



SVM | NIVO

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

Kandidaat

DocuSigned by:
M. van den Tempel-Bood
DE2DC8A31B58494...

Contactgegevens:

SVMNIVO
Fultonbaan 80
3439 NE Nieuwegein
Tel. 030 - 60 230 60
info@svmnivo.nl
www.svmnivo.nl

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

Disclaimer:

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

Inhoud

1. Algemene informatie Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Doel van de Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.....	6
1.3 Toelatingseisen.....	6
1.4 Assessoren.....	6
1.5 Diploma Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.....	6
2. Kwalificerend portfolio	7
2.1 Algemene informatie.....	7
2.2 Reglementen	7
3. Opbouw Kwalificerend Portfolio	9
Onderzoeksopdracht 1 - Beschrijven van regionale/nationale actualiteiten.....	9
Onderzoeksopdracht 2 – Verzamelen van nationale actualiteiten	11
Handelingsdeel 1 – Promotievideo voor potentiële partners.....	12
Handelingsdeel 2 – De marktscan.....	14
Handelingsdeel 3 – Conflicthantering binnen de makelaardij.....	17
Handelingsdeel 4 – Ethiek binnen de makelaardij	20
Handelingsdeel 5 – Online vastgoedmarketing	21
Handelingsdeel 6 – Verduurzaming van een woning	22
Handelingsdeel 7 – Persoonlijke ontwikkeling.....	24
Handelingsdeel 8 – Een bedrijfspand promoten.....	26
Handelingsdeel 9 – Video bezichtiging bedrijfspand.....	28
Handelingsdeel 10 – Klantdossiers	29

Handelingsdeel 11 – Pitch.....	32
4. Mondeling assessment.....	33
4.1 Algemene informatie.....	33
5. Praktische informatie.....	34
5.1 Inschrijven.....	34
5.2 Inleveren Kwalificerend portfolio.....	34
5.3 Verlenging.....	35
5.4 Beoordeling Kwalificerend portfolio.....	35
5.5 Herkansingen.....	36
5.6 Broker’s Opinion of Value.....	36
5.7 Tijdsfad Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio.....	36
5.8 Fraude.....	37
5.9 Klachten en/of bezwaar.....	37
5.10 Kosten.....	38
5.11 Nadere informatie.....	38
Bijlage 1 Voorbeeld Handelingsdeel 10 STAR-dossier Verkoop.....	39

Handleiding Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio kandidaat

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

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

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

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

1. Algemene informatie Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed

1.1 Inleiding

Het doel van het Kwalificerend portfolio is het opdoen van praktijkervaring voorafgaand aan de certificering tot Register-Makelaar. De praktijkervaring zal worden opgedaan door middel van het uitvoeren van diverse onderzoeksopdrachten en handelingsdelen die betrekking hebben op de actuele lokale en regionale kennis en competenties die een Register-Makelaar nodig heeft om zijn beroep kwalitatief goed uit te kunnen voeren. De uitwerkingen van de onderzoeksopdrachten en handelingsdelen worden samengevoegd tot een Kwalificerend portfolio.

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

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

1.2 Doel van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed

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

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

1.3 Toelatingseisen

Als toelatingseis voor deelname aan de SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed geldt dat de kandidaat het diploma Basistheorie Vastgoeddeskundige en de Specialisatie Bedrijfsmatig Vastgoed moet hebben behaald. Het is mogelijk om een vrijstelling aan te vragen voor de examens voorafgaand van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Op de website van SVMNIVO kunt u hier meer informatie over vinden.

1.4 Assessoren

De SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, onderdeel Kwalificerend portfolio, wordt beoordeeld door twee assessoren. Tijdens de eerste beoordeling vindt een bureaubeoordeling plaats door de procesassessor waarbij gecontroleerd wordt of alle verplichte onderdelen aanwezig zijn. Tijdens de bureaubeoordeling wordt er tevens gecontroleerd of de kandidaat de knock-out criteria heeft voldaan en wordt een plagiaatcontrole uitgevoerd. Zodra het portfolio is goedgekeurd tijdens de bureaubeoordeling zal het portfolio nogmaals beoordeeld worden. Ditmaal vindt een inhoudelijke beoordeling plaats door de inhoudelijke assessor.

1.5 Diploma Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed

Als de kandidaat de gehele SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, zowel de Broker's Opinion of Value als het Kwalificerend portfolio, met goed gevolg heeft afgelegd, komt men in het bezit van het SVMNIVO diploma Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Met dit diploma kan de kandidaat zich vervolgens inschrijven bij VastgoedCert als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

2. Kwalificerend portfolio

2.1 Algemene informatie

Het Kwalificerend portfolio is één van de onderdelen van de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Het portfolio bestaat uit het uitvoeren van twee onderzoeksopdrachten en verschillende handelingsdelen. De onderzoeksopdrachten en handelingsdelen zijn gericht op zowel de actualiteiten uit het werkgebied van de kandidaat als de landelijke actualiteiten, de competenties van de kandidaat en de persoonlijke ontwikkeling van de kandidaat in de (nabije) toekomst. Een actualiteit betreft in dit geval een onderwerp of gebeurtenis, gerelateerd aan de eindtermen betreffende het Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, die tijdens de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het inleveren van het Kwalificerend portfolio heeft plaatsgevonden en (nieuws)aandacht heeft gekregen. Tijdens het uitvoeren van de onderzoeksopdrachten en handelingsdelen doet de kandidaat actuele regionale kennis op en krijgt hij praktijkervaring in het makelaarsvak. De onderzoeksopdrachten en handelingsdelen moeten per onderdeel in de examenomgeving worden ingeleverd als PDF-bestand. In de uitwerking moet zijn vermeld welke versie van de handleiding door de kandidaat is gebruikt.

Let op! In het Kwalificerend portfolio zullen waarschijnlijk persoonsgegevens van uw opdrachtgevers te zien zijn. In verband met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) dient u schriftelijk toestemming van uw opdrachtgevers te hebben wat betreft het gebruiken van deze gegevens voor het examen; uw opdrachtgever heeft deze gegevens immers nooit aan u verstrekt met dit doel. Een voorbeeld van schriftelijke toestemming voor het gebruik van privacygevoelige informatie vindt u in de bijlagen en in de digitale examenomgeving. In het geval er een legitimatiebewijs wordt ingeleverd waarop zowel de foto als het Burgerservicenummer van uw klant te zien is wordt dit klantdossier meteen afgekeurd.

N.B. In het gehele handboek wordt bij de kandidaat verwezen naar hij. Dit kan ook worden gelezen als zij, hen of die.

2.2 Reglementen

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

Het tweede document is het Examenreglement, zoals dat te vinden is op de website van Stichting VastgoedCert. Op de website van SVMNIVO kunt u ook een link vinden naar het Examenreglement. In het Examenreglement is de praktische uitwerking van de gang van zaken rondom het examen vastgelegd.

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

3. Opbouw Kwalificerend Portfolio

Onderzoeksopdracht 1 - Beschrijven van regionale/nationale actualiteiten

Opdracht

De kandidaat beschrijft minimaal twee regionale en/of actualiteiten op het gebied van de bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij per gegeven rubriek. De rubrieken zijn: *Aankoop/verkoop van een pand*, *Huur, verhuur en beheer van een pand* en *Waardebepaling van een pand*. De actualiteiten dienen relevant te zijn binnen het werkgebied van de kandidaat. Per actualiteit onderzoekt en beschrijft de kandidaat;

- de inhoud van de actualiteit;
- de bron van de actualiteit, inclusief link of PDF-bestand van het artikel;
- de reden voor het gebruik van de bron, zoals bruikbaarheid en betrouwbaarheid;
- de relevantie van de actualiteit voor makelaars in de regio;
- de toepasbaarheid van de actualiteit voor de kandidaat in de dagelijkse praktijk.

Let op! De actualiteiten mogen niet ouder dan 12 maanden zijn bij inlevering van het complete Kwalificerend portfolio. Hierbij wordt gerekend met de datum van het laatst ingeleverde onderdeel. Daarnaast dient er een correcte en werkende internetlink aanwezig te zijn waar u de betreffende informatie heeft gevonden. Indien het artikel achter een paywall staat raden wij u aan om het artikel als PDF-bestand toe te voegen aan de onderzoeksopdracht.

Doel:

- De kandidaat toont aan de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart te kunnen brengen.
- De kandidaat relateert ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt aan zijn eigen werkzaamheden en vaardigheden als makelaar.
- De kandidaat onderzoekt ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.
- De kandidaat beargumenteert zijn wijze van onderzoeken en brongebruik.

Aanvullende informatie:

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

Vragen die de kandidaat kunnen helpen, zijn:

- Wat is het onderwerp van de actualiteit? (beschreven in eigen woorden)
- Waar is de informatie gevonden?
- Waarom is de bron bruikbaar?
- Waarom is de bron betrouwbaar? (denk hierbij aan de soort publicist, de auteur, neutraliteit, etc.)
- Waarom is deze actualiteit relevant voor makelaars werkzaam in de regio? (algemene beschrijving)

- Hoe pas ik, de kandidaat, als makelaar de informatie toe in de praktijk? Of hoe ga ik dit toepassen?

Onderzoeksopdracht 2 – Verzamelen van nationale actualiteiten

Opdracht:

De kandidaat beschrijft minimaal twee nationale actualiteiten op het gebied van bedrijfsmatige vastgoedmakelaardij per gegeven rubriek, namelijk de rubrieken *Financiering*, *Fiscaliteiten*, *Ondernemingsbeleid* en *Ethiek*.

Per actualiteit geeft de kandidaat:

- een weergave van de actualiteit (screenshot incl. vermelding van publicatiedatum) (Let op! Dit betreft geen link);
- een korte beschrijving van het onderwerp/de inhoud van de actualiteit;
- een beschrijving van de relevantie van de actualiteit voor makelaars in de regio;
- een beschrijving van de toepasbaarheid van de actualiteit voor de kandidaat in de dagelijkse praktijk.

Let op! De actualiteiten dienen niet ouder dan 12 maanden te zijn bij inlevering van het complete Kwalificerend portfolio. Hierbij wordt gerekend met de datum van het laatst ingeleverde onderdeel.

Doel:

- De kandidaat toont aan ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt in kaart te kunnen brengen.
- De kandidaat relateert ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt aan zijn eigen werkzaamheden en vaardigheden als makelaar.

Aanvullende informatie:

De uitwerking van de gehele opdracht heeft een minimum van 1.200 woorden en een maximum van 3.000 woorden. Let op! De weergaven van de actualiteiten tellen niet mee in het aantal woorden dat gebruikt wordt.

Handelingsdeel 1 – Promotievideo voor potentiële partners

Opdracht:

Als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed is het van belang dat men zichzelf goed kan presenteren naar potentiële opdrachtgevers. Het is hier ook van belang dat de Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed ook opdrachtgevers kan overtuigen tot een multidisciplinaire samenwerking. Hierbij dient de Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed zijn deskundigheid en betrouwbaarheid aan te tonen en dient hij een realistisch maar overtuigend beeld te schetsen van zijn eigen gedrevenheid en ambities.

De kandidaat presenteert zichzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed in een filmpje van minimaal 60 seconden en maximaal 120 seconden. In het filmpje wekt de kandidaat de aandacht en interesse van potentiële opdrachtgevers en zet deze aan tot actie. Daarnaast overtuigt de kandidaat potentiële partners van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Ook toont de kandidaat aan dat hij een gedreven en ambitieuze makelaar is en dat juist hij de geschikte persoon is om de opdracht met de potentiële partners uit te voeren.

Doel:

- De kandidaat presenteert zichzelf en zijn kwaliteiten op professionele wijze aan potentiële klanten.
- De kandidaat presenteert zichzelf en zijn kwaliteiten op professionele wijze binnen een multidisciplinaire samenwerking.
- De kandidaat toont aan gedreven en ambitieus te zijn door zichzelf, zijn motivaties en zijn doelen weer te geven in een korte presentatie over zichzelf als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

Aanvullende informatie:

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

- Wie bent u?
- Wat heeft u te bieden binnen een multidisciplinaire samenwerking?
- Wat is uw opleiding/werkachtergrond?
- Hoe maakt de opleiding/werkachtergrond u een deskundig makelaar (onderbouwing)?
- Wat is uw gedrevenheid binnen de makelaardij?
- Hoe zien uw partners uw gedrevenheid (onderbouwing)?
- Hoe laat u aan partners zien dat u een betrouwbare makelaar bent (onderbouwing)?
- Wat is uw ambitie binnen de makelaardij?
- Hoe laat u aan partners uw ambities zien (onderbouwing)?
- Waarom moet de potentiële partner dus voor u kiezen?

Het filmpje heeft een minimale lengte van 60 seconden en een maximale lengte van 120 seconden. Het filmpje dient een goede beeld- en geluidskwaliteit te hebben.

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

Handelingsdeel 2 – De marktscan

Opdracht:

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

Let op! De kandidaat voert in totaal dus zes keer een marktscan uit (drie globale nationale marktscans en drie uitgebreide regionale marktscans). Daarnaast mogen de marktscans niet ouder dan 12 maanden zijn. De datum waarop het portfolio compleet is ingeleverd is hierin leidend.

Doel:

- De kandidaat onderzoekt de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.
- De kandidaat trekt conclusies uit onderzoek naar de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.
- De kandidaat doet verslag van de ontwikkelingen op de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

Aanvullende informatie:

De kandidaat voert drie kwartalen achter elkaar een globale nationale marktscan en een gedetailleerde regionale marktscan van zijn eigen werkgebied uit. Per marktscan dient de kandidaat tenminste onderzoek te doen en antwoord te geven op de onderstaande vragen. Vanzelfsprekend is de kandidaat geoorloofd om een uitgebreidere marktscan uit het eigen werkgebied uit te voeren. Vervolgens interpreteert en analyseert de kandidaat de verkregen informatie uit de marktscans en trekt de kandidaat conclusies over de ontwikkelingen die spelen binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt. De kandidaat werkt zijn bevindingen per marktscan uit in een verslag. Tot slot vergelijkt de kandidaat de ontwikkelingen, die plaatsvinden binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt, op basis van de nationale en regionale marktscans. De kandidaat benoemt hier enkele verschillen en enkele overeenkomsten tussen deze ontwikkelingen. De kandidaat eindigt met een algemene conclusie waarin duidelijk staat beschreven welke ontwikkelingen er plaatsvinden binnen de bedrijfsmatige vastgoedmarkt.

Het minimaal aantal woorden voor de uitwerking van deze opdracht is 1.500 en het maximum is 3.000 woorden.

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

Nationale marktscan

- Wat is het aanbod van kantoorruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar kantoorruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?
- Wat is het aanbod van winkelruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar winkelruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?
- Wat is het aanbod van bedrijfsruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar bedrijfsruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?

Regionale marktscan

- Wat is het aanbod van kantoorruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Wat is de opname van kantoorruimte in m²?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar kantoorruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?
- Wat is het aanbod winkelruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Wat is de opname van winkelruimte in m²?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar winkelruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?
- Wat is het aanbod van bedrijfsruimte in m²?
- Is dit een toename of afname?
- Wat is de opname van bedrijfsruimte in m²?
- Welke ontwikkelingen spelen er waardoor de vraag naar bedrijfsruimte is toegenomen of afgenomen? Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op de vastgoedmarkt?

- Hoeveel bedrijfsmatig vastgoed objecten zijn er totaal in aanbod?
- Hoeveel transacties hebben er plaatsgevonden?
- Is er een daling of stijging in het aantal transacties?
- Wat is de mediane transactieprijs per m²/jaar in euro's per type ruimte?
- Wat is de mediane transactiegrote per type ruimte (aantal m² transactie per kwartaal)?

Handelingsdeel 3 – Conflicthantering binnen de makelaardij

Opdracht:

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

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

Doel:

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

Aanvullende informatie:

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

1. Beschrijf een zelfervaren situatie en benoem alle betrokken partijen.
2. Beschrijf van alle betrokken partijen de stijl van conflict hantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgen Thomas en Kilman; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat wilde u bereiken binnen de situatie?
5. Welke acties heeft u uitgevoerd binnen de situatie om het resultaat/doel te bereiken?
6. Is het beoogde resultaat/doel bereikt?
7. Wat heeft u ervan geleerd? Benoem wat u hetzelfde zou doen en wat zou u nu wellicht anders doen.

Deelopdracht 2 – Conflicthantering binnen een multidisciplinaire samenwerking

1. Beschrijf een zelfervaren situatie en benoem alle betrokken partijen.
2. Beschrijf van alle betrokken partijen de stijl van conflict hantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgen Thomas en Kilman; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat wilde u bereiken binnen de situatie?

5. Welke acties heeft u uitgevoerd binnen de situatie om het resultaat/doel te bereiken?
6. Is het beoogde resultaat/doel bereikt?
7. Wat heeft u ervan geleerd? Benoem wat u hetzelfde zou doen en wat zou u nu wellicht anders doen?

N.B. Bij een conflict binnen multidisciplinaire samenwerkingen gaat het over een conflict waarbij verschillende disciplines samenwerken. Dit kan dus bijvoorbeeld een conflict zijn waarbij de makelaar, koper/verkoper, gemeente en politie betrokken zijn. Dit is geen conflict tussen makelaar en koper/verkoper of koper en verkoper onderling.

Vervangende deelopdracht 1 – Conflict tussen de klanten onderling

U staat een verhuurder bij die zijn kantoorruimte wil verhuren. U heeft een huurder gevonden die het voor de gevraagde huurprijs wil huren en er is een mondeling akkoord afgesloten tussen de verhuurder en huurder. Een aantal dagen voordat de huurovereenkomst wordt getekend, belt de verhuurder u op. De verhuurder geeft aan dat hij is benaderd door een andere kandidaat die de ruimte wil huren voor een hoger bedrag. De verhuurder wil graag met deze nieuwe partij in zee gaan. De huurder met de mondelinge overeenkomst is niet blij met de nieuwe ontwikkelingen en dreigt naar de rechter te stappen als hij de huurovereenkomst niet krijgt. Hoe handelt u in deze situatie?

1. Lees de casus *'Conflict tussen de klanten onderling'*
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.
3. Beschrijf van iedere stijl van conflicthantering van Thomas en Kilman (zie hieronder) hoe u zou reageren/handelen in de betreffende situatie.
4. Benoem de stijl die het meest overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie. Beargumenteer dit.
5. Benoem de stijl die het minst overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie. Beargumenteer dit.
6. Beschrijf de voor- en nadelen van de door u gekozen stijlen bij punt 4 en 5 met betrekking tot conflicthantering.
7. Beschrijf of de stijl die het meest overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie ook de meeste geschikte stijl is voor de betreffende situatie. Onderbouw dit.

Vervangende deelopdracht 2 – Conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking

U staat een opdrachtgever bij die momenteel bezig is met de aankoop van een horecapand gelegen in de plint van een appartementencomplex. Volgens het bestemmings-/omgevingsplan mogen objecten in de plint gebruikt worden voor zowel horeca als detailhandel. De koper wil graag een café uitbaten waarin er plek is voor karaoke, lokale bandjes en muziek- en pubquizen. De aanvraag van de exploitatievergunning is momenteel in behandeling. De Vereniging van Eigenaren heeft ondertussen vernomen van de plannen van de koper en heeft bij de gemeente bezwaar aangetekend tegen het verstrekken van de vergunning. Hoe handelt u in deze situatie?

1. Lees de casus *'Conflict binnen een multidisciplinaire samenwerking'*
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.

3. Beschrijf van iedere stijl van conflicthantering van Thomas en Kilman (zie hieronder) hoe u zou reageren/handelen in de betreffende situatie.
4. Benoem de stijl die het meest overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie. Beargumenteer dit.
5. Benoem de stijl die het minst overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie. Beargumenteer dit.
6. Beschrijf de voor- en nadelen van de door u genoemde stijlen bij punt 4 en 5 met betrekking tot conflicthantering.
7. Beschrijf of de stijl die het meest overeenkomt met uw eigen voorkeursreactie ook de meeste geschikte stijl is voor de betreffende situatie. Onderbouw dit.

De vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann:

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

Vermijden: Het aangaan van lastige situaties wordt liever uitgesteld tot een moment dat hier meer geschikt voor is.

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

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

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

Handelingsdeel 4 – Ethiek binnen de makelaardij

Opdracht:

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

1. Wat is de vraag die speelt in dit dilemma?
2. Wie zijn de betrokkenen?
3. Welke belangen van de betrokkenen worden er mogelijk benadeeld/gediend?
4. Welke belangen dienen zwaarder te wegen? Onderbouw dit.
5. Welke informatie heeft u nodig om een weloverwogen keuze te maken in hoe u zou handelen?
6. Welke drie verschillende handelingsmogelijkheden zijn er? Wat zijn de voor- en tegenargumenten bij de verschillende handelingsmogelijkheden?
7. Welke handelingsmogelijkheid is naar mijn oordeel het meest geschikt in de betreffende situatie? Onderbouw dit.

De antwoorden op de zeven vragen moeten worden verwerkt in een kort verslag over de situatie. Vervolgens beschrijft de kandidaat drie geanonimiseerde zelf ervaren situaties uit de praktijk waarin ethische dilemma's centraal stonden. De kandidaat geeft per eigen ervaren situatie antwoord op de bovengenoemde vragen en verwerkt dit in een kort verslag. Op deze manier analyseert hij de eigen ervaringen met betrekking tot ethiek binnen de makelaardij.

Let op! U werkt in totaal vier situaties uit, waaronder één gegeven situatie en drie zelf ervaren situaties.

Doel:

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

Aanvullende informatie:

Gegeven situatie

Een verhuurder, voor wie u regelmatig bedrijfshallen verhuurt, wil één van zijn bedrijfshallen verhuren aan een kennis. De maandelijkse huur van de bedrijfshal is € 11.400 per maand. De verhuurder geeft aan dat deze kennis niet hoeft te worden gescreend door middel van een Wwft-check. De verhuurder geeft aan garant te staan voor de toekomstige huurder. Het enige dat u hoeft te doen is een huurcontract voor onbepaalde tijd op te stellen. Hoe handelt u in deze situatie?

Handelingsdeel 5 – Online vastgoedmarketing

Opdracht:

Een groot deel van alle huurders en kopers van vastgoed maakt voor hun daadwerkelijke koop/huur van een nieuw pand gebruik van het internet om hun zoektocht te beginnen. Hierbij verwachten zij vaak dat de makelaar ook online actief is. Het is, als bedrijfsmatig vastgoedmakelaar, van belang om online actief te zijn, gebruik te maken van de mogelijkheden van online vastgoedmarketing en een eigen visie op online vastgoedmarketing te ontwikkelen.

In deze opdracht ontwikkelt de kandidaat een visie op online vastgoedmarketing in de vastgoedwereld en werkt hij deze visie uit. De kandidaat geeft hierbij zijn ideeën, kennis en visie betreffende online vastgoedmarketing op een visuele manier weer, door middel van een mindmap, poster of vision board. Daarnaast beschrijft de kandidaat hoe zijn kantoor online vastgoedmarketing inzet en op welke wijze hij online vastgoedmarketing inzet om acquisitie te plegen.

Doel:

- De kandidaat ontwikkelt een visie op online vastgoedmarketing binnen de vastgoedwereld door een mindmap, poster of vision board uit te werken over dit onderwerp.
- De kandidaat houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen die spelen binnen de makelaardij door zich te verdiepen in online vastgoedmarketing.

Aanvullende informatie:

De kandidaat benoemt het volgende in zijn visuele werk:

- De doelen van online vastgoedmarketing (minimaal 5);
- De voordelen van online vastgoedmarketing (minimaal 5);
- De nadelen van online vastgoedmarketing (minimaal 5);
- De gebruiksmogelijkheden van online vastgoedmarketing (minimaal 5).

Naast de bovengenoemde onderdelen benoemt en onderbouwt de kandidaat zijn eigen visie op online vastgoedmarketing, hoe vastgoedmarketing wordt toegepast op het kantoor en hoe hij online vastgoedmarketing inzet om acquisitie te plegen.

Let op! De kandidaat dient het werk inclusief mindmap/poster/vision board als PDF-bestand in te leveren. Daarnaast is de uitwerking van de visie minimaal 100 woorden en maximaal 400 woorden.

Handelingsdeel 6 – Verduurzaming van een woning

Opdracht:

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

Doel:

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

Aanvullende informatie:

De kandidaat ontwikkelt een onderzoeksrapport betreffende het verduurzamen van een bedrijfspand uit de portefeuille van het makelaarskantoor waar de kandidaat werkt of stage loopt. In de inleiding van het onderzoeksrapport geeft de kandidaat het volgende aan:

- een beschrijving van het betreffende bedrijfspand;
- de verschillende kenmerken van het pand gerelateerd aan de duurzaamheid van het pand;
- de wijze waarop de kandidaat onderzoek heeft gedaan naar de verduurzaming.

Vervolgens onderzoekt de kandidaat de mogelijkheden tot verduurzaming van het betreffende pand en beschrijft hij in de kern van het onderzoeksrapport welke mogelijkheden tot verduurzaming er zijn en geeft hij uitleg bij de verschillende opties. De kandidaat geeft hierbij ook een schatting van de bijbehorende kosten en wat het effect van de verduurzaming is op het energielabel. De kandidaat onderzoekt ook welke subsidiemogelijkheden eigenaren hebben om het bedrijfspand te verduurzamen. In het onderzoeksrapport verwijst de kandidaat naar de geraadpleegde bronnen. Tot slot schrijft de kandidaat als afsluiting een onderbouwd advies met betrekking tot de mogelijkheden om het bedrijfspand te verduurzamen, welke mogelijkheden het beste als eerste uitgevoerd kunnen worden en wat dit volgens de kandidaat zal opleveren.

Let op! Het ontwikkelde onderzoeksrapport inclusief advies heeft een minimum van 1000 woorden en een maximum van 2000 woorden. Daarnaast moet er een bronnenlijst worden toegevoegd aan het werk, deze telt niet mee voor het aantal woorden.

Handelingsdeel 7 – Persoonlijke ontwikkeling

Opdracht:

In dit handelingsdeel verzamelt de kandidaat minimaal 10 klantreviews uit de praktijk. Deze 10 reviews worden als screenshot toegevoegd als bijlage aan het handelingsdeel. De kandidaat analyseert de klantreviews door een SWOT-analyse uit te voeren. De kandidaat beschrijft minimaal drie sterke en zwakke kanten van zichzelf, en minimaal twee kansen en bedreigingen die er voor hem zijn. De kandidaat schrijft en analyseert, op basis van de SWOT-analyse, zijn persoonlijke ontwikkeling van beginnende makelaar tot wie hij nu is. Als laatste benoemt de kandidaat welke doelen hij in de toekomst wil behalen als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed en hoe hij dit wil gaan realiseren.

Doel:

- De kandidaat analyseert klantervaringen.
- De kandidaat trekt conclusies uit klantervaringen.
- De kandidaat legt een verband tussen de klantervaring en zijn competenties en ontwikkelpunten.
- De kandidaat richt zich op zijn eigen leerproces door specifiek te kijken naar zijn ontwikkeling in de afgelopen periode, door ontwikkelpunten voor de korte termijn op te stellen en door leerdoelen voor de toekomst te stellen.

Aanvullende informatie

De kandidaat vat minimaal 10 klantreviews samen en maakt een SWOT-analyse op basis van de ervaringen van de opdrachtgever. Hierbij kan de kandidaat onderstaand format gebruiken. Uit de SWOT-analyse trekt de kandidaat een conclusie: welk gedrag en welke handelingen leiden tot een positieve ervaring bij de opdrachtgever en welk gedrag en welke handelingen leiden tot een negatieve ervaring bij de opdrachtgever. De kandidaat onderbouwt vervolgens hoe hij zijn sterke punten verworven heeft, hoe en waarom hij zijn zwakke punten gaat ontwikkelen, hoe en waarom hij de kansen gaat benutten en hoe hij om zal gaan met de bedreigingen. De kandidaat analyseert de mening van de klant op ten minste deskundigheid, lokale marktkennis en service en begeleiding.

De kandidaat benoemt vervolgens minimaal drie doelen die hij in de toekomst wil behalen als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. Daarbij benoemt en onderbouwt de kandidaat welke acties gaan helpen bij het behalen van de benoemde doelen. Daarnaast benoemt de kandidaat wanneer hij aan de slag gaat met de doelen en wanneer hij de doelen behaald wil hebben.

Format SWOT-analyse

	Positief	Negatief
Intern	Sterke punten van mezelf:	Zwakke punten van mezelf:
Extern	De kansen die ik voor mezelf zie:	De bedreigingen die ik voor mezelf zie:

Format lange termijn doelen

Wat zijn mijn doelen voor de toekomst? <i>Noem er minimaal drie.</i>	
Welke acties ga ik uitvoeren om deze doelen daadwerkelijk te behalen?	
Hoe gaan deze acties helpen bij het behalen van de doelen?	
Wanneer ga ik met mijn doelen aan de slag én wanneer zijn deze doelen daadwerkelijk behaald?	

Handelingsdeel 8 – Een bedrijfspand promoten

Opdracht:

De kandidaat ontwerpt een advertentie om een bedrijfspand te promoten op sociale media (zie lijst met mogelijkheden hieronder. Deze advertentie wordt ingeleverd bij de opdracht. Naast de ontworpen advertentie verantwoordt de kandidaat zijn gemaakte keuzes bij het creëren van de advertentie. De kandidaat onderzoekt en onderbouwt de volgende punten:

- De doelgroep (Wat is de doelgroep van het bedrijfspand? Waaraan is dit af te leiden in de advertentie? Onderbouwing met bronnen.).
- De foto's (Waarom zijn deze foto's gebruikt?)
- De tekst (Waarom is deze tekst gebruikt?)
- Het budget om het bedrijfspand te promoten (Welk budget is nodig en waarom? Onderbouw met bronnen.)
- Keuze voor het sociale media platform (Waarom dit sociale media platform?)

Als laatste beschrijft en onderbouwt de kandidaat hoe de advertentie zal bijdragen aan de verkoop van het bedrijfspand.

De kandidaat heeft de mogelijkheid om een woning uit zijn portefeuille te gebruiken. De kandidaat dient toestemming te vragen van de opdrachtgever voor het gebruik van het bedrijfspand in het Kwalificerend portfolio.

De kandidaat heeft de keuze uit de volgende sociale media platforms:

- LinkedIn
- Facebook
- Instagram
- Twitter

Naast de advertentie, ontwerpt de kandidaat ook een marketingplan waarin hij beschrijft op welke manier hij het te verkopen/verhuren bedrijfspand zal promoten. De kandidaat beschrijft tenminste drie en maximaal vijf promotieactiviteiten. Per promotieactiviteit beschrijft de kandidaat:

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

Doel:

- De kandidaat ontwikkelt voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal, die past bij de doelgroep.

- De kandidaat is in staat tot het uitvoeren van promotieactiviteiten voor de verkoop/verhuur van een bedrijfspand.

Aanvullende informatie:

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

Handelingsdeel 9 – Video bezichtiging bedrijfspand

Opdracht:

De kandidaat voert een bezichtiging uit en laat zichzelf hierbij filmen. Hierbij wordt bij voorkeur één van de bedrijfspanden uit de klantdossiers uit Handelingsdeel 10 gebruikt. Het kan hier om een bezichtiging gaan voor de bemiddeling bij verkoop, aankoop, verhuur of aanhuur van een bedrijfspand. Tijdens de bezichtiging laat de kandidaat zien dat hij veel kennis over het bedrijfspand bezit en dit ook overtuigend kan overbrengen naar de klant.

Doel:

- De kandidaat presenteert een advies over een bedrijfsmatig vastgoedobject met betrekking tot aankoop, verkoop, herbestemming, belegging of projectontwikkeling met behulp van verstrekte informatie en/of op basis van eigen waarneming.
- De kandidaat presenteert zichzelf en zijn kwaliteiten op professionele wijze aan potentiële klanten.
- De kandidaat stelt de behoeften van de klant vast.

De eisen van de video:

- Minimale lengte van 5 minuten en maximale lengte van 10 minuten;
- goede geluid- en beeldkwaliteit;
- de kandidaat is gefilmd tijdens het uitvoeren van de bezichtiging;
- er is een fysieke (fictieve) klant, in beeld, aanwezig zodat de assessor de interactie/communicatie kan beoordelen;
- de assessor krijgt een duidelijk beeld van de kandidaat in de rol van makelaar tijdens het uitvoeren van de bezichtiging.

Handelingsdeel 10 – Klantdossiers

Opdracht:

De kandidaat voegt zes zelf vervaardigde klantdossiers uit de praktijk toe aan het Kwalificerend Portfolio. Het gaat om twee verkoopdossiers, twee verhuurdossiers, één aankoopdossier en één waardebepaling dossier (BOV).

Drie dossiers naar keuze (één verkoop, één verhuur en één aankoop of waardebepaling) worden dieper uitgewerkt door middel van een STAR-analyse. De kandidaat analyseert de voornaamste werkprocessen uit ieder klantdossier apart door gebruik te maken van een beknopte STAR-analyse. De STAR-analyse onderbouwt de kandidaat door bewijsstukken toe te voegen van de uitgevoerde acties.

In de overige drie dossiers (één verkoop, één verhuur en één aankoop of waardebepaling) beschrijft de kandidaat het gehele proces vanaf het eerste contact met de verkoper/(ver)huurder/koper tot en met de nazorg van de daadwerkelijke verkoop/(ver)huur/aankoop van het betreffende bedrijfspand. Daarnaast voegt de kandidaat in ieder dossier alle bijbehorende documenten toe die tijdens het verkoop-, verhuur- en koopproces aan de orde zijn gekomen.

Let op! De kandidaat gebruikt minimaal 4 verschillende vastgoedobjecten in de dossiers. Dit kan een winkel- of horecapand, een kantoor, een bedrijfsunit, een loods/magazijn/hal, al dan niet gecombineerd met een bedrijfswoning zijn.

Doel:

- De kandidaat is in staat tot het opstellen en bijhouden van een volledig en actueel klantdossier.
- De kandidaat toont aan de werkprocessen behorende bij de kerntaken *Verkoop van een pand*, *Huur/verhuur van een pand*, *Aankoop van een pand* en *Waardebepaling van een pand* in de praktijk uit te voeren.
- De kandidaat toont aan dat hij zich ontwikkelt middels reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten door de klantdossiers te analyseren en evalueren met behulp van de STAR methode.
- De kandidaat richt zich op de behoeften en verwachtingen van de klant en sluit hierbij aan.
- De kandidaat geeft een dergelijk advies afgestemd op de hulpvraag van de klant.
- De kandidaat coördineert de huur en verhuur van panden.
- De kandidaat formuleert en rapporteert een advies afgestemd op de hulpvraag van de klant nauwkeurig en volledig.
- De kandidaat onderzoekt referentiepanden doeltreffend.
- De kandidaat past de gangbare procedures van loven en bieden, opties en voorkeursrechten die gevolgd moeten worden bij de koop en/of verkoop van een bedrijfsmatig vastgoedobject toe in de dagelijkse praktijk.

Aanvullende informatie:

De kandidaat levert tenminste zes zelf vervaardigde verkoop-, (ver)huur-, aankoop-, en waardebepalingsdossiers in. De dossiers mogen maximaal 18 maanden oud zijn waarvan twee dossiers maximaal 6 maanden oud mogen zijn. Hierbij wordt gerekend met de datum van het laatst ingeleverde onderdeel. Bij de aankoop- en verkoopdossier wordt gekeken naar de datum van de akte van levering, bij de verhuurdossiers naar de datum van het inspectierapport en bij de waardebepaling naar de datum van de waardebepaling.

De kandidaat dient de verkoop/(ver)huur/aankoop/waardebepaling van het vastgoedobject zelfstandig, onder verantwoording van de Register-Makelaar, te hebben uitgevoerd.

Drie dossiers met STAR-analyse

Per dossier benoemt de kandidaat in ieder geval concreet welke werkprocessen aangetoond worden middels het betreffende klant dossier. Dit doet de kandidaat door onder andere beknopt de situatie, de taak, de uitgevoerde acties en het resultaat van deze acties behorende bij het betreffende klant dossier te beschrijven. De kandidaat geeft daarmee per klant dossier en per werkproces aan wat de situatie was, wat zijn taak was in deze situatie, welke acties hij heeft uitgevoerd, wat het eindresultaat was van de uitgevoerde acties en een reflectie op zijn handelen. Deze STAR-analyse onderbouwt de kandidaat door bewijsstukken van de uitgevoerde acties toe te voegen, bijvoorbeeld een weergave van klantcontact, een uitgewerkte opdrachtbevestiging, een factuur, etc. De kandidaat voegt de bewijsstukken direct onder de STAR-analyse van het betreffende werkproces toe of verwijst duidelijk naar welk bewijsstuk geldt voor welk werkproces. Voor een voorbeeld van de uitwerking hiervan zie bijlage 1.

Drie overige dossiers

Per dossier benoemt de kandidaat iedere stap die is gezet van het eerste contact met de verkoper(s), (ver)huurder(s), koper(s) tot en met de aftersales nadat het betreffende vastgoedobject daadwerkelijk verkocht/gekocht/verhuurd/gehuurd is. Daarbij is het belangrijk dat alle documenten die gebruikt zijn tijdens het proces worden ingevoegd in het dossier. Hierbij kan de kandidaat denken aan kadastrale documenten, stedenbouwkundige documenten, vergunningen, etc.

De kandidaat levert de zes zelf vervaardigde dossiers in de betreffende inlevermappen in de online examenomgeving in. De drie STAR-dossiers kunnen worden ingeleverd als PDF-bestand. De overige drie dossiers kunnen als PDF-bestand of ZIP bestand worden ingeleverd. De titel van het ZIP bestand bestaat uit de naam van de kandidaat en de titel van de betreffende opdracht. **Het ZIP bestand dient netjes geordend te zijn waardoor meteen te zien is bij welke stap in het makelaarsproces de bijlage hoort!**

Let op! In het Kwalificerend Portfolio zullen waarschijnlijk persoonsgegevens van uw opdrachtgevers te zien zijn. In verband met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) dient u schriftelijk toestemming van uw opdrachtgevers te hebben wat betreft het gebruiken van deze gegevens voor het examen; uw opdrachtgever heeft deze gegevens immers nooit aan u verstrekt met dit doel. Een

voorbeeld van schriftelijke toestemming voor het gebruik van privacygevoelige informatie vindt u in de bijlagen en in de digitale examenomgeving. In het geval er een legitimatiebewijs wordt ingeleverd waarop zowel de foto als het Burgerservicenummer van uw opdrachtgever te zien is dan wordt dit dossier meteen afgekeurd.

Handelingsdeel 11 – Pitch

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

Opdracht:

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

Iedere makelaar krijgt de kans zichzelf en zijn advies te presenteren middels één pitch. De makelaar met de meest overtuigende pitch mag met zijn makelaarskantoor het herbestemmingsproject verkopen/verhuren.

De kandidaat doet onderzoek naar welk type bedrijfspand nodig is binnen zijn werkgebied en welk gebouw hiervoor het meest geschikt is om te herbestemmen, onderbouwt zijn bevindingen en presenteert zijn bevindingen en advies vervolgens in een pitch aan de opdrachtgever. De kandidaat kan zelf aangegeven of het over een verkoop- of verhuurproject gaat. Dit is afhankelijk van de vraag binnen zijn werkgebied.

Doel:

- De kandidaat is in staat een passend en onderbouwd advies uit te brengen wat betreft herbestemmingsprojecten uit het eigen werkgebied.
- De kandidaat geeft een heldere uitleg en presentatie over zijn plannen betreffende herbestemming.
- De kandidaat overtuigt en beïnvloedt zijn publiek met zijn adviesvaardigheden en inhoudelijke kennis.
- De kandidaat is overtuigend in het presenteren van de eigen organisatie, diensten en producten.
- De kandidaat straalt overwicht uit; om als adviseur serieus genomen te worden.

Aanvullende informatie

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

4. Mondeling assessment

4.1 Algemene informatie

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

Het assessmentgesprek bestaat uit minimaal vijf onderdelen. Hieronder vallen de pitch, de klantdossiers, de marktscan en minimaal twee handelingsdelen naar keuze van de assessor.

Ter voorbereiding van het assessmentgesprek bereidt de kandidaat een pitch voor aan de hand van Handelingsdeel 11 en de kandidaat voert een vierde marktscan uit aan de hand van Handelingsdeel 2.

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

Tijdens het assessment mag de kandidaat het digitale portfolio erbij houden. De kandidaat is echter niet geoorloofd om tijdens het gesprek internet te raadplegen. De beoordelingsinstrumenten voor het assessmentgesprek zijn te vinden in bijlage 3 van deze handleiding.

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

5. Praktische informatie

5.1 Inschrijven

Om deel te nemen aan de SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed dient de kandidaat zich in te schrijven. Het inschrijven kan via de website van SVMNIVO. Men dient over een account te beschikken, dat via de website kan worden aangemaakt, om zich in te schrijven.

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

5.2 Inleveren Kwalificerend portfolio

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

Instructie:

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

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

In welke vorm levert de kandidaat zijn onderzoekopdrachten en handelingsdelen uit het Kwalificerend portfolio in?

De kandidaat werkt iedere opdracht uit in een apart document. De titel van het document dient gelijk te zijn aan de titel van de betreffende opdracht. De opdracht worden apart ingeleverd. U moet eerst Onderzoekopdracht 1 inleveren en vervolgens kunt u Onderzoekopdracht 2 inleveren, etc. Voor elk onderdeel geldt dat als er meer dan één bestand moeten worden ingeleverd, zoals bij de dossiers van Handelingsdeel 10, dat het via een ZIP bestand ingeleverd dient te worden. De titel van het ZIP bestand bestaat uit de naam van de kandidaat en de titel van de betreffende opdracht. Bij de opdrachten waarin de kandidaat een video moet inleveren, zet de kandidaat de link naar de YouTube video in een bestand en levert dit bestand in als PDF.

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

5.3 Verlenging

Indien het niet mogelijk is om het Kwalificerend portfolio binnen 12 maanden af te ronden kunt u verlenging van de examenomgeving aanvragen. De toegang kan tot maximaal twee keer verlengd worden. De heractivatie geldt voor zes maanden en telt vanaf het moment dat de toegang is verlopen. Verlenging is dus voor maximaal 12 maanden mogelijk, daarna dient u zich opnieuw in te schrijven voor het Kwalificerend portfolio. Aan de verlenging van de examenomgeving zijn kosten verbonden. U kunt deze vinden op de tarievenlijst op de website van SVMNIVO.

5.4 Beoordeling Kwalificerend portfolio

Het Kwalificerend portfolio wordt vervolgens beoordeeld door zowel een procesassessor als een inhoudelijke assessor. Als eerste vindt de bureaubeoordeling plaats die door de procesassessor wordt gedaan. Hierin wordt gecontroleerd of het werk compleet is en of het aan alle eisen voldoet. Als het portfolio wordt goedgekeurd dan wordt deze doorgezet naar de inhoudelijke assessor, in dat geval hoort u verder niks. Mocht uw werk niet worden goedgekeurd bij de bureaubeoordeling dan hoort u dat maximaal 14 dagen na inlevering van het portfolio. De uitslag van de inhoudelijke beoordeling krijgt u binnen 10 weken na inlevering van het portfolio.

Alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen dienen met een voldoende te zijn beoordeeld wil het Kwalificerend portfolio in zijn geheel met een voldoende beoordeeld worden. Zodra alle onderdelen met een voldoende zijn afgerond zult u worden uitgenodigd voor het assessment.

De inhoudelijke beoordeling zal plaatsvinden middels de vooraf vastgestelde beoordelingsinstrumenten (Bijlage 2) die gebaseerd zijn op de STARR-methode en de VRAAK-methode. De STARR-methode biedt hulp om de benoemde situatie, taak, activiteit, resultaat en het reflectievermogen binnen het portfolio te beoordelen. De VRAAK-methode biedt hulp om de variatie, relevantie, actualiteit, authenticiteit en kwantiteit binnen het portfolio te beoordelen.

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

5.5 Herkansingen

Indien het Kwalificerend portfolio op basis van de bureaubeoordeling niet aan de inleverisen blijkt te voldoen, wordt het portfolio inhoudelijk niet beoordeeld. De kandidaat dient het portfolio te verbeteren en middels een herkansing opnieuw in te leveren.

Wanneer het Kwalificerend portfolio wel aan de inleverisen voldoet, maar er tijdens het inhoudelijk beoordelen blijkt dat de inhoud van het portfolio onvoldoende is, dan dient de kandidaat het portfolio te verbeteren en ook middels een herkansing opnieuw in te leveren. De kandidaat heeft maximaal zes maanden, na het bekendmaken van de uitslag, de tijd om het portfolio te verbeteren. Als de kandidaat binnen zes maanden geen verbeterd portfolio heeft ingeleverd, dient de kandidaat zich opnieuw in te schrijven voor het Kwalificerend Portfolio en een nieuw portfolio in te leveren.

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

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

5.6 Broker's Opinion of Value

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

5.7 Tijdsplan Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio

Stappen	Benodigdheden	Tijdsplan
1. Inschrijving en betaling	Informatie op de website SVMNIVO	
2. Toegang tot de Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio	Toegang tot de digitale examenomgeving	Week 0
3. Uitwerken onderzoeksopdrachten en handelingsdelen en samenvoegen tot Kwalificerend portfolio	Handleiding Praktijktoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio	Uiterlijk week 52

	Toegang tot de digitale examenomgeving	
4. Inleveren Kwalificerend portfolio	Toegang tot de digitale examenomgeving	Uiterlijk week 52
5. Uitslag beoordeling Kwalificerend portfolio	SVMNIVO account	Negatieve bureaubeoordeling maximaal 14 dagen na inleveren. Inhoudelijke beoordeling maximaal 10 weken na inleveren.
6. Assessmentgesprek inclusief Pitch	Handleiding Praktijkttoets Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed onderdeel Kwalificerend portfolio. Eigen digitale portfolio	Maximaal 8 weken na uitslag en akkoord portfolio
7. Uitslag assessmentgesprek inclusief Pitch	SVMNIVO account	Maximaal 6 weken na het assessmentgesprek

5.8 Fraude

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

5.9 Klachten en/of bezwaar

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

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

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

De exacte voorwaarden waaraan een klacht of een bezwaar- of beroepschrift aan moet voldoen, zijn na te lezen in het examenreglement, dat terug te vinden is via de website van SVMNIVO.

5.10 Kosten

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

5.11 Nadere informatie

Indien u na het lezen van deze handleiding nog vragen hebt, kunt u tijdens werkdagen contact opnemen met SVMNIVO. De laatste ontwikkelingen op het gebied van de praktijktoets staan op de website SVMNIVO.

Bijlage 1 Voorbeeld Handelingsdeel 10 STAR-dossier Verkoop

1.1 Verkoopopdracht verworven

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

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

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

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

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

Bewijsstuk 1. Afspraakbevestiging kennismaking eigenaar Everweerd B.V.

The screenshot shows a Microsoft Outlook meeting invitation window. The title bar reads 'Kennismaking Everweerd B.V. - Afspraak'. The ribbon includes 'Bestand', 'Afspraak', 'Invoegen', 'Tekst opmaken', 'Controleren', 'Help', and 'Vertel wat u wilt doen'. The 'Afspraak' ribbon is active, showing options like 'Opslaan en sluiten', 'Verwijderen', 'Afspraak', 'Planningsassistent', 'Skype-vergadering', 'Notities bij vergadering', 'Deelnemers uitnodigen', 'Bezet', 'Terugkeerpatroon', '15 minuten', 'Tijdzones', 'Categoriseren', 'Dicteren', 'Customer Manager', and 'Sjablonen weergeven'. The meeting details are as follows:

Onderwerp	Kennismaking Everweerd B.V.		
Locatie	Kantoor		
Begintijd	ma 25-6-2018	10:00	<input type="checkbox"/> Duurt hele dag
Eindtijd	ma 25-6-2018	11:00	

The main body of the invitation contains the text: Kennismaking; mogelijk opdracht tot verkoop bedrijfspand. |

Bewijsstuk 2. Getekende opdracht tot dienstverlening

OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING Bij verkoop

Bij koop/huur **

	De opdrachtgever	De makelaar:
Naam	: Klaasse	Kieviet
Voornamen	: Johan	Janneke Brechtje Wiets
Geboorteplaats	: Everdingen	Zevenaar
Geboortedatum	: 24-03-1946	
Beroep	: drukker	
Woonplaats	: Vianen	
Postcode	: 4121 ZM	
Straat	: lingebeen 21	
E-mailadres	: drukkerij@everweerdbv.nl	
Telefoon thuis	: 0346-000115	
Telefoon werk	: 0645454545	

) Burgerlijke staat : gehuwd/geregistreerd partnerschap/verhuwd en geregistreerd partnerschap

) Hervrijdijsgoederenrecht : gemeenschap van goederen/hervrijdijsgoederenrecht

Legitimatie : geldig paspoort/rijbewijs/verklaring identiteitsnummer ...

De opdrachtgever heeft op

*) aan de makelaar een door deze aanvrage opdracht verstrekt tot het verlenen van diensten bij de verkoop van een waaromtrent hieronder name bijzondere zaken vermeld.

6. Bijzondere afspreken:

De opdrachtgever (handtekening en datum)

de makelaar (handtekening en datum)

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

* doorkhalen = at niet van toepassing is.
** dit model is niet bestemd voor bedrijfsonroerend-goed.

1.2 Onderzoek en analyse met betrekking tot waardebeoordeling

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

Situatie: ...

Taak: ...

Actie: ...

Resultaat: ...

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