

# Beroepscompetentieprofiel

## Register-Makelaar Wonen



**vastgoedcert**

Opgesteld door

**SVM | n i v o**

het examenbureau van de vastgoedbranche

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>1. Beroepscompetentieprofiel</b> .....	5
1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel? .....	5
1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel? .....	5
1.3 Waarom een format beroepscompetentieprofiel? .....	5
<b>2. Algemene informatie over het beroep</b> .....	6
2.1 Mogelijke functiebenamingen .....	6
2.2 Beschrijving van het beroep .....	6
2.2.1 Werkomgeving .....	6
2.2.2 Typerende beroepshouding.....	6
2.2.3 Rol en verantwoordelijkheden.....	6
2.2.4 Complexiteit.....	7
2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten.....	7
2.2.6 Branchevereisten .....	7
2.3 Competenties.....	7
<b>3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep</b> .....	9
3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen .....	9
3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen .....	10
<b>4. Beschrijving van de kerntaken</b> .....	12
4.1 Kerntaak 1 Verkoop van een woning.....	12
4.2 Kerntaak 2 Aankoop van een woning .....	20
4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning .....	25
4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning.....	29
4.5 Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen.....	32
4.6 Taak B Onderhandelen .....	36
4.7 Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport.....	37
4.8 Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten.....	37
<b>Bijlage 1 NLQF &amp; EQF</b> .....	39
<b>Bijlage 2 De Dublindescriptoren</b> .....	41
<b>Bijlage 3 Nadere uitwerking competenties</b> .....	42

*Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.*

## Inleiding

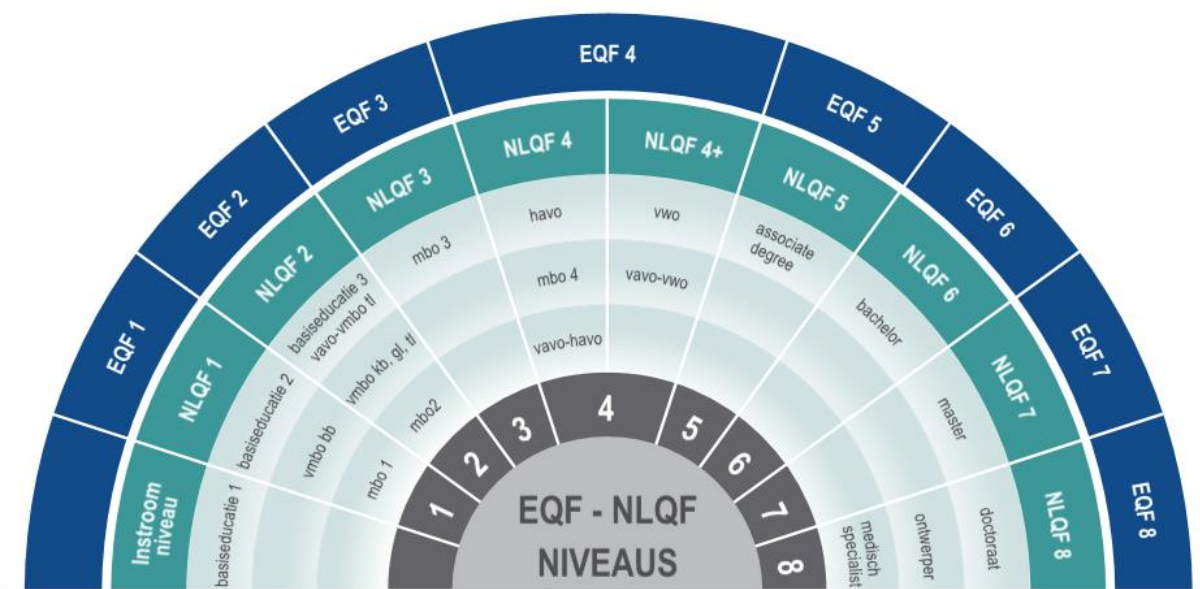
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Wonen dat vastgesteld is door het centraal College van Deskundigen van de stichting VastgoedCert. Dit profiel beschrijft de werkzaamheden en vaardigheden die nodig zijn om het beroep van Register-Makelaar Wonen uit te kunnen oefenen. Naast dit beroepscompetentieprofiel zijn eind- en toetstermen ontwikkeld; die termen beschrijven de vereiste vakkennis en vakvaardigheden voor het beroep van Register-Makelaar Wonen en zijn de leidraad voor zowel de opleidingen als de examens voor de Register-Makelaar Wonen.

Het niveau van de competenties genoemd in dit document, is gebaseerd op het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF)<sup>1</sup> en de Dublin-descriptoren<sup>2</sup>. Een nadere uitwerking van de competenties is te vinden in bijlage 3.

Het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF) bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces, waar en tot op zekere hoogte ook in welk tijdsbestek dan ook doorlopen. Deze beschrijvingen van de niveaus van kennis, vaardigheden en zelfstandigheid en verantwoordelijkheid worden vertaald naar leerresultaten.

Het is aannemelijk dat de Register-Makelaar Wonen aansluit op niveau 5 (associate degree). Dit niveau staat gelijk aan het niveau 5 van het Europees kwalificatiekader (EQF).

Schematisch overzicht generieke inschaling in NLQF en EQF van door de overheid gereguleerde kwalificaties.



<sup>1</sup> Zie voor een verdere uitwerking bijlage 1.

<sup>2</sup> Zie voor een verdere uitwerking bijlage 2.

Hieronder is in het kort weergegeven wat de Dublindescriptoren zijn:

<b>Dublindescriptoren</b>	<b>Nadere omschrijving</b>
Kennis en inzicht	Gedegen theoretische basis.
Toepassen kennis en inzicht	Combinatie van gedegen theoretische kennis, onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap en verantwoord handelen.
Oordeelsvorming	Combinatie van gedegen theoretische kennis, onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap en maatschappelijk verantwoord handelen.
Communicatie	Professioneel vakmanschap (beschikt over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden; houdt rekening met (internationale) cultuurverschillen; is gericht op (multidisciplinaire) samenwerking; fungeert als sparringpartner zowel binnen als buiten de eigen werkorganisatie.
Leervaardigheden	Onderzoekend vermogen en professioneel vakmanschap.

Om in staat te zijn opgedane kennis toe te passen in de beroepscontext beschikt de Register-Makelaar Wonen over:

- Professioneel vakmanschap
- Onderzoekend vermogen
- Maatschappelijk verantwoord handelen

Dit alles wordt omschreven en verder uitgewerkt in dit beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Wonen.

# 1. Beroepscompetentieprofiel

## 1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

Drie begrippen staan centraal in dit beroepscompetentieprofiel: *kerntaken*, opgesplitst in een aantal *werkprocessen* en de *competenties* die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Daarnaast kent dit beroepscompetentieprofiel een viertal *taken (A, B, C, D)*: deze taken bestaan uit repeterende werkprocessen van de kerntaken.

In hoofdstuk 3 van dit document worden de kerntaken, taken, werkprocessen en competenties verder uitgewerkt.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven.

## 1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs en hoger beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-, ad- en hbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt.

## 1.3 Waarom een format beroepscompetentieprofiel?

Er is een format beroepscompetentieprofiel ontwikkeld omdat het van belang is dat beroepen onderling vergeleken kunnen worden. Uitgaande van het feit dat dit beroepscompetentieprofiel de basis vormt voor het eventueel ontwikkelen of aanpassen van een kwalificatieprofiel, is het van belang dat het beroepscompetentieprofiel voldoet aan een aantal minimeisen. Een bepaalde mate van uniformiteit is hierbij gewenst. Een kwalificatieprofiel is een geformaliseerde en gestandaardiseerde beschrijving van de startpositie van de beginnende beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Een kwalificatieprofiel wordt onder andere bepaald en omschreven op basis van één of meer beroepscompetentieprofielen.

## 2. Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

### 2.1 Mogelijke functiebenamingen

Register-Makelaar Wonen

### 2.2 Beschrijving van het beroep

#### 2.2.1 *Werkomgeving*

De Register-Makelaar Wonen werkt voornamelijk op een makelaarskantoor. Hij voert werkzaamheden uit binnen de woningmarkt en niet binnen de zakelijke (midden- en kleinbedrijf/bedrijfsmatig vastgoed) of agrarische markt.

Hij opereert lokaal: hij heeft verstand van de lokale woningmarkt. Daarbij hanteert hij/het makelaarskantoor een eenvormige aanpak, gericht op de kerndiensten:

verkoop/aankoop, waardebeoordeling en huur/verhuur van woningen. Het overgrote deel van de omzet van het makelaarskantoor wordt door deze kerndiensten opgebracht.

Daarnaast worden soms hypotheek en verzekeringen als omzetaanvulling gebruikt, maar de rol van de Register-Makelaar Wonen hierin beperkt zich tot het meegeven van informatie en het doorverwijzen naar de experts op dit gebied.

De Register-Makelaar Wonen adviseert de klant bij een breed scala aan (deel)diensten, vastgelegd in de bemiddelingsopdracht: informeren en adviseren over aankoop- en verkoopstrategieën, verzorgen en begeleiden van bezichtigingen, beoordelen van de waarde van de woning, bewaken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten, begeleiden bij de afwikkeling van de aan- en verkoop.

De Register-Makelaar Wonen regelt/coördineert de aan- en verkoop van woningen, de huur en verhuur van woningen binnen de particuliere huurwoningenmarkt, het uitvoeren van promotieactiviteiten, het verrichten van waardebeoordelingen, het plegen van acquisitie, het mede-opstellen van een marketing- en/of pr-plan ten behoeve van de individuele klant/woning en het uitvoeren van promotieactiviteiten. De Register-Makelaar Wonen voert de werkzaamheden zelfstandig uit en draagt voor alle werkzaamheden de eindverantwoordelijkheid.

#### 2.2.2 *Typerende beroepshouding*

De Register-Makelaar Wonen moet:

- zichzelf goed kunnen presenteren waarbij hij blijkt geeft van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid;
- zich kunnen inleven in de wensen van (ver)kopers (aandacht en begrip tonen);
- proactief acteren en goed voorbereid zijn;
- ondernemend en commercieel handelen;
- goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden hebben;
- gemakkelijk contact kunnen leggen en onderhouden;
- zorgvuldig kunnen werken;
- ethisch en integer handelen;
- gedrevenheid en ambitie tonen.

#### 2.2.3 *Rol en verantwoordelijkheden*

De rol/functie van de Register-Makelaar Wonen is door de opkomst van het internet, de social media en de hogere algemene ontwikkeling van de consument gewijzigd. De Register-Makelaar Wonen ontwikkelt zich meer tot een vastgoedconsultant die allerlei deeldiensten biedt. De Register-Makelaar Wonen heeft een zelfstandig acterende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig

en op eigen initiatief uit. Hij legt, indien van toepassing, verantwoording af aan de directeur of vestigingsleider/-manager van het makelaarskantoor. Naar de klant heeft hij een adviserende en beslissende rol.

#### 2.2.4 Complexiteit

De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Zo kan het verkopen/aankopen van woningen complex zijn omdat voor het contact met klanten en (ver)kopers een hoge mate van deskundigheid en communicatief vermogen nodig is. Het opstellen en controleren van juridische documenten heeft een hoog afbreukrisico omdat het grote (financiële) gevolgen heeft voor de klant en de eigen organisatie.

#### 2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten

Er zijn geen wettelijke beroepsvereisten.

#### 2.2.6 Branchevereisten

Voordat de Register-Makelaar Wonen zich kan registreren bij VastgoedCert is certificering verplicht. Hij kan zich aanmelden voor certificering middels het registratie-aanvraagformulier.

Het certificeringstraject bestaat uit een algemeen gedeelte van diverse theorie-examens (basiskennis) dat met succes afgerond moet worden. Daarna volgt er een op de specialisatie Wonen gericht aanvullend examen dat bestaat uit een theorie-examen en een vaardighedenexamen. Afsluitend volgt er een praktijkexamen.

Met de drie diploma's (Basistheorie, Aanvullend Wonen en Praktijk) kan certificatie worden aangevraagd. Als de certificatie is goedgekeurd door de certificerende instantie, wordt de Register-Makelaar Wonen ingeschreven in het register van VastgoedCert Kamer Wonen.

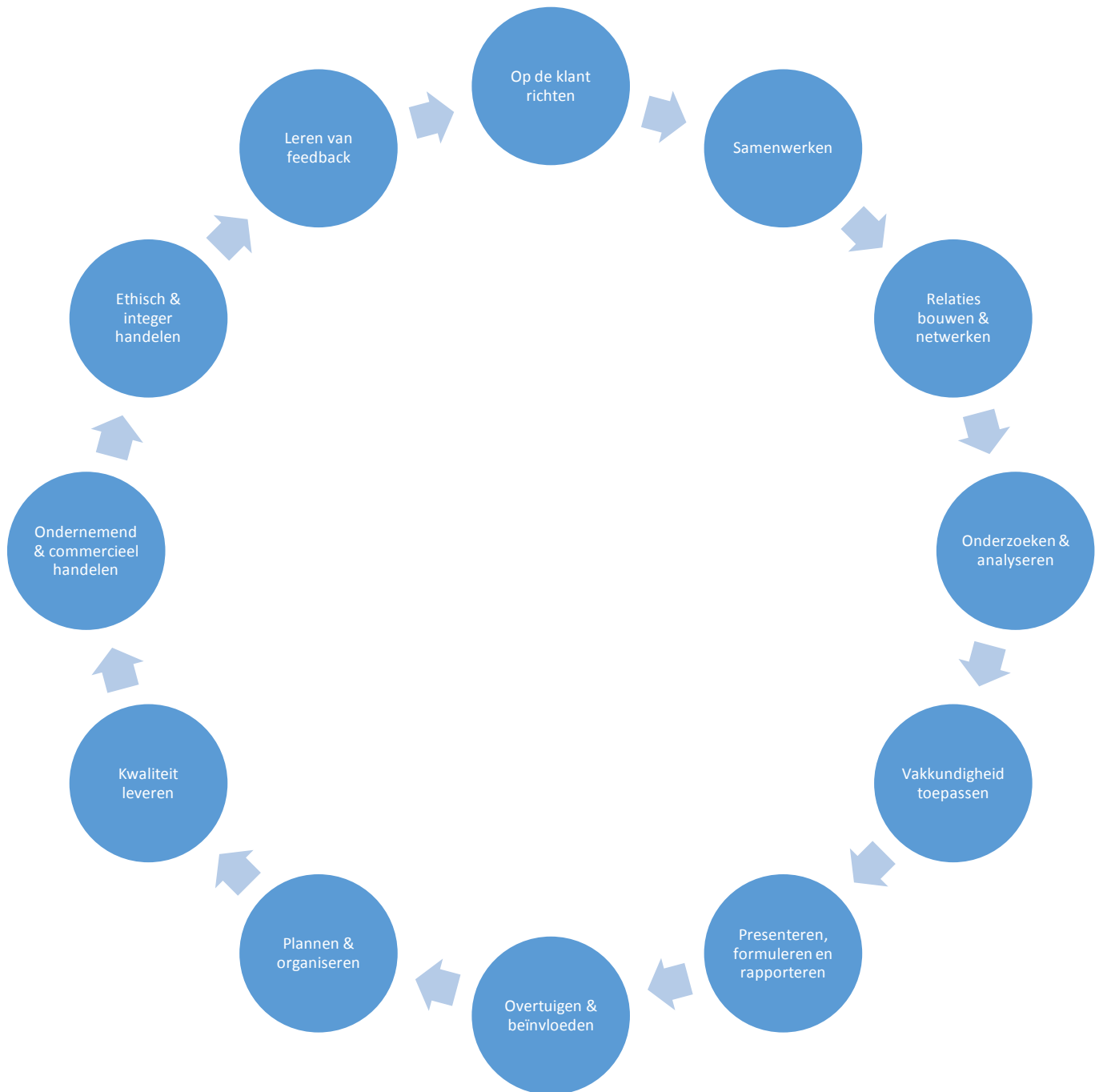
Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is voor de Register-Makelaar Wonen onontbeerlijk. Niveau 3F (uitstroomniveau MBO niveau 4, Referentiekader Taal en rekenen) is minimaal gewenst. Dit wordt in diverse examens getoetst.

### 2.3 Competenties

De kerncompetenties van de Register-Makelaar Wonen kunnen als volgt worden weergegeven:



In onderstaande cyclus worden deze kerncompetenties verder gespecificeerd:





### 3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken, taken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep makelaar Wonen.

#### 3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

De makelaar Wonen heeft vier kerntaken:

Kerntaak 1	Verkoop van een woning
Kerntaak 2	Aankoop van een woning
Kerntaak 3	Huur/verhuur van een woning
Kerntaak 4	Waardebepaling van een woning

Deze kerntaken bevatten taken. De *taken* beschrijven repeterende werkprocessen die onderdeel uitmaken van de kerntaken.

- Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen, te weten:
  - A.1 In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt (voor een object van individuele klant)
  - A.2 Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten
  - A.3 Organiseren en uitvoeren van bezichtigingen (koop/verkoop, huur/verhuur)
  - A.4 Verzorgen aftersales
  - A.5 Uitvoeren acquisitie
- Taak B Onderhandelen
- Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
- Taak D Opstellen en beoordelen van overeenkomsten, te weten:
  - D.1 Koopovereenkomst (verkoop bestaande bouw, aankoop)
  - D.2 Koop-/aanneemovereenkomst (nieuwbouw)
  - D.3 Huurovereenkomst
  - D.4 Overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer)
  - D.5 Opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak of taak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk.

## 3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen

<b>Kerntaak 1 Verkoop woning</b>	
<b>Werkproces 1a Verkoop woning (bestaande bouw)</b>	
1a.1	Verwerven verkoopopdracht
1a.2	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling
1a.3	Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie
1a.4	Onderhandelen met de kandidaat-koper
1a.5	Opstellen koopovereenkomst
1a.6	Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
1a.7	Verzorgen aftersales
<b>Werkproces 1b Verkoop woning (nieuwbouw)</b>	
1b.1	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling
1b.2	Verwerven verkoopopdracht
1b.3	Bepalen van de verkoopstrategie
1b.4	Uitvoeren van de verkoopstrategie
1b.5	Opstellen koop-/aanneemovereenkomst
1b.6	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
1b.7	Verzorgen aftersales

<b>Kerntaak 2 Aankoop woning</b>	
<b>Werkproces</b>	
2.1	Verwerven aankoopopdracht
2.2	Zoeken van geschikt aanbod
2.3	Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie
2.4	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling
2.5	Onderhandelen met de kandidaat-verkoper
2.6	Opstellen en controle koopovereenkomst
2.7	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
2.8	Verzorgen aftersales

<b>Kerntaak 3 Huur en verhuur woning</b>	
<b>Werkproces</b>	
3.1	Verwerven opdracht huur/verhuur woning
3.2	Onderzoeken, analyseren en bepalen huurprijs
3.3	Bepalen en uitvoeren van de verhuurstrategie
3.4	Onderhandelen met de huur-verhuurende partij
3.5	Opstellen van de huur-/verhuurovereenkomst
3.6	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-verhuur/oplevering
3.7	Verzorgen aftersales

<b>Kerntaak 4 Waardebepalen woning</b>	
<b>Werkproces</b>	
4.1	Verwerven opdracht
4.2	Opnemen woning
4.3	Onderzoek en analyse

4.4	Bepalen waarde en rapportage
4.5	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de waardebepaling

## 4. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken, de taken (met repeterende werkprocessen) en de competenties van de Register-Makelaar Wonen beschreven. Daarnaast worden de werkprocessen puntsgewijs uitgewerkt met daarbij de resultaten die een werkproces moet opleveren en worden de benodigde kennis en vaardigheden (kennen & kunnen) aangegeven.

### 4.1 Kerntaak 1 Verkoop van een woning

<b>Kerntaak 1 Verkoop van een woning (bestaande bouw)</b>	
<b>Werkproces 1a.1 Verwerven verkoopopdracht</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Formuleren/rapporteren</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeren van een intakegesprek</li> <li>• Aanmaken van een klantdossier</li> <li>• Inventariseren verwachtingen van de klant</li> <li>• Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket</li> <li>• Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever</li> <li>• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in klantbehoefte</li> <li>• Volledig geïnformeerde klant</li> <li>• Tevreden klant</li> <li>• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd</li> <li>• Actueel klantdossier</li> <li>• Ondertekende opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopprocedures en -technieken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1a.2 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Toepassen vakdeskundigheid</li> <li>• Opvolgen instructies en procedures</li> </ul>	

<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebeoordeling</li> <li>• Gebruiken van waarderingsmodellen</li> <li>• In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt (voor een individueel object)</li> <li>• Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens</li> <li>• Correct opgenomen woning</li> <li>• Advies klant vraag- en laatprijs</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.1. In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> <li>• Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning</li> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> <li>• Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1a.3 Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Creëren en innoveren</li> <li>• Inzetten van materialen en middelen</li> <li>• Leveren van kwaliteit</li> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan</li> <li>• Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen</li> <li>• Informeren klant</li> <li>• Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning</li> <li>• Uitvoeren van promotieactiviteiten</li> <li>• Organiseren/uitvoeren bezichtigingen (verkoop)</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens voor marketing van de woning zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale woningmarkt in kaart brengen voor individuele klant)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkoopstrategie van de woning is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten	
A.3. Organiseren en uitvoeren bezichtigingen	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop van een woning</li> <li>• Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren.</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> <li>• Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Mededelingsplicht</li> <li>• (Non)conformiteitsbeginsel</li> </ul>
<b>Werkproces 1a.4 Onderhandelen met de kandidaat-koper</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overtuigen en beïnvloeden</li> <li>• Ethisch en integer handelen</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Leveren van kwaliteit</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen over prijs en condities bij de verkoop</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De koper is geïnformeerd over de vraagprijs</li> <li>• Risico's relatie koper zijn goed ingeschat</li> <li>• De belangen van de verkopende klant zijn bewaakt</li> <li>• Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant verkocht</li> <li>• Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
B. Onderhandelen (verkoop)	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen; optimale resultaten boeken, zowel op inhoudelijk gebied als op het gebied van het goed houden van de relatie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewust zijn van tegenstrijdige belangen</li> <li>• Omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren</li> </ul>	
<b>Werkproces 1a.5 Opstellen koopovereenkomst</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen koopovereenkomst met alle relevante onderdelen</li> <li>• Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct opgestelde koopovereenkomst</li> <li>• Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1a.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging</li> <li>• Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur)</li> <li>• Sturen facturen</li> <li>• Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting)</li> <li>• Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	

<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Kosten en kostensoorten</li> </ul>
<b>Werkproces 1a.7 Verzorgen aftersales</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Leren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is getoetst</li> <li>• Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen)</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.4. Verzorgen aftersales	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling</li> <li>• Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken</li> <li>• Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Aftersales-procedures</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoop van een woning (nieuwbouw)</b>	
<b>Werkproces 1b.1 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Toepassen vakdeskundigheid</li> <li>• Opvolgen van instructies en procedures</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren bij opstartfase</li> <li>• Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebeoordeling</li> <li>• In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt (voor een individueel object/project)</li> <li>• Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledige advisering opstartfase</li> <li>• Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct opgenomen woning</li> <li>• Advies klant vraag- en laatprijs</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.1. In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> <li>• Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning</li> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> <li>• Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1b.2 Verwerven verkoopopdracht</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Formulieren/rapporteren</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeren van een intakegesprek</li> <li>• Aanmaken van een klantdossier</li> <li>• Inventariseren van de verwachtingen van de klant</li> <li>• Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever</li> <li>• Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket</li> <li>• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in klantbehoefte</li> <li>• Volledig geïnformeerde klant</li> <li>• Tevreden klant</li> <li>• Actueel klantdossier</li> <li>• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd</li> <li>• Ondertekende opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopprocedures en –technieken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>

<p>uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	
<b>Werkproces 1b.3 Bepalen van de verkoopstrategie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Creëren en innoveren</li> <li>• Inzetten van materialen en middelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen/uitwerken promotieplan in overleg met de klant inclusief ontwikkelen en inzetten voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning/het project (bijvoorbeeld brochures of mailings)</li> <li>• Eventueel aanpassen promotieplannen op basis van verkooplijsten/-analyses</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De marketingstrategie/promotieplannen of verkoopstrategie van de woning/het project is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant</li> <li>• Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop van een woning</li> <li>• Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren.</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1b.4 Uitvoeren van de verkoopstrategie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Formuleren/rapporteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseren informatiebijeenkomsten (meten belangstelling, commitment/draagvlak)</li> <li>• Organiseren inschrijvingsbijeenkomsten</li> <li>• Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging etc.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van een doelgroepanalyse (voorafgaand of volgend op informatiebijeenkomsten)</li> <li>• Aanmelden woning(en) op alle relevante sites</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie- en inschrijvingsbijeenkomsten zijn tijdig georganiseerd en gehouden</li> <li>• Klant is volledig geïnformeerd over procedures en bouwplannen</li> <li>• Doelgroepanalyse is opgesteld</li> <li>• Woning(plan)/project is doeltreffend gepromoot</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/ uitvoeren promotieactiviteiten	
A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> <li>• Organisatievaardigheden (inclusief planning et cetera)</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1b.5 Opstellen koop-/aanneemovereenkomst</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen/laten opstellen van de koop-/aanneemovereenkomst</li> <li>• Toelichten koop-/aanneemovereenkomst</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct opgestelde koop-/aanneemovereenkomst</li> <li>• Koop-/aanneemovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
D.1 en D.2 Opstellen en beoordelen koop(/-aanneem)overeenkomsten	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 1b.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging</li> <li>• Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur)</li> <li>• Sturen van facturen</li> <li>• Opstellen en bijhouden klant dossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting)</li> <li>• Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken</li> </ul>	

<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten en kostensoorten</li> <li>• Fiscaliteiten</li> </ul>
<b>Werkproces 1.b7 Verzorgen aftersales</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Leren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is getoetst</li> <li>• Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen)</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.4. Verzorgen aftersales	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling</li> <li>• Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken</li> </ul> Trends volgen en een dienst in de markt zetten	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Aftersales-procedures</li> </ul>

## 4.2 Kerntaak 2 Aankoop van een woning

<b>Kerntaak 2 Aankoop van een woning</b>	
<b>Werkproces 2.1 Verwerven aankoopopdracht</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Formuleren/rapporteren</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeren van een intakegesprek</li> <li>• Aanmaken van een klantdossier</li> <li>• Inventariseren van de verwachtingen van de klant</li> <li>• Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de klant</li> <li>• Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever</li> <li>• Informeren van de klant over aankoopprocedure en dienstenpakket</li> <li>• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in klantbehoefte</li> <li>• Volledig geïnformeerde klant</li> <li>• Tevreden klant</li> <li>• Actueel klantdossier</li> <li>• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd</li> <li>• Ondertekende opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aankooptechnieken</li> <li>• Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.2 Geschikt aanbod zoeken</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Samenwerken en overleggen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt</li> <li>• Zoeken van geschikt woningaanbod (eigen bestand en/of via woonsites)</li> <li>• Bijhouden van dagelijks woningaanbod</li> <li>• Verzamelen van informatie over mogelijk geschikte woningen</li> <li>• Selecteren woningen</li> <li>• Overleggen met de klant</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbod geschikt woningbestand is geïnventariseerd en actueel</li> <li>• Geselecteerde woningen zijn voorgelegd aan de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.1. In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	

<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoekstechnieken en -vaardigheden</li> <li>• Gebruik van (digitale) informatiebronnen</li> <li>• Initiatief; snel kunnen inspelen op veranderende of nieuwe situaties, nieuwe dienst in de markt kunnen zetten</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.3 Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan</li> <li>• Vastleggen aankoopstrategie</li> <li>• Organiseren en uitvoeren van bezichtigingen</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aankoopstrategie is vastgelegd en doorgesproken</li> <li>• Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd</li> <li>• Voorlopig en indicatief advies over uit te brengen bod</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren; planning opstellen voor de aankoop van een woning</li> <li>• Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.4 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Toepassen vakdeskundigheid</li> <li>• Opvolgen van instructies en procedures</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken en analyseren individuele woning</li> <li>• Bepalen van de waarde van de woning</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens</li> <li>• Correct opgenomen woning</li> <li>• Waarde van de woning is bepaald</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over bod aan de klant</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> <li>• Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning</li> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.5      Onderhandelen met de kandidaat-verkoper</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overtuigen en beïnvloeden</li> <li>• Ethisch en integer handelen</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Leveren van kwaliteit</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen over prijs en condities bij de koop</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verkoper is geïnformeerd over het bod</li> <li>• Risico's relatie verkoper zijn goed ingeschat</li> <li>• De belangen van de kopende klant zijn bewaakt</li> <li>• Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant gekocht</li> <li>• Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
B. Onderhandelen	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelingstechnieken en -vaardigheden</li> <li>• Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.6      Opstellen en controle koopovereenkomst</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen en/of controleren koopovereenkomst met alle relevante onderdelen</li> <li>• Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct opgestelde koopovereenkomst</li> <li>• Zorgvuldig gecontroleerde koopovereenkomst</li> <li>• Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 2.7 Afhandelen administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Kosten en kostensoorten</li> </ul>
<b>Werkproces 2.8 Verzorgen aftersales</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten</li> <li>• Leren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is getoetst</li> <li>• Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen)</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.4. Verzorgen aftersales	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	



<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling</li> <li>• Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken</li> <li>• Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Aftersales-procedures</li> </ul>
--	--

### 4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning

<b>Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning</b>	
<b>Werkproces 3.1 Verwerven opdracht huur/verhuur woning</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Formulieren/rapporteren</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeren van een intakegesprek</li> <li>• Aanmaken van een klantdossier</li> <li>• Inventariseren van de verwachtingen van de klant</li> <li>• Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de klant</li> <li>• Informeren van de klant over huur-/verhuurprocedure en dienstenpakket (inclusief voorlichting risico's, positie huurders)</li> <li>• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in klantbehoefte</li> <li>• Volledig geïnformeerde klant</li> <li>• Tevreden klant</li> <li>• Actueel klantdossier</li> <li>• Ondertekende opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. de woningmarkt en de positie van commerciële verhuurders</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Vastgoedmanagement; kaders van vastgoedmanagement waarbinnen rendementseisen en beleid rondom verhuur van woningen tot stand komen</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> </ul>	
<b>Werkproces 3.2      Onderzoek en analyse en huurprijs bepalen</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Toepassen vakdeskundigheid</li> <li>• Opvolgen van instructies en procedures</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken van juridische mogelijkheden tot verhuur (ook van kamerverhuur)</li> <li>• Analyseren van actuele ontwikkelingen huurmarkt</li> <li>• Vaststellen huurprijs</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens</li> <li>• Correct opgenomen woning</li> <li>• Huurwaarde van de woning (kamer) is bepaald</li> <li>• Advies over huurprijs aan de klant</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.1. In kaart brengen van ontwikkelingen in de woningmarkt	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> <li>• Oordeelsvorming; op een deskundige manier de huurwaarde bepalen van een woning</li> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Leegstandwet</li> <li>• Huurpuntentelling</li> <li>• Kamerverhuur: Wel of niet geliberaliseerd gebied</li> </ul>
<b>Werkproces 3.3      Bepalen en uitvoeren van de verhuurstrategie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Creëren en innoveren</li> <li>• Inzetten van materialen en middelen (verhuur)</li> <li>• Leveren van kwaliteit</li> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen wanneer de huurmarkt op wordt gegaan</li> <li>• Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen</li> <li>• Informeren klant</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning (verhuur)</li> <li>• Uitvoeren promotieactiviteiten</li> <li>• Organiseren/uitvoeren bezichtigingen</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens voor marketing van de woning zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale woningverhuurmarkt in kaart brengen voor individuele klant)</li> <li>• De verhuurstrategie (verhuurd houden van de woning) is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant (verhuur)</li> <li>• Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd</li> <li>• Huurstrategie is vastgelegd en doorgesproken (huur)</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten	
A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verhuur van een woning</li> <li>• Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren</li> <li>• Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief en creatief schrijven met een heldere schrijfstijl</li> <li>• Overlegvaardigheden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 3.4 Onderhandelen met de hurende/verhurende partij</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overtuigen en beïnvloeden</li> <li>• Ethisch en integer handelen</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Leveren van kwaliteit</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen over huurprijs en condities bij de verhuur/huur</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De huurder is geïnformeerd over de huurprijs</li> <li>• Risico's relatie huurder/verhuurder zijn goed ingeschat</li> <li>• De belangen van de hurende/verhurende klant zijn bewaakt</li> <li>• Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant gehuurd/verhuurd</li> <li>• Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat</li> </ul>	

<b>Taak</b>	
B. Onderhandelen	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelingstechnieken en -vaardigheden</li> <li>• Gesprekstechnieken en -vaardigheden</li> <li>• Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen</li> <li>• Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren</li> <li>• Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken</li> <li>• Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning</li> <li>• Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Huurpunctentelling</li> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 3.5 Opstellen van de huurovereenkomst</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen huurovereenkomst met alle relevante onderdelen</li> <li>• Regelen schriftelijke toestemming van de bank</li> <li>• Aanvragen vergunning door gemeente</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juridisch correcte en door de bank geaccepteerde huurovereenkomst</li> <li>• Vergunning van de gemeente is verstrekt</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 3.6 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-/verhuur en oplevering</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging</li> <li>• Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur)</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sturen facturen</li> <li>• Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting)</li> <li>• Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Kosten en kostensoorten</li> </ul>
<b>Werkproces 3.7 Verzorgen aftersales</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Leren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is getoetst</li> <li>• Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen)</li> </ul>	
<b>Taak</b>	
A.4. Verzorgen aftersales	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling</li> <li>• Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken</li> <li>• Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Aftersales-procedures</li> </ul>

#### 4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning

<b>Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning</b>
<b>Werkproces 4.1 Verwerven opdracht</b>
<b>Competenties</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Presenteren</li> <li>• Formulieren/rapporteren</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voeren van een intakegesprek</li> <li>• Aanmaken van een klantdossier</li> <li>• Inventariseren en vastleggen van de verwachtingen van de klant</li> <li>• Informeren van de klant over de procedure</li> <li>• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig geïnformeerde klant</li> <li>• Tevreden klant</li> <li>• Goed beeld van de verwachtingen van de klant</li> <li>• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd</li> <li>• Verkregen opdracht</li> <li>• Ondertekende opdrachtbevestiging</li> <li>• Actueel klantdossier</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviesvaardigheden</li> <li>• Bemiddelingsvaardigheden</li> <li>• Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner</li> <li>• Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 4.2 Opname woning</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvolgen van instructies en procedures</li> <li>• Toepassen vakdeskundigheid</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnemen van de woning op basis van meetinstructie NEN 2580</li> <li>• Bepalen van de mee te rekenen oppervlakte op basis van meetinstructie NEN 2580</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De woning is eenduidig en objectief opgenomen op basis van meetinstructie NEN 2580</li> <li>• De mee te rekenen oppervlakten zijn op de juiste wijze bepaald</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	

<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toepassen richtlijnen meetinstructie NEN 2580</li> <li>• Verrichten van bouwkundige beoordeling</li> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie</li> </ul>	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 4.3 Onderzoek en analyse</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoeken van referentiehuisen t.b.v. globale waardebeoordeling</li> <li>• Uitvoeren van (kadastrale) recherche</li> <li>• Raadplegen gemeente, relevante openbare bronnen en registers voor feitenonderzoek</li> <li>• Onderzoeken van de bestemming van het object, buurtonderzoek (wat gaat er in de toekomst gebouwd worden), bestemmingswijzigingen</li> <li>• Onderzoeken gebruikssituatie</li> <li>• Verifiëren en analyseren van de verkregen gegevens</li> <li>• Vastleggen en archiveren van onderzoeksgegevens</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek naar referentiehuisen is doeltreffend verricht</li> <li>• Relevante bronnen (openbare bronnen en registers) zijn geraadpleegd</li> <li>• Gegevens zijn geverifieerd</li> <li>• Gebruikssituatie is onderzocht</li> <li>• Gegevens zijn geanalyseerd</li> <li>• Onderzoeksgegevens zijn vastgelegd en gearchiveerd</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen t.b.v. onderzoek (digitale) bronnen</li> </ul>	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 4.4 Waarde bepalen en rapportage</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvolgen van instructies en procedures</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen van waardebegrippen</li> <li>• Kiezen en gebruiken van beschikbare modellen voor waardebeoordeling (waarderingmethode kiezen en gebruiken)</li> <li>• Betrekken van waardebeïnvloedende factoren van de woning (zoals locatie, courantheid, inhoud, oppervlakte) bij het oordeel</li> <li>• Betrekken van andere waardebeïnvloedende factoren (zoals erfgoedwaarden, kettingbedingen, titelonderzoek, milieuonderzoek) bij het oordeel</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordelen (globaal) bouwkundige staat van de woning</li> <li>• Adviseren (indien nodig) van de klant over uitvoering bouwtechnisch onderzoek</li> <li>• Opstellen rapportage</li> <li>• Doornemen van de rapportage met de klant</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waardebegrippen zijn vastgesteld</li> <li>• Modellen voor waardebeoordeling zijn juist gebruikt</li> <li>• Waardebeïnvloedende factoren zijn volledig meegenomen in het waardeoordeel</li> <li>• Toelichting op onderbouwing van het waardeoordeel</li> <li>• De bouwkundige staat van de woning is beoordeeld (al dan niet op basis van een door derden uitgevoerd bouwtechnisch onderzoek)</li> <li>• De rapportage is volledig en correct</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waardebepalingsmethodieken toepassen</li> <li>• Richtlijnen meetinstructie NEN 2580 toepassen</li> <li>• Oordeelsvorming; relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot onderbouwde beoordeling komen van de waarde van een woning</li> <li>• Rapportagevaardigheden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces 4.5 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de waardebeoordeling</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging</li> <li>• Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur)</li> <li>• Sturen facturen</li> <li>• Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting)</li> <li>• Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakt afspraken</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken</li> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Kosten en kostensoorten</li> </ul>

#### 4.5 Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen



<b>Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen</b>	
<b>Werkproces A.1      Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een object van individuele klant)</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken van lokale en regionale woningmarktontwikkelingen</li> <li>• Raadplegen van verschillende informatiebronnen</li> <li>• Beheren/actualiseren gegevens</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actueel beeld van lokale en regionale ontwikkelingen op de woningmarkt</li> <li>• Verschillende bronnen voor informatievoorziening zijn doelmatig gebruikt</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen</li> <li>• Gebruik van (digitale) informatiebronnen</li> <li>• Probleemanalyse; w.o. demografische ontwikkelen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> </ul>
<b>Werkproces A.2      Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/ uitvoeren promotieactiviteiten</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Inzetten van materialen en middelen</li> <li>• Creëren en innoveren</li> <li>• Plannen en organiseren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen en inzetten voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning (bijvoorbeeld brochures of mailings)</li> <li>• Uitvoeren promotieactiviteiten Verkoop/verhuur (inclusief advies verkoop- /verhuurklaar maken woning, woning op websites, social media, adverteren)</li> <li>• Organiseren informatiebijeenkomsten (meten belangstelling, commitment/draagvlak bij verkoop nieuwbouw)</li> <li>• Organiseren inschrijvingsbijeenkomsten bij verkoop nieuwbouw</li> <li>• Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging et cetera bij verkoop nieuwbouw</li> <li>• Opstellen van een doelgroepanalyse - voorafgaand of volgend op informatiebijeenkomsten bij verkoop nieuwbouw</li> <li>• Overleggen met de klant</li> <li>• Afstemmen materiaal op de specifieke woning/omstandigheden</li> <li>• Beheren van het bestaande materiaal</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld</li> <li>• Materiaal is afgestemd op de specifieke woning/omstandigheden</li> <li>• Materiaal is zorgvuldig beheerd</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	

<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid; heldere schrijfstijl in begrijpelijke en correcte taal afgestemd op de lezer</li> <li>• Samenwerken; bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, kent en begrijpt de rol van andere marktpartijen en weet de beste manier om met hun samen te werken</li> </ul>	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastgoedeconomie</li> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Basiskennis anti-speculatie beding</li> </ul>
<p><b>Werkproces A.3 Bezichtigingen organiseren en uitvoeren</b></p>	
<p><b>Competenties</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Samenwerken en overleggen</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> </ul>	
<p><b>Beschrijving werkproces</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleggen met de klant welke woningen bezichtigd gaan worden (koop, huur)</li> <li>• Informeren van de klant over aangevraagde bezichtigingen (verkoop, verhuur)</li> <li>• Regelen afspraken</li> <li>• Begeleiden van de klant tijdens de bezichtigingen</li> <li>• Kopende makelaar: inschatten omstandigheden verkopende partij; zijn er tekenen voor noodzaak snelle verkoop?</li> <li>• Evalueren, samen met de klant van de bevindingen en rapporteren</li> <li>• Vaststellen interessante woningen en maken van vervolgspraken (koop, huur)</li> <li>• Vaststellen interessante kopers/huurders en maken van vervolgspraken (verkoop, verhuur)</li> </ul>	
<p><b>Resultaat</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met kopende/hurende klant over te bezoeken woningen is gevoerd</li> <li>• Verkopende/verhurende klant is geïnformeerd over aangevraagde bezichtigingen</li> <li>• Afspraken zijn geregeld</li> <li>• Klant is optimaal begeleid tijdens de bezichtigingen</li> <li>• Bevindingen van de bezichtigingen zijn geëvalueerd met de klant en nauwkeurig gerapporteerd</li> <li>• Afspraken over mogelijke vervolgtrajecten zijn gemaakt</li> </ul>	
<p><b>Kennen &amp; kunnen</b></p>	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek veranderen om gesteld doel te bereiken, heeft improvisatievermogen en geeft degelijk advies</li> <li>• Omgangsvormen</li> </ul>	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwkunde</li> <li>• Kwaliteitsbeoordeling, onderhoud en beheer</li> </ul>
<p><b>Werkproces A.4 Verzorgen aftersales</b></p>	
<p><b>Competenties</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> <li>• Leren</li> </ul>	

<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnemen van contact met de klant na afronding dienstverlening</li> <li>• Toetsen van de klanttevredenheid (met betrekking tot uitvoering verkoop, koop, waardebeoordeling, huur/verhuur)</li> <li>• Toetsen van de tevredenheid over de gehele dienstverlening</li> <li>• Gebruiken van informatie om de dienstverlening (mogelijk) bij te stellen</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is getoetst</li> <li>• Informatie is gearchiveerd</li> <li>• Informatie is (mogelijk) gebruikt voor optimalisering dienstverlening</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gerichtheid op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief omgaan en bewaken van de voortgang van afspraken (ook bij klachtafhandeling)</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>
<b>Werkproces A.5      Uitvoeren acquisitie</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties bouwen en netwerken</li> <li>• Overtuigen en beïnvloeden</li> <li>• Ondernemend en commercieel handelen</li> <li>• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benaderen potentiële klanten op basis van het marketingplan van het kantoor</li> <li>• Gebruikmaken van relatiebeheersystemen van de organisatie</li> <li>• Gebruikmaken van eigen netwerk</li> <li>• Deelnemen aan social media</li> <li>• Verzamelen van informatie over mogelijke klanten/doelgroepen</li> <li>• Overtuigend mondeling/schriftelijk presenteren van de eigen organisatie, diensten en producten</li> <li>• Kwalificeren van potentiële klanten</li> <li>• Bepalen of aanvullende activiteiten nuttig zijn</li> <li>• Overtuigen van de klant van het belang van vervolgesprek</li> <li>• Overtuigen van de klant tot het verstrekken van de koop-/verkoop-/huur-/verhuur-/waardebeoordelingsopdracht</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potentiële klanten zijn benaderd</li> <li>• Eigen netwerkcontacten of netwerkcontacten bedrijf zijn volledig benut</li> <li>• Diensten en producten zijn overtuigend gepresenteerd</li> <li>• Potentiële klanten zijn gekwalificeerd</li> <li>• Aanvullende wervende activiteiten zijn verricht</li> <li>• Opdrachten zijn verkregen</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	

<p><b>Vakvaardigheden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik ICT-middelen waaronder relatiebeheersystemen</li> <li>• Omgaan met social media</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Zelfsturing; eigen koers kiezen en weten te realiseren en buiten de organisatie rekening houdend met de eigen sterke en zwakke kanten, interesses, waarden en ambities</li> </ul>	<p><b>Vakkennis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> <li>• Vastgoedeconomie</li> </ul>
--	--

#### 4.6 Taak B Onderhandelen

Het werkproces Onderhandelen is relevant voor de kerntaken Verkoop, Koop, Huur/verhuur. Als een bepaald aspect specifiek is voor een van deze kerntaken wordt dat in de beschrijving van het werkproces Onderhandelen aangegeven.

<b>Taak B Onderhandelen</b>
<b>Werkproces Onderhandelen</b>
<b>Competenties</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overtuigen en beïnvloeden</li> <li>• Ethisch en integer handelen</li> <li>• Formuleren en rapporteren</li> </ul>
<b>Beschrijving werkproces</b>
<p><i>Verkoop/koop/huur/verhuur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de hoogte stellen kopende/hurende partij van de verkoop-/huurprijs (verkoop, verhuur)</li> <li>• Bepalen van onderhandelingsruimte</li> <li>• Uitbrengen van bod aan verkopende partij (koop)</li> <li>• Onderhandelen met de kopende/verkopende/hurende/verhurende partij</li> <li>• Inschatten van risico's voor relatie met kopende/verkopende/hurende/verhurende partij</li> <li>• Verdedigen van positie van de opdrachtgever</li> <li>• Zoeken naar optimale combinatie van prijs en condities</li> <li>• Zoeken naar kansen om het eens te worden binnen afgesproken kaders (eisen koper/verkoper/ huurder/verhuurder wegen)</li> <li>• Voeren van nauw overleg met opdrachtgever</li> <li>• Registreren van het onderhandelingsproces (met het oog op mogelijke latere geschillen)</li> <li>• Toetsen van de tevredenheid over de gang van zaken bij de opdrachtgever</li> <li>• Vragen om de verkoop/koop/huur/verhuur te sluiten</li> </ul> <p><i>Huur/verhuur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen over periode vast</li> <li>• Bepalen strategie: huurvrije periode in relatie tot huurprijs</li> </ul>
<b>Resultaat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopprijs/huurprijs en bod zijn uitgebracht</li> <li>• Onderhandelingsruimte is bepaald</li> <li>• Risico's relatie kopende/verkopende/hurende/verhurende partij zijn goed ingeschat</li> <li>• Positie van de opdrachtgever is optimaal verdedigd</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen om het eens te worden zijn volledig benut (prijs/condities/tijdstip verzoek tot sluiten verkoop/koop/huur/verhuur;)</li> <li>• Er is regelmatig overleg gevoerd met de opdrachtgever</li> <li>• Onderhandelingsproces is nauwkeurig geregistreerd</li> <li>• Strategie verhuur is doeltreffend bepaald (verhuur)</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen; optimale resultaten boeken bij gesprekken met tegenstrijdige belangen, zowel op inhoudelijk gebied als op het gebied van het goed houden van de relatie</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>

#### 4.7 Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport

De taak Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport is relevant voor de kerntaken Verkoop, Koop, Huur/verhuur en Waardebepaling. Als een bepaald aspect specifiek is voor een van deze kerntaken wordt dat in de beschrijving aangegeven.

<b>Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport</b>	
<b>Werkproces</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsmatig handelen</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<b>Financieel, onder andere:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging</li> <li>• Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur)</li> <li>• Sturen facturen</li> </ul> <b>Administratief, onder andere:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting)</li> <li>• Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakt afspraken</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën zijn op orde</li> <li>• Volledig en actueel klantdossier</li> <li>• Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel rekenen en investeren</li> <li>• Kosten en kostprijs</li> <li>• Facturatie en bedrijfsadministratie voor de eigen administratie</li> </ul>

#### 4.8 Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten

#### Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten

<b>Werkproces</b>	
<b>Competenties</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleren en rapporteren</li> <li>• Presenteren</li> </ul>	
<b>Beschrijving werkproces</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen koopovereenkomst (verkoop bestaande bouw) met alle relevante onderdelen, waaronder volledige personalia, omschrijving onroerend goed in de huidige staat en kadastraal, ontbindende voorwaarden et cetera.</li> <li>• Opstellen koop-/aanneemovereenkomst (verkoop nieuwbouw) met alle relevante onderdelen</li> <li>• Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant (bestaande bouw)</li> <li>• Toelichten berekende bouwtermijnen, bouwrente, grondrente, Groninger akte - inclusief btw -, bouwmaterialen, GIW/garantiecificaten (nieuwbouw)</li> <li>• Opstellen huurovereenkomst met alle relevante onderdelen</li> <li>• Opstellen overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer) met alle relevante onderdelen</li> <li>• Opstellen document Opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling (verkoop/koop/huur/verhuur) met alle relevante onderdelen</li> <li>• Opstellen opdrachtbevestiging waardebeoordeling met alle relevante onderdelen</li> </ul>	
<b>Resultaat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct opgestelde/gecontroleerde koopovereenkomst</li> <li>• Correct opgestelde koop-/aanneemovereenkomst</li> <li>• Correct opgestelde huurovereenkomst</li> <li>• Correct opgestelde overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer)</li> <li>• Correct opgestelde opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling</li> <li>• Correct opgestelde opdrachtbevestiging</li> <li>• Overeenkomsten/andere documenten zijn duidelijk toegelicht aan de klant</li> </ul>	
<b>Kennen &amp; kunnen</b>	
<b>Vakvaardigheden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgvuldigheid/accuratesse; gerichtheid op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief omgaan en bewaken van de voortgang van afspraken</li> </ul>	<b>Vakkennis:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privaatrechtelijke zaken</li> <li>• Publiekrechtelijke zaken</li> <li>• Fiscaliteiten</li> <li>• Makelaardijleer</li> </ul>

## Bijlage 1 NLQF & EQF

Niveau 5	
NLQF	EQF
<b>Kennis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bezit ruime, verdiepte of gespecialiseerde kennis van een beroep of domein.</li> <li>* Bezit gedetailleerde kennis van enkele beroep- en kennisdomeinen en begrip van een beperkte reeks van basistheorieën, principes en concepten.</li> <li>* bezit beperkte kennis en begrip van enkele belangrijke actuele onderwerpen en specialismen gerelateerd aan het beroep- en kennisdomein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ruime, gespecialiseerde feiten- en theoretische kennis binnen een werk- of studiegebied en bewustzijn van de grenzen van de kennis.</li> </ul>
<b>Vaardigheden</b>	
<p><i>Toepassen van kennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reproduceert en analyseert de kennis en past deze toe, ook in andere contexten, om een antwoord te geven op problemen die gerelateerd zijn aan een beroep- en kennisdomein.</li> <li>* Gebruikt procedures flexibel en inventief.</li> <li>* Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie.</li> <li>* Analyseert complexe (beroeps)taken en voert deze uit.</li> </ul> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en lost deze op creatieve wijze op door gegevens te identificeren en te gebruiken.</li> </ul> <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ontwikkelt zich door reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten.</li> </ul> <p><i>Informatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verkrijgt, verwerkt, combineert en analyseert brede, verdiepte en gedetailleerde informatie over een beperkte reeks van basistheorieën, principes en concepten, van en gerelateerd aan een beroep- en kennisdomein evenals beperkte informatie over enkele belangrijke actuele onderwerpen en specialismen, gerelateerd aan het beroep- en kennisdomein en geeft deze informatie weer.</li> </ul> <p><i>Communicatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Communiceert doelgericht op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Een brede waaier van vereiste cognitieve en praktische vaardigheden om creatieve oplossingen voor abstracte problemen uit te werken.</li> </ul>

conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten.	
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten.</li> <li>* Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten, werk en studie.</li> <li>* Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van activiteiten en werk van anderen en voor het aansturen van personen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Management en toezicht uitoefenen in contexten van werk- of studie activiteiten waarin zich onvoorspelbare veranderingen voordoen.</li> <li>* Prestaties van zichzelf en anderen kritisch bekijken en verbeteren.</li> </ul>



## Bijlage 2 De Dublindescriptoren

Dublindescriptoren	Vakgerichte omschrijving
1. Kennis en inzicht	De Register-Makelaar Wonen heeft aantoonbare kennis en inzicht van het vakgebied Vastgoed, waarbij wordt voortgebouwd op het niveau bereikt in het voortgezet onderwijs en dit wordt overtroffen; functioneert doorgaans op een niveau waarop met ondersteuning van gespecialiseerde handboeken, enige aspecten voorkomen waarvoor kennis van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied vereist is.
2. Toepassen kennis en inzicht	De Register-Makelaar Wonen is in staat om zijn kennis en inzicht op dusdanige wijze toe te passen, dat dit een professionele benadering van zijn werk of beroep laat zien, en beschikt verder over competenties voor het opstellen en verdiepen van argumentaties en voor het oplossen van problemen op het vakgebied.
3. Oordeelsvorming	De Register-Makelaar Wonen is in staat om relevante gegevens te verzamelen en interpreteren (meestal op het vakgebied) met het doel een oordeel te vormen dat mede gebaseerd is op het afwegen van relevante sociaal-maatschappelijke, wetenschappelijke of ethische aspecten.
4. Communicatie	De Register-Makelaar Wonen is in staat om informatie, ideeën en oplossingen over te brengen op een publiek bestaande uit specialisten of niet-specialisten.
5. Leervaardigheden	De Register-Makelaar Wonen bezit de leervaardigheden die noodzakelijk zijn om een vervolgstudie die een hoog niveau van autonomie veronderstelt aan te gaan.

## Bijlage 3 Nadere uitwerking competenties

Hieronder worden aan elk werkproces van de kerntaken de essentiële competenties gekoppeld en verder toegelicht:

### **Kerntaak 1a: Verkoop woning (bestaande bouw)**

*Dublin descriptors 1 t/m 5*

#### *Werkproces 1a.1: Verwerven verkoopopdracht (bestaande bouw)*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

#### *Werkproces 1a.2: Uitvoeren onderzoek en analyse*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling);
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

#### *Werkproces 1a.3: Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie*

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

#### *Werkproces 1a.4: Onderhandelen met de kandidaat koper*

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen;
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken

#### *Werkproces 1a.5: Opstellen koopovereenkomst*

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

*Werkproces 1a.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht*

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

*Werkproces 1a.7: Verzorgen aftersales*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden
- Leren: Leren van feedback

**Kerntaak 1b: Verkoop woning (nieuwbouw)**

*Dublin descriptors 1 t/m 5*

*Werkproces 1b.1: Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

*Werkproces 1b.2: Verwerven verkoopopdracht (nieuwbouw)*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

*Werkproces 1b.3: Bepalen van de verkoopstrategie*

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.

*Werkproces 1b.4: Uitvoeren van de verkoopstrategie*

- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.

*Werkproces 1b.5: Opstellen koop-/aanneemovereenkomst*

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

*Werkproces 1b.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de verkoop*

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

### *Werkproces 1b.7: Verzorgen aftersales*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

## **Kerntaak 2: Aankoop woning**

### *Dublinedescriptoren 1 t/m 5*

#### *Werkproces 2.1: Verwerven aankoopopdracht*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

#### *Werkproces 2.2: Geschikt aanbod zoeken*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Samenwerken en overleggen: Afstemmen; anderen raadplegen en betrekken

#### *Werkproces 2.3: Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie*

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

#### *Werkproces 2.4: Uitvoeren onderzoek en analyse*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling);
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

#### *Werkproces 2.5: Onderhandelen met de kandidaat- verkoper*

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken.

#### *Werkproces 2.6: Opstellen of controle koopovereenkomst*

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

*Werkproces 2.7: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht*

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

*Werkproces 2.8: Verzorgen aftersales*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

**Kerntaak 3: Huur en verhuur woning**

*Dublindescriptoren 1 t/m 5*

*Werkproces 3.1: Verwerven opdracht huur/verhuur woning*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

*Werkproces 3.2: Onderzoek en analyse*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

*Werkproces 3.3: Bepalen en uitvoeren van de communicatiestrategie (promotieactiviteiten)*

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

*Werkproces 3.4: Onderhandelen met de hurende/verhurende partij*

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken.

*Werkproces 3.5: Opstellen van de huurovereenkomst*

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

*Werkproces 3.6: Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur/verhuur*

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

*Werkproces 3.7: Verzorgen aftersales*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

**Kerntaak 4: Waardebepaling woning**

*Dublinescriptoren 1 t/m 4*

*Werkproces 4.1: Verwerven opdracht*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

*Werkproces 4.2: Opname woning*

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling); manuele vaardigheden aanwenden (meetinstructie NEN 2580 toepassen); gevoel voor ruimte tonen.

*Werkproces 4.3: Onderzoek en analyse*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

*Werkproces 4.4: Waarde bepalen en rapportage*

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.

*Werkproces 4.5: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de waardebeoordeling*

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

## **Taak A: Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen**

*Werkproces A.1: Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een individuele klant)*

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.

*Werkproces A.2: Ontwikkelen voorlichtings- promotie- en/of pr-materiaal / uitvoeren promotieactiviteiten*

- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken; Afstemmen
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.

*Werkproces A.3: Bezichtigingen organiseren en uitvoeren*

- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken; Afstemmen
- Begeleiden: Adviseren
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

*Werkproces A.4: Verzorgen aftersales*

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden
- Leren: Leren van feedback

*Werkproces A.5: Voert acquisitie*

- Relaties bouwen en netwerken: Relaties opbouwen met mensen; Relaties opbouwen op verschillende niveaus; Relatienetwerk onderhouden en benutten.
- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Gesprekken richting geven; Emoties aanspreken.
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.

## **Taak B: Onderhandelen**

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen;

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

**Taak C: Afhandelen van de administratieve/financiële zaken**

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; financieel bewustzijn tonen

**Taak D: Opstellen en beoordelen van overeenkomsten**

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.