



**SVM | NIVO**

**Handleiding SVMNIVO  
Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed  
onderdeel Kwalificerend portfolio**

**Kandidaat**

*Contactgegevens:*

SVMNIVO

Fultonbaan 80

3439 NE Nieuwegein

Tel. 030 - 60 230 60

[info@svmnivo.nl](mailto:info@svmnivo.nl)

[www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl)

Onderdeel van de certificeringregeling van de Stichting VastgoedCert onder toezicht van de Certificerende Instelling.

*Disclaimer:*

SVMNIVO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden in dit document. Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

## Inhoud

1. Algemene informatie Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.....	6
1.1. Inleiding.....	6
1.2. Onderdeel van de certificeringsregeling .....	7
1.3. Oriënterend gesprek .....	7
1.4. Doel van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.....	8
1.5. Toelatingseisen.....	8
1.6. Assessoren.....	8
1.7. Diploma Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed .....	9
2. Kwalificerend portfolio.....	10
2.1. Algemene informatie.....	10
2.2. Reglementen .....	10
2.3. Onderzoekopdracht 1 ‘Beschrijven van regionale/nationale actualiteiten’ .....	11
2.4. Onderzoekopdracht 2 ‘Verzamelen van regionale/nationale actualiteiten’ .....	12
2.5. Handelingsdeel 1 ‘Het profileren van uzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed voor een multidisciplinaire samenwerking’ .....	13
2.6. Handelingsdeel 2 ‘De Marktscan’ .....	14
2.7. Handelingsdeel 3 ‘Conflicthantering binnen de makelaardij’ .....	16
2.8. Handelingsdeel 4 ‘Ethiek binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij’ .....	20
2.9. Handelingsdeel 5 ‘Klantdossiers inclusief klantreviews’ .....	21
2.10. Handelingsdeel 6 ‘Creatieve verwerking (online) Vastgoedmarketing’ .....	26
2.11. Handelingsdeel 7 ‘Verduurzaming binnen de commerciële vastgoedmarkt’ .....	27
2.12. Handelingsdeel 8 ‘Persoonlijk ontwikkelingsplan en de professionele ontwikkeling van collega’s’ .....	28

2.13. Handelingsdeel 9 ‘Adviesrapport; huren van een bedrijfspand’ .....	32
2.14. Handelingsdeel 10 ‘Een bedrijfspand promoten’ .....	33
2.15. Handelingsdeel 11 ‘Verkoop- en verhuurdossiers’ .....	34
2.16. Handelingsdeel 12 ‘Elevator Pitch’ .....	36
3. Het mondelinge assessment .....	38
3.1. Algemene informatie.....	38
4. Praktische informatie .....	39
4.1. Inschrijven .....	39
4.2. Inleveren Kwalificerend portfolio.....	39
4.3. Beoordeling Kwalificerend portfolio .....	40
4.4. Herkansingen.....	40
4.5. Broker’s Opinion of Value .....	41
4.6. Tijdsplan Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio.....	41
4.6. Fraude.....	42
4.7. Klachten en/of bezwaar .....	42
4.8. Kosten.....	43
4.9. Nadere informatie .....	43
5. Bijlagen .....	44

## **Handleiding Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio kandidaat**

Deze handleiding is een uitgave van SVMNIVO en informeert u over het Kwalificerend Portfolio van de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. De SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed bestaat uit verschillende onderdelen, te weten:

1. een Kwalificerend portfolio + een mondeling assessment inclusief Elevator Pitch;
2. Broker's Opinion of Value.

Deze handleiding richt zich specifiek op het Kwalificerend portfolio en het assessmentgesprek inclusief Elevator Pitch. Voor het onderdeel Broker's Opinion of Value is een aparte handleiding ontwikkeld.

Naast deze SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed biedt SVMNIVO ook Praktijkttoetsen voor makelaars voor Wonen en Landelijk Vastgoed (LV).

### **1. Algemene informatie Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed**

#### **1.1. Inleiding**

Sinds maart 2001 is het beroep 'makelaar' geen beschermd beroep meer. De afschaffing van de wettelijke beëdiging van makelaars heeft ervoor gezorgd dat iedereen zichzelf makelaar mag noemen en dit beroep in de praktijk mag uitvoeren. Om de kwaliteit en de vakbekwaamheid van makelaars te blijven waarborgen heeft het Europese Normalisatie Instituut een bindende norm opgesteld wat betreft het verstrekken van diensten door makelaars o.z. Deze bindende norm wordt ook wel de EN 15733 genoemd en is van kracht sinds 2010. Binnen Europa wordt van alle makelaars verwacht dat zij handelen volgens deze norm. Een nationale overheid kan zelf beslissen om de norm als wettelijke regulering te gebruiken of om de norm via zelfregulering in te zetten om de kwaliteit en de vakbekwaamheid van makelaars te waarborgen. De EN 15733 geeft wel enkele algemene suggesties om daadwerkelijk de kwaliteit en vakbekwaamheid van makelaars op peil te houden. Het gaat daarbij om de volgende suggesties: een persoon kan het beroep van makelaar op voldoende wijze uitoefenen na een studieduur van twee jaar tot makelaar, een makelaar dient zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen in de wetgeving en dient scholing te volgen om zijn competentieniveau op peil te houden en een makelaar heeft praktijkervaring van tenminste 12 maanden.

Hoewel het beroep 'makelaar' in Nederland niet wettelijk gereguleerd is, zijn er verschillende organisaties die zich bezig houden met de registratie van vakbekwame makelaars. Voor deze registratie dienen de makelaars hun kennis en vaardigheden aantoonbaar te hebben gemaakt, waarbij wordt gestreefd naar het blijvend ontwikkelen van de competenties van de makelaars. Verder is het een belangrijk doel dat de makelaar praktijkervaring opdoet voorafgaand aan de certificering tot Register Makelaar.

Het opdoen van praktijkervaring voorafgaand aan de certificering tot Register Makelaar zal binnen deze Praktijkttoets plaatsvinden door middel van het uitvoeren van diverse onderzoeksopdrachten en handelingsdelen die betrekking hebben op de actuele lokale, regionale en nationale kennis en de competenties die een Register Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed nodig heeft om zijn beroep kwalitatief goed uit te

kunnen voeren. De uitwerkingen van de onderzoeksopdrachten en handelingsdelen worden vervolgens samengevoegd tot een Kwalificerend portfolio.

Door het opbouwen van het Kwalificerend portfolio krijgt de kandidaat steeds meer kennis en ervaring met betrekking tot het onderzoeken, toepassen, analyseren en evalueren van actualiteiten uit het eigen werkgebied en uit het gehele land. De kandidaat zal hierbij gestimuleerd worden om gebruik te maken van hogere cognitieve vaardigheden. Daarnaast ervaart de kandidaat welke informatiebronnen gebruikt kunnen worden om tot een uitgewerkte Broker's Opinion of Value te komen. De opgedane kennis en de analyse hiervan zorgen ervoor dat de kandidaat zich ontwikkelt tot een deskundige op het gebied van de nationale en regionale vastgoedactualiteiten.

Na akkoord voor het Kwalificerend portfolio zal er, aan de hand van het portfolio, een assessmentgesprek inclusief Elevator Pitch plaatsvinden. Tevens zal de kandidaat voor twee bedrijfsmatige vastgoedobjecten een Broker's Opinion of Value uitwerken. Indien alle onderdelen op voldoende wijze worden afgesloten is de kandidaat geslaagd voor de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

## **1.2. Onderdeel van de certificeringsregeling**

Makelaars dienen zich te certificeren voordat zij de titel 'Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed' kunnen voeren. De Stichting VastgoedCert is een branchebreed platform dat zich bezighoudt met de registratie en certificatie van makelaars in onroerende zaken. Ruim 6.500 makelaars zijn ingeschreven bij één of meerdere van de volgende kamers: Wonen, Landelijk Vastgoed en Bedrijfsmatig Vastgoed.

Om lid te kunnen worden van Stichting VastgoedCert dient men in het bezit te zijn van het SVMNIVO Diploma Kandidaat Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed (zowel Basis als Specialisatie) en van het SVMNIVO Diploma Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

Lidmaatschap van VastgoedCert is één van de vereisten waaraan moet worden voldaan om lidmaatschap van de brancheorganisaties aan te kunnen vragen.

## **1.3. Oriënterend gesprek**

SVMNIVO biedt geïnteresseerden de mogelijkheid om – voorafgaand aan de inschrijving voor de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed – een oriënterend gesprek aan te vragen. Het gesprek staat los van de Praktijkttoets en wordt afgenomen door één van de assessoren van SVMNIVO.

Het doel van het oriënterend gesprek is tweeledig. In de eerste plaats ontvangt de kandidaat achtergrondinformatie over de verschillende onderwerpen die in de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed aan de orde komen. Ten tweede gaan de kandidaat en de assessor samen na, of de kandidaat over voldoende praktijkervaring beschikt om bij een eventuele deelname aan de Praktijkttoets een reële kans van slagen te hebben. Na afloop van het gesprek ontvangt de kandidaat daarover een niet-bindend advies.

Uiteraard kan een positief advies geen garantie geven dat de kandidaat slaagt voor de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Omgekeerd is het ook mogelijk dat een kandidaat die een negatief advies heeft gekregen toch slaagt voor de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

Concluderend kan gesteld worden dat een oriënterend gesprek plaatsvindt op vrijwillige basis en op verzoek van de geïnteresseerde. Het is aan de kandidaat om het advies, voortgekomen uit het gesprek, al dan niet op te volgen.

Het oriënterend gesprek kan aangevraagd worden door middel van het inschrijfformulier dat te vinden is op de website van SVMNIVO. Indien gewenst kan de kandidaat ook gebruik maken van ondersteuning vanuit SVMNIVO bij het opstellen van het Kwalificerend portfolio. De actuele kosten van het oriënterend gesprek zijn te vinden op de tarievenlijst op de site van SVMNIVO.

#### **1.4. Doel van de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed**

De Praktijkttoets meet of de kandidaat over voldoende vaardigheden beschikt om de kennis en het inzicht (zoals geformuleerd in het Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed) te integreren en toe te passen in verschillende praktijksituaties waaronder binnen het werkgebied van de kandidaat. Om dit valide te kunnen beoordelen, levert de kandidaat vooraf een recente cv in en informatie over het makelaarskantoor waar hij werkzaam is. De assessor kan zich met deze informatie beter verdiepen in de werkomgeving van de kandidaat en zo meer gerichte vragen stellen en een inhoudelijk juiste beoordeling geven.

Tevens wordt door middel van de Praktijkttoets vastgesteld of de kandidaat over voldoende actuele regionale en nationale kennis, onderzoekend vermogen, toepassingsvermogen, analyserend vermogen en evaluerend vermogen beschikt om ter plaatse zelfstandig het beroep van makelaar uit te oefenen.

#### **1.5. Toelatingseisen**

Als toelatingseis voor deelname aan de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed gelden de voorwaarden zoals vermeld in het document 'Certificeringseisen Kamer Bedrijfsmatig Vastgoed', welke is vastgesteld door VastgoedCert. Het document 'Certificeringseisen Kamer Bedrijfsmatig Vastgoed' is te vinden op de website van SVMNIVO. In dit schema kan de kandidaat ook terugvinden wanneer hij vrijstelling kan aanvragen voor de examens die voorafgaan aan de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

#### **1.6. Assessoren**

De SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio wordt beoordeeld door twee assessoren. Tijdens de eerste beoordeling vindt er een bureaubeoordeling plaats door de procesassessor waarbij gecontroleerd wordt of alle verplichte onderdelen van het Kwalificerend portfolio vermeld staan in het portfolio. Indien alle verplichte onderdelen van het Kwalificerend portfolio aanwezig zijn, zal het portfolio nogmaals beoordeeld worden. Nu vindt er een inhoudelijke beoordeling plaats door de inhoudsassessor.



### **1.7. Diploma Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed**

Indien men de gehele SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed met goed gevolg heeft afgelegd, komt men in het bezit van het SVMNIVO diploma Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

## 2. Kwalificerend portfolio

### 2.1. Algemene informatie

Eén van de onderdelen van de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed betreft het samenstellen van een Kwalificerend portfolio door middel van het uitvoeren van twee onderzoeksopdrachten (voor de onderzoeksopdrachten zie kopjes '*Onderzoeksopdracht 1*', '*Onderzoeksopdracht 2*') en verschillende handelingsdelen (voor de handelingsdelen zie kopjes '*Handelingsdeel 1*', '*Handelingsdeel 2*', etc.). De onderzoeksopdrachten en handelingsdelen zijn gericht op zowel de actualiteiten uit het werkgebied van de kandidaat als de landelijke actualiteiten, de competenties van de kandidaat en de persoonlijke ontwikkeling van de kandidaat in de (nabije) toekomst. Een actualiteit betreft in dit geval een onderwerp of gebeurtenis, gerelateerd aan de eindtermen betreffende het Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, die tijdens de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het inleveren van het Kwalificerend portfolio heeft plaatsgevonden en (nieuws)aandacht heeft gekregen. Tijdens het uitvoeren van de onderzoeksopdrachten en handelingsdelen doet de kandidaat actuele regionale en nationale kennis op en krijgt hij praktijkervaring in het makelaarsvak. Wanneer alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen zijn uitgevoerd, voegt de kandidaat deze samen tot het Kwalificerend portfolio. De onderzoeksopdrachten en handelingsdelen moeten per onderdeel in de examenomgeving worden ingeleverd als Pdf-bestand. In de uitwerking moet zijn vermeld welke versie van de handleiding door de kandidaat is gebruikt.

*Let op!* Een bedrijfsmatig vastgoedobject mag slechts in één handelingsdeel aan bod komen. Het is dus niet mogelijk om een bedrijfsmatig vastgoedobject dat bijvoorbeeld gebruikt is in de uitwerking van handelingsdeel 5 ook te gebruiken in de uitwerking van handelingsdeel 11.

### 2.2. Reglementen

De kwaliteitswaarborging van de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend Portfolio ligt verankerd in drie documenten. Ten eerste is dat het Certificatieschema, zoals dat te vinden is op de website van de Stichting VastgoedCert.

Het tweede document is het Examenreglement, dat integraal te raadplegen is op de website van SVMNIVO. In het examenreglement is de praktische uitwerking van de gang van zaken rondom het examen vastgelegd.

Tenslotte is er voor de kandidaat een Handleiding Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio. Alle examinatoren, assessoren en vakkenniscoördinatoren hebben een verklaring ondertekend dat zij zich zullen houden aan de procedures zoals die zijn omschreven in deze handleiding.

### 2.3. Onderzoeksopdracht 1 'Beschrijven van regionale/nationale actualiteiten'

**Opdracht:**

De kandidaat beschrijft minimaal drie regionale en/of nationale actualiteiten op het gebied van de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij per gegeven rubriek. De rubrieken zijn: 'Aankoop/verkoop van een pand', 'Huur, verhuur en beheer van een pand' en 'Waardebepaling van een pand'.

Per actualiteit onderzoekt en beschrijft de kandidaat

- de inhoud van de actualiteit (wat is het onderwerp van de actualiteit);
- de bron van de actualiteit (waar is de informatie gevonden);
- de reden voor het gebruik van de bron (waarom is deze bron geschikt, denk aan de kwaliteit, bruikbaarheid en betrouwbaarheid van de bron);
- toepassing van de actualiteit (hoe past de kandidaat, als makelaar, de informatie toe in de praktijk);
- relevantie van de actualiteit (waarom is deze actualiteit relevant voor een makelaar).

Let wel op, de actualiteiten dienen de afgelopen twaalf maanden (nieuws)aandacht te hebben gehad én gerelateerd te zijn aan de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij.

**Doel:**

De kandidaat toont aan de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart te kunnen brengen.

De kandidaat relateert ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt aan zijn eigen werkzaamheden en vaardigheden als makelaar.

De kandidaat onderzoekt ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

De kandidaat beargumenteert zijn wijze van onderzoeken en brongebruik.

**Aanvullende informatie**

De uitwerking van de gehele opdracht heeft een minimum van 1.500 woorden en een maximum van 4.000 woorden.

**Beoordeling**

De beoordeling van deze opdracht verloopt volgens het beoordelingsinstrument Onderzoeksopdracht 1 'Beschrijven van regionale/nationale actualiteiten'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## 2.4. Onderzoeksopdracht 2 'Verzamelen van regionale/nationale actualiteiten'

### *Opdracht:*

De kandidaat verzamelt minimaal twee regionale en/of nationale actualiteiten op het gebied van de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij per gegeven rubriek, namelijk de rubrieken 'Financiering', 'Fiscaliteiten', 'Ondernemingsbeleid' en 'Ethiek'.

Per actualiteit geeft de kandidaat minimaal

- een weergave van de actualiteit (een document, krantenartikel, screenshot, blog, etc.) (let op! Dit betreft geen link.);
- een korte beschrijving van het onderwerp/de inhoud van de actualiteit;
- een beschrijving van de toepassing van de actualiteit (hoe past de kandidaat, als makelaar, de informatie toe in de praktijk);
- een beschrijving van de relevantie van de actualiteit (waarom is deze actualiteit relevant voor een makelaar).

Let wel op, de actualiteiten dienen de afgelopen twaalf maanden (nieuws)aandacht te hebben gehad én gerelateerd te zijn aan de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij.

### *Doel:*

De kandidaat toont aan de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart te kunnen brengen.

De kandidaat relateert ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt aan zijn eigen werkzaamheden en vaardigheden als makelaar.

### *Aanvullende informatie*

De uitwerking van de gehele opdracht heeft een minimum van 800 woorden en een maximum van 2.000 woorden. Let op! De weergaven van de actualiteiten tellen niet mee in het aantal woorden dat gebruikt wordt.

### *Beoordeling*

De beoordeling van deze opdracht verloopt volgens het beoordelingsinstrument Onderzoeksopdracht 2 'Verzamelen van regionale/nationale actualiteiten'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen om als voldoende beoordeeld te worden.

## 2.5. Handelingsdeel 1 'Het profileren van uzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed voor een multidisciplinaire samenwerking'

### *Opdracht:*

Als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed is het van belang dat men zichzelf goed kan presenteren en specialisten kan overtuigen tot multidisciplinaire samenwerking. Hierbij dient de Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed zijn deskundigheid en betrouwbaarheid aan te tonen en dient hij een realistisch maar overtuigend beeld te schetsen van zijn eigen gedrevenheid en ambities. De opdracht 'Het profileren van uzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed' luidt dan ook:

De kandidaat presenteert zichzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed in een filmpje van minimaal 30 seconden en maximaal 60 seconden. Door middel van dit filmpje dient de kandidaat potentiële partners te overtuigen van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Daarnaast dient de kandidaat aan te tonen dat hij een gedreven en ambitieuze makelaar is en dat juist hij de geschikte persoon is om de opdracht met de potentiële partners uit te voeren.

### *Doel:*

De kandidaat toont aan zichzelf goed te kunnen presenteren waarbij hij blijk geeft van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid door een krachtige en overtuigende presentatie te geven over zichzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

De kandidaat toont aan gedreven en ambitieus te zijn door zichzelf, zijn motivaties en zijn doelen weer te geven in een korte presentatie over zichzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

### *Aanvullende informatie*

De kandidaat geeft in ieder geval een introductie van zichzelf en over zijn werkgebied. Daarnaast dient de kandidaat, middels het filmpje, potentiële partners te overtuigen van zijn deskundigheid, betrouwbaarheid, gedrevenheid en van de ambities die hij nastreeft. Vragen die de kandidaat hierbij kunnen helpen, zijn:

- Wie bent u in uw beroep;
- Waar staat u voor als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed;
- Wat heeft u te bieden binnen een multidisciplinaire samenwerking;
- Wat is uw opleiding/werkachtergrond;
- Waar wilt u als professional voor gaan;
- Wat is uw doel voor de toekomst.

Het filmpje heeft een minimale lengte van 30 seconden en een maximale lengte van 60 seconden. Het filmpje dient een goede beeld- en geluidskwaliteit te hebben.

*Let op! Controleer de link naar de video in het (PDF-)document dat u inlevert. Werkt deze link niet, dan komt het Kwalificerend portfolio niet door de bureaubeoordeling.*

### **Beoordeling**

De beoordeling van Handelingsdeel 1 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Het profileren van uzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed voor een multidisciplinaire samenwerking'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.6. Handelingsdeel 2 'De Marktscan'**

### **Opdracht:**

Als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed is het van belang dat men een actueel beeld heeft van de (regionale) ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt. Dit actuele beeld kan een Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed verkrijgen door de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart te brengen. Een manier om deze ontwikkelingen in kaart te brengen is door regelmatig een marktscan uit te voeren en de verkregen informatie te analyseren. In deze opdracht voert de kandidaat viermaal een marktscan uit (vier kwartalen achtereenvolgend) en vergelijkt de uitkomsten van iedere marktscan met de uitkomsten van de voorgaande uitgevoerde marktscans. Op deze manier doet de kandidaat inzicht op wat betreft de ontwikkelingen binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

Daarnaast voert de kandidaat viermaal een marktscan uit in een werkgebied anders dan zijn eigen werkgebied en vergelijkt de kandidaat de ontwikkelingen, op het gebied van de bedrijfsmatige vastgoedmarkt, van beide werkgebieden met elkaar.

*Let op! In totaal voert de kandidaat dus acht keer een marktscan uit (vier eigen werkgebied + vier ander werkgebied).*

***Doel:***

De kandidaat beschikt na het uitvoeren en analyseren van vier opeenvolgende marktscans over een actueel beeld van regionale ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

De kandidaat brengt de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart door de uitkomsten van vier opeenvolgende marktscans met elkaar te vergelijken en op basis hiervan conclusies te trekken over de ontwikkelingen binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

De kandidaat oefent met het analyseren en interpreteren van gegevens afkomstig uit onderzoek naar de actuele ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

***Aanvullende informatie***

De kandidaat voert vier kwartalen achter elkaar een marktscan uit in zijn eigen werkgebied. Per marktscan dient de kandidaat tenminste onderzoek te doen en antwoord te geven op de onderstaande vragen. Vanzelfsprekend is de kandidaat geoorloofd om een uitgebreidere marktscan van het eigen werkgebied uit te voeren. Vervolgens interpreteert en analyseert de kandidaat de verkregen informatie uit de vier marktscans en trekt de kandidaat conclusies over de ontwikkelingen die spelen binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in het eigen werkgebied. De kandidaat legt per marktscan verslag af door middel van een uitwerking van zijn bevindingen. Daarnaast geeft de kandidaat een algemene conclusie waarin duidelijk staat beschreven welke ontwikkelingen er plaatsvinden binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in zijn eigen werkgebied. Dit betekent in totaal vier losstaande uitwerkingen (één per marktscan) en één algemene conclusie.

Na een analyse van de bedrijfsmatige vastgoedmarkt binnen het eigen werkgebied, voert de kandidaat vier marktscans uit binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in een ander werkgebied dan zijn eigen werkgebied. Vervolgens interpreteert en analyseert de kandidaat ook hier de verkregen informatie uit de marktscans en trekt de kandidaat conclusies over de ontwikkelingen die spelen binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in het desbetreffende andere werkgebied. Ook nu legt de kandidaat per marktscan verslag af door middel van een uitwerking van zijn bevindingen. Daarnaast geeft de kandidaat een algemene conclusie waarin duidelijk staat beschreven welke ontwikkelingen er plaatsvinden binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in het andere werkgebied. Dit betekent in totaal vier losstaande uitwerkingen (één per marktscan) en één algemene conclusie.

Tot slot vergelijkt de kandidaat de ontwikkelingen, die plaatsvinden binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt, van beide werkgebieden met elkaar en benoemt hij enkele verschillen en enkele overeenkomsten tussen deze ontwikkelingen.

Het minimum aantal woorden voor de uitwerking van Handelingsdeel 2 is 1.500 woorden en het maximum is 2.500 woorden.

Vragen die tenminste onderzocht en beantwoord dienen te worden middels de marktscans, zijn:

1. Wat is het aanbod van kantoorruimte in m<sup>2</sup>?
2. Wat is de opname van kantoorruimte in m<sup>2</sup>?
3. Hoeveel objecten zijn er in aanbod?
4. Hoeveel transacties hebben er plaatsgevonden?
5. Wat is de mediane transactieprijs per m<sup>2</sup>/jaar in euro's?
6. Wat is de mediane transactiegrootte (aantal m<sup>2</sup> transactie per kwartaal)?

### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 2 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'De marktscan'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.7. Handelingsdeel 3 'Conflicthantering binnen de makelaardij'**

### *Opdracht:*

Als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed kan men in de praktijk te maken krijgen met conflicten tussen de klant en de makelaar zelf, tussen klanten onderling, binnen een multidisciplinaire samenwerking etc. Deze opdracht bestaat uit twee deelopdrachten en richt zich op de conflicthantering van de kandidaat als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. In beide deelopdrachten beschrijft de kandidaat een geanonimiseerde conflictsituatie die men zelf heeft ervaren in de beroepspraktijk. Vervolgens analyseert en evalueert de kandidaat de beschreven situaties. Indien de kandidaat bij één van de deelopdrachten niet beschikt over een eigen daadwerkelijk ervaren conflictsituatie, maakt de kandidaat gebruik van de vervangende deelopdracht(en) inclusief beschreven casus (zie onder).

*N.B. Beschikt u niet over een eigen ervaren situatie voor deelopdracht 1, dan maakt u gebruik van de vervangende deelopdracht 1. Beschikt u niet over een eigen ervaren situatie voor deelopdracht 2, dan maakt u gebruik van de vervangende deelopdracht 2.*



*Doel:*

De kandidaat toont aan bewust te zijn van tegenstrijdige belangen binnen de makelaardij.

De kandidaat toont aan om te kunnen gaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen binnen de makelaardij.

*Aanvullende informatie*

Deelopdracht 1 'Conflict tussen de Bedrijfsmatige Vastgoedmakelaar en de klant' of 'Conflict tussen klanten onderling'.

1. Beschrijf een daadwerkelijk ervaren situatie met betrekking tot een conflict tussen de Bedrijfsmatige Vastgoedmakelaar en de klant of met betrekking tot een conflict tussen klanten onderling.
2. Beschrijf van iedere betrokken partij de stijl van conflicthantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat was de uitkomst van het conflict?
5. Wat was uw bijdrage aan de uitkomst van het conflict?
6. Welke acties zou u bij een volgend conflict hetzelfde uitvoeren? Beargumenteer dit.
7. Welke acties zou u bij een volgend conflict niet op deze manier uitvoeren? Beargumenteer dit.
8. Wat was de ideale uitkomst geweest? Hoe had u ervoor kunnen zorgen dat deze uitkomst daadwerkelijk bereikt werd?

Deelopdracht 2 'Conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking'

1. Beschrijf een daadwerkelijk ervaren situatie met betrekking tot een conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking.
2. Beschrijf van iedere betrokken partij de stijl van conflicthantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat was de uitkomst van het conflict?
5. Wat was uw bijdrage aan de uitkomst van het conflict?
6. Welke acties zou u bij een volgend conflict hetzelfde uitvoeren? Beargumenteer dit.
7. Welke acties zou u bij een volgend conflict niet op deze manier uitvoeren? Beargumenteer dit.
8. Wat was de ideale uitkomst geweest? Hoe had u ervoor kunnen zorgen dat deze uitkomst daadwerkelijk bereikt werd?

### Vervangende deelopdracht 1 'Conflict tussen de klanten onderling'

Onlangs heeft een B.V. het bijbehorende bedrijfspand bij uw makelaarskantoor aangeboden om te verkopen. De opdracht tot verkoop is getekend en u heeft het pand inmiddels enkele weken in de verkoop staan. Er is een serieuze koper in beeld en deze koper heeft een bod gedaan. U legt het bod voor aan de vier aandeelhouders van de B.V. en vraagt hen binnen drie dagen met een reactie te komen. Terwijl de drie dagen verstrijken, wordt u opgebeld door één van de vier aandeelhouders. Hij geeft aan dat de vier aandeelhouders niet tot een unanieme conclusie kunnen komen over het al dan niet accepteren van het bod. De aandeelhouder die u heeft gebeld, vraagt u of u de andere aandeelhouders middels informatie en argumentatie wil overtuigen om het bod niet te accepteren. De juistheid van de door u verstrekte informatie en argumentatie aan de andere aandeelhouders is volgens deze aandeelhouder niet van belang. In ruil daarvoor zal hij akkoord gaan met een hogere courtage en belooft hij u dat op welke manier dan ook het geld van de hogere courtage bij u terecht komt. Wanneer de andere aandeelhouders niet akkoord gaan met de hogere courtage, zult u toch het onderling afgesproken bedrag ontvangen. Hoe handelt u in deze situatie?

1. Lees de casus '*Conflict tussen de klanten onderling*'.
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.
3. Beschrijf en beargumenteer hoe u zou reageren/handelen in de betreffende situatie.
4. Lees de vijf verschillende stijlen van conflicthantering van Thomas en Kilmann door (zie hieronder).
5. Benoem de stijl die het meest overeenkomt met uw reactie in de beschreven situatie. Beargumenteer dit.
6. Beschrijf de voor- en nadelen van uw stijl met betrekking tot conflicthantering.
7. Beschrijf op welke manier u het hoogst haalbare resultaat voor beide partijen had kunnen behalen in de beschreven situatie. Beargumenteer dit.
8. Benoem welke conflicthanteringsstijl hierbij aansluit.

### Vervangende deelopdracht 2 'Conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking'

De gemeente waarin uw makelaarskantoor is gevestigd, heeft samen met de politie en vijf verschillende makelaarskantoren uit deze gemeente een convenant gesloten. Het convenant heeft betrekking op het uitvoeren van een strengere screening van kandidaat-huurders. Middels dit convenant wordt er geprobeerd om ervoor te zorgen dat bedrijfspanden niet langer gebruikt kunnen worden voor criminele doeleinden. Echter, dit convenant zorgt er ook voor dat u erg kritisch moet kijken naar potentiële huurders en mogelijk minder geschikte huurders kunt vinden voor de bedrijfspanden uit uw portefeuille. Nu heeft u onlangs vernomen dat één van de makelaarskantoren het convenant minder serieus neemt dan dat de afspraken waren. Zijn huurders lijken niet geheel correct gescreend

te zijn en er zijn vermoedens dat het betreffende bedrijfspand nu toch gebruikt wordt voor criminele doeleinden. Hoe handelt u in deze situatie?

1. Lees de casus *'Conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking'*.
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.
3. Beschrijf en beargumenteer hoe u zou reageren/handelen in de betreffende situatie.
4. Lees de vijf verschillende stijlen van conflicthantering van Thomas en Kilmann door.
5. Benoem de stijl die het meest overeenkomt met uw reactie in de beschreven situatie. Beargumenteer dit.
6. Beschrijf de voor- en nadelen van uw stijl met betrekking tot conflicthantering.
7. Beschrijf op welke manier u het hoogst haalbare resultaat voor beide partijen had kunnen behalen in de beschreven situatie. Beargumenteer dit.
8. Benoem welke conflicthanteringsstijl hierbij aansluit.

### **De vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann**

De stijl 'Doordrukken': De eigen belangen worden nagestreefd, ook wanneer dit ten koste gaat van de anderen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van machtsmiddelen en verschillende argumenten.

De stijl 'Vermijden'; Het aangaan van lastige situaties wordt liever uitgesteld tot een moment dat hier meer geschikt voor is.

De stijl 'Samenwerken': Er wordt samen met een andere partij naar een oplossing gezocht die overeenkomt met de wensen en belangen van beide partijen.

De stijl 'Toegeven': Men is flexibel en is gevoelig voor de argumenten van de andere partij. Er is bij deze stijl duidelijk begrip van de moeilijkheden, wensen en belangen van de andere partij.

De stijl 'Compromis sluiten': Deze stijl is gericht op het sluiten van een compromis. Er wordt een middenweg gezocht tussen eisen en toegeven.

### ***Beoordeling***

De beoordeling van Handelingsdeel 3 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Conflicthantering binnen de makelaardij'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## 2.8. Handelingsdeel 4 'Ethiek binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij'

### *Opdracht:*

Als makelaar dient men betrouwbaar, onafhankelijk, integer en transparant te zijn. Het kan in bepaalde gevallen moeilijk zijn om een juiste beslissing te nemen en zowel betrouwbaar, onafhankelijk, integer en transparant te handelen jegens alle betrokkenen. Hoe zou de kandidaat handelen als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed in de twee onderstaande, gegeven situaties? Beantwoord per situatie de volgende zeven vragen en verwerk de antwoorden in een kort verslag per situatie:

1. Wat is de vraag die speelt in dit dilemma?
2. Wie zijn de betrokkenen?
3. Wie neemt de uiteindelijke beslissing?
4. Welke informatie hebt u nodig om een weloverwogen keuze te maken in hoe u zou handelen?
5. Welke drie verschillende handelingsmogelijkheden zijn er? Wat zijn de voor- en tegenargumenten bij de verschillende handelingsmogelijkheden?
6. Wat is uw conclusie? Onderbouw deze conclusie (Waarvoor kiest u?).
7. Hoe voelt u zich bij de genomen beslissing?

Na het beantwoorden van alle zeven vragen per situatie en het verwerken van de antwoorden in een kort verslag per situatie, beschrijft de kandidaat vervolgens drie geanonimiseerde zelf ervaren situaties uit de praktijk waarin ethische dilemma's centraal stonden. Tot slot geeft de kandidaat per beschrijving antwoord op bovengenoemde vragen, verwerkt hij de antwoorden tot een kort verslag per situatie en analyseert hij op deze manier de eigen ervaringen met betrekking tot ethiek binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij.

*Let op! U werkt in totaal vijf situaties uit, waarvan twee gegeven situaties en drie zelf ervaren situaties.*

### *Doel:*

De kandidaat beargumenteert op basis van eigen ervaringen en morele waarden op een integere wijze om te gaan met ethische kwesties binnen de praktijk van de makelaar in onroerende zaken en daarbuiten.

### *Aanvullende informatie*

#### Situatie 1

U hebt gisteren een mondelinge overeenkomst gesloten met een startende ondernemer betreffende de aankoop van een bedrijfspand. De startende ondernemer is erg enthousiast en kan niet wachten tot hij de aankoopovereenkomst mag tekenen. U hebt gelijk de bijbehorende juridische documenten opgesteld en doorgestuurd naar de koper van het bedrijfspand. Terwijl u later nogmaals de juridische documenten controleert, merkt u dat u een fout hebt gemaakt tijdens het opstellen van de documenten. Tijdens de mondelinge overeenkomst is een courtage van 1,2 procent van het aankoopbedrag afgesproken. Echter, in de opdracht tot dienstverlening staat een courtage van 1,4 procent genoteerd. U twijfelt of u de koper zult inlichten van de fout in de opdracht tot dienstverlening of dat u de reactie van de koper afwacht. Hoe handelt u vervolgens?

#### Situatie 2

Een jonge man belt u op en wil graag een afspraak maken om een bedrijfspand te huren. Samen met zijn vrouw komt hij de volgende dag naar uw makelaarskantoor en vraagt naar de mogelijkheden om een bedrijfspand te huren. U voert het intakegesprek en na afloop van het gesprek voert u een onderzoek uit naar de potentiële huurders. Tijdens dit onderzoek blijkt dat er eerder een contract met de potentiële huurders is opgezegd, omdat het bedrijfspand voor onrechtmatige doeleinden werd gebruikt. Wat deze doeleinden precies waren, kunt u niet vinden. U gaat nogmaals in gesprek met de potentiële huurders en probeert de reden van het verbreken van het contract te achterhalen. Echter, u hoort geen bijzonderheden tijdens het gesprek. Hoe handelt u vervolgens?

#### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 4 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Ethiek binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.9. Handelingsdeel 5 'Klantdossiers inclusief klantreviews'**

#### *Opdracht:*

De kandidaat voegt drie zelf vervaardigde klantdossiers inclusief klantreviews uit de praktijk toe aan het Kwalificerend portfolio. Vervolgens analyseert de kandidaat de voornaamste werkprocessen (*zie onderstaand schema voor de te behandelen werkprocessen*) uit ieder klantdossier apart door gebruik te maken van een beknopte STAR-analyse. De STAR-analyse onderbouwt de kandidaat door bewijsstukken toe te voegen van de uitgevoerde acties.

De klantreviews analyseert de kandidaat door voor alle klantreviews tezamen een SWOT-analyse uit te voeren.

*Doel:*

De kandidaat is in staat tot het opstellen en bijhouden van een volledig en actueel klantdossier.

De kandidaat toont aan de werkprocessen behorende bij de kerntaken 'Verkoop van een pand', 'Aankoop van een pand', 'Huur/Verhuur van een pand' en 'Waardebepaling van een pand' in de praktijk uit te voeren.

De kandidaat toont aan dat hij zich ontwikkelt middels reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten door de klantdossiers te analyseren en evalueren met behulp van de STAR methode.

De kandidaat richt zich op de behoeften en verwachtingen van de klant en sluit hierbij aan.

De kandidaat houdt de klanttevredenheid in de gaten tijdens zijn dienstverlening.

De kandidaat toont aan de klanttevredenheid te toetsen na afloop van zijn dienstverlening.

*Aanvullende informatie:*

De drie in te voegen klantdossiers dienen ieder gebaseerd te zijn op een andere kerntaak uit het Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, namelijk 'Verkoop van een pand', 'Aankoop van een pand', 'Huur/Verhuur van een woning' en/of 'Waardebepaling van een pand'. Van de kerntaak 'Verkoop van een pand' zijn er twee mogelijkheden, namelijk bestaande bouw en nieuwbouw. Wanneer de kandidaat kiest voor deze kerntaak, dient hij het klantdossier op één van deze twee mogelijkheden te baseren. Per klantdossier benoemt de kandidaat in ieder geval concreet welke werkprocessen aangetoond worden middels het betreffende klantdossier (*zie onderstaand schema welke werkprocessen per kerntaak behandeld moeten worden*). Dit doet de kandidaat door onder andere **beknopt** de situatie, de taak, de uitgevoerde acties en het resultaat van deze acties behorende bij het betreffende klantdossier te beschrijven. De kandidaat geeft daarmee per klantdossier en per werkproces aan wat de situatie was, wat zijn taak was in deze situatie, welke acties hij heeft uitgevoerd en wat het eindresultaat was van de uitgevoerde acties. Deze STAR-analyse onderbouwt de kandidaat door bewijsstukken van zijn uitgevoerde acties toe te voegen, bijvoorbeeld een weergave van klantcontact, een uitgewerkte opdrachtbevestiging, een factuur, etc. De kandidaat voegt de bewijsstukken direct onder de STAR-analyse van het betreffende werkproces toe of verwijst duidelijk naar welk bewijsstuk geldt voor welk werkproces. Voor een voorbeeld van de uitwerking van handelingsdeel 5, zie bijlage.

De kandidaat analyseert daarnaast de klantreviews tezamen om zo te onderzoeken welk gedrag en welke handelingen leiden tot een positieve ervaring bij de klant en welk gedrag en welke handelingen leiden tot een negatieve ervaring bij de klant. De kandidaat zal

vervolgens inzicht krijgen in zijn eigen gedrag; wat doet u reeds goed en zult u daardoor blijven doen in de toekomst? Wat kunt u verbeteren om in de toekomst ook op dat betreffende gebied tot een positief resultaat te kunnen komen? De kandidaat analyseert de mening van de klant op ten minste deskundigheid, lokale marktkennis en service en begeleiding.

\*De beknopte STAR-analyse die gebruikt dient te worden om de informatie uit het klantdossier te analyseren zorgt ervoor dat de kandidaat de situatie, de taak, de uitgevoerde acties, het resultaat van de acties beschrijft. Op deze manier kan de kandidaat duidelijk maken hoe hij heeft gehandeld en welke werkprocessen hij hiermee aantoont. STAR staat hierbij voor:

- Situatie (wat was de situatie?)
- Taak (wat was uw taak in deze situatie?)
- Actie (wat deed u op dat moment?)
- Resultaat (wat was het resultaat van uw actie(s)?)

Voor alle klantreviews tezamen maakt de kandidaat een SWOT-analyse: Wat benoemt de klant als mijn sterke punten? Wat benoemt de klant als mijn zwakke punten? Waar zie ik kansen liggen? Wat zijn de bedreigingen die ik zie voor mezelf? Uit de SWOT-analyse trekt de kandidaat conclusies om antwoord te kunnen geven op vragen zoals: wat doe ik reeds goed, wat zal ik anders moeten doen, waar moet ik op letten in de toekomst, etc.

De dossiers mogen maximaal 6 maanden oud zijn.

	Positief	Negatief
Intern	<b><u>Sterke punten van mezelf:</u></b>	<b><u>Zwakke punten van mezelf:</u></b>
Extern	<b><u>De kansen die ik zie voor mezelf:</u></b>	<b><u>De bedreigingen die ik ziet voor mezelf:</u></b>



**Schema te behandelen werkprocessen per kerntaak**

<b>Kerntaak</b>	<b>Werkprocessen</b>
<b>1a Verkoop van een pand (bestaande bouw)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verwerven verkoopopdracht</li> <li>2. Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling</li> <li>3. Verkoopstrategie bepalen en uitvoeren</li> <li>4. Onderhandelen met kandidaat-koper</li> <li>5. Koopovereenkomst opstellen</li> <li>6. Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</li> <li>7. Aftersales verzorgen</li> </ol>
<b>1b Verkoop van een pand (nieuwbouw)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling</li> <li>2. Verkoopopdracht verwerven</li> <li>3. Verkoopstrategie bepalen en uitvoeren</li> <li>4. Koop/-aanneemovereenkomst opstellen</li> <li>5. Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</li> <li>6. Aftersales verzorgen</li> </ol>
<b>2 Aankoop van een pand</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aankoopopdracht verwerven</li> <li>2. Geschikt aanbod zoeken</li> <li>3. Aankoopstrategie bepalen en uitvoeren</li> <li>4. Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling</li> <li>5. Onderhandelen met kandidaat-verkoper</li> <li>6. Koopovereenkomst opstellen en controleren</li> <li>7. Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</li> <li>8. Aftersales verzorgen</li> </ol>
<b>3 Huur/verhuur van een pand</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdracht huur/verhuur verwerven</li> <li>2. Onderzoek en analyse met betrekking tot huurprijs</li> <li>3. Verhuurstrategie bepalen en uitvoeren</li> <li>4. Onderhandelen met hurende/verhurende partij</li> <li>5. Huurovereenkomst opstellen</li> <li>6. Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom (ver)huur en oplevering</li> <li>7. Aftersales verzorgen</li> </ol>
<b>4 Waardebeoordeling van een pand</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waardebeoordeling-opdracht verwerven</li> <li>2. Opnemen pand</li> <li>3. Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling pand</li> <li>4. Waarde bepalen en rapporteren</li> <li>5. Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom waardebeoordeling</li> </ol>

### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 5 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Klantdossiers inclusief klantreviews'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.10. Handelingsdeel 6 'Creatieve verwerking (online) Vastgoedmarketing'**

### *Opdracht:*

Een groot deel van alle huurders en kopers van vastgoed maakt voor hun daadwerkelijke aankoop/huur van een nieuw pand gebruik van het internet om hun zoektocht te beginnen. Hierbij verwachten zij vaak dat de makelaar ook online actief is. Het is als bedrijfsmatig vastgoedmakelaar van belang om online actief te zijn, gebruik te maken van de mogelijkheden van (online) vastgoedmarketing en een eigen visie op (online) vastgoedmarketing te ontwikkelen. In deze opdracht ontwikkelt de kandidaat een visie op (online) vastgoedmarketing in de vastgoedwereld en werkt hij deze visie uit. De kandidaat geeft hierbij zijn ideeën, kennis en visie betreffende (online) vastgoedmarketing op creatieve wijze weer. De keuze wat betreft de creatieve verwerking is vrij, maar de visie op '(online) vastgoedmarketing' moet centraal staan. Daarnaast beschrijft/weergeeft de kandidaat op welke wijze hij (online) vastgoedmarketing inzet om acquisitie te plegen.

### *Doel:*

De kandidaat ontwikkelt een visie op (online) marketing binnen de vastgoedwereld middels een creatieve verwerking van dit onderwerp.  
De kandidaat heeft een visie; volgt de trends en zet een dienst in de markt.  
De kandidaat houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen die spelen binnen de makelaardij door zich te verdiepen in (online) vastgoedmarketing.

### *Aanvullende informatie*

In de creatieve verwerking benoemt/weergeeft de kandidaat tenminste de doelen van (online) vastgoedmarketing, de voordelen van (online) vastgoedmarketing, de nadelen van sociale media binnen de vastgoedmarketing, de gebruiksmogelijkheden van (online) vastgoedmarketing en de eigen visie op (online) vastgoedmarketing. Daarnaast benoemt/beschrijft de kandidaat duidelijk op welke wijze hij (online) vastgoedmarketing inzet om acquisitie te plegen en benoemt de kandidaat hoe hij de toekomst van de makelaardij verwacht

in relatie tot (online) vastgoedmarketing. Een uitleg en/of onderbouwing behorende bij de creatieve verwerking kan helpen bij het verwerken van de beoordelingscriteria in het handelingsdeel. Immers, alle beoordelingscriteria moeten duidelijk te herkennen zijn binnen de creatieve verwerking en eventuele extra toelichting.

Voorbeelden van een creatieve verwerking zijn een mindmap, een moodboard etc.

### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 6 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Creatieve verwerking (online) Vastgoedmarketing'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.11. Handelingsdeel 7 'Verduurzaming binnen de commerciële vastgoedmarkt'**

### *Opdracht:*

Verduurzaming van gebouwen is een actueel onderwerp dat speelt binnen de commerciële vastgoedmarkt. In dit handelingsdeel onderzoekt de kandidaat de mogelijkheden betreffende de verduurzaming van een bedrijfspand uit de portefeuille van het makelaarskantoor waarbij de kandidaat werkzaam is/stage heeft gelopen. Vervolgens werkt de kandidaat de verkregen gegevens uit in een onderzoeksrapport en schrijft hij tot slot een advies met betrekking tot de mogelijkheden om dit bedrijfspand te verduurzamen.

### *Doel:*

De kandidaat onderzoekt de duurzaamheid van een gegeven bedrijfspand.  
De kandidaat trekt conclusies uit het onderzoek naar de duurzaamheid van een gegeven bedrijfspand.  
De kandidaat legt uit te voeren acties met betrekking tot duurzaamheid vast in een onderzoeksrapport.  
De kandidaat brengt de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt (voor een individueel object/project) in kaart.  
De kandidaat formuleert en rapporteert een advies met betrekking tot het verduurzamen van een bedrijfspand.  
De kandidaat raadpleegt de gemeente, relevante openbare bronnen en registers voor feitenonderzoek.

De kandidaat legt onderzoeksgegevens afkomstig uit een zelfstandig uitgevoerd onderzoek vast.

### *Aanvullende informatie*

De kandidaat ontwikkelt een onderzoeksrapport betreffende het verduurzamen van een bedrijfspand uit de portefeuille van het makelaarskantoor waarbij de kandidaat werkzaam is/stage loopt. In de inleiding van het onderzoeksrapport geeft de kandidaat een beschrijving van het betreffende bedrijfspand, benoemt de kandidaat verschillende kenmerken van het pand gerelateerd aan de duurzaamheid van dit pand en benoemt de kandidaat op welke wijze hij onderzoek heeft gedaan naar de verduurzaming van het bedrijfspand. Vervolgens onderzoekt de kandidaat de mogelijkheden tot verduurzaming van het betreffende pand en beschrijft hij in de kern van het onderzoeksrapport welke mogelijkheden tot verduurzaming van het betreffende pand er zijn en geeft hij uitleg bij de verschillende opties (geef daarbij een schatting van de bijbehorende kosten en wat het effect van de verduurzaming is op het label). Daarbij verwijst de kandidaat in zijn onderzoeksrapport naar de geraadpleegde bronnen. Tot slot schrijft de kandidaat als afsluiting een onderbouwd advies met betrekking tot de mogelijkheden om dit bedrijfspand te verduurzamen en wat dit volgens de kandidaat zal opleveren.

N.B. Het ontwikkelde onderzoeksrapport inclusief advies met betrekking tot de mogelijkheden om het bedrijfspand te verduurzamen heeft een minimum van 1.000 woorden en een maximum van 2.000 woorden.

### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 7 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Verduurzaming binnen de commerciële vastgoedmarkt'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.12. Handelingsdeel 8 'Persoonlijk ontwikkelingsplan en de professionele ontwikkeling van collega's'**

### *Opdracht:*

In dit handelingsdeel schrijft de kandidaat een persoonlijk ontwikkelingsplan en analyseert hij zijn ontwikkeling van beginnende makelaar tot wie hij nu is. In het persoonlijke ontwikkelingsplan beschrijft de kandidaat aan welke competenties (die relevant zijn binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij) hij reeds voldoet en hoe hij deze competenties ontwikkeld heeft, welke ontwikkelpunten hij voor zichzelf ziet op

korte termijn en welke doelen hij in de toekomst wil behalen als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Tot slot beschrijft de kandidaat hoe hij verwacht in de toekomst gedeelde verantwoordelijkheid te dragen voor de professionele ontwikkeling van collega's.

**Doel:**

De kandidaat richt zich op zijn eigen leerproces door specifiek te kijken naar zijn ontwikkeling in de afgelopen periode, door ontwikkelpunten voor de korte termijn op te stellen en door leerdoelen voor de toekomst te stellen.

De kandidaat legt uit hoe hij in de toekomst gedeelde verantwoordelijkheid verwacht te dragen voor de professionele ontwikkeling van collega's.

**Aanvullende informatie**

De kandidaat ontwikkelt een persoonlijk ontwikkelingsplan met behulp van onderstaand format.

**Mijn persoonlijke ontwikkelingsplan**

Waar sta ik nu?	
Welke competenties, die ik nodig heb binnen de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij, heb ik reeds verworven? <i>Noem er minimaal drie.</i>	
Hoe heb ik deze competenties verworven?	
Wat is het resultaat van het hebben verworven van deze competenties?	

Ontwikkelpunten voor de korte termijn	
Wat zijn mijn ontwikkelpunten? <i>Noem er minimaal drie.</i>	

Welke acties ga ik ondernemen om deze punten daadwerkelijk te ontwikkelen?	
Wat verwacht ik dat het resultaat zal zijn?	
Wanneer ga ik daadwerkelijk aan de slag met deze ontwikkelpunten?	
Welke hulpbronnen ga ik hierbij gebruiken?	

Doelen voor de lange termijn	
Wat zijn mijn doelen voor de toekomst (SMART geformuleerd*)? <i>Noem er minimaal drie.</i>	
Welke acties ga ik uitvoeren om deze doelen daadwerkelijk te behalen?	
Wat is het resultaat dat ik met deze doelen wil behalen? Waarom wil ik deze doelen behalen?	
Wanneer ga ik aan deze doelen werken? Wanneer wil ik deze doelen bereikt hebben?	
Welke hulpbronnen ga ik hierbij gebruiken?	

\*SMART geformuleerd houdt in dat het doel aangeeft wat je wilt bereiken, hoe je dit gaat bereiken en wanneer je het doel bereikt wil hebben. SMART staat hierbij voor Specifiek (wat wil je bereiken), Meetbaar (wanneer mag je stellen dat het doel behaald is; kwaliteit/kwantiteit), Acceptabel (is er draagvlak; wil je het echt), Realistisch (is het doel haalbaar met de beschikbare middelen) en Tijdgeboden (op welk moment begin je en op welk moment moet het doel behaald zijn).

Gedeelde verantwoordelijkheid dragen voor de professionele ontwikkeling van collega's (toekomstbeeld)	
Welke rol zou ik in de toekomst kunnen vervullen wat betreft de professionele ontwikkeling van collega's?	
Waarom verwacht ik juist deze rol te kunnen vervullen wat betreft de professionele ontwikkeling van collega's?	
Welke taken horen bij het uitoefenen van de rol betreffende de professionele ontwikkeling van collega's?	

**Beoordeling**

De beoordeling van Handelingsdeel 8 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Persoonlijk ontwikkelingsplan en de professionele ontwikkeling van collega's'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## 2.13. Handelingsdeel 9 'Adviesrapport; huren van een bedrijfspand'

### *Opdracht:*

Een daadwerkelijke klant van het makelaarskantoor waar de kandidaat werkzaam is of praktijkervaring opdoet, wil een bedrijfspand huren en vraagt de kandidaat hierbij om hulp. De kandidaat stelt een adviesdossier op waarin hij op volledige, overzichtelijke en logische wijze tot een eindadvies komt. In het adviesdossier benoemt de kandidaat wie de klant is, wat de precieze hulpvraag is, wat de wensen van de klant zijn en wat de actuele marktomstandigheden en trends zijn waarmee rekening gehouden dient te worden. Vervolgens beschrijft de kandidaat in het adviesdossier drie verschillende bedrijfspanden die voldoen aan (nagenoeg) alle wensen van de klant. Per bedrijfspand beschrijft de kandidaat:

- basisinformatie over het bedrijfspand incl. kadastraal uittreksel en afbeeldingen;
- de huurprijs van het bedrijfspand;
- de locatie van het bedrijfspand;
- bijzonderheden met betrekking tot het bedrijfspand;
- duurzaamheid van het bedrijfspand;
- bijzonderheden met betrekking tot eventuele huur van het bedrijfspand;
- bijzonderheden met betrekking tot bestemming en/of vergunningen;
- welke eisen wel/niet zijn ingewilligd bij eventuele huur van het bedrijfspand.

Tot slot vergelijkt de kandidaat de drie verschillende bedrijfspanden met elkaar in relatie tot de wensen van de klant en analyseert en beschrijft hij de bevindingen. Op basis van deze analyse trekt de kandidaat een conclusie en schrijft de kandidaat een beargumenteerd eindadvies aan de klant over wat voor hem het beste besluit zal zijn.

### *Doel:*

De kandidaat geeft een degelijk advies afgestemd op de hulpvraag van de klant.

De kandidaat coördineert de huur en verhuur van panden.

De kandidaat formuleert en rapporteert een advies afgestemd op de hulpvraag van de klant nauwkeurig en volledig.

De kandidaat onderzoekt referentiepanden doeltreffend.



### *Aanvullende informatie*

Het uitgewerkte adviesrapport dient gericht te zijn aan de daadwerkelijke opdrachtgever. Daarnaast dient het adviesrapport een professionele uitstraling te hebben en is het inhoudelijk correct. De uitwerking van de opdracht (exclusief documenten behorende bij het bedrijfspand, zoals kadastraal uittreksel, etc.) heeft een minimum van 1.000 woorden en een maximum van 2.500 woorden.

### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 9 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Adviesrapport; huren van een bedrijfspand'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

## **2.14. Handelingsdeel 10 'Een bedrijfspand promoten'**

### *Opdracht:*

De kandidaat ontwerpt een advertentie voor een bedrijfspand (uit de portefeuille van het makelaarskantoor waar hij werkzaam is/praktijkervaring opdoet) dat nieuw in de verkoop/verhuur is genomen. Hij zoekt uit wat de doelgroep is, welke tekst er gebruikt gaat worden in de advertentie, welke foto's er gebruikt gaan worden, welk budget passend is bij het te verkopen/verhuren object etc. Vervolgens geeft de kandidaat een logische en heldere onderbouwing van de gekozen doelgroep, de tekst, de foto's en het budget. Hierbij beantwoordt de kandidaat onder andere de volgende vragen:

- Waarom zijn juist deze foto's gebruikt?
- Waarom is er voor precies dit budget gekozen?
- Waarom is er gekozen voor deze tekst en niet voor een andere?
- Waarom is de advertentie toegespitst op de gekozen doelgroep?
- Waaraan kunt u zien dat de advertentie is toegespitst op de gekozen doelgroep?
- Wat verwacht de kandidaat dat deze advertentie op gaat leveren?
- Welke bijdrage zal deze advertentie gaan leveren aan de verkoop/verhuur van het bedrijfspand?

Daarnaast ontwerpt de kandidaat een marketingplan waarin hij beschrijft op welke manier hij het te verhuren/verkopen bedrijfspand zal promoten. De kandidaat beschrijft

tenminste drie en maximaal vijf promotieactiviteiten. Per promotieactiviteit beschrijft de kandidaat:

- Wat houdt de activiteit in?
- Waarom zet de kandidaat juist deze activiteit bij dit bedrijfspand in?
- Wat zal de activiteit ongeveer kosten?
- Wat zal naar verwachting het resultaat van de activiteit zijn?

*Doel:*

De kandidaat ontwikkelt voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal. De kandidaat is in staat tot het uitvoeren van promotieactiviteiten voor de verkoop/verhuur van een bedrijfspand.

#### *Aanvullende informatie*

De uitwerking van dit handelingsdeel heeft een minimum van 750 woorden en een maximum van 1.500 woorden (exclusief tekst in promotiemateriaal).

#### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 10 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Een bedrijfspand promoten'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

### **2.15. Handelingsdeel 11 'Verkoop- en verhuurdossiers'**

*Opdracht:*

De kandidaat verkoopt tenminste drie bedrijfsmatige vastgoedobjecten in de beroepspraktijk en stelt per object een verkoopdossier op. Daarnaast koopt de kandidaat tenminste één bedrijfsmatig vastgoedobject aan en stelt hij bij deze aankoop een aankoopdossier op. Het laatste in te voegen dossier betreft een huur/verhuurdossier dat door de kandidaat zelf is opgesteld. De kandidaat voegt vervolgens, rekening houdend met de privacywet, de vijf zelf vervaardigde dossiers toe aan het portfolio.

In ieder dossier beschrijft de kandidaat (**beknopt**) het gehele proces vanaf het eerste contact met de verkoper/koper/(ver)huurder tot en met de nazorg na de daadwerkelijk verkoop/aankoop/(ver)huur van het betreffende vastgoedobject. In het verslag staat ook een bronnenlijst en wordt de alternatieve aanwendbaarheid genoemd. Daarnaast

voegt de kandidaat in ieder dossier alle bijbehorende documenten toe die tijdens het verkoop-, koop en (ver)huurproces aan de orde zijn gekomen.

Voor elk vastgoedobject wordt daarnaast op basis van minimaal twee verschillende methodes de waarde bepaald. De afwegingen en keuzes die daarbij zijn gemaakt worden schriftelijk toegelicht.

Tot slot voegt de kandidaat een video toe van een door de kandidaat uitgevoerde bezichtiging in (bij voorkeur) één van de bedrijfsmatige vastgoedobjecten uit de ingeleverde verkoopdossiers.

*Doel:*

De kandidaat past de gangbare procedures van loven en bieden, opties en voorkeursrechten die gevolgd moeten worden bij de koop en/of verkoop van een bedrijfsmatig vastgoedobject toe in de dagelijkse praktijk.

*Aanvullende informatie*

De kandidaat voegt tenminste drie zelf vervaardigde verkoopdossiers, één aankoopdossier en één (ver)huurdossier toe aan het portfolio. De dossiers mogen maximaal 24 maanden oud zijn waarvan twee van de minimaal vijf dossiers maximaal 6 maanden oud mogen zijn op het moment van het inleveren van het dossier. Van de vijf dossiers, mag bij maximaal drie dossiers eenzelfde type bedrijfspand gebruikt worden (denk aan kantoor, bedrijfshal, winkel, etc.). Dit betekent dat er, binnen de vijf vervaardigde dossiers, minimaal twee type bedrijfspanden gebruikt moeten worden.

De kandidaat dient de verkoop, koop en (ver)huur van het bedrijfsmatige vastgoedobject zelfstandig, onder verantwoordelijkheid van de register-makelaar te hebben uitgevoerd. Per dossier benoemt de kandidaat (**beknopt**) iedere stap die is gezet vanaf het eerste contact met de verkoper(s), koper(s) en (ver)huurder(s) tot en met de nazorg nadat het betreffende vastgoedobject daadwerkelijk verkocht/gekocht/verhuurd/gehuurd is. Daarbij is het belangrijk dat alle documenten die gebruikt zijn tijdens het proces worden ingevoegd in het dossier. Hierbij kan de kandidaat denken aan kadastrale documenten, stedenbouwkundige documenten, vergunningen, etc.

De kandidaat levert de vijf zelf vervaardigde dossiers in de betreffende inlevermappen in de online examenomgeving in. Voor elk onderdeel geldt dat, als er meer dan één bestand moet worden ingeleverd voor dat onderdeel, dat het via een ZIP-bestand ingeleverd dient te worden. Dit geldt dus ook voor alle verkoop-, aankoop- en (ver)huurdossiers. De titel van dit ZIP-bestand bestaat uit de naam van de kandidaat en de titel van de betreffende opdracht.

De kandidaat voegt naast de verkoop-, aankoop- en (ver)huurdossiers een video toe waarin de kandidaat een bezichtiging uitvoert in (bij voorkeur) één van de bedrijfspanden uit de dossiers. Hierbij is het de bedoeling dat de kandidaat zelf gefilmd wordt op het moment dat

hij een bezichtiging uitvoert en de assessor een beeld kan vormen hoe de kandidaat een bezichtiging uitvoert in de daadwerkelijke beroepspraktijk. De eisen aan de video zijn

- minimale lengte van 6 minuten en maximale lengte van 10 minuten;
- goede geluid- en beeldkwaliteit;
- de kandidaat is gefilmd tijdens het uitvoeren van een bezichtiging;
- er is een (fictieve) klant aanwezig, zodat de assessor de interactie/communicatie kan beoordelen;
- de assessor krijgt een duidelijk beeld van de kandidaat in de rol van makelaar tijdens het uitvoeren van een bezichtiging.

*Let op! Controleer de link naar de video in het (PDF-)document dat u inlevert. Controleer deze niet vanuit uw eigen YouTube account, omdat u dan niet kunt controleren of de link door SVMNIVO te gebruiken is. Werkt deze link niet, dan komt het Kwalificerend portfolio niet door de bureaubeoordeling.*

#### *Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 11 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Verkoop- en verhuurdossiers'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

### **2.16. Handelingsdeel 12 'Elevator Pitch'**

(Let op! Dit handelingsdeel wordt voorbereid voor het assessmentgesprek, maar dient niet te worden ingeleverd in het Kwalificerend portfolio.)

#### *Opdracht:*

De gemeente heeft de kandidaat en daarnaast vier andere makelaars gevraagd om mee te denken in een herbestemmingsproject binnen zijn werkgebied. Zij willen namelijk advies betreffende welk type bedrijfspand nodig is in dit gebied en welk gebouw hiervoor het meest geschikt is om te herbestemmen.

Iedere makelaar krijgt de kans zichzelf en zijn advies te presenteren middels één Elevator Pitch. De makelaar met de meest overtuigende pitch wordt met zijn makelaarskantoor verbonden aan het betreffende herbestemmingsproject.

De kandidaat doet onderzoek naar welk type bedrijfspand nodig is binnen zijn werkgebied en welk gebouw hiervoor het meest geschikt is om te herbestemmen,

onderbouwt zijn bevindingen en presenteert zijn bevindingen en advies vervolgens in een Elevator Pitch aan de opdrachtgever.

*Doel:*

De kandidaat is in staat een passend en onderbouwd advies uit te brengen wat betreft herbestemmingsprojecten uit het eigen werkgebied.

De kandidaat geeft een heldere uitleg en presentatie over zijn plannen betreffende herbestemming.

De kandidaat overtuigt en beïnvloedt zijn publiek met zijn adviesvaardigheden en inhoudelijke kennis.

De kandidaat is overtuigend in het presenteren van de eigen organisatie, diensten en producten.

De kandidaat straalt overwicht uit; om als adviseur serieus genomen te worden.

*Aanvullende informatie*

Een Elevator Pitch is een korte maar krachtige en overtuigende presentatie waarbinnen een advies wordt gepresenteerd voor een project. De Elevator Pitch duurt minimaal 2 en maximaal 3 minuten en wordt gehouden voorafgaand aan het assessmentgesprek. Tijdens de Elevator Pitch is het niet toegestaan om hulpmiddelen te gebruiken. De kandidaat mag eventueel wel notities als 'spiekbriefje' gebruiken.

*Beoordeling*

De beoordeling van Handelingsdeel 12 verloopt volgens het beoordelingsinstrument 'Elevator Pitch'. In dit instrument kan de kandidaat vinden waaraan de uitwerking van de opdracht moet voldoen, wil deze als voldoende beoordeeld worden.

### **3. Het mondelinge assessment**

#### **3.1. Algemene informatie**

Wanneer het Kwalificerend portfolio is beoordeeld met een voldoende, wordt de kandidaat uitgenodigd voor een assessmentgesprek. Het assessmentgesprek zal plaatsvinden op de toetslocatie van SVMNIVO te Nieuwegein.

Het assessmentgesprek bestaat uit minimaal vier onderdelen, te weten de Elevator Pitch, het bespreken van de Verkoop- en verhuurdossiers inclusief bijgeleverd filmpje van de bezichtiging en minimaal twee handelingsdelen naar keuze van de assessor. De Elevator Pitch is in dit geval een korte en overtuigende presentatie betreffende een advies voor een opdrachtgever. De opdracht 'Elevator Pitch' wordt thuis door de kandidaat voorbereid.

Het assessmentgesprek is een gesprek waarin de assessor gerichte vragen stelt naar aanleiding van het ingeleverde portfolio, de onderzoeksvaardigheden van de kandidaat en de parate actuele regionale en nationale kennis van de kandidaat. Hierbij zal de assessor de authenticiteit van het portfolio vaststellen en de (presentatie)vaardigheden van de kandidaat toetsen. Daarnaast kan de assessor de kandidaat gedurende het assessmentgesprek meerdere casussen en actualiteiten, die niet afkomstig zijn uit het portfolio, voorleggen om de parate actuele regionale en nationale kennis en het oplossingsvermogen van de kandidaat te toetsen.

De kandidaat mag tijdens het gesprek zijn of haar digitale portfolio erbij houden. De kandidaat is echter niet geoorloofd om tijdens het gesprek internet te raadplegen. De beoordelingsinstrumenten voor het assessmentgesprek zijn te vinden in de bijlage behorende bij deze handleiding.

Het assessmentgesprek vindt plaats in een ruimte waar beeld- en geluidsopnames worden gemaakt. Het opnemen van het assessmentgesprek heeft als doel om middels deze opnames bij te kunnen dragen aan het opstellen van een betrouwbare en valide beoordeling.

## 4. Praktische informatie

### 4.1. Inschrijven

Om deel te nemen aan de SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed dient de kandidaat zich in te schrijven. Het inschrijven kan via de website van SVMNIVO ([www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl)). Hiertoe dient men te beschikken over een account dat eveneens via de site kan worden aangevraagd.

Wanneer de inschrijving is voltooid, krijgt u toegang tot de digitale examenomgeving en kunt u starten met de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

### 4.2. Inleveren Kwalificerend portfolio

Wanneer alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen zijn uitgewerkt, levert de kandidaat deze in bij SVMNIVO via de digitale examenomgeving. De kandidaat moet alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen apart van elkaar inleveren. De beoordelingstermijn start op het moment dat hij alle onderdelen heeft ingeleverd. De kandidaat kan een opdracht/ handelingsdeel pas inleveren als de vorige opdracht/ handelingsdeel is ingeleverd.

#### *Instructie:*

- Bij elke opdracht kan de kandidaat onderin klikken op de oranje knop: **Inzending toevoegen**.
- De kandidaat kan het bestand toevoegen door linksboven op het bestand met een plusje te klikken (bestand toevoegen) of door het bestand te slepen in het met stippellijn omliggende vak.
- Als de kandidaat het bestand heeft geselecteerd klikt hij op **Bewaar de wijzigingen**. De kandidaat gaat dan weer terug naar de vorige pagina. Hij kan dan onderaan de pagina de opdracht definitief insturen via de knop **Stuur opdracht in**.

**Let op! Het Kwalificerend portfolio wordt pas ingestuurd wanneer de kandidaat op de knop 'Stuur opdracht in' klikt. Het inleveren van het portfolio is dan definitief en het ingestuurde bestand kan niet meer gewijzigd worden.**

#### *In welke vorm levert de kandidaat zijn onderzoeksopdrachten en handelingsdelen uit het Kwalificerend portfolio in?*

De kandidaat werkt iedere opdracht uit in een apart document. De titel van dit document dient gelijk te zijn aan de titel van de betreffende opdracht. De opdrachten worden apart ingeleverd. Voor elk onderdeel geldt, dat als er meer dan één bestand moet worden ingeleverd voor dat onderdeel, dat het via een ZIP-bestand ingeleverd dient te worden. Dit geldt sowieso voor alle verkoop-, aankoop- en (ver)huurdossiers. De titel van dit ZIP-bestand bestaat uit de naam van de kandidaat en de titel van de betreffende opdracht. U moet eerst onderzoeksopdracht 1 inleveren. Daarna kunt u onderzoeksopdracht 2 inleveren, etc.

Doordat de video-opnames hoogstwaarschijnlijk een groot aantal van de beschikbare inlevertijd in beslag neemt, dient de kandidaat zijn video-opname als YouTube-video te uploaden bij YouTube en de betreffende YouTube-link in te voegen in een document.

*Let op!* In het Kwalificerend portfolio zullen waarschijnlijk persoonsgegevens van uw opdrachtgevers te zien zijn. In verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient u schriftelijke toestemming van uw opdrachtgevers te hebben wat betreft het gebruiken van deze gegevens voor het examen; uw opdrachtgever heeft deze gegevens immers nooit aan u verstrekt met dit doel. Een voorbeeld van schriftelijke toestemming voor het gebruik van privacygevoelige informatie vindt u in de bijlagen en in de digitale examenomgeving.

### **4.3. Beoordeling Kwalificerend portfolio**

Het ingeleverde Kwalificerend portfolio wordt vervolgens beoordeeld door zowel een procesassessor als een inhoudelijke assessor. De inhoudelijke beoordeling zal plaatsvinden middels vooraf vastgestelde beoordelingsinstrumenten die gebaseerd zijn op de STAR-methode en de VRAAK-methode. De STAR-methode biedt hierbij hulp om de benoemde situatie, de taak, de activiteit, het resultaat en het reflectievermogen binnen het portfolio te beoordelen. De VRAAK-methode biedt hulp om de variatie, relevantie, actualiteit, authenticiteit en kwantiteit binnen het portfolio te beoordelen.

Let op! Wanneer tijdens de bureauboordeling of de inhoudelijke beoordeling blijkt dat het ingeleverde Kwalificerend portfolio niet authentiek is, wordt het ingeleverde Kwalificerend portfolio direct als onvoldoende aangemerkt.

De beoordelingsinstrumenten zijn te vinden in de bijlage behorende bij deze handleiding.

Alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen dienen met een voldoende te zijn beoordeeld wil het Kwalificerend portfolio in zijn geheel met een voldoende beoordeeld worden.

N.B. De eerste tien kandidaten van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed zullen geen uitslag ontvangen binnen de gestelde termijn in verband met de kalibratieperiode behorende bij het verhogen van de betrouwbaarheid van het examen. De betreffende kandidaten ontvangen de beoordeling na afloop van deze kalibratieperiode.

### **4.4. Herkansingen**

Indien het Kwalificerend portfolio op basis van de bureauboordeling niet aan de inleverisen blijkt te voldoen, wordt het Kwalificerend portfolio inhoudelijk niet beoordeeld. De kandidaat dient het portfolio te verbeteren en middels een herkansing opnieuw in te leveren. Wanneer blijkt dat het Kwalificerend portfolio wel aan de inleverisen voldoet maar er tijdens het inhoudelijk beoordelen blijkt dat de inhoud van het Kwalificerend portfolio onvoldoende is, dan dient de kandidaat het portfolio te verbeteren en ook middels een herkansing opnieuw in te leveren.

Wanneer het portfolio na de herkansing als voldoende beoordeeld is, mag de kandidaat deelnemen aan het mondelinge assessment. Ook dit onderdeel kan herkanst worden wanneer er een onvoldoende is behaald.

De kosten per herkansing zijn te vinden op de tarievenlijst van SMNIVO.



#### 4.5. Broker's Opinion of Value

De Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed bestaat uit twee onderdelen, het Kwalificerend portfolio incl. assessmentgesprek en het bezichtigen van twee bedrijfsmatige vastgoedobjecten inclusief het uitwerken van twee Broker's Opinion of Value. De kandidaat bepaalt zelf in welke volgorde hij de onderdelen zal uitvoeren. Voor extra informatie zie Handleiding SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Broker's Opinion of Value.

#### 4.6. Tijdsplan Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio

Stappen	Benodigheden	Tijdsplan
1. Inschrijving en betaling	Informatie op de website Examenreglement Makelaar Account via <a href="http://www.svmnivo.nl">www.svmnivo.nl</a>	
2. Toegang tot de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio	Toegang tot de digitale examenomgeving	Week 0
3. Uitwerken onderzoeksopdrachten en handelingsdelen en samenvoegen tot Kwalificerend portfolio	Handleiding Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio Toegang tot de digitale examenomgeving	Max. 52 weken
4. Inleveren Kwalificerend portfolio	Toegang tot de digitale examenomgeving	Uiterlijk week 52
5. Uitslag beoordeling Kwalificerend portfolio	Account op <a href="http://www.svmnivo.nl">www.svmnivo.nl</a>	Ca.10 weken na inleveren portfolio

6. Assessmentgesprek inclusief Elevator Pitch	Handleiding Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio Eigen online Kwalificerend portfolio	Ca.8 weken na uitslag en akkoord portfolio
7. Uitslag assessmentgesprek inclusief Elevator Pitch	Account op <a href="http://www.svmnivo.nl">www.svmnivo.nl</a>	Ca. 6 weken na het assessmentgesprek

#### 4.6. Fraude

Wanneer de assessor of de toezichthouder van SVMNIVO vermoedt dat er fraude of andere vormen van onregelmatigheden gepleegd zijn door de kandidaat, dan worden daar conform het examenreglement artikel 5.23, 5.24 en 5.25 aantekeningen over gemaakt en indien nodig heeft dit gevolgen voor het resultaat van de kandidaat voor de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

#### 4.7. Klachten en/of bezwaar

Tegen alle andere zaken dan de uitslag van een toetsonderdeel waarover bij kandidaten of andere belanghebbenden een grief bestaat, kan een klacht worden ingediend.

Bezwaarschriften kunnen slechts betrekking hebben op de uitslag van een toetsonderdeel en kunnen dus niet eerder worden ingediend dan na het bekend worden van de uitslag. Bezwaarschriften dienen te worden ingediend bij de examencommissie binnen 6 weken na de datum van toezending van de uitslag. Op de website van SVMNIVO vindt u een tarievenlijst waarop ook het bedrag aan griffierecht vermeld staat dat geldt voor een bezwaarschrift tegen de uitslag van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

Tegen een uitspraak inzake een bezwaar en tegen het uitblijven van een uitspraak inzake een bezwaar kan men in beroep gaan. Een beroepschrift is slechts ontvankelijk indien het is ingediend binnen 6 weken na het verzenden van de uitspraak inzake het bezwaar (of binnen 6 weken dagen na het onbeantwoord verstrijken van de reactietermijn), indien het betrekking heeft op dezelfde aangelegenheid als waartegen het bezwaar zich heeft gericht en indien het met redenen is omkleed. Op de website van SVMNIVO vindt u een tarievenlijst waarop ook het bedrag aan griffierecht vermeld staat dat geldt voor een beroepschrift tegen de uitslag van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

De exacte voorwaarden waaraan een klacht c.q. bezwaar- of beroepschrift moet voldoen, zijn na te lezen in het examenreglement dat terug te vinden is via [www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl).

#### **4.8. Kosten**

De actuele kosten voor de kandidaat voor deelname aan (een onderdeel van) de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed zijn te vinden op de tarievenlijst op de site van SVMNIVO.

#### **4.9. Nadere informatie**

Indien u na lezing van deze handleiding vragen hebt, kunt u tijdens werkdagen contact opnemen met SVMNIVO. De laatste ontwikkelingen op het gebied van de praktijktoets staan op [www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl), vermeld onder de rubriek 'Examens' en vervolgens onder de subrubriek 'Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed'. Indien u overweegt aan de praktijktoets deel te nemen, is het verstandig deze rubrieken regelmatig te raadplegen.

## 5. Bijlagen

Zie document 'Bijlagen Handleiding Praktijkttoets Makelaar BV – KP' voor:

- de beoordelingsschema's
- het formulier 'Toestemming gebruik gegevens'

### Voorbeeld Handelingsdeel 5 Klantdossiers inclusief klantreviews: **STAR\***-analyse per werkproces

**\*STAR = Situatie, Taak, Actie en Resultaat**

#### 1. Klantdossier Kerntaak 1 Verkoop van een pand (bestaande bouw)

##### 1.1 Verkoopopdracht verworven

Tijdens het verkoopproces van Lingebaan 21 heb ik, als kandidaat Makelaar, het bedrijfspannd van Everweerd B.V. in de verkoop mogen nemen en heb ik na ons eerste contact de verkoopopdracht verworven.

**Situatie:** Op 25 juni 2018 heeft de eigenaar van Everweerd B.V. ons makelaar/taxateurskantoor gebeld met de vraag of wij zijn bedrijfspannd in de verkoop wilden nemen. Hij wilde graag uitbreiden, maar dit was binnen zijn huidige bedrijfspannd onmogelijk. Vandaar de wens dit bedrijfspannd te verkopen.

**Taak:** Mijn taak in deze situatie was het kennismaken met de eigenaar van Everweerd B.V., het doorspreken van de wensen van meneer, het doorspreken van de mogelijkheden met betrekking tot verkoop via ons kantoor en uiteindelijk de opdracht tot dienstverlening te laten tekenen om zo zeker te zijn van de opdracht.

**Actie:** Ik heb met meneer een afspraak ingepland om kennis te maken en alle zaken door te spreken betreffende de eventuele verkoop via ons kantoor. Na een prettig gesprek (waarin de opdracht aan ons kantoor is gegund) heb ik de opdracht tot dienstverlening opgestuurd en later op kantoor met meneer besproken. Tot slot hebben wij beiden de opdracht tot dienstverlening getekend.

**Resultaat:** Het resultaat was dat de opdracht tot dienstverlening is getekend en de verkoopopdracht is verworven.

## Bewijsstuk 1. Afspraakbevestiging kennismaking eigenaar Everweerd B.V.

Kennismaking Everweerd B.V. - Afspraak

Bestand **Afspraak** Invoegen Tekst opmaken Controleren Help Vertel wat u wilt doen

Opslaan en sluiten Verwijderen →

Afspraak Planningsassistent

Skype-vergadering

Notities bij vergadering

Deelnemers uitnodigen

Bezet 15 minuten Terugkeerpatroon Tijdzones

Categoriseren Codes

Dicteren Spraak

Customer Manager

Sjablonen weergeven

Mijn sjablonen

Onderwerp **Kennismaking Everweerd B.V.**

Locatie **Kantoor**

Begintijd **ma 25-6-2018** 10:00  Duurt hele dag

Eindtijd **ma 25-6-2018** 11:00

Kennismaking; mogelijk opdracht tot verkoop bedrijfspand.

## Bewijsstuk 2. Getekende opdracht tot dienstverlening.

**OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING Bij verkoop**

Bij koop/huur \*\*

De opdrachtgever		De makelaar:
Naam	: Klaasse	Kieviet
Voornamen	: Johan	Janneke Brechje Wiets
Geboorteplaats	: Everdingen	Zevenaar
Geboortedatum	: 24-03-1946	
Beroep	: drukker	
Woonplaats	: Vianen	
Postcode	: 4121 ZM	
Straat	: Iingeboan 21	
E-mailadres	: drukkerij@everweerdv.nl	
Telefoon thuis	: 0346-000115	
Telefoon werk	: 0645454545	
*) Burgerlijke staat	: gehuwd/geregistreerd partnerschap/verhuwd en geregistreerd partnerschap*	
*) Hervrijdijsgoederenrecht	: gemeenschap van goederen/hervrijdijsgoederenrecht*	
Legitimatie	: geldig paspoort/rijbewijs/verblijfsvergunning/identiteitsnummer ...	

De opdrachtgever heeft op  
 \*) aan de makelaar een door deze aanvrder opgedragen opdracht verstrekt tot het verlenen van diensten bij de verkoop van een  
 waaromtrent hieronder de naam en de aard van de goederen vermeld.

6. Bijzondere afspraken

De opdrachtgever (handtekening en datum)

de makelaar  
(handtekening en datum)

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

\* doorthalen wat niet van toepassing is.  
 \*\* dit model is niet bestemd voor bedrijfsonroerend goed.

## 1.2 Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling

Op vrijdag 29 juni heb ik zelfstandig het onderzoek en de analyse uitgevoerd met betrekking tot de waardebeoordeling van Lingebaan 21.

**Situatie: ...**

Ga zo verder met de uitwerking van de werkprocessen per kerntaak.