



JANUARI - FEBRUARI - MAART 2024 · 27E JAARGANG · DRIEMAANDELIJKS

Antiwitwas

LEEF JE
VERPLICHTINGEN NA

Save the date

30 JAAR BIV

Tuchtrechtspraak

ART. 6 PLICHTENLEER

Bemiddelaarscampagne

KRIJGT VERVOLG



BIV-NEWS

is het ledenblad van het
Beroepsinstituut van
Vastgoedmakelaars (BIV)

ZETEL

Luxemburgstraat 16B,
1000 Brussel
www.biv.be

CONCEPT & REALISATIE

Dorien Stevens
Anne-Sophie Bausière
Steven Lee

VERANT- WOORDELIJKE UITGEVER

Olivier Morobé

WERKTEN MEE AAN DEZE UITGAVE

Jurgen Vansteene
Ellen Dejonckheere
Christian Stoop
Yannick O
Hilde Collier
Inge Van den Heuvel

LAYOUT

Graphic Plugin

INHOUD

Edito: 2024: het jaar van de omwenteling	3
Actua: ledenaantal daalt licht en meer rechten voor mede-eigenaars	4
Save the date: 30 jaar BIV	6
Antiwitwas: blijf waakzaam	7
Tuchtrechtspraak (art. 6 Plichtenleer)	10
Bemiddelaarscampagne wordt vervolgd	12
Eerste hulp bij stagevragen	13
Vastgoedkwesties	14
Nieuwe titularissen	15
Who is who? Onthaal	16

VRAGEN? VOORSTELLEN? IDEEËN?

Aarzel niet om de communicatiedienst van het BIV te contacteren via communicatie@biv.be.
Je kan ons ook volgen via onze socials.

Tot binnenkort!



2024: HET JAAR VAN DE OMWENTELING

Dit jaar kende heel wat wet- en regelgevende wijzigingen voor vastgoedmakelaars. Het nieuwe, verbeterde verzekeringscontract en het geactualiseerde stagereglement waren op 1 januari nog maar net in werking getreden of een maand later mochten we de gewijzigde Vastgoedmakelaarswet en het nieuwe KB Vastgoedbemiddelingsovereenkomsten verwelkomen. Gezien die veranderingen van groot belang zijn voor de vastgoedmakelaar, hebben we via onze roadshows halt gehouden in elke Vlaamse provincie om toelichting te gaan geven. Ook andere boeiende projecten zijn lopende.

We laten ons niet uitbollen in het laatste jaar van ons mandaat. Wel integendeel, we blijven ambitieus en zijn vastbesloten om het maximale uit onze beleidstermijn te halen. Zo wordt intussen het vervolg van onze bemiddelaarscampagne (zie p. 12) voorbereid. De eerste campagne uit 2022 vormde een startpunt. Sowieso verdienen de bemiddelaars een verderzetting van deze inspanningen door onze boodschap - zijnde de troeven van de bemiddelaar - te herhalen. We hopen de campagne in mei te kunnen lanceren.

Van omwenteling gesproken: sinds dit jaar kan je ons magazine enkel nog in digitale vorm lezen. We maakten een ecologische maar ook budgetvriendelijke keuze door de BIV-NEWS louter nog digitaal te publiceren. We pasten hierop onze nieuwe huisstijl toe, die in lijn ligt van de vernieuwde BIV-Mail en van andere mailcampagnes. We hopen dat je een trouwe fan blijft en dat deze nieuwe visuele identiteit je bevalt.

In dit nummer vind je ook enkele pagina's over antiwitwas terug. We geven dit thema extra aandacht nu we her en der van onze leden vernemen dat de Economische Inspectie opnieuw controles bij vastgoedmakelaars verricht. Je hebt 10 verplichtingen op vlak van antiwitwas na te leven die we graag nog eens samenvatten. We beseffen dat de verplichtingen niet min zijn, maar weet dat je op onze website heel wat [nuttige info](#) terugvindt en dat ook

het gebruik van de antiwitwastool heel effectief blijkt. Bovendien organiseren we binnenkort, net als vorig jaar, een multidisciplinaire antiwitwasvorming met experts uit het veld.

Verder hebben we opnieuw een boeiend artikel tuchtrechtspraak voor je klaarstaan. In dit nummer staan we stil bij artikel 6 van de [Plichtenleer](#) dat stelt dat je als vastgoedmakelaar de onschendbaarheid van de woning moet naleven en het privéleven van de inwonenden moet respecteren. We halen er enkele tuchtbeslissingen bij ter verduidelijking.

Tot slot maken we kennis met de twee dames van het onthaal bij het BIV. Zij zijn het visitekaartje van het Instituut en vormen de toegangspoort tot verdere informatie. Je leest hun verhaal op p. 16.

We wensen je alvast een boeiende lectuur toe.

ACTUA



Voor het eerst in 12 jaar daalt aantal vastgoedmakelaars licht

Uit onze ledencijfers is gebleken dat er eind vorig jaar 10.972 vastgoedmakelaars actief waren in ons land. Dat zijn er 15 minder dan eind 2022. Een lichte daling dus. Het voorbije decennium nam het aantal vastgoedmakelaars met 21% toe, maar aan die stijgende trend is inmiddels een einde gekomen. Het beroep blijft populair maar het ledencijfer is gestabiliseerd.

Onder hen tellen we 8.125 bemiddelaars, 564 syndici en 2.283 leden die op beide deelkolommen staan ingeschreven en dus zowel bemiddelings- als syndicusactiviteiten mogen stellen.

De grootste concentratie vastgoedmakelaars bevindt zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (1.894), gevolgd door de provincies West-Vlaanderen (1.571) en Antwerpen (1.509). In Wallonië telt Henegouwen het hoogste aantal vastgoedprofessionals (794).

We merken al enkele jaren dat onze leden zich hoe langer hoe meer specialiseren. Waar er in 2017 nog 53% op beide deelkolommen was ingeschreven, is dat aandeel intussen naar 21% gezakt. Lang niet iedereen neemt beide activiteiten op en ook de vormingsplicht van 10 uur per deelkolom zet leden ertoe aan hun weglating te vragen van de kolom waarop ze niet actief zijn. Heel wat bemiddelaars-syndici kozen er de voorbije jaren voor om enkel nog als bemiddelaar op te treden. Het aantal vastgoedmakelaars dat uitsluitend op de bemiddelaarskolom is ingeschreven, bedroeg in 2022 zo'n 71%. Een jaar later blijkt dat al 74% te zijn.

Vastgoedcoaching: dienst Opsporing behaalt twee positieve vonnissen

De dienst Opsporing van het BIV, die nepmakelaars uit de markt haalt, kon recent twee vonnissen bekomen in het voordeel van het Instituut. Zo veroordeelde de Ondernemingsrechtbank van Antwerpen een zogenaamde 'vastgoedcoach'. Deze moest onmiddellijk alle illegale activiteiten staken op straffe van een dwangsom van 2.500 euro per dag en per inbreuk. Dit vonnis herinnert eraan dat wie bepalende bijstand verleent voor derden bij de overdracht van onroerend goed zich

altijd aan de Vastgoedmakelaarswet moet conformeren. Het gegeven dat er geen handelingen werden gesteld voor een kandidaat-koper doet niet ter zake, zo oordeelde de rechter.

Ook de Ondernemingsrechtbank van Luik sprak een veroordeling uit in een soortgelijk dossier rond illegale uitoefening. Op basis van de inspecties die verricht werden door de dienst Opsporing was gebleken dat de betrokkene vastgoedmakelaarsactiviteiten stelde zonder BIV-erkend te zijn. De beklagde moest van de rechter meteen alle illegale makelaarsactiviteiten stopzetten en dit op straffe van een dwangsom van 10.000 euro per dag en per inbreuk. In het vonnis werd duidelijk omschreven wat vastgoedcoaching is en wat niet. De rechter definieerde vastgoedcoaching als het geven van advies en vorming aan een verkopende partij zonder rechtstreeks contact te hebben met de klanten.

Stagiair: waarom ontvang je reminders in de stagetool?

De stagetool bevat een aantal automatische herinneringsberichten die verstuurd worden naar zowel de stagiair als naar de stagemeester. Dit doen we om je te helpen om de tool correct te gebruiken zodat je aan je verplichtingen voldoet.

Deze herinneringsberichten worden in volgende situaties verstuurd:

- een evaluatieformulier staat klaar maar werd nog niet ingevuld;
- je datum 'einde stagestatuut' is in aantocht;
- er werd een te lange periode van inactiviteit vastgesteld in de stagetool;
- de activiteiten in de agenda van de stagetool worden niet op regelmatige basis ingevuld;
- er worden te weinig stagebijlagen geüpload.

Deze reminders houden geen rekening met jouw persoonlijke situatie als stagiair (voltijdse of deeltijdse stage, ziekte, vakantie ...). Als je jouw agenda gedurende een bepaalde periode niet kan invullen, geef dit dan aan onder de categorie 'verlof' of 'ziekte'. De tool zal dan gedurende die periode geen automatische reminders meer versturen.



MEER RECHTEN VOOR MEDE-EIGENAARS BIJ AFSLUITEN OVEREENKOMSTEN EN TOEGANG TOT BASISBANKDIENST

In februari communiceerden we over een wet rond diverse bepalingen inzake economie. Intussen is deze in het Staatsblad gepubliceerd en is deze van kracht geworden. De nieuwe wet laat het Wetboek Economisch Recht van toepassing worden op overeenkomsten die worden afgesloten door VME's waardoor ze meer rechten krijgen (zie ook onze BIV-Mail [509](#)).

Een tweede belangrijk gegeven uit deze wet is echter ook dat VME's voortaan in aanmerking komen voor een basisbankdienst. Concreet houdt dit het recht in op een gegarandeerde minimale dienstverlening: toegang tot een betaalrekening en de daaraan verbonden essentiële verrichtingen.

Het beheer van de gemeenschappelijke delen in een mede-eigendom vereist de opening van een rekening voor het werkkapitaal en een rekening voor het reservekapitaal. In het verleden waren er al vaker problemen bij het openen van rekeningen voor VME's. Banken deden soms moeilijk om rekeningen te openen of trokken hun tarieven op. De VME is een rechtspersoon.

Waar particulieren beschermd zijn tegen de uitsluiting van bankdiensten en een basisbankdienst, was dat voor VME's niet het geval. En de rechtspersoon van de VME is niet economisch actief waardoor ze ook niet kon terugvallen op de bestaande basisbankdienst voor ondernemingen.

Er werd bepaald dat als 75% of meer van de aandelen in de gemeenschappelijke delen toebehoren aan kavels die geen professionele bestemming hebben, de basisbankdienst voor particulieren zal gelden. Als meer dan 25% van de aandelen in de gemeenschappelijke delen toebehoren aan kavels die een professionele bestemming kunnen hebben volgens de statuten van de mede-eigendom, dan zal de basisbankdienst voor ondernemingen gelden.

De basisbankdienst voor consumenten kost maximaal 19,24 euro per jaar. Bij ondernemingen werd er een limiet van 420 euro per jaar ingevoerd.

ADMINISTRatieve DOORHALING IN DE KBO VOOR VENNOOTSCHAPPEN DIE UBO-FORMALITEITEN NIET NALEVEN

Ondernemingen die hun UBO-verplichtingen niet vervullen kunnen sinds eind 2023 administratief worden doorgehaald in de KBO. UBO staat voor 'Ultimate Beneficial Owner' of 'uiteindelijke begunstigde' van een vennootschap of andere juridische entiteit. Deze uiteindelijke begunstigten worden verzameld in het UBO-register. In het kader van de antiwitwaswet is elke vennootschap verplicht om zijn uiteindelijke begunstigten te registreren via het MyMinfin-portaal.

Een wijziging aan het Wetboek Economisch Recht door de **wet van 5 november 2023** betreffende diverse bepalingen inzake economie die op 21 december 2023 in werking is getreden, vermeldt drie redenen die tot een automatische doorhaling leiden van vennootschappen die niet aan hun UBO-verplichtingen voldoen:

- Het niet nakomen van de verplichting om informatie te verstrekken aan het UBO-register binnen 60 dagen na het opleggen van een administratieve boete.
- De onderneming heeft minstens 1 jaar niet voldaan aan haar verplichting om haar gegevens in het UBO-register bij te werken;
- De onderneming heeft geen informatie over de uiteindelijke begunstigten doorgegeven en gedurende minstens 7 jaar niets gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

De KBO-beheersdienst zal ondernemingen die niet hebben voldaan aan deze formaliteiten m.b.t. het UBO-register ambtshalve doorhalen. Hoewel deze schrappingen louter administratief zijn, hebben ze verregaande gevolgen. De betrokken entiteiten kunnen nog steeds juridisch bestaan, maar hun operaties en relaties met derden, zoals banken, kunnen beperkt of zelfs volledig gestaakt worden. De KBO gaf recent aan al ruim 7.000 entiteiten, over alle sectoren heen, te hebben doorgehaald. De ambtshalve doorhaling wordt ingetrokken zodra, volgens de FOD Financiën, de nodige formaliteiten zijn vervuld m.b.t. het UBO-register.

We benadrukken dat het hier gaat om het naleven van de UBO-verplichtingen van je eigen vennootschap. Het betreft dus geen vastgoedmakelaars die niet aan de verplichtingen rond het identificeren van de uiteindelijke begunstigten van hun klanten voldoen.

Meer info kan je vinden op deze [webpagina](#) van de FOD Economie.





SAVE THE DATE

EVENT 30 JAAR BIV



De titel van vastgoedmakelaar is al 30 jaar lang beschermd! Een belangrijke verjaardag voor alle vastgoedmakelaars maar ook voor het BIV dat in maart 2025 precies 30 jaar bestaat. Om die bijzondere momenten te vieren, nodigen de BIV-Bureauleden je graag uit op een groot en niet te missen verjaardagsevent op 12 september 2024!



WAT MAG JE VERWACHTEN?

- Een academisch dagprogramma (panelgesprekken) opgebouwd rond 4 centrale thema's;
- Nationale en internationale sprekers;
- 5 uur permanente vorming bij deelname aan het dagprogramma;
- een walkingdinner op een onvergetelijke locatie.

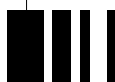
WAAR?

KONINKLIJKE MUSEA VOOR SCHONE
KUNSTEN VAN BELGIË TE BRUSSEL

INSCHRIJVING

Hou aandachtig je mailbox in de gaten, de uitnodigingen worden verstuurd op 13 mei. Het exacte programma (timing en inhoud) alsook de deelnamekosten staan hierin vermeld.

12
DONDERDAG
09



ANTIWIWAS



ANTIWIWAS BLIJFT SPEERPUNT BIJ CONTROLES VAN DE FOD ECONOMIE: LEEF JE VERPLICHTINGEN NA

Als vastgoedmakelaar-bemiddelaar heb je heel wat verplichtingen na te leven op het vlak van antiwitwas. Deze zitten vervat in [de Wet tot voorkoming van het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en tot de beperking van het gebruik in contanten](#) uit 2017. Als professional moet je bij elk dossier waakzaam zijn. Omdat dit thema van blijvend belang is, herinneren we in dit artikel nog eens aan je verplichtingen en hoe je die zo efficiënt mogelijk kan vervullen.

De FOD Economie voert regelmatig controles uit in uiteenlopende sectoren - ook in de vastgoedkantoren - om na te gaan of ze de verschillende aspecten van de wetgeving naleven. Daartoe is ze belast met de controle op het Wetboek Economisch Recht (WER) en een 30-tal economische wetten. Zo werd er in 2021 nog een grootschalig onderzoek uitgevoerd bij 334 vastgoedmakelaars. Weet dat de antiwitwasverplichtingen, naast talloze andere punten, steevast door de inspecteurs van de FOD Economie gecontroleerd worden. We vernemen dat er ook momenteel controles in onze sector aan de gang zijn.

De gevolgen die deze controles kunnen hebben zijn zeker niet te verwaarlozen. De Economische Inspectie kan, als ze overtredingen vaststelt, overgaan tot het geven van een waarschuwing (bij lichte inbreuken) of kan zelfs administratieve geldboetes en processen-verbaal opstellen bij zwaarwichtige inbreuken.

Dit zijn 10 verplichtingen in het kader van antiwitwas die je zeker moet naleven

1. Voer een klantenonderzoek

Je dient **klanten, uiteindelijke begunstigen en de tegenpartij(en)** te identificeren alsook hun identiteit te controleren aan de hand van de nodige bewijsstukken (bv. identiteitskaart of buitenlands paspoort voor natuurlijke personen, laatst gecoördineerde statuten of lijst met benoemde bestuurders gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad voor rechtspersonen enz.).

Je dient deze verplichting uit te voeren alvorens je een zakelijke relatie aangaat met klanten, dus alvorens er een bemiddelingsovereenkomst met een klant wordt ondertekend of alvorens er met de tegenpartij-koper of huurder een onderhandse verkoopovereenkomst of een huurcontract wordt getekend.

Voor **natuurlijke personen** zijn naam, voornaam, geboortedatum en geboorteplaats van de klant nodig alsook waar mogelijk relevante info over het adres.

Voor **rechtspersonen** dien je de maatschappelijke naam, de maatschappelijke zetel en de bestuurders te kennen, evenals de bepalingen inzake de bevoegdheid van de vertegenwoordigers die de rechtspersoon kunnen verbinden.

Bij het aangaan van een nieuwe zakelijke relatie met in België opgerichte vennootschappen, verzamel je eveneens een bewijs van de uiteindelijke begunstigen van deze vennootschappen uit het **UBO-register**.

Je dient een afschrift van deze bewijsstukken te bewaren, op papier of elektronisch.

Als blijkt dat het onmogelijk is om een klantenonderzoek uit te voeren, dan is het je als vastgoedmakelaar verboden om met de betrokkene een zakelijke relatie aan te gaan.

ANTIWIETWAS

2. Maak een algemene risicobeoordeling en voer een cliëntacceptatiebeleid

Een algemene risicobeoordeling moet je helpen om risico's als witwassen van geld of financieren van terrorisme te kunnen detecteren en ze waar nodig in te perken.

Om een correcte algemene risicobeoordeling te maken dien je rekening te houden met **de kenmerken van de klanten, de kenmerken van de producten, diensten of verrichtingen die ze aanbieden, de betrokken landen of geografische gebieden en de leveringskanalen** die worden gebruikt. Het komt erop aan om verscherpte maatregelen te nemen bij situaties met een groter risico. Meer info over de risicofactoren vind je terug in de [handleiding](#) antiwitwas op onze website:

We onderscheiden volgende situaties:

- **laag risico** (bv. de koper is een natuurlijke persoon die de aankoop van een woning financiert met de verkoop van een voorgaande woning of met een hypotheecair krediet);
- **middelhoog risico** (bv. waarbij een deel van gelden een onduidelijke oorsprong hebben);
- **hoog risico** (bv. de gelden zijn afkomstig uit financiële risicolanden).

Daarnaast dien je een cliëntacceptatiebeleid uit te stippelen dat aangepast is aan het **risicoprofiel** van de klant. Je dient dus tevens een **individuele risicobeoordeling** te maken die rekening houdt met de algemene risicobeoordeling. Hoe hoger het risico, hoe meer voorzorgsmaatregelen je moet nemen. Klanten die mogelijk een specifiek risico vormen, kunnen pas na een grondig onderzoek worden aanvaard. Op onze website is een lijst met [potentieel risicovolle verrichtingen](#) terug te vinden waarbij de alarmbellen moeten afgaan en waarbij je een melding dient te maken aan de CFI (zie punt 4). Hierna enkele voorbeelden van mogelijk risicovolle verrichtingen:

- De aankoop of verkoop van een onroerend goed gebeurt tegen een veel lagere prijs dan zijn verkoopwaarde;
- De verrichting wordt gesteld door rechtspersonen waarvan het eigen vermogen lager ligt dan de aankoopprijs van het pand;
- De klant is actief in een economische sector die vatbaar is voor witwassen van geld of terrorismefinanciering.

3. Blijf steeds waakzaam

Blijf continu waakzaam, ook al heb je je klant aanvaard. Zo moet je in staat zijn om atypische verrichtingen te kunnen vaststellen. De analyse van atypische verrichtingen moet je noteren in een schriftelijk verslag. Een model van dit verslag vind je eveneens in onze [handleiding](#) antiwitwas.

Onderzoek de achtergrond en het doel van verrichtingen die voldoen aan ten minste één van volgende voorwaarden :

- 1° ze zijn complex;
- 2° ze zijn ongebruikelijk groot qua bedrag;
- 3° ze vertonen een ongebruikelijk patroon;
- 4° ze hebben geen duidelijk economisch of rechtmatig doel.

Leg ook extra waakzaamheid aan de dag als er sprake is van **derde landen** met een hoog risico, als er gevaar voor fiscale fraude dreigt (belastingparadijzen) of als er **politiek prominente personen** of terreurverdachten aanwezig zijn.

4. Meldingsplicht

Je moet als bemiddelaar, wanneer je weet of vermoedt, dat een transactie verband houdt met het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, de **Cel voor Financiële Informatieverwerking** (CFI) informeren.

De melding aan de CFI gebeurt vóór de uitvoering van de verrichting en wordt in principe door de antiwitwasverantwoordelijke gedaan. Een [meldingsformulier](#) is beschikbaar op de website van de CFI.

De CFI kan zich verzetten tegen de uitvoering van de verrichting als ze dat nodig acht en zal je schriftelijk van haar beslissing tot verzet op de hoogte brengen. Een verzet verhindert de uitvoering van de verrichting gedurende maximaal vijf werkdagen te rekenen van de kennisgeving. Indien je binnen deze termijn niets verneemt van de cel, kan je de verrichting verderzetten. Je mag je klant of derden uiteraard niet op de hoogte brengen dat er informatie aan de CFI werd meegedeeld. **Belangrijk: jouw anonimiteit als melder is gegarandeerd!**

5. Stel een antiwitwasverantwoordelijke aan

Elk vastgoedkantoor is verplicht om een antiwitwasverantwoordelijke aan te stellen. Deze persoon is verantwoordelijk voor de **procedures van interne controle** om het witwassen van geld of terrorismefinanciering te voorkomen en op te sporen.

De antiwitwasverantwoordelijke is de contactpersoon voor de CFI en de FOD Economie met betrekking tot alle vragen. Let wel: je kan niet zomaar om het even welke medewerker aanstellen voor deze taak. Deze persoon moet over de nodige beroepservaring en bevoegdheden beschikken om deze functie te vervullen. Een onthaalmedewerker aanstellen kan dus niet.

6. Bewaar de gegevens

Je dient de identificatiegegevens (met afschriften van de bewijsstukken), de registratiegegevens van verrichtingen en de verslagen van de analyse van de atypische verrichtingen te **bewaren gedurende 10 jaar**, hetzij elektronisch of op papier, vanaf het einde van de zakelijke relatie. Als de bewaringstermijn van 10 jaar verstreken is, dien je deze persoonsgegevens te wissen.

7. Zorg dat je vormingsplicht in orde is

Als vastgoedmakelaar-bemiddelaar dien je zelf, net als je medewerkers, vertrouwd te zijn met de bepalingen van de antiwitwaswet. Het BIV biedt zelf en via andere opleidingsverstrekkers regelmatig vormingen aan rond dit thema zodat je je kan bijscholen.

8. Betaal je CFI-bijdrage

Vastgoedbemiddelaars moeten jaarlijks een kleine bijdrage aan de CFI betalen. Deze bijdrage maakt deel uit van je BIV-lidgeld en storten we meteen door naar de CFI.

9. Aanvaard nooit cash geld

Er geldt sinds 2014 een totaal cashverbod bij de aankoop van vastgoed! Weiger dus altijd cash geld. De aankoop van een onroerend goed mag enkel via overschrijving of cheque betaald worden.

10. Vermeld altijd het bankrekeningnummer

Vermeld in de onderhandse verkoopovereenkomst het rekeningnummer en de identiteit van de houders van de rekening die gedebiteerd wordt (= koper) om de prijs of het voorschot over te dragen.



Het BIV wil haar leden zo goed mogelijk informeren over de antiwitwasverplichtingen. Het belang ervan is niet te onderschatten gezien de verplichtingen bij elke controle van de Economische Inspectie onder de loep worden genomen. De tool vormt zeker een praktisch hulpmiddel en maakt je wegwijs in het kluwen van de wetgeving zodat je geen enkel element over het hoofd ziet. Het gebruik ervan is zeker te overwegen."

Olivier Morobé, eerste BIV-ondervoorzitter



DE ANTIWITWASTOOL: EEN HANDIG HULPMIDDEL

De **antiwitwastool** is een online toepassing die BIV-leden begeleidt bij het vervullen van hun antiwitwasverplichtingen. De tool werd goedgekeurd door de FOD Economie, wat betekent dat wanneer je de toepassing correct gebruikt, je geacht wordt in orde te zijn met je verplichtingen.

Zo zal de tool een risico-inschatting maken en na ingave en identificatie van de contacten (betrokken partijen) een screening uitvoeren en een **waakzaamheidsniveau** per contact berekenen. Vervolgens wordt er ook per **contact** een **risicoprofiel** berekend. Wordt er geen **verhoogde waakzaamheid** aangetoond, dan kan dit contact worden aanvaard en toegevoegd aan een transactie. Is er wel een verhoogde waakzaamheid dan vertrekt er een melding naar de antiwitwasverantwoordelijke die kan beslissen om verder te werken of om een melding te maken aan de CFI. In dat laatste geval moet het antwoord van de CFI worden afgewacht.

Als alle contacten zijn ingegeven en elk contact over een risicoprofiel beschikt dat aanvaard werd, kan de **transactie** worden aangemaakt. Ook hiervan wordt een **waakzaamheidsniveau** berekend. Is er geen verhoogde reden tot waakzaamheid, dan kan de transactie worden afgerond. Bij een verhoogde waakzaamheid krijgt de antiwitwasverantwoordelijke opnieuw een melding en dient hij of zij te motiveren waarom de transactie aanvaard, dan wel geweigerd wordt. Er kan gekozen worden om een melding te doen bij de CFI. Wederom zal het antwoord van de cel moeten worden afgewacht. De transactie staat dan on hold en de CFI analyseert of er mag worden verder gewerkt of niet.

Weet ook dat de gegevens minstens 10 jaar na het beëindigen van de zakelijke relatie bewaard blijven en dat de tool automatisch een verslag atypische verrichtingen genereert dat een samenvatting vormt van de transactie. Je kan dit toevoegen aan je dossier.

De effectiviteit van de tool is al meermaals gebleken. Zo werd bij de controles van de FOD Economie in 2021 vastgesteld dat **bijna 94% van alle gecontroleerde vastgoedmakelaars** die de tool gebruikten **volledig in orde** waren met hun **antiwitwasverplichtingen**.

TUCHTRECHTSPRAAK

Het principe van de onschendbaarheid van de woning is een grondrecht, en is aldus uitdrukkelijk in artikel 15 van de Belgische Grondwet opgenomen. Dit is ook het geval voor de eerbiediging van het privéleven, vervat in artikel 22 van de Grondwet. De vastgoedmakelaar heeft ook een deontologische verplichting om de onschendbaarheid van de woning en het privéleven van de personen die bij de bezoeken of de tussenkomsten in de woning betrokken zijn, na te leven. In wat volgt gaan we hier verder op in, en lichten we enkele uitspraken van de Uitvoerende Kamer rond dit thema toe.

De Uitvoerende Kamer (UK) van het BIV waakt over de toepassing van de deontologie van de vastgoedmakelaar en doet uitspraak in tuchtzaken ten opzichte van BIV-leden. Vastgoedmakelaars van wie bewezen is dat zij aan hun deontologische plichten zijn tekortgekomen, zijn strafbaar met volgende tuchtstraffen: waarschuwing, berisping, schorsing of schrapping.

Art. 6.

Behoudens rechtvaardigingsgronden moet de vastgoedmakelaar de onschendbaarheid naleven van de woning en het privéleven van de personen die bij de bezoeken of de tussenkomsten in de woning betrokken zijn.

De **onschendbaarheid van de woning** is opgenomen in artikel 15 van de Grondwet. Dit artikel is vooral een waarborg tegen willekeurige doorzoeken van de woning. Het recht van het vrij en ongestoord handelen van de woning wordt ruimer beschermd door artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM).

Het deontologische principe is gelijkaardig, en houdt in dat de vastgoedmakelaar-bemiddelaar, zelfs wanneer hij beschikt over een bemiddelingsopdracht tot verkoop van de woning die hem de mogelijkheid geeft de woning te laten bezichtigen door kandidaat-kopers, niet zonder akkoord van de opdrachtgever-bewoner de woning kan betreden. Het vereist aldus dat duidelijke afspraken tussen de vastgoedmakelaar en de opdrachtgever worden gemaakt. Het is dus geen goed idee om onaangekondigd, om de haverklap of op ongepaste tijdstippen de woning te laten bezichtigen.

Belangrijk is dat ook de woning van de huurder wordt beschermd. Het recht valt niet samen met het eigendomsrecht, en is dus niet beperkt tot de woning van de eigenaar-bewoner. In conflicten is het niet de eigenaar die het recht kan invoeren, maar wel de huurder die het huis bewoont. Dit impliceert dat elke bewoner van een woning zich zowel tegenover de overheid als tegenover

privépersonen, waaronder de vastgoedmakelaar, kan beroepen op de beslotenheid en de eerbiediging van de onschendbaarheid van de woning. Artikel 14 van het Vlaams Woninghuurdecreet verplicht de verhuurder aan de huurder het rustig huurgenot te verzekeren zolang de huur duurt.

Een vastgoedmakelaar moest zich voor de UK van het BIV verantwoorden aangezien hij zich onder valse voorwendselen toegang tot de door de klaagster gehuurde woning had verschaft om foto's te nemen. De woning maakte deel uit van een oud schoolgebouw dat werd ontwikkeld als woongelegenheden. De betrokken woning werd beheerd door het vastgoedmakelaarskantoor. Aangeklaagde vastgoedmakelaar contacteerde de huurster met de boodschap dat er 'in de toekomst' voor een beperkt aantal woningen op de schoolsite op zoek zou gegaan worden naar een nieuwe investeerder voor de aankoop van de woningen. Hij deelde mee dat er geleidelijk een aantal woningen op de markt zou komen. Dit zou niet noodzakelijk het geval zijn voor de woning die de huurster betrof, maar impliceerde volgens de vastgoedmakelaar wel dat wanneer een potentiële investeerder zich zou melden, er zo veel mogelijk kwalitatieve gegevens van het pand overgemaakt moesten worden.

De vastgoedmakelaar liet na de huurster mee te delen dat hij op dat moment reeds over een bemiddelingsopdracht tot verkoop van het desbetreffend onroerend goed beschikte. De UK stelt vast dat er onder valse voorwendselen toegang werd bekomen met het oog op het nemen van foto's, foto's waaruit net iets te veel de persoonlijkheid van de huurster bleek. Dit terwijl de huurster op het moment van toelating tot het nemen van de foto's niet in kennis was dat het door haar gehuurde goed voorwerp uitmaakte van een bemiddelingsovereenkomst tot verkoop. De inbreuk op artikel 6 van de BIV-plichtenleer werd dan ook weerhouden. De leden van de UK hielden in hun uitspraak rekening met het feit dat de aangeklaagde nog maar recent op het Tableau was opgenomen, en wilden aannemen dat dit een beginnersfout vormde. Hij kreeg dan ook een waarschuwing als sanctie (UK 2023, EB4427).

Dezelfde regels rond de onschendbaarheid van de woning zijn, naast voor de vastgoedmakelaar-bemiddelaar, ook van toepassing op de vastgoedmakelaar-syndicus. Zelfs wanneer het reglement van mede-eigendom de syndicus bv. toelaat de private kavels te betreden, dan zal dit enkel kunnen na toelating van de huurder.

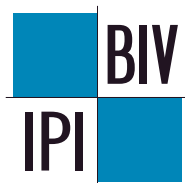
TUCHTRECHTSPRAAK

In artikel 6 van de BIV-plichtenleer wordt niet enkel de onschendbaarheid van de woning afgedwongen, maar ook het **recht op privacy**. Dit heeft voornamelijk tot doel om personen te beschermen tegen inmenging in hun privéleven. Het heeft een ruime draagwijdte en omvat onder meer het bewaren van de vertrouwelijkheid en geheimhouding van persoonlijke gegevens. De bepaling verleent de consument ook het recht om bepaalde gevraagde gegevens die als overmatig beschouwd kunnen worden niet over te maken.

In een verhuurdossier drong een vastgoedmakelaar na een plaatsbezoek aan de huurwoning aan op het overmaken van een bewijs van goed gedrag en zeden van de kandidaat-huurster. Bovendien werd er gevraagd naar een plaatsbezoek aan haar woonst op dat moment, met als reden het nagaan van haar hygiëne. De klaagster in dit dossier beschouwde dit als zeer ongebruikelijk en een schending van haar recht op privacy. De vastgoedmakelaar moest zich onder meer hiervoor verantwoorden voor de UK. Het ten laste gelegde feit, en dus de inbreuk op artikel 6, kwam volgens de leden van de UK bewezen voor, maar gezien de vastgoedmakelaar uiteindelijk afzag van het plaatsbezoek en niet verder aandrong op het bewijs van goed gedrag en zeden werd de vastgoedmakelaar geen verdere sanctie opgelegd (UK 2012, EB2044).

In een ander dossier werd een vastgoedmakelaar die foto's van de privé delen van een appartement gebruikte in de advertenties van andere te koop gestelde appartementen binnen hetzelfde gebouw opgeroepen voor de UK. Het appartement dat gehuurd werd door de klaagster was reeds geruime tijd verkocht. Desondanks werden foto's van de leefruimte en badkamer gebruikt ter illustratie van andere appartementen die te koop werden aangeboden in hetzelfde gebouw. De klaagster had hier nooit toestemming voor gegeven en vond dat haar privacy werd geschonden. Ook na formeel protest werden de foto's gebruikt op diverse internetsites. De aangeklaagde vastgoedmakelaar liet weten dat de foto's verwijderd werden nadat de klaagster bij de politie klacht had ingediend. De leden van de UK oordeelden dat de ten laste gelegde gedragingen en de inbreuk op artikel 6 vaststonden, wat ook door de aangeklaagde op de zitting werd erkend. Gezien het uitdrukkelijk schuldinzicht van de beklagde, was de Kamer van oordeel dat de oproeping om op de zitting te verschijnen voldoende sanctionerend was. De feiten werden dan ook bewezen geacht, maar er werd geen verdere sanctie opgelegd (UK 2016, EB2997).

De in dit artikel geciteerde tuchtrechtspraak is geanonimiseerd terug te vinden onder de rubriek 'tuchtrechtspraak' op de **BIV-website**.



BEMIDDELAARSCAMPAGNE

KENT AMBITIEUS VERVOLG

Herinner je je nog onze eerste campagne waarbij we de troeven van de vastgoedmakelaar-bemiddelaar in de kijker zetten, nu zo'n twee jaar geleden? Het vormde het startpunt van uiteindelijk drie campagnes, want naast de info- en sensibiliseringscampagne voor de syndicus - die momenteel nog loopt - breien we binnenkort een vervolg aan de bemiddelaarscampagne. We gaan daarbij nog een stap verder in onze inspanningen.

Waar onze eerste campagne uit 2022 al een weloverwogen oefening was, is het vervolg een stuk maturder. We hebben het aantal video's verviervoudigd gezien beelden impactvol zijn en het langst blijven hangen. We bogen ons over uiteenlopende scenario's die we met veel precisie uitschreven. Het waren uiteindelijk professionele acteurs die de filmpjes tot leven lieten komen. Ook de look-and-feel van de campagne oogt een stuk moderner dan twee jaar geleden.

Dit alles - video's, social posts, maar ook een aparte campagnewebsite met waardevolle blogcontent - hebben we gerealiseerd met een communicatiepartner die over een ruime vastgoedexpertise beschikt. Het is dezelfde partner die momenteel onze syndicus-campagne uitrolt.

Geen one shot

De campagne richt zich op een brede groep consumenten, zowel (ver)huurders als (ver)kopers. We proberen hen warm te maken om beroep te doen op een vastgoedmakelaar-bemiddelaar door vooral de kennis en kunde van deze professional te beklemtonen. Zo raken we de vormingsplicht aan, maar ook de informatieverplichtingen, het waterdichte verkoopdossier met de vele documenten en attesten, de beroepsaansprakelijkheidsverzekering enz. Soms hebben consumenten een onvolledig beeld van wat er allemaal bij een vastgoedtransactie komt kijken, en waar een bemiddelaar precies voor instaat. Ook de wettelijk beschermde derdenrekening en financiële borgstelling zijn beschermingsmechanismen die zeker de nodige aandacht verdienen.

In de verschillende videotjes en in de social posts komen al die troeven en garanties prima tot uiting, en worden ze verlevendigd. Bovendien zetten we met deze vervolgcampagne in op herhaling waardoor de boodschap zich vasthecht in de hoofden van consumenten, want zo'n campagne mag geen one shot blijven.

De campagne is er dus in de eerste plaats voor de consument, maar we steken ook de bemiddelaars een hart onder de riem door hun beroepsernst te benadrukken. Jij kan zelf ook bijdragen door onze content op je eigen kanalen te delen, waardoor ons bereik vergroot. Daarnaast zorgen we voor betalende advertenties op de socials om maximale visibiliteit te verkrijgen.

Perceptie keren

De campagne is geslaagd als we het imago van de vastgoedmakelaar-bemiddelaar bij het brede publiek kunnen keren, al gebeurt dat niet van vandaag op morgen. Campagnes vormen een belangrijk ondersteuningsmiddel, maar het zijn de bemiddelaars zelf die dag na dag kwaliteit moeten blijven leveren. Die talloze positieve consumentenervaringen bij elkaar opgeteld, vormen het moiste en krachtigste bewijs dat een bemiddelaar er echt toe doet.

“

De rol van de communicatiepartner is essentieel in dit verhaal. Alleen kan je dat moeilijk realiseren. Je staart je blind op je eigen schrijfsels of je bent geneigd om heel juridische teksten te maken, waardoor de consument afhaakt. Ook het nazinderende effect van de filmpjes mag niet onderschat worden.”

Olivier Morobé, eerste BIV-ondervoorzitter

EERSTE HULP BIJ STAGEVRAGEN

Deze rubriek richt zich tot stagiairs en (toekomstige) stagemeeesters. Gezien het grote belang van de stage voor al wie vastgoedmakelaar wil worden, brengt ze veel vragen met zich mee. Deze pagina wil hier een zo goed mogelijk antwoord op bieden en kwam tot stand in samenwerking met de betrokken dienst.

Hoeveel facturen moet je uploaden in je stagetool en wanneer precies dient dit te gebeuren?

Tijdens je stage moet je regelmatig documenten toevoegen in je stagetool die je betrokkenheid illustreren bij de activiteiten die je voor rekening van je stagemeeester hebt verricht. Tegelijkertijd dien je ook maandelijks de facturen te uploaden die je aan je stagemeeester hebt gericht en dit volgens de vergoedingswijze die vooraf in de stageovereenkomst werd vastgelegd. Deze facturen moeten de volledige stageperiode beslaan.

Aan het einde van de stage zal de Uitvoerende Kamer (UK), die immers moet kunnen nagaan of je correct werd vergoed, deze verifiëren. Het is belangrijk dat alle facturen worden toegevoegd zodat de UK over een totaalbeeld beschikt. Het volstaat dus niet om slechts enkele facturen te uploaden.

In afwachting van deze verificatie door de UK blijft de status hiervan 'in afwachting van goedkeuring' staan in de stagetool, wat je uiteraard niet mag beletten om je stage gewoon verder te zetten.

De stagevergoeding werd begin dit jaar geïndexeerd. Welk bedrag moet ik factureren?

Ten gevolge van de indexering bedraagt de stagevergoeding sinds 1 januari 2024 minimaal 8,82 euro excl. btw per gepresteerd uur. Dit bedrag is van toepassing op alle nieuwe stageovereenkomsten die sinds voornoemde datum zijn afgesloten.

Voor reeds lopende stageovereenkomsten wijzigt er niets. Je stagemeeester is dus niet verplicht om deze indexering toe te passen, maar je kan uiteraard wel samen overeenkomen om dit te doen. In dat geval moet de stagiair een nieuwe stageovereenkomst met het gewijzigde uurbedrag - of een addendum aan de stageovereenkomst met deze nieuwe informatie (aanpassing van artikel 7: vergoedingen en commissies) - aan de voorzitter van de UK bezorgen. Na goedkeuring door de UK ontvang je hierover een e-mail van de stagedienst. De stage blijft gewoon doorlopen.

Weet dat deze wijziging niet retroactief in werking treedt en pas van kracht wordt op de datum waarop de UK ze heeft goedgekeurd.

Ik heb mijn stageovereenkomst verbroken, maar ik heb nog geen 1.500 uren stage afgelegd. Welke procedure moet ik volgen?

De eerste stap is het vinden van een nieuwe stagemeeester waarbij je je stage kan voortzetten zodat je je vereiste 1.500 uren bereikt. Je beschikt over maximaal 3 maanden om de nieuwe stageovereenkomst aan de UK over te maken. Gebeurt dat niet (tijdig), dan zal je opgeroepen worden voor de UK in het kader van een ambtshalve weglatingsprocedure.

Zodra je een nieuwe stagemeeester hebt gevonden, stuur je een exemplaar van je nieuwe stageovereenkomst naar de dienst Stage (via e-mail of per post). De medewerkers van deze dienst zullen de overeenkomst aan de UK voorleggen ter goedkeuring. De overeenkomst begint te lopen op de datum waarop de beslissing door de UK werd genomen.

Hierna nog enkele belangrijke aandachtspunten:

- Je blijft ingeschreven op de lijst van stagiairs en bent dus je BIV-ledenbijdrage verschuldigd;
- Je dient geen nieuwe inschrijving op de lijst van stagiairs aan te vragen, enkel een nieuwe stageovereenkomst moet worden overgemaakt;
- Je mag gedurende deze onderbrekingsperiode vastgoedmakelaarsactiviteiten stellen. Deze activiteiten mogen evenwel niet worden toegevoegd in je stagetool en zullen dus niet in rekening worden gebracht voor het behalen van je 1.500 vereiste uren stage;
- De reeds gepresteerde periode bij je voormalige stagemeeester blijft meetellen voor je stage. Registreer al je activiteiten in de stagetool vóór de verbreking, want je agenda wordt ontoegankelijk zodra de verbreking is bevestigd;
- Ook je voormalige stagemeeester zal geen toegang meer hebben tot de stagetool vanaf de verbreking;
- Je nieuwe stagemeeester zal enkel de toegevoegde stageactiviteiten kunnen raadplegen na goedkeuring van de nieuwe stageovereenkomst;
- Je stage moet het equivalent van 12 maanden beroepspraktijk omvatten. De periode van onderbreking telt niet mee voor deze 12 maanden. Dit betekent dat als je 5 maanden met je eerste stagemeeester hebt gewerkt, je nog eens 7 maanden bij je nieuwe stagemeeester zal moeten presteren.

VASTGOEDKWESTIES

door mr. Christian Stoop van Reyns Advocaten

WAT LEERT ONS RECHTSPRAAK OMTRENT DE BETWISTING VAN EEN INDIVIDUELE AFREKENING?

In een recent vonnis van 29 februari 2024 heeft de Rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Antwerpen, in graad van beroep uitspraak gedaan over een betwisting die betrekking had op de individuele afrekeningen van de kosten.

De respectievelijke algemene vergaderingen hadden de globale afrekeningen door de VME goedgekeurd en de VME wierp in eerste instantie op dat een individuele mede-eigenaar tijdig een vordering tot vernietiging of wijziging van onregelmatige, bedrieglijke of onrechtmatige beslissing van de algemene vergadering moet instellen wanneer hij zijn individuele afrekening betwist (art. 3.92 §3 van het Burgerlijk Wetboek).

Uit die bepaling volgt dat de mede-eigenaar die zich wil beroepen op het onregelmatig, bedrieglijk of onrechtmatig karakter van een beslissing van een algemene vergadering, dit moet doen binnen de bij die bepaling voorgeschreven termijn van vier maanden, zelfs als de onregelmatigheid het gevolg is van een strijdigheid van een bepaling van de basisakte of van het reglement van mede-eigendom met een wetsbepaling van dwingend recht.

Evenwel stelt de rechtbank dat uit de goedkeuring van de globale afrekening door de algemene vergadering van de VME niet automatisch ook de goedkeuring van de individuele afrekening van de verschillende mede-eigenaars kan worden afgeleid. Dergelijke goedkeuring heeft volgens de rechtbank enkel betrekking op de regelmatigheid van de boekhouding en de rekeningen van de mede-eigendom als geheel, en niet de individuele afrekening ten aanzien van de diverse eigenaars, **tenzij deze individuele afrekeningen ook expliciet zijn opgenomen in de beslissing van de algemene vergadering.**

Indien de individuele afrekeningen niet uitdrukkelijk het voorwerp hebben uitgemaakt van een beslissing van de algemene vergadering van de VME, heeft elke mede-eigenaar voorsnog het recht om de individuele afrekening te betwisten, zover deze in strijd zou zijn met de globale afrekening, de vastgestelde verdeelsleutels, of indien de in de individuele afrekening opgenomen privatieve aangerekende kosten en de bijdrage in het reservekapitaal niet correct zou zijn berekend of aangerekend.

Concreet had de algemene vergadering van de VME de globale afrekening goedgekeurd met de expliciete uitnodiging aan de mede-eigenaars om tegen een bepaalde datum eventuele opmerkingen omtrent hun individuele afrekening aan de syndicus over te maken.

De betrokken mede-eigenaar had evenwel nagelaten zijn opmerkingen omtrent zijn individuele afrekening aan de syndicus mee te delen.

Bijgevolg stelt de rechtbank dat de kwestieuze individuele afrekening goedgekeurd werd en definitief is geworden. Vermits niet tijdig een procedure werd ingeleid voor de vrederechter is deze afrekening integraal verschuldigd.

Als vastgoedmakelaar kan je
jouw juridische vragen rechtstreeks
richten tot onze

**JURIDISCHE HELPDESK
(070/211 211).**

De vastgoedrechtsspecialisten
van Reyns Advocaten geven je
graag antwoord.



NIEUWE

TITULARISSEN 2024



Na de zittingen van de Nederlandstalige Uitvoerende Kamer op 17 november, 15 december, 19 januari, 9 februari en 1 maart ll. werden de volgende nieuwe titularissen opgenomen op het Tableau.

Gefeliciteerd!



BEKIJK OOK DE FOTO'S VAN
HET HULDIGINGSMOMENT
OP 22 FEBRUARI IN ONS [ALBUM](#)

ADAM	PATRICK
ADAMS	THOMAS
BARROUHHOU	MUSTAPHA
BOLLYN	ELLEN
BORGHGRAEF	KATRIN
BULTIJNCK	IGNACE
CHOQUET	JEREMY
COOLS	DIETER
CRAMPE	LANDER
CROONEN	GILLES
DE BISSCHOP	LAURA
DE BROUWER	PHILIPPE
DE KEUSTER	ANDY
DE LANDSHEERE	ELLY
DE MUER	JUSTINE
DE PAEPE	JONAS
DE RUYSSCHER	DIDIER
DE SCHAEPMEESTER	JARNE
DE SCHOEMAECKER	BERNHARD
DE VADDER	NANCY
DE VALCK	ROBIN
DE WILDE	LIEN
DEBAILLIE	DANIELLE
DECALUWE	DAVY
DECKERS	YVES
DEKENS	STEPHAN
DELBAERE	MAXIME
DEMOOR	HADE
DEPUYDT	EVA
DESMET	ANNELIES
DIEGENANT	MARJON
DOCHY	CHARLOTTE
DONKERS	JANTE
DÖRGE	ILONA
DU MONGH	RUBEN
DUCHI	EVELYNE
DUMON	BJÄRNE
ENEMAN	BENJAMIN
EZZAHOUANI	ZOË
FELSEN DIT KRONFELD	ODÉLIA
GAUDAEN	NELE

GELDERS	KAROLIEN
GELDOLF	EVELIEN
GYSELS	EVA
HAERENS	SIMON
HAESAERT	MAARTEN
HANSENS	JOSEFIEN
HERBIEST	JONAS
HOLLEBEKE	WIM
HUYLENBROECK	JULIE
ICKX	LOÏC
INGHELS	INDRA
JACOBS	LENNY
KALUZA	DANIELLE
KAUFFMANN	MICHÄEL
KUYPERS	LAURENS
LEYSEN	TESSA
LOUWAGIE	CARINE
MACHON	JULIE
MAES	DEMI
MAESENSAERE	PETER
MASSART	GILLES
MERTENS	CHARLOT
MEULENDIJKS	PIETERJAN
MEYERS	CLAUDIO
MILDE	CAMILLE
MORTELMANS	SOFIE
NAVARRO ORTIZ	STEPHANIE
NOBELS	JEAN-LOUIS
ONGENAET	DIMITRI
OTTEVAERE	ARNO
OUADAH	YASSIN
OYEN	INGE
PENNE	JARI
PIENS	CÉLINE
PIERAR	VEERLE
PILLONI	ENEDY
RASKIN	JOHN
ROOSE	HANS
ROYEMANS	YENTL
SCHAEF	JONAS
SCHALENBOURG	LAURA

SCHEPENS	LOTTE
SELS	ERIK
SMEUNINX	MARTIJN
SOOLS	FREDERIKE
STANDAERT	ANDRIES
STIJNS	JOHAN
STOKMANS	CAROLINE
STORMS	JONAS
STRIJBOS	DRIES
STROO	MAXIM
SUY	ANABEL
SYS	MIEKE
THOMAS	STIJN
TROCH	MICHIEL
VAN BOCKRIJCK	FABRICE
VAN DE VELDE	MADÉE
VAN DEN WITTENBOER	STEVEN
VAN DER CAMMEN	KELLY
VAN DER GOTEN	FLEUR
VAN DER GUCHT	ASTRID
VAN HAUWAERT	SANDRA
VAN HAUWAERT	ROMY
VAN OEVLEN	YANNICK
VAN RYSSELBERGHE	PETER
VAN WITTENBERGH	ARNO
VANDENBERGHE	SIMON
VANDERMEREN	JARNO
VANGAMPELAERE	ELLEN
VANHAERENTS	ARTHUR
VANRENTERGHEM	MATHIAS
VEREECKE	ALEX
VERHELST	DETLEF
VERHOEVEN	GREGOREY
VERMEIREN	ALEXIS
VEYFEYKEN	KOBE
VIAENE	MATTHIAS
VOLDERS	YANNICK
WECKX	JOERI
WILLEMS	LAURA
WILLEMS	ALEXANDER

WHO IS WHO ?

BIV
IPI



In dit nummer zetten we de medewerkers van het onthaal in de kijker: Steffy Kamayi en Veronique Van Hecke. Dit duo zorgt ervoor dat je met de glimlach onthaald wordt en dat je correcte informatie ontvangt of met de aangewezen persoon verbonden wordt. Daarnaast verrichten ze ook nog heel wat bijkomende administratieve taken! Tijd voor een kennismaking.

Veronique startte op het BIV in 2021. In het verleden was ze gedurende 20 jaar actief als reisbegeleidster zowel binnen als buiten Europa. Ze spreekt dan ook vlot 6 talen.

Naast het telefonische onthaal verwijst ze de bezoekers door naar de administratieve of tuchtzittingen, vormingen en diverse vergaderingen die op het BIV plaatsvinden. Daarnaast zorgt ze voor een vlot parkingbeheer en neemt ze ook het sorteren en verzenden van de naamborden en certificaten voor haar rekening.

Een goede onthaalmedewerker moet volgens Veronique vooral geduldig, beleefd en diplomatisch zijn. *"Het is ook belangrijk om het hoofd koel te kunnen houden want bij momenten is het erg druk".* Ze haalt het meest voldoening uit haar job als ze mensen kan verder helpen, al lukt dat ook niet altijd. *"Op sommige dagen zijn 50% tot 60% van de inkomende oproepen afkomstig van consumenten aan wie we geen juridisch advies kunnen verstrekken"*, zo vertelt ze. Uiteraard worden particulieren dan wel doorverwezen naar andere kanalen waar ze geholpen kunnen worden.

Veronique wordt bijgestaan door **Steffy**, die intussen al 6 jaar werkzaam is op het BIV. Ze startte in 2018 toen ze de competentietesten en de schriftelijke bekwaamheidsproeven begeleidde. Intussen kunnen de competentietesten vanop afstand afgelegd worden maar is Steffy nog steeds op post wanneer de schriftelijke testen plaatsvinden en fungeert ze, afgewisseld met twee andere collega's, als contactpunt voor de stagiairs.

Sinds juni 2020 maakt Steffy deel uit van het onthaalteam. Naast het behandelen van telefonische oproepen voert ze administratieve taken uit voor de Chambre Exécutive, de Franstalige Uitvoerende Kamer. Zo verstuurt ze de uitnodigingen voor de mondelinge bekwaamheidsproeven, communiceert ze de beslissingen dat leden zijn opgenomen op het Tableau van titularissen, zorgt ze voor administratieve ondersteuning bij weglatingen, (her)inschrijvingen enz.

Volgens Steffy heb je een flinke dosis empathie nodig om aan een onthaal te kunnen werken. Het betekent veel als je je kan verplaatsen in de situatie van de persoon met wie je aan de lijn hangt. Ook heb je een sterke persoonlijkheid nodig in deze job.

//

Het omgaan met uiteenlopende mensen is een uitdaging, maar het doet ook veel plezier als sommige bezoekers laten merken dat ze je werk echt waarderen."

Steffy