



# NVM Nieuwbouw Leidraad

## Inhoud

I	Inleiding.....	1
II	Doel.....	2
III	Bereik.....	2
IV	De NVM-nieuwbuwspecialist.....	2
V	Beschrijving werkprocessen .....	4
VI	Het kantoor en de interne organisatie .....	5
VII	Kennis & informatievoorziening en -delen .....	7
VIII	Opleiding & ervaring.....	9
IX	Kwaliteit en Integriteit.....	9
X	De NVM .....	10

## I Inleiding

De NVM Nieuwbouw Leidraad is bedoeld voor NVM makelaars of NVM Wonen-kandidaat-makelaars die actief betrokken zijn bij het adviseren over nieuwbouwinitiatieven, nieuwbouwwoningen verkopen/verhuren en zich als NVM-nieuwbuwspecialist willen laten registreren. De dienstverlening van een NVM-nieuwbuwspecialist komt samen in de kernwaarden:

- Kennis
- Kwaliteit
- Samenwerking
- Effectiviteit
- Resultaat

Om die reden is deze NVM Nieuwbouw Leidraad niet vanuit een toetsingskader, maar vanuit voornoemde kernwaarden opgesteld. De belangrijkste pijlers worden gevormd door:

- a. Werkprocessen NVM-nieuwbuwspecialist en diens organisatie
- b. Wijze waarop werkprocessen in de organisatie verankerd zijn
- c. Aanwezige kennis & ervaring



## II Doel

1. De NVM Nieuwbouw Leidraad heeft tot doel vast te leggen waaraan een NVM makelaar of NVM Wonen-kandidaat-makelaar en het kantoor waaraan deze is verbonden (blijvend) moeten voldoen om zich NVM-nieuwbouwspecialist te mogen noemen.

## III Bereik

1. De NVM Nieuwbouw Leidraad heeft betrekking op de werkprocessen van de NVM-nieuwbouwspecialist en het NVM-kantoor waaraan zij/hij verbonden is, op het terrein van (projectmatige) nieuwbouw- en vernieuwbouwwoningen, woningen in transformatie-/herbestemmingsobjecten, bijbehorende parkeervoorzieningen, de overige ruimten bij gecombineerde projecten alsmede (projectmatige) kavels;
2. Al hetgeen in deze NVM Nieuwbouw Leidraad is opgenomen geldt voor zowel de NVM-nieuwbouwspecialist als het NVM-kantoor waar de specialist geregistreerd staat. In dit kader wordt met de term 'NVM-nieuwbouwspecialist' zowel de geregistreerde persoon als het NVM-kantoor bedoeld;
3. Binnen de activiteiten waarvoor de NVM Nieuwbouw Leidraad geldt, is het mogelijk dat de NVM-nieuwbouwspecialist samenwerkt met een collega (NVM) makelaar, collega NVM-nieuwbouwspecialist en/of (freelance) verkoopmedewerkers van de opdrachtgever. De NVM-nieuwbouwspecialist is bij uitvoering van zijn taken niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, deskundigheid, de werkprocessen etcetera van deze 'derden'.

## IV De NVM-nieuwbouwspecialist

*Dit hoofdstuk van de NVM Leidraad Nieuwbouw komt overeen met de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw 2020*

### 1. Uitgangspunten

1.1 Een NVM-makelaar of NVM Wonen-kandidaat-makelaar, mag zich kenbaar maken als NVM-nieuwbouwspecialist indien hij/zij

- bij het adviseren over en/of de verkoop c.q. verhuur van nieuwbouwwoningen overeenkomstig de NVM Nieuwbouw Leidraad werkt en
- overeenkomstig dit reglement bij de NVM is geregistreerd.

1.2 Om als NVM-nieuwbouwspecialist geregistreerd te worden, dient de NVM-makelaar of de NVM Wonen-kandidaat-makelaar

- In de ledenadministratie van de NVM als NVM-makelaar of NVM Wonen-kandidaat-makelaar geregistreerd te zijn, en
- te beschikken over minimaal twee jaar conform art. 2 aangetoonde praktijkervaring aangaande advisering en afzet van (ver)nieuwbouwwoningen, en
- met goed gevolg de in art. 3 benoemde Kennistest te hebben afgelegd, en
- niet langer geleden dan een door het algemeen bestuur vastgestelde termijn met goed gevolg het in art. 4 benoemde Assessment NVM-nieuwbouwspecialist te hebben afgelegd, en
- ook voor het overige voldoet aan het in of krachtens deze kwaliteitsnorm gestelde.

1.3 Het NVM-kantoor waarbij de NVM-nieuwbouwspecialist (persoon) bij de NVM geregistreerd staat, mag op al haar vestigingen de titel NVM-nieuwbouwspecialist voeren indien

- alle (ver)nieuwbouw gerelateerde activiteiten bij voorkeur overeenkomstig de NVM Nieuwbouw Leidraad worden uitgevoerd, en
- de directie van het NVM-kantoor met gebruik van een door NVM te verstrekken formulier verklaart activiteiten voor/over (ver)nieuwbouwwoningen & kavels bij voorkeur overeenkomstig de NVM Nieuwbouw Leidraad uit te voeren, en
- voor de specifieke werkprocessen en het voor de opdrachtgevers delen van 'makelaars overstijgende projectinformatie' bij voorkeur gewerkt wordt met een kantoorautomatiseringspakket dat voldoet aan de specificaties die in de NVM Nieuwbouw Leidraad zijn opgenomen.

## 2 Aantoonbare praktijkervaring

De in art. 1.2 vereiste ervaring dient met gebruik van door de NVM te verstrekken formulieren te worden aangetoond middels

- een overzicht van
  - o minimaal 2 (mede) door de NVM-makelaar of NVM Wonen-kandidaat-makelaar verstrekte adviezen over nieuwbouwlocaties en/of projecten in de afgelopen vijf jaar, en
  - o minimaal 2 verkoop- en/of verhuuropdrachten voor projectmatige afzet van nieuwbouwwoningen waaraan (mede) door de NVM-makelaar of NVM Wonen-kandidaat-makelaar de afgelopen vijf jaar is gewerkt; en
- referenties van twee adviesopdrachten en twee verkoop/verhuur 'opdrachten'

De helft van de 'adviezen' en 'opdrachten' mag ouder zijn dan twee jaar.

## 3 Kennistest

3.1 Een door het NVM-bureau geselecteerd examenbureau biedt op grond van de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw en de NVM Nieuwbouw Leidraad een test aan die mede tot stand is gekomen na input van professionele opdrachtgevers;

3.2 De inhoud en vorm van de kennistest wordt vastgesteld door het Algemeen Bestuur na raadpleging van de NVM-nieuwbouwspecialisten.

## 4 Assessment NVM-nieuwbouwspecialist

4.1 Een door het NVM-bureau geselecteerd examenbureau biedt een assessment aan;

4.2 De inhoud, vorm en repetitie van het assessments worden vastgesteld door het Algemeen Bestuur na raadpleging van de NVM-nieuwbouwspecialisten;

4.3 Vrijstelling van een periodiek vervolg assessment ter beoordeling of de NVM-nieuwbouwspecialist nog over voldoende actuele kennis beschikt is alleen mogelijk als de NVM-nieuwbouwspecialist overeenkomstig vaststelling door het Algemeen Bestuur deelneemt aan Permanente educatie (art 5) en/of Intervisie (art 7).

## 5. Permanente educatie

De NVM-nieuwbouwspecialist volgt permanente educatie conform het daartoe door het algemeen bestuur na raadpleging van de NVM-nieuwbouwspecialisten vastgestelde.

## 6. Screening

6.1 De NVM-nieuwbouwspecialist werkt actief mee aan een screening of er overeenkomstig de NVM Nieuwbouw Leidraad wordt gewerkt.

6.2 De inhoud en vorm van de screening wordt vastgesteld door het Algemeen Bestuur na raadpleging van de NVM-nieuwbouwspecialisten.

## 7. Intervisie

7.1 De NVM-nieuwbouwspecialist neemt actief deel aan Intervisie om daarmee voor zichzelf en voor de NVM-nieuwbouwspecialisten als collectief te werken aan kwaliteitsverbetering;

7.2 De inhoud, frequentie en vorm van de Intervisie wordt vastgesteld door het Algemeen Bestuur na raadpleging van de NVM-nieuwbouwspecialisten.

## 8. Behoud specialisme bij kantoorwisseling

Vanaf het moment dat de NVM-nieuwbouwspecialist op basis waarvan een NVM-kantoor gerechtigd is de titel NVM-nieuwbouwspecialist te voeren, bij de NVM niet langer bij dat NVM-kantoor is geregistreerd, is dat NVM-kantoor gedurende zes maanden gerechtigd de titel NVM-nieuwbouwspecialist te blijven voeren, mits aan alle overige eisen wordt voldaan.

## 9. Beëindiging registratie

De registratie bij de NVM als NVM-nieuwbouwspecialist wordt beëindigd als de NVM-nieuwbouwspecialist

- daartoe een verzoek doet bij de NVM;
- niet (langer) voldoet aan het in of krachtens deze kwaliteitsnorm gestelde;
- de aanbevelingen voortvloeiend uit de screening ex artikel IV.6 of het assessment ex artikel IV.4 niet binnen de gestelde termijn heeft doorgevoerd;

## 10. Opdracht

De NVM-nieuwbouwspecialist stelt de NVM Nieuwbouw Leidraad op eerste verzoek ter hand aan de opdrachtgever.

## V Beschrijving werkprocessen

### 1. Algemeen

1.1 De handelingen in de werkprocessen zijn enerzijds gericht op het doorlopen van de fasering zoals een project door de opdrachtgever wordt aangehouden, anderzijds op welke wijze de consument gedurende de diverse stadia wordt begeleid.

1.2 Het overzicht met de werkprocessen is nooit alles omvattend omdat specifieke omstandigheden bij specifieke projecten in combinatie met de voortgang van de techniek, tot (ver)nieuw(d)e processen (kunnen) leiden.

1.3 De opdrachtgever en de NVM-nieuwbouwspecialist bepalen samen welke activiteiten tot de opdracht tot dienstverlening behoort en leggen deze opdracht schriftelijk vast.

1.4 Indien bij de advisering of bij de afzet van woningen andere partijen betrokken zijn, draagt de NVM-nieuwbouwspecialist er zorg voor dat gezamenlijk vastgelegd wordt op welke wijze de communicatie plaatsvindt, wie welke woningen of andere ruimten opteert, verkoopt, verhuurt et cetera. De NVM nieuwbouwspecialist staat niet in voor de expertise, effectiviteit en kwaliteit van de 'overige betrokkenen'.

## 2. Opdrachtgever / Project gerelateerde werkprocessen

### 2.1 Acquisitie, Initiatief, Programma & ontwerpfase : Advisering

De NVM-nieuwbouwspecialist

- adviseert de opdrachtgever over de behoeften voor uitbreiding of transformatie van de woningvoorraad in algemene zin dan wel over een specifieke locatie;
- adviseert in de initiatieffase over gebiedsontwikkeling, het woningbouwprogramma, globale doelgroep, prijsklasse en architectuur om daarmee de ontwikkelaar, architect en stedenbouwer te voorzien van uitgangspunten voor een kansrijke planontwikkeling;
- adviseert in de ontwerpfase over de woningdifferentiatie, de doelgroep, de categorie (huur/koop), afzetprijs (huur/koop) zodat de opdrachtgever een goed beeld krijgt van de afzethaalbaarheid en zij/hij zelf een risicoanalyse voor het plan kan opstellen;
- draagt door advisering bij aan het optimaliseren van het plan, de architectuur, de woningplattegronden, de staat van afwerking, et cetera zodat het aanbod van woningen aansluit op de wens van de doelgroep voor die locatie;
- adviseert over de marketingstrategie, gebiedspromotie, en een passende kwaliteit van de verkoopdocumentatie en commerciële uitingen;
- (mede) organiseert, begeleidt of participeert bij crowdsourcing, consumenten- en belangstellendenonderzoek en/of preview.

### 2.2 Definitief ontwerpfase : Verkoopvoorbereiding

De NVM-nieuwbouwspecialist

- brengt marketingadviezen uit, draagt bij aan het profiel van het project, publiceert het project in/op (nieuwe) media;
- stelt de verkoop- / verhuurdocumentatie, splitsingsakte en -tekening, meer- en minderwerklijst, de koop/huurovereenkomsten op en/of adviseert daarbij;
- beheert de documenten adequaat;
- verschaft de opdrachtgever toegang tot een afgebakend en op het project afgestemd gedeelte van het kantoorautomatiseringssysteem waar onder meer de verkoop/verhuurdocumenten staan opgeslagen;
- publiceert het project en alle woningen
  - in de NVM uitwisseling
  - op funda Nieuwbouw tenzij, na overleg met de opdrachtgever, publicatie op funda ongewenst is. Publicatie omvat *Project in voorbereiding* alsmede, na start verkoop/verhuur, het *Project met alle woningen / kavel*, en
  - op de website van de NVM-nieuwbouwspecialist, de projectwebsite en eventuele overige websites;
- informeert en registreert belangstellenden

### 2.3 Uitwerkings- en realisatiefase : Verkoop en/of verhuur

De NVM-nieuwbouwspecialist

- neemt deel aan de manifestatie waar wordt gestart met de start verkoop/verhuur (soms ook 'pre sale' genoemd);
- nodigt eventueel (geregistreerde) belangstellenden uit zich in te schrijven voor specifieke bouwnummers;
- organiseert zo nodig een loting / toewijzing;
- draagt zo nodig zorg voor het opteren van woningen onder de inschrijvers en belangstellenden;

- voert verkoop- & verhuurgesprekken met belangstellenden, inschrijvers en optanten. De hoofdlijnen van de gesprekken wordt geregistreerd;
- stelt de koop-/aannemingsovereenkomst op, licht de koop/aanneemovereenkomst met alle bijlagen toe en laat het door de koper ondertekenen. Na ondertekening wordt het contract doorgestuurd naar de opdrachtgever, de bouwer, het waarborginstituut en de projectnotaris. Deze werkzaamheden zijn identiek (behoudens de projectnotaris) als het een huurcontract betreft;
- past adequaat de woningstatus aan ('beschikbaar', 'onder optie', 'verkocht/verhuurd onder voorbehoud', 'verkocht/verhuurd') in alle relevante systemen;
- houdt adequaat het overzicht van optanten en verkopen/verhuren bij en zorgt dat dit zichtbaar is voor de opdrachtgever in de 'mijn project' omgeving van het kantoorautomatiseringssysteem van de NVM-nieuwbouwspecialist;
- informeert de opdrachtgever (periodiek) over de voortgang van verkoop/verhuur;
- levert een bijdrage over het lopende project aan een rapportage waarin de opdrachtgever de voortgang van al zijn projecten, mits in verkoop bij een NVM-nieuwbouwspecialist, verzameld ziet;
- werkt gedurende de verkoopperiode mee aan (de voorbereiding van) verkoopmanifestaties, informatie, open dagen, et cetera.

#### 2.4 Realisatie en na oplevering: After sales

##### De NVM-nieuwbouwspecialist

- werkt mee aan het informeren van de kopers over het verloop van de bouw in de periode vanaf aankoop tot en met de oplevering van de woning;
- begeleidt de kopers/huurders bij het kiezen van de definitieve woningplattegrond, de koperskeuzelijst (meer- en minderwerk) en/of specifieke wensen;
- zet een enquête uit onder kopers/huurders en/of onder de afvallers van een project. De enquête heeft tot doel te achterhalen: ervaringen m.b.t. project, verwachtingen, dienstverlening, aankoop/aanhuur, dienstverlening van derden, et cetera;
- werkt mee aan cliënten onderzoek (onder opdrachtgevers en consumenten) over ervaring en beoordeling van dienstverlening in de keten.

### 3. Klant gerelateerde werkprocessen

#### 3.1 Belangstellende

3.1.1 De consument wordt bij belangstelling voor het project correct en volledig geïnformeerd over de status ('in voorbereiding' / 'in verkoop' / 'in verhuur' / 'onder optie' / 'verkocht' / 'verhuurd'), krijgt de beschikbare projectdocumentatie en wordt in het CRM systeem van de NVM-nieuwbouwspecialist voor dit project geregistreerd. Als een project nog niet in verkoop of verhuur staat wordt de belangstellende geregistreerd als voorinschrijver;

3.1.2 Als er geen sprake (meer) is van (voor)inschrijving wordt de belangstellende uitgenodigd om op kantoor nader geïnformeerd te worden over het project, de woningen, de verkoopstukken et cetera;

3.1.3 Het gedrag van de consument is te allen tijde leidend. Dit wil zeggen dat de consument bepaalt of zij/hij zich voor een (of meerdere) project(en) inschrijft;

3.1.4 Bij het uitvragen, vastleggen / registreren, beheren en mogelijk afstaan van data van de consument wordt ten allen tijde voldaan aan de privacy wetgeving.

#### 3.2 Voorinschrijver



De voorinschrijver wordt periodiek geïnformeerd over de status van het project. Bij aanvang verkoop en/of verhuur ontvangt de voorinschrijver informatie. Een eventuele loting / toewijzing wordt uiteengezet. Een en ander wordt geregistreerd;

### 3.3 Inschrijver

De voorinschrijver (en in sommige gevallen de belangstellende) krijgt de mogelijkheid om de voorkeur voor specifieke woningen (in volgorde) kenbaar te maken;

### 3.4 Optant

3.4.1 De inschrijver of belangstellende krijgt voor een beperkte periode een optie toegewezen gekregen om tot een aankoop/-huurbeslissing en aankoop/-huur over te gaan.

3.4.2 Gedurende de optieperiode krijgt de optant alle noodzakelijke informatie over het project, de woning, de contractstukken et cetera.;

### 3.5 Koper/Huurder

De optant wordt, als hij tot aankoop/aanhuur wenst over te gaan, de contractstukken ter bestudering en ondertekening aangeboden. Na ondertekening door de opdrachtgever ontvangt de koper een ondertekend exemplaar van het contract;

### 3.6 Afvaller

3.6.1 Een voormalig belangstellende, voorinschrijver, inschrijver, optant alsmede de koper die ontbonden heeft, wordt geregistreerd als afvaller bij het project;

3.6.2 Een afvaller kan geïnformeerd worden over de (aanstaande) verkoop van nieuwbouwwoningen in een ander project;

## **VI Het kantoor en de interne organisatie**

### **1. Algemeen**

Advisering bij en verkoop/verhuur van nieuwbouwwoningen is een majeur onderdeel van de totale dienstverlening van het kantoor;

### **2. Uitvoering werkzaamheden**

De NVM-nieuwbouwspecialist c.q. de directie van het NVM-kantoor ziet er op toe dat de diverse taken binnen de werkprocessen door deskundige medewerkers worden uitgevoerd;

### **3. Intern toezicht en Kantoorautomatisering**

3.1 De NVM-nieuwbouwspecialist c.q. de directie van het NVM-kantoor ziet er op toe dat de (werk)processen correct verlopen en kan dit met een ICT systeem aantonen;

3.2 De NVM-nieuwbouwspecialist c.q. de directie van het NVM-kantoor ziet er op toe dat de informatie van en over het project altijd correct en actueel is, als ook dat de gegevens over de geregistreerde beangstellenden, optanten etc., op een goede en veilige wijze zijn opgeslagen;

3.3 Er is een adequaat documentbeheer systeem;

3.4. De omvang van de processen, de noodzakelijke registratie en verantwoording is dermate omvangrijk dat het kantoor gebruikmaakt van een content management

systeem dat de specifieke situatie rond de verkoop van nieuwbouwwoningen faciliteert. Zie ook Hoofdstuk VII;

3.5 Vanuit zijn Kantoorautomatiseringspakket controleert de NVM-nieuwbouwspecialist van het kantoor gedurende de periode dat een project in verkoop is, minimaal 2 maal of de processen correct verlopen zijn. Van de controle wordt in een rapportage vastgelegd wanneer die plaatsvond, wat gecontroleerd werd, wat geconstateerd is, welke maatregelen zijn genomen.

#### 4. Eindrapportage

Met het Kantoorautomatiseringspakket stelt de NVM-nieuwbouwspecialist uiterlijk binnen 2 maanden na afmelding van de laatste woning van het project, de interne controlerapportages en een project factsheet op;

### VII Kennis & informatievoorziening en –delen

#### 1. Kennis

1.1 Om kwalitatief hoogwaardige adviezen te kunnen geven beschikt de NVM-nieuwbouwspecialist over voldoende kennis. Kennis laat zich in dit kader uitsplitsen in een aantal varianten:

- (woning)Marktkennis - om de kansen en bedreigingen voor een nieuwbouwlocatie of -project in kaart te brengen;
- Kennis over in de woningbouw toegepaste constructiemethodes, bouwmaterialen, installaties, duurzaamheidskeuze et cetera;
- Kennis van de consument – om de specifieke doelgroep voor een nieuwbouwlocatie of –project te benoemen;
- Kennis over de opdrachtgever – om te adviseren wat de opdrachtgever op deze locatie wenst en of de opdrachtgever in zijn bedrijfsvoering belang heeft bij productoptimalisatie;
- Marketingkennis – om een goed beeld te kunnen schetsen van de benodigde marketinginspanning om tot (volledige) afzet van de te realiseren woningen te komen;

1.2 De NVM-nieuwbouwspecialist adviseert de opdrachtgever in het kader van een duurzame *samenwerking* en op basis van zijn *kennis* en *kwaliteit*, op welke wijze en wanneer het project in de markt kan worden gezet, zodat *effectief resultaat* wordt bereikt;

1.3 Om de belangstellenden voor de aankoop / huur van een nieuwbouwwoning goed, volledig en effectief te informeren, werken de medewerkers van de NVM-nieuwbouwspecialist (kantoor) optimaal samen, beschikken zij over empathisch vermogen, en zijn ze doelgericht om te komen tot een transactie;

1.4 Ten aanzien van het verzamelen, beheren, analyseren en delen van persoonsgebonden informatie wordt te allen tijde voldaan aan de AVG.

#### 2. Informatievoorziening

2.1 De opdrachtgever krijgt bij voorkeur toegang tot een afgeschermd deel van het Kantoorautomatiseringspakket ('mijn project') zodat hij altijd een actueel beeld heeft van de voortgang bij verkoop en/of verhuur van de nieuwbouwwoningen. In deze omgeving staan van het project de met kopers/huurder en optanten vigerende documenten zoals de (model) KAO, splitsingsakte en –tekening, meer- en minderwerklijst et cetera.;



2.2 De opdrachtgever dient, in geval van de ICT koppeling zoals genoemd in 2.1, de mogelijkheid te hebben om een overzicht van de vervallen termijnen (bouwnummer, termijn en datum) tot deze 'mijn project' omgeving te uploaden;

2.3 Afgezien de eigen toegang met inlog tot 'mijn project' als hiervoor beschreven, ontvangt de opdrachtgever periodiek een gestandaardiseerde update over de voortgang bij verkoop en/of verhuur van het project;

2.4 Om de opdrachtgever in één overzicht te informeren over al zijn projecten bij NVM-nieuwbouwspecialisten, dus NVM-nieuwbouwspecialist overstijgend, dient de Kantoorautomatisering bij voorkeur informatie door te sturen aan de database van waaruit het totaaloverzicht van de opdrachtgever wordt samengesteld.

### 3. Informatie delen

3.1 Om de opdrachtgever(s) in het adviesstadium goed en actueel te adviseren is het voor de NVM-nieuwbouwspecialist van belang over zoveel mogelijk object-, subject- en transactiegegevens alsmede geaggregeerde woonwensdata te beschikken.

3.2 De NVM-nieuwbouwspecialist mag voor onderzoeksdoeleinden gebruik maken van verzamelde gegevens onder voorwaarde dat

- Het eigendom van de gegevens wordt gerespecteerd;
- Eventueel te herleiden personen niet worden benaderd;
- De NVM-nieuwbouwspecialist zelf object-, subject en transactiegegevens alsmede geaggregeerde woonwensdata volledig beschikbaar stelt.

3.3 Het wordt de NVM toegestaan de verzamelde data te gebruiken om onderzoek te doen naar de landelijke en regionale nieuwbouwmarkt en daarover te publiceren.

Onderzoek en de publicatie heeft mede tot doel de NVM en specifiek de NVM-nieuwbouwspecialist te profileren als gezaghebbend op lokale en soms regionale nieuwbouwvraagstukken;

3.4 Zonder toestemming van de opdrachtgever en de kopers/huurders worden de gegevens van de kopers en/of huurders niet aan derden beschikbaar gesteld.

Uitzondering hierop vormen de projectnotaris en het waarborginstituut.

3.5 Informatieverstrekking via het automatiseringssysteem van de NVM-nieuwbouwspecialist is toegestaan mits hij kan garanderen dat alleen de door hem beschikbaar te stellen informatie wordt overgedragen;

### 4. Kantoorautomatiseringspakket Nieuwbouw

4.1 De werkprocessen bij projectmatige verkoop/verhuur van nieuwbouwwoningen wijken op meerdere onderdelen af van de processen bij de diensten in de 'bestaande bouw'. Om die reden werkt de NVM-nieuwbouwspecialist voor de (ver)nieuwbouw gerelateerde activiteiten bij voorkeur met een Kantoorautomatiseringspakket wat aansluit op de specifieke werkprocessen, specifieke data uitwisseling faciliteert en derhalve minimaal voldoet aan hetgeen benoemd in deze NVM Nieuwbouw Leidraad;

4.2 De NVM-nieuwbouwspecialist

- mag indien de opdrachtgever dat vereist voor haar/zijn werkprocessen gebruik maken van diens verwerkingssysteem;
- stuurt met het Kantoorautomatiseringspakket alle project-, woning- en klantgegevens door naar de NVM Database (uitwisseling), de website van de NVM-nieuwbouwspecialist (kantoor), de projectwebsite, funda (voor zover met opdrachtgever besloten, zie hfdst V art 2.2), eventuele lokale of regionale platforms;
- kan met het Kantoorautomatiseringspakket de klant door diverse stadia (als beschreven in V2.3 en V3.1.1) volgen. Als een klant afziet van een woning in een

project, volgt registratie (project, stadium, datum en reden), waarbij bij reden een aantal standaardkeuzes en een open invoerveld mogelijk is;

- biedt met het Kantoorautomatiseringspakket de opdrachtgever een 'mijn project' omgeving, zoals beschreven in art.VII3.1, aan;
- levert met het Kantoorautomatiseringspakket de opdrachtgever de rapportage zoals beschreven in art. VII2.3;
- stuurt met het Kantoorautomatiseringspakket informatie zoals beschreven in art VII2.4 door naar een database waarvandaan de opdrachtgever een totaaloverzicht van al zijn lopende projecten, ongeacht welke NVM-nieuwbouwspecialist daarbij is betrokken, wordt aangeboden;
- voldoet met het Kantoorautomatiseringspakket aan de specificaties voor uitwisseling en delen;
- is met het Kantoorautomatiseringspakket bij collegiale samenwerking in staat om op projectniveau met het Kantoorautomatiseringspakket van de collega te communiceren;
- kan met het Kantoorautomatiseringspakket op een eenvoudige wijze op basis van inschrijvingen en voorkeuren van belangstellenden, opties toe te kennen;
- koppelt met het Kantoorautomatiseringspakket nieuwbouwwoningen (bouwnummer/adres) aan personen (in status optant, koper of huurder);
- biedt met het Kantoorautomatiseringspakket de koper/huurder een 'mijn nieuwbouwwoning' omgeving aan met nader te bepalen specificaties;
- kan met het Kantoorautomatiseringspakket op basis van de eerder ingevoerde termijndeling, de rente ingangsdata en de datum ondertekenen koopcontract, op eenvoudige wijze een bouwrenteberekening maken.

## VIII Opleiding & ervaring

1. De NVM-nieuwbouwspecialist c.q. de directie van het NVM-kantoor garandeert de opdrachtgever dat alle medewerkers van de NVM-nieuwbouwspecialist opgeleid zijn om bij de uitvoering van de diensten waartoe opdracht is verstrekt te voldoen aan de kwaliteitseisen, zoals deze in dit document zijn opgenomen;

2. De NVM-nieuwbouwspecialist

- beschikt over kennis van de lokale woningmarkt en aantoonbare ervaring met betrekking tot het adviseren bij (ver)nieuwbouwprojecten, herbestemmings-transformatietrajecten, de verkoop c.q. verhuur van nieuwbouwwoningen en/of de verkoop van kavels;
- ondergaat periodiek een assessment of neemt deel aan intervisie bijeenkomsten voor/met NVM-nieuwbouwspecialisten, waarin op basis van gelijkwaardigheid en aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering;
- volgt permanente educatie als vastgesteld door het algemeen bestuur.

## IX Kwaliteit en Integriteit

1. De diensten van de NVM-nieuwbouwspecialist (adviezen, verkoop en verhuur) zijn er op gericht de best mogelijke afzet van de nieuwbouwwoningen in een project tot stand te brengen;

2. De NVM-nieuwbouwspecialist

- draagt in de adviesfase bij aan planoptimalisatie en zoekt aansluiting (qua kwaliteit en financiële haalbaarheid) bij de mogelijkheden van de doelgroep voor de locatie. Dit alles om het project in een aanvaardbaar risicoprofiel op de markt te brengen;
  - informeert belangstellenden voor nieuwbouwwoningen goed en volledig;
  - legt belangstellenden het project, de tekeningen en de contractstukken duidelijk uit;
  - begeleidt belangstellenden, indien mogelijk, over de bouwplaats;
  - geeft belangstellenden, rekening houdend met de voortgang van verkoop/verhuur, de ruimte tot besluit te komen;
3. Voor zover de consument haar/zijn gegevens door de NVM-nieuwbouwspecialist laat registreren, verzamelt deze consumentendata voor adviesdoeleinden (woonwensen) en afzet (verkoop/verhuur woningen). De herkomst van de consumentendata is divers.
  4. Als een consument zich bij de NVM-nieuwbouwspecialist aanmeldt als belangstellende voor een project, is het aan de consument of zij/hij zich ook voor andere woningen (nieuwbouw of bestaand) wenst in te schrijven.
  5. De NVM-nieuwbouwspecialist registreert de consumentenstatus adequaat in het werkproces.
  6. De opdrachtgever kan desgewenst inzicht krijgen in het leads verloop van het project;
  7. Als een koper of huurder in het project bij de NVM-nieuwbouwspecialist de opdracht geeft tot verkoop c.q. verhuur van de 'oude' woning, winkel of het kantoor, dan staat deze opdracht los van de opdracht jegens de opdrachtgever van het project. Richting de koper/huurder treedt de NVM-nieuwbouwspecialist met betrekking tot de aankoop/aanhuur altijd op namens de opdrachtgever. Bij conflicterende zaken geeft de NVM-nieuwbouwspecialist zijn opdracht voor verkoop c.q. verhuur van de 'oude' woning, winkel of het kantoor aan de koper/huurder terug;

## X De NVM

1. De NVM houdt een register bij van NVM-nieuwbouwspecialisten;
2. Indien een opdrachtgever, een klant of een collega van mening is dat een NVM-nieuwbouwspecialist zich niet houdt aan de regels van de NVM, inclusief deze NVM Nieuwbouw Leidraad, dan worden zij uitgenodigd bij de NVM een klacht in te dienen;
3. Het Algemeen Bestuur kan, na consultatie van de Marktgroep Nieuwbouw en de NVM-nieuwbouwspecialisten, deze NVM Nieuwbouw Leidraad wijzigen.

## XI Overgangsregeling

1. Voordat deze NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw 2020 in werking is getreden, was de 'NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw 2014' van kracht waarbij de term NVM-nieuwbouwspecialist was gekoppeld aan kantoren;
2. Met invoering van de huidige NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw 2020 komt de oude regeling te vervallen;
3. NVM-kantoren die zich op basis van de 'NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw 2014' NVM-nieuwbouwspecialist noemen, mogen tot uiterlijk 18 maanden na invoering van de huidige NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw (2020) deze beschermde titel voeren.



Deze NVM Nieuwbouw Leidraad is vanuit de Marktgroep Nieuwbouw opgesteld en geaccordeerd door het Algemeen Bestuur op .....

20201026