



**SVM | NIVO**

**Handleiding SVMNIVO  
Praktijktoets Makelaar Wonen  
onderdeel Kwalificerend portfolio**

**Kandidaat**

*Contactgegevens:*

SVMNIVO  
Fultonbaan 80  
3439 NE Nieuwegein  
Tel. 030 - 60 230 60  
[info@svmnivo.nl](mailto:info@svmnivo.nl)  
[www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl)

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

*Disclaimer:*

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

## Inhoud

1. Algemene informatie Praktijkttoets Makelaar Wonen .....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Doel van de Praktijkttoets Makelaar Wonen.....	6
1.3 Toelatingseisen.....	6
1.4 Assessoren.....	6
1.5 Diploma Praktijkttoets Makelaar Wonen.....	6
2. Kwalificerend portfolio .....	7
2.1 Algemene informatie.....	7
2.2 Reglementen .....	7
3. Opbouw Kwalificerend Portfolio .....	8
Onderzoeksopdracht 1 – Beschrijven van regionale actualiteiten.....	8
Onderzoeksopdracht 2 – Verzamelen van regionale actualiteiten .....	11
Handelingsdeel 1 – Promotiefilmpje voor potentiële opdrachtgevers .....	13
Handelingsdeel 2 – De marktscan.....	15
Handelingsdeel 3 – Conflicthantering binnen de makelaardij.....	18
Handelingsdeel 4 – Ethiek binnen de makelaardij.....	21
Handelingsdeel 5 – Online vastgoedmarketing .....	23
Handelingsdeel 6 – Verduurzaming van een woning .....	24
Handelingsdeel 7 – Persoonlijke ontwikkeling.....	26
Handelingsdeel 8 – Advertentie woning .....	28
Handelingsdeel 9 – Video bezichtiging woonobject.....	30
Handelingsdeel 10 – Klantdossiers .....	31

Handelingsdeel 11 – Pitch.....	34
4. Mondeling assessment.....	35
4.1 Algemene informatie.....	35
5. Praktische informatie.....	36
5.1 Inschrijven.....	36
5.2 Inleveren Kwalificerend portfolio.....	36
5.3 Verlenging.....	37
5.4 Beoordeling Kwalificerend portfolio.....	37
5.5 Herkansingen.....	38
5.6 Verkoopprijsindicatie.....	38
5.7 Tijdsfad Praktijktoets Makelaar Wonen onderdeel Kwalificerend portfolio.....	38
5.8 Fraude.....	39
5.9 Klachten en/of bezwaar.....	39
5.10 Kosten.....	40
5.11 Nadere informatie.....	40
Bijlage 1 Voorbeeld Handelingsdeel 10 STAR-dossier Verkoop.....	41

## Handleiding Praktijkttoets Makelaar Wonen onderdeel Kwalificerend portfolio kandidaat

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

- een Kwalificerend portfolio + een mondeling assessment inclusief Pitch;
- verkoopprijsindicatie incl. verwachte opbrengstwaarde en vraagprijisadvies.

Deze handleiding richt zich specifiek op het Kwalificerend portfolio en het assessmentgesprek inclusief Pitch. Voor het onderdeel Verkoopprijsindicatie is een aparte handleiding ontwikkeld.

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

### 1. Algemene informatie Praktijkttoets Makelaar Wonen

#### 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 Verkoopprijsindicator 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 woningen een Verkoopprijsindicator uitwerken. Indien alle onderdelen op voldoende wijze worden afgesloten is de kandidaat geslaagd voor de Praktijkttoets Makelaar Wonen.

## **1.2 Doel van de Praktijkttoets Makelaar Wonen**

De Praktijkttoets meet of de kandidaten over voldoende vaardigheden beschikt om de kennis en het inzicht (zoals geformuleerd in het Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Wonen) 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 welk werkgebied de kandidaat actief is. De assessor kan zich met deze informatie beter verdiepen in de werkomgeving van de kandidaat en zo meer gerichte vragen stellen en een inhoudelijk juiste beoordeling geven.

Tevens wordt door middel van de Praktijkttoets vastgesteld of de kandidaat over voldoende actuele regionale kennis, onderzoekend vermogen, toepassingsvermogen, analyseren 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 Praktijkttoets Makelaar Wonen geldt dat de kandidaat het diploma Basistheorie Vastgoeddeskundige en de Specialisatie Wonen moet hebben gehaald. Het is mogelijk om een vrijstelling aan te vragen voor de examens voorafgaand van de Praktijkttoets Makelaar Wonen. Op de website van SVMNIVO kunt u hier meer informatie over vinden.

## **1.4 Assessoren**

De SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Wonen, 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 Praktijkttoets Makelaar Wonen**

Als de kandidaat de gehele SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Wonen, zowel de Verkooprijnsindicatie als het Kwalificerend portfolio, met goed gevolg heeft afgelegd, komt men in het bezit van het SVMNIVO diploma Makelaar Wonen. Met dit diploma kan de kandidaat zich vervolgens inschrijven bij VastgoedCert als Register-Makelaar Wonen.

## 2. Kwalificerend portfolio

### 2.1 Algemene informatie

Het Kwalificerend portfolio is een van de onderdelen van de Praktijktoets Makelaar Wonen. 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 Wonen, 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 bijlage op de website van SVMNIVO 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.

### 2.2 Reglementen

De kwaliteitswaarborging van de SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Wonen 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 Wonen 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 actualiteiten

##### Opdracht:

De kandidaat beschrijft minimaal twee regionale actualiteiten op het gebied van de makelaardij per gegeven rubriek. De rubrieken zijn: *Koop/verkoop*, *Plaatselijke kennis algemeen* en *Plaatselijke kennis woning*. 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 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. 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 actuele regionale kennis van koop en verkoop te hebben middels het onderzoeken en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.
- De kandidaat toont aan algemene actuele regionale kennis te hebben middels het onderzoeken en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.
- De kandidaat toont aan actuele regionale kennis van woningen te hebben middels het onderzoeken en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.

##### Aanvullende informatie:

De onderwerpen die zijn gegeven bij de rubriek dienen als suggestie en zijn daarmee niet uitputtend. Andere onderwerpen behorende tot deze rubriek mogen ook beschreven worden in de uitwerking van de onderzoeksopdracht. De uitwerking van deze 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 het 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?

<b>Rubriek – Koop en verkoop</b> <b>Onderwerpen</b>	<b>Rubriek - Plaatselijke kennis algemeen</b> <b>Onderwerpen</b>	<b>Rubriek – Plaatselijk kennis woning</b> <b>Onderwerpen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangbare procedures van loven en bieden</li> <li>- Lokale vormen van verkoop</li> <li>- Vraag en aanbod verhoudingen in bepaalde sectoren en/of doelgroepen</li> <li>- Doelgroep analyse</li> <li>- Aftersales</li> <li>- Executieveiling</li> <li>- Vereniging van Eigenaren</li> <li>- Woningcorporaties</li> <li>- Onderhoudsfonds</li> <li>- Privaatrechtelijke aspecten</li> <li>- Bouwkundige aspecten</li> <li>- Publiekrechtelijke aspecten</li> <li>- Juridische aspecten</li> <li>- Asbesthoudend materiaal</li> <li>- Schenkingsvrijstelling</li> <li>- Erfpacht</li> <li>- KoopGarant</li> <li>- Clausules in koopakte</li> <li>- Overdrachtsbelasting</li> <li>- WOZ waarde</li> <li>- Aftrekbare aankoopkosten</li> <li>- Rechtskracht koopovereenkomst</li> <li>- Opties en voorkeursrechten die gevolgd moeten worden bij de koop of verkoop van een onroerend goed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoogte en bijzonderheden lokale tarieven van: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Onroerende zaakbelasting</li> <li>o Gemeentelijke belastingen</li> <li>o Waterschapslasten</li> </ul> </li> <li>- Relevante gemeentelijke subsidies</li> <li>- Waarde locatie na wijziging bestemmingsplan</li> <li>- Grondprijzen</li> <li>- Kavelprijzen</li> <li>- Marktprijzen van courant onroerende goed</li> <li>- Nota grondprijzen</li> <li>- Uitgifteprijzen erfpacht</li> <li>- Gemiddelde prijs stijgingen/dalingen</li> <li>- Waarde beïnvloedende factoren</li> <li>- Milieuproblematiek</li> <li>- Architectuur</li> <li>- Funderingsproblematiek</li> <li>- Activiteiten in omgeving</li> <li>- Faciliteiten in omgeving</li> <li>- Topografische kennis</li> <li>- Demografische kennis</li> <li>- Deelgebieden</li> <li>- Planologische voornemens en voortgang daarin</li> <li>- Gemeentelijke instanties bouwplannen</li> <li>- Ontwikkelingsplannen</li> <li>- Streekplannen</li> <li>- Structuurplannen</li> <li>- Bestemmingsplannen</li> <li>- Herbestemming</li> <li>- Nieuwbouwprojecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Woningbouw</li> <li>- Herbestemming</li> <li>- Ontwikkelingsplannen</li> <li>- Bestemmingsplannen</li> <li>- Bebouwingsgraad</li> <li>- Woonlasten</li> <li>- Erfpacht</li> <li>- Servicekosten</li> <li>- Omgevingsvergunning</li> <li>- Bouwvergunning</li> <li>- Beurskaart</li> <li>- Starterslening</li> <li>- Prijsniveau per m<sup>2</sup></li> <li>- Onroerende Zaak Belasting (OZB)</li> <li>- Stads- en dorpsgezichten</li> <li>- Woonbuurten</li> <li>- Soorten woningen</li> <li>- Bouwstijlen</li> <li>- Monumenten</li> <li>- Duurzaamheid</li> <li>- Fundering/sanering woningen</li> <li>- Faciliteiten in de omgeving</li> <li>- Omgevingsfactoren</li> <li>- Woningbouwverenigingen</li> </ul>

## Onderzoeksopdracht 2 – Verzamelen van regionale actualiteiten

### Opdracht:

De kandidaat verzamelt minimaal twee regionale actualiteiten per gegeven rubriek, namelijk de rubrieken *Huur/verhuur*, *Hypotheken*, *Waardebepaling* en *Marketing*. De actualiteiten dienen relevant te zijn binnen het werkgebied van de kandidaat.

Per actualiteit geeft de kandidaat;

- een weergave van de actualiteit (screenshot incl. vermelding van publicatiedatum) (Let op! Dit betreft geen link.);
- een beschrijving van de inhoud/het onderwerp 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 over actuele regionale kennis van huur en verhuur te beschikken middels het verzamelen en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.
- De kandidaat toont aan over actuele regionale kennis van hypotheek te beschikken middels het verzamelen en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.
- De kandidaat toont aan over actuele regionale kennis van waardebepaling te beschikken middels het verzamelen en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.
- De kandidaat toont aan over actuele regionale kennis van marketing te beschikken middels het verzamelen en analyseren van actualiteiten die relevant zijn voor het makelaarsvak.

### Aanvullende informatie:

De onderwerpen die zijn gegeven bij de rubriek dienen als suggestie en zijn daarmee niet uitputtend. Andere onderwerpen behorende tot deze rubriek mogen ook beschreven worden in de uitwerking van de onderzoeksopdracht. De uitwerking van deze opdracht heeft een minimum van 1.200 woorden en een maximum van 3.000 woorden. Let op! De weergave van de actualiteiten tellen niet mee in het aantal woorden dat gebruikt wordt.

<b>Rubriek – Huur en verhuur</b>	<b>Rubriek - Hypotheek</b>	<b>Rubriek - Waardebepaling</b>	<b>Rubriek - Marketing</b>
<b>Onderwerpen</b>	<b>Onderwerpen</b>	<b>Onderwerpen</b>	<b>Onderwerpen</b>
- Toepasselijke wettelijke voorschriften voor huur en verhuur	- Gangbare hypotheekvormen	- Rente	- Marketingplan opstellen
- Opiumwet	- NHG grens (kosten koper)	- Btw	- Marketingplan uitvoeren
- Leegstandwet	- Loan to Value	- Fiscaliteiten	- Marketingstrategie
- Wet doorstroming huurmarkt	- Hypothecair financieren	- Erfafscheiding	- Marketing methodes
- Huurregime	- Bijleenregeling	- Beklemrecht	- Verkoop product
- Hospitaregeling	- Vestigen van hypotheek	- Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen	- Verkoop dienst
- Opzegging	- Hypotheekverstrekking	- European Valuation Standards	- Doelgroep analyse
- Wettelijke huurprijsaanpassingen	- Oversluiten	- Hoogte maximale koopsom	- Virtual Reality
- Huurverhoging	- Intentieverklaring voor afsluiting hypotheek	- Kadaster	- Emailmarketing
- Verhuurdersheffing	- Actuele rente in relatie tot de aflossingsvormen van deze gangbare hypotheekvormen	- Bruto aanvangsrendement	- Online advertising
- Omgevingsvergunning	- Hypotheekrente	- Netto aanvangsrendement	- Sociale media
- Huurclausule	- Actuele rente in relatie tot de aflossingsvormen van deze gangbare hypotheekvormen	- Bestemmingsplannen	- Lokale SEO
- No-Risk clausule	- Hypotheekrente	- Planologische ontwikkelingen	- Samenwerken met andere partijen
- Huurbescherming	- Actuele rente in relatie tot de aflossingsvormen van deze gangbare hypotheekvormen	- Milieuaspecten	
- Vestigingseisen	- Hypotheekrente	- Bodemverontreiniging	
- Huurtoeslag	- Aftrekbaarheid restschuld	- Fundering woningen	
- Liberalisatiegrens	- Restschuldfinanciering	- Omgevingsfactoren	
- Splitsingsmogelijkheden	- Fiscale aftrek en wijziging van regels		
- Huisvestingsnorm			
- Economische risico's verkoop dan wel aankoop in verhuurde staat			
- Referentiepanden			
- Puntenstelsel vaststellen huurprijs sociale woning			
- Huurprijs			
- Prijsklasse bepalen			
- Huurwaarde			
- Huurmarkt			
- Huurovereenkomst			
- Vrije keuswoning			

## **Handelingsdeel 1 – Promotiefilmpje voor potentiële opdrachtgevers**

### **Opdracht:**

Als Register-Makelaar Wonen is het van belang dat men zichzelf overtuigend kan presenteren naar potentiële opdrachtgevers. Hierbij dient de Register-Makelaar Wonen zijn deskundigheid en betrouwbaarheid aan te tonen en schetst hij een realistisch maar overtuigend beeld van zijn eigen gedrevenheid en ambities.

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

### **Doel:**

- De kandidaat presenteert zichzelf en zijn kwaliteiten op professionele wijze aan potentiële klanten door een krachtige en overtuigende presentatie te geven over zichzelf als Register-Makelaar Wonen.

### **Aanvullende informatie:**

De kandidaat introduceert zichzelf en zijn werkgebied. Daarnaast dient de kandidaat, middels het filmpje, potentiële opdrachtgevers 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 is uw opleiding/werkachtergrond?
- Hoe maakt de opleiding/werkachtergrond u een deskundig makelaar (onderbouwing)?
- Wat is uw gedrevenheid binnen de makelaardij?
- Hoe zien uw opdrachtgevers uw gedrevenheid (onderbouwing)?
- Hoe laat u aan opdrachtgevers zien dat u een betrouwbare makelaar bent (onderbouwing)?
- Wat is uw ambitie binnen de makelaardij?
- Hoe laat u aan opdrachtgevers uw ambitie zien (onderbouwing)?
- Waarom moet de potentiële opdrachtgever 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. YouTube Shorts video's worden niet geaccepteerd.

## Handelingsdeel 2 – De marktscan

### Opdracht:

Als Register-Makelaar Wonen is het van belang dat men een actueel beeld heeft van zowel de landelijke ontwikkelingen als de lokale en regionale ontwikkelingen op de woningmarkt. Dit actuele beeld kan een Register-Makelaar Wonen verkrijgen door de ontwikkelingen op de woningmarkt 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 eens per drie maanden een landelijke marktscan en een gedetailleerde lokale en regionale marktscan uit. Hierdoor worden de actuele trends op de landelijke en lokale en regionale woningmarkt zichtbaar voor de kandidaat. De uitkomsten van de landelijke en regionale scans worden met elkaar en de eerder uitgevoerde marktscans vergeleken.

Op deze manier doet de kandidaat inzicht op wat betreft de ontwikkelingen binnen zowel de landelijke als de lokale en regionale woningmarkt. Op basis van deze gegevens en de actuele ontwikkelingen kan de kandidaat ook een verwachting van de woningmarkt geven.

Let op! De marktscans mogen niet ouder dan 12 maanden zijn. De datum waarop het portfolio compleet is ingeleverd, is hierin leidend.

### Doel:

- De kandidaat onderzoekt en analyseert landelijke en lokale en regionale actualiteiten met betrekking tot de woningvastgoedmarkt door gebruik te maken van beschikbare bronnen.
- De kandidaat beschikt na het uitvoeren en analyseren van drie opeenvolgende marktscans over een actueel beeld van de landelijke en lokale en regionale ontwikkelingen op de woningmarkt.
- De kandidaat brengt de ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart door de uitkomsten van drie opeenvolgende marktscans met elkaar te vergelijken en op basis hiervan conclusies te trekken over de ontwikkelingen binnen de woningmarkt.

### Aanvullende informatie:

De kandidaat voert binnen een periode van 9 maanden 3 landelijke en 3 gedetailleerde regionale marktscans uit. Tussen elke marktscan zit een periode van 3 maanden. Per marktscan dient de kandidaat ten minste onderzoek te doen naar en antwoord te geven op de onderstaande vragen. Vanzelfsprekend is de kandidaat geoorloofd om een uitgebreidere marktscan van het eigen werkgebied uit te voeren. Vervolgens interpreteert en analyseert de kandidaat de verkregen informatie uit de marktscans en trekt de kandidaat conclusies, op basis van verschillen en overeenkomsten tussen de marktscans, over de ontwikkelingen die spelen binnen de woningmarkt. De kandidaat werkt zijn bevindingen per marktscan uit in een verslag. Tot slot geeft de kandidaat een algemene conclusie waarin duidelijk staat beschreven welke ontwikkelingen er plaatsvinden binnen de landelijke en lokale en regionale woningmarkt. Het minimum aantal woorden voor de uitwerking van deze opdracht is 1500 woorden en het maximum is 3000 woorden.

Let op! Ter voorbereiding van het mondelinge assessment voert de kandidaat een vierde marktscan uit op zowel landelijk als regionaal niveau zodat de kandidaat de laatste gegevens tot zijn beschikking heeft.

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

**Landelijk niveau:**

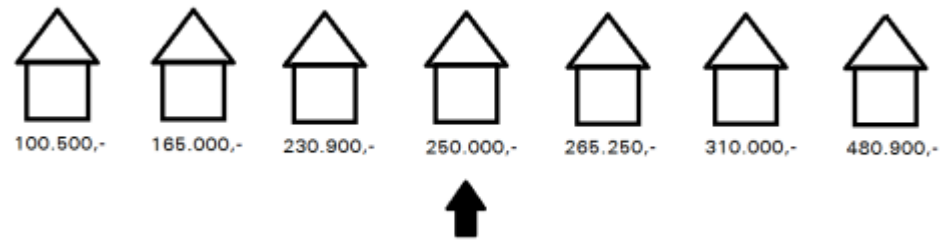
- Hoeveel transacties zijn er dit kwartaal geweest?
- Wat is de gemiddelde verkoopprijs van een woning?
- Wat is het aanbod van woningen (stijging of daling)?
- Wat is de landelijke krapte-indicator (stijging of daling)?

**Lokaal en regionaal niveau:**

- Wat is de woningvoorraad in het betreffende werkgebied?
- Welke doelgroep is vooral actief op zoek in het betreffende werkgebied?
- Wat is de populairste buurt in het betreffende werkgebied?
- Waar zijn de zoekers hoofdzakelijk in geïnteresseerd (type woning, grootte, prijsrange, etc.)?
- Hoeveel woningen zijn er dit kwartaal in de verkoop gezet?
- Hoeveel transacties zijn er dit kwartaal geweest?
- Wat is de gemiddelde verkoopprijs van een woning in de regio?
- Wat is de gemiddelde vierkantemeterprijs per verkochte woning?
- Hoelang staat een woning gemiddeld te koop?
- Wat is de lokale/regionale krapte-indicator (stijging/daling)?
- Wat is de mediaanwoning in uw portefeuille?\*
- Hoeveel woningen staan er te koop in de categorie waarin de gevonden mediaanwoning zich bevindt?
- Hoeveel woningen zijn er de afgelopen 12 maanden verkocht in de categorie waarin de gevonden mediaanwoning zich bevindt?
- Wat is de theoretische verkooptijd van woningen in de categorie waarin de gevonden mediaanwoning zich bevindt?



\* Een mediaanwoning is de woning die precies in het midden valt van een reeks woningen die oplopend in prijs zijn gerangschikt. Een voorbeeld: uw portefeuille bestaat uit zeven woningen. Deze zeven woningen staan gerangschikt op prijs van laag naar hoog. De woning die precies in het midden valt van deze zeven woningen is de mediaanwoning. In de onderstaande afbeelding is de mediaanwoning dus de woning van € 250.000,-.



### Handelingsdeel 3 – Conflicthantering binnen de makelaardij

#### Opdracht:

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

*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 makelaar en de klant'

1. Beschrijf een zelf ervaren situatie en benoem alle betrokken partijen.
2. Beschrijf van alle betrokken partijen de stijl van conflicthantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat 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 het hetzelfde zou doen en wat u nu wellicht anders zou doen.

Deelopdracht 2 'Conflict tussen verkopers/kopers onderling (bijvoorbeeld een scheiding, conflict tussen erfgenamen, etc.)'

1. Beschrijf een zelf ervaren situatie en benoem alle betrokken partijen.
2. Beschrijf van alle betrokken partijen de stijl van conflicthantering (maak gebruik van de vijf verschillende stijlen van conflicthantering volgens Thomas en Kilmann; zie hieronder).
3. Beschrijf de voor- en nadelen van iedere stijl die te herkennen is binnen de situatie.
4. Wat 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 het hetzelfde zou doen en wat u nu wellicht anders zou doen.

#### Vervangende deelopdracht 1 'Conflict tussen makelaar en klant'

*'Dienstverlening voldoet niet aan de wensen en behoeftes, we stappen over.'*

Een klant van uw makelaarskantoor wil graag een woning kopen. Het hele gezin gaat mee tijdens het bezichtigen van de woning. De kinderen gillen en rennen door het huis heen en zitten overal aan. De vader van het gezin neemt de woning behoorlijk onder de loep en prikt met een sleutel in het houtwerk. De moeder geeft aan dat hun huidige huis beter is. U wordt ervan verweten dat u hun tijd heeft verspild met een woning die niet voldoet aan de wensen en behoeftes. Ze dreigen over te stappen naar een andere makelaarskantoor die hun wensen wél behartigd.

1. Lees de casus *'Dienstverlening voldoet niet aan de wensen en behoeftes, we stappen over.'*
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.
3. Beschrijf van iedere stijl van conflicthantering van Thomas en Kilmann (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 meest geschikte stijl is voor de betreffende situatie. Onderbouw dit.

#### Vervangende deelopdracht 2 'Conflict tussen verkopers/kopers onderling (bijvoorbeeld een scheiding, conflict tussen erfgenamen, etc.)'

*'Verkoop het huis maar zo snel mogelijk'*

Een klant van uw makelaarskantoor wil het huis van diens overleden ouders verkopen. Mevrouw wil het huis zo snel mogelijk verkopen. De verkoopprijs is voor haar niet belangrijk, zolang het maar voor een redelijke prijs verkocht wordt. Haar oudere broer heeft aangegeven niks te maken te willen hebben met het huis. De jongere broer weigert het huis te verkopen en vindt de gegeven verkoopprijs veel te laag. Er ontstaat veel emotionele weerstand bij de jongere broer. Inmiddels staat het huis twee maanden te koop en zijn er verschillende biedingen op het huis gedaan. Tussen de biedingen zit een redelijk bod. Mevrouw en haar jongere broer komen niet tot overeenstemming over de verkoop van het huis.

1. Lees de casus *'Verkoop het huis maar zo snel mogelijk'*.
2. Geef een korte beschrijving van de situatie zoals door u geïnterpreteerd.

3. Beschrijf van iedere stijl van conflicthantering van Thomas en Kilmann (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 meest 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 en transparant te handelen jegens alle betrokkenen. Hoe zou de kandidaat handelen als Register-Makelaar Wonen in de volgende twee gegeven situaties? Beantwoord per situatie de volgende zeven vragen en verwerk de antwoorden in een kort verslag per situatie:

1. Wat is de vraag die speelt in dit dilemma?
2. Wie zijn de betrokkenen?
3. Welke belangen van de betrokkenen worden er mogelijk benadeeld/gediend?
4. Welke belangen dienen zwaarder te wegen? Onderbouw dit.
5. Welke informatie heb ik nodig om een weloverwogen keuze te maken hoe ik zou handelen?
6. Welke drie verschillende handelingsmogelijkheden zijn er? Wat zijn de voor- en tegenargumenten per handelingsmogelijkheid?
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 per gegeven situatie. Vervolgens beschrijft de kandidaat twee 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! De kandidaat werkt in totaal dus vier situaties uit, waarvan twee gegeven situaties en twee zelf ervaren situaties.

### Doel:

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

### Aanvullende informatie:

#### *Situatie 1:*

Een man belt u op om een afspraak te maken voor een intakegesprek voor de verhuur van een woning. De volgende dag bezoekt u de man in de te verhuren woning en in het gesprek geeft de verhuurder aan het huis niet te willen verhuren aan niet-westerse of homoseksuele mensen. Hij heeft het huis geërfd en wilt zelf bepalen wie er in het huis komt wonen. Gezien de ligging en het onderhoud van het object is de kans groot dat het object een breed publiek aantrekt. Hoe handelt u in deze situatie?

*Situatie 2:*

Uw makelaarskantoor verkoopt een woning. Er is veel interesse in de woning en er worden meerdere biedingen gedaan. Het hoogste bod steekt met € 25.000 euro uit boven het erna volgende bod. U gaat in gesprek met de bieder en deze geeft aan geen voorbehoud van financiering nodig te hebben. Bij navraag bij de kandidaat-koper over de herkomst van zijn financiering wil hij hier geen uitspraken over doen. Hij geeft alleen aan dat hij over zes weken klaar is voor de overdracht bij de notaris. Hoe handelt u in deze situatie?

## Handelingsdeel 5 – Online vastgoedmarketing

### Opdracht:

Ruim 90% van de huizenkopers maakt voor hun daadwerkelijke aankoop van een nieuwe woning gebruik van het internet om hun huizenjacht te beginnen. Hierbij verwachten zij vaak dat de makelaar ook online actief is. Het is als makelaar 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 deze visie uit. De kandidaat geeft hierbij zijn ideeën, kennis en visie betreffende online vastgoedmarketing weer op een visuele manier, 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 marketing 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 van de kandidaat en hoe hij online vastgoedmarketing inzet om acquisitie te plegen.

Let op! De kandidaat dient het werk inclusief de 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 woningen is een actueel onderwerp dat speelt binnen de makelaardij. In dit handelingsdeel onderzoekt de kandidaat de mogelijkheden betreffende de verduurzaming van de gegeven casuswoning. De kandidaat werkt de verkregen gegevens uit in een onderzoeksrapport en schrijft een advies met betrekking tot de mogelijkheden om deze woning te verduurzamen. Na het advies over de mogelijkheden tot het verduurzamen van de woning, onderzoekt de kandidaat mogelijkheden voor potentiële kopers met een beperkt budget en schrijft hierover een kort advies.

### **Doel:**

- De kandidaat onderzoekt de duurzaamheid van een gegeven woning.
- De kandidaat trekt conclusies uit het onderzoek naar de duurzaamheid van een gegeven woning.
- De kandidaat legt uit te voeren acties met betrekking tot duurzaamheid aan de opdrachtgever uit.

### **Casuswoning:**

In uw portefeuille staat een vrijstaande jaren '60 woning. Voor de verkoop van de woning is een nieuwe energielabel afgegeven en hieruit blijkt dat de woning het een-na-laagste energielabel, namelijk een 'F', heeft gekregen. Potentiële kopers zijn geïnteresseerd in de betreffende woning en willen graag advies inwinnen over een mogelijke verduurzaming van de woning.

### *Casuswoning*

De woning uit uw portefeuille is een vrijstaande woning uit 1968. De woning heeft twee verdiepingen en een zadeldak. Er is een spouwmuur in de woning aanwezig. Daarnaast is de woning gefundeerd op betonnen palen met een kruipruimte. De gehele woning is uitgevoerd met enkel glas en heeft nog de oorspronkelijke kozijnen. De woning heeft een Vr-ketel uit 2008. Ter voorbereiding op de verkoop is de woning bouwkundig gekeurd en hieruit blijkt dat er niks is geïsoleerd.

### *Situatie*

Een stel heeft besloten de woning aan te kopen en geeft aan € 10.000 spaargeld beschikbaar te hebben voor het verduurzamen van de woning. Zij willen graag van u weten welke maatregelen het meeste opleveren en een schatting van de kosten. Ze willen vooral weten hoe lang het duurt voordat zij deze investering hebben terugverdiend en of zij recht hebben op landelijke of lokale subsidies. Ook hebben ze wel interesse om te weten of er eventuele andere vormen van financiering mogelijk zijn.

### **Aanvullende informatie:**

De kandidaat onderzoekt eerst alle mogelijke opties om de woning te verduurzamen. Hierover wordt een onderzoeksrapport geschreven met een inleiding, een kern, een afsluiting en een advies. Vervolgens wordt er van de kandidaat verwacht een specifiek advies te



geven aan een kandidaat-koper met een beperkt budget. Hierin moet er gekozen worden welke van de verduurzamingsmaatregelen het beste te adviseren zijn, hoe snel een kandidaat-koper de investering heeft terugverdiend en welke subsidies of andere regelingen er zijn om meer budget vrij te spelen voor het verduurzamen van de woning.

Let op! Het werk is minimaal 1.000 woorden en maximaal 2.500 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 en analyseert 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 hij welke doelen hij in de toekomst wil behalen als Register-Makelaar Wonen 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 klant. 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 klant en welk gedrag en welke handelingen leiden tot een negatieve ervaring bij de klant. 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, service en begeleiding.

De kandidaat benoemt vervolgens minimaal drie doelen die hij in de toekomst wil behalen als Register-Makelaar Wonen. 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	<b>Sterke punten van mezelf:</b>	<b>Zwakke punten van mezelf:</b>
Extern	<b>De kansen die ik voor mezelf zie:</b>	<b>De bedreigingen die ik voor mezelf zie:</b>

**Format lange termijn doelen**

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

## Handelingsdeel 8 – Advertentie woning

### Opdracht:

De kandidaat ontwerpt een advertentie om een woning 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 de woning? 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 de woning te promoten (Welk budget is nodig en waarom? Onderbouwing 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 de woning.

De kandidaat heeft de mogelijkheid om een woning uit zijn portefeuille te gebruiken of zijn eigen woning. In het geval van een woning uit het portefeuille dient de kandidaat toestemming te hebben van de opdrachtgever.

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

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Twitter
- TikTok
- SnapChat

### Doel:

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

### Aanvullende informatie:

De uitwerking van dit handelingsdeel heeft een minimum van 500 woorden en een maximum van 1.500 woorden (exclusief tekst in promotiemateriaal). De bronnen dienen vermeld te worden in een bronnenlijst.

Let op! In het Kwalificerend portfolio zullen mogelijk persoonsgegevens van uw opdrachtgevers te zien zijn. In verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient u schriftelijke toestemming van uw opdrachtgevers te hebben wat betreft het gebruiken

van deze gegevens voor het examen; uw opdrachtgever heeft deze gegevens immers nooit aan u verstrekt met dit doel. Een voorbeeld van schriftelijke toestemming voor het gebruik van privacygevoelige informatie vindt u op de website van SVMNIVO en in de digitale examenomgeving.

## **Handelingsdeel 9 – Video bezichtiging woonobject**

### **Opdracht:**

De kandidaat voert een praktijkechte bezichtiging uit en laat zichzelf, samen met een (fictieve) potentiële koper/huurder, hierbij filmen. Hierbij wordt bij voorkeur één van de woningen uit de klantdossiers van Handelingsdeel 10 gebruikt. Het kan hier om een bezichtiging gaan voor de verkoop, aankoop of verhuur van een woning. Tijdens de bezichtiging laat de kandidaat zien dat hij de behoefte van de klant vaststelt en veel kennis over de woning bezit en dit ook overtuigend kan overbrengen naar de klant. Daarbij benoemt de kandidaat de pluspunten en de bij hem (eventuele) (on)bekende gebreken van de woning.

### **Doel:**

- De kandidaat stelt de behoeften van de klant vast.
- De kandidaat presenteert zichzelf en zijn kwaliteiten op professionele wijze aan potentiële klanten.

### **De eisen van de video:**

- Minimale lengte van 5 minuten en maximale lengte van 10 minuten;
- goede geluids- en beeldkwaliteit;
- de kandidaat is gefilmd tijdens het uitvoeren van een 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 een bezichtiging.

## Handelingsdeel 10 – Klantdossiers

### Opdracht:

De kandidaat voegt zes zelf vervaardigde klantgegevens uit de praktijk toe aan het Kwalificerend Portfolio. Het gaat om twee verkoopdossiers, twee aankoopdossiers, één waardebepalingsdossier en één verhuurdossier.

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

### Doel:

- De kandidaat toont aan de werkprocessen behorende bij de kerntaken 'Verkoop van een woning', 'Aankoop van een woning', 'Huur/Verhuur van een woning' en 'Waardebepaling van een woning' in de praktijk uit te voeren.
- De kandidaat toont aan dat hij zich ontwikkelt middels reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten door de klantgegevens te analyseren en evalueren met behulp van de STAR-analyse.
- De kandidaat toont aan dat hij inzicht heeft in de behoeften van een klant.
- 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 woning toe in de dagelijkse praktijk.
- De kandidaat past de rol van makelaar in bijzondere lokale vormen van verkoop toe in de dagelijkse praktijk.
- De kandidaat onderzoekt (indien van toepassing) eventuele economische risico's bij verkoop van een gegeven woning in verhuurde staat.
- De kandidaat beargumenteert (indien van toepassing) de daadwerkelijke economische risico's bij de verkoop van een gegeven woning in verhuurde staat.
- De kandidaat levert een bijdrage aan het nemen van het beste besluit met betrekking tot de aankoop van een woning door de klant door het analyseren van de hulpvraag van de klant en het opstellen van een adviesdossier gericht op de hulpvraag.
- De kandidaat stelt feiten beschikbaar voor de besluitvorming door de klant en legt de feiten inclusief eventuele gevolgen uit aan de klant.
- De kandidaat draagt bij aan de verhoging van het kennisniveau met betrekking tot de aankoop van een woning van de klant.

**Aanvullende informatie:**

De kandidaat levert zes zelf vervaardigde verkoop-, koop-, waardebepalings- en (ver)huurdossiers 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 verkoopdossiers wordt gekeken naar de datum van de akte van levering, bij het verhuurdossier naar de datum van het inspectierapport en bij de waardebepaling naar de datum waarop de waardebepaling is uitgevoerd.

De kandidaat dient de verkoop, koop, waardebepaling en (ver)huur van de woning 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, 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 en wat het eindresultaat was van de uitgevoerde acties. 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 vanaf het eerste contact met de verkoper(s), koper(s) en (ver)huurder(s) tot en met de aftersales nadat de betreffende woning 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, puntentelling, 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 drie overige 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!**

Indien de kandidaat praktijkervaring opdoet/werkt bij een makelaarskantoor dat zich niet bezighoudt met de huur en/of verhuur van woningen, dient de kandidaat een fictief (ver)huurdossier op te stellen. Immers, de kandidaat dient aan te tonen dat hij beschikt over de vaardigheden om in de beroepspraktijk de (ver)huur van een woning te realiseren. Dit fictieve dossier kan niet worden gebruikt als STAR-dossier!



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 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 plannen om de aankomende jaren veel nieuwe woningen te bouwen. De gemeente heeft daarom de kandidaat en een aantal andere makelaars gevraagd om mee te denken over een nieuwbouwproject binnen hun werkgebied. De gemeente wil namelijk advies betreffende het type woningen dat nodig is in dit gebied. Ze willen graag weten voor welke doelgroep ze moeten bouwen.

Daarnaast zijn ze ook geïnteresseerd in welk type woning voor deze doelgroep gebouwd moet worden, hoe groot de woningen moeten zijn en wat ongeveer de prijscategorie gaat zijn. De kandidaat doet hier vervolgens onderzoek naar en stelt een onderbouwd advies op. Iedere makelaar krijgt de kans zichzelf en zijn advies te presenteren aan de gemeenteraad middels een pitch. De makelaar met de meest overtuigende pitch wordt met zijn makelaarskantoor verbonden aan het betreffende nieuwbouwproject.

Tijdens de pitch presenteert de kandidaat zichzelf als makelaar en zijn onderbouwde advies aan de opdrachtgever om zo de opdracht binnen te halen voor zijn makelaarskantoor.

De pitch vindt plaats tijdens het mondelinge assessment.

### Doel:

- De kandidaat is in staat een passend en onderbouwd advies uit te brengen wat betreft nieuwbouwprojecten uit het eigen werkgebied.
- De kandidaat presenteert zichzelf als Register-Makelaar Wonen op overtuigende wijze aan een eventuele opdrachtgever.

### Aanvullende informatie:

De pitch is een korte, krachtige en overtuigende presentatie waarbinnen de kandidaat zichzelf en zijn onderbouwde advies presenteert voor het betreffende nieuwbouwproject. De pitch duurt minimaal 2 en maximaal 3 minuten. Tijdens de elevator pitch mag de kandidaat een aantal notities als 'spiekbriefje' gebruiken. Overige hulpmiddelen zijn niet toegestaan.

## 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 assessmentgesprek zal plaatsvinden op de toetslocatie van SVMNIVO te Nieuwegein.

Het assessmentgesprek bestaat uit minimaal vijf onderdelen. Hieronder vallen in ieder geval de pitch, de klant dossiers, de marktscan en minimaal twee handelingsdelen naar keuze van de assessor. Daarnaast zal de assessor tijdens het assessment de kandidaat toetsen op twee recente verkopen binnen het werkgebied van de kandidaat. De kandidaat dient hierover verdiepende vragen te kunnen beantwoorden.

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 assessmentgesprek is een gesprek waarin de assessor gerichte vragen stelt over het ingeleverde portfolio, de onderzoeksvaardigheden van de kandidaat en de parate actuele lokale, regionale en landelijke kennis van de woningmarkt 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 de bijlage 3 van deze handleiding.

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

## 5. Praktische informatie

### 5.1 Inschrijven

Om deel te nemen aan de SVMNIVO Praktijkttoets Makelaar Wonen 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 Praktijkttoets Makelaar Wonen.

### 5.2 Inleveren Kwalificerend portfolio

Wanneer alle onderzoeksopdrachten en handelingsdelen zijn uitgewerkt, levert de kandidaat deze in via de digitale examenomgeving. De kandidaat moet alle onderzoeksopdrachten 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 onderzoeksopdrachten 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 Onderzoeksopdracht 1 inleveren en vervolgens kunt u Onderzoeksopdracht 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 doorgezonden 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 het inleveren 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 Verkooprijindicatie

De Praktijktoets Makelaar Wonen bestaat uit twee onderdelen, het Kwalificerend portfolio incl. assessmentgesprek en het uitwerken van twee Verkooprijindicaties na bezichtiging van twee woningen. De kandidaat bepaalt zelf in welke volgorde hij de onderdelen zal uitvoeren. Voor extra informatie over de bezichtigingen en het uitwerken van de Verkooprijindicatie zie *Handleiding SVMNIVO Praktijktoets Makelaar Wonen onderdeel Verkooprijindicatie*.

## 5.7 Tijdsplan Praktijktoets Makelaar Wonen onderdeel Kwalificerend portfolio

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

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 Wonen onderdeel Kwalificerend portfolio Eigen digitale portfolio	Uiterlijk 8 weken na uitslag en akkoord portfolio
7. Uitslag assessmentgesprek inclusief Pitch	SVMNIVO account	Uiterlijk 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 Wonen.

## 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 Wonen.

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 Praktijkttoets Makelaar Wonen.

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 Praktijkttoets Makelaar Wonen 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 Kerkstraat 2 heb ik, als kandidaat Makelaar/Taxateur, de woning van mevrouw Klaassen in de verkoop mogen nemen en heb ik na ons eerste contact de verkoopopdracht verworven.

**Situatie:** Op 25 juni 2018 heeft mevrouw Klaassen ons makelaar/taxateurskantoor gebeld met de vraag of wij haar woning in de verkoop wilden nemen. Zij wilde graag kleiner gaan wonen en wilde haar woning eerst verkopen voordat zij zelf een nieuwe woning zou kopen. Doordat mevrouw Klaassen slecht ter been is, heeft zij ons gevraagd de opdracht tot dienstverlening in haar woning door te nemen en te tekenen.

**Taak:** Mijn taak in deze situatie was het kennismaken met mevrouw Klaassen, het doorspreken van de opdracht tot dienstverlening en eventuele vragen voorafgaand aan het tekenen van de opdracht tot dienstverlening te beantwoorden.

**Actie:** Ik ben naar Kerkstraat 2 toegegaan om met mevrouw kennis te maken, ter plekke heb ik de opdracht tot dienstverlening uitgewerkt tijdens het gesprek en heb deze opdracht tot dienstverlening aan mevrouw Klaassen uitgelegd. Na de vragen van mevrouw Klaassen te hebben beantwoord, heeft zij de opdracht tot dienstverlening getekend en heb ik tot slot de opdracht tot dienstverlening getekend.

**Resultaat:** Het resultaat was dat de opdracht tot dienstverlening door beide partijen was getekend en de verkoopopdracht was verworven. Daarnaast was mevrouw Klaassen erg tevreden met het feit dat ik naar haar toe kon komen om de opdracht tot dienstverlening in orde te maken.

## Bewijsstuk 1. Afspraakbevestiging tekenen Opdracht tot dienstverlening

Kennismaking en uitwerking Opdracht tot dienstverlening mevr. Klaassen - Afspraak

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

Opslaan en sluiten Verwijderen →

Acties

Afspraak Planningsassistent Weergeven

Skype-vergadering

Vergaderingsnotities

Deelnemers uitnodigen Deelnemers

Opties

Bezot Terugkeerpatroon

15 minuten Tijdzones

Categoriseren Codes

Dicteren Sprak

Customer Manager

Sjablonen weergeven

Mijn sjablonen

Onderwerp **Kennismaking en uitwerking Opdracht tot dienstverlening mevr. Klaassen**

Locatie **Kerkstraat 2 te Vianen**

Begintijd **ma 25-6-2018** **11:00**  Duurt hele dag

Eindtijd **ma 25-6-2018** **12:00**

Kennismaking  
Uitwerking Opdracht tot dienstverlening ter plaatse  
Uitleggen en tekenen Opdracht tot dienstverlening Kerkstraat 2 te Vianen

## Bewijsstuk 2. Getekende Opdracht tot dienstverlening

**OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING Bij verkoop**

Bij koop/huur \*\*

De opdrachtgever		De makelaar:
Naam	: Klaassen	Kieviet
Voornamen	: Johanna Erica	Janneke Brechtje Wiets
Geboorteplaats	: Everdingen	Zevenaar
Geboortedatum	: 24-03-1946	
Beroep	: gepensioneerd	
Woonplaats	: Vianen	
Postcode	: 4121 ZM	
Straat	: Kerkstraat 2	
E-mailadres	: n.v.t.	
Telefoon thuis	: 0346-000115	
Telefoon werk	: n.v.t.	
*) Burgerlijke staat	: gehuwd / geregistreerd partnerschap / wed / en geregistreerd partnerschap*	
*) Huwelijksgoederenrecht	: gemeenschap van goederen / huwelijkse voorwaarden*	
Legitimatie	: geldig paspoort / rijbewijs / verblijfsvergunning / paspoortnummer ...	

De opdrachtgever heeft op \*) aan de makelaar een door deze aanvrager verstrekt tot het verlenen van diensten bij de verkoop van een waaromtrent hierna onder andere bij de onderdelen van het model.

6. Bijzondere afspreken:

De opdrachtgever (handtekening en datum)

de makelaar (handtekening en datum)

*[Handwritten signature: J. Klaassen]*

*[Handwritten signature: J. Kieviet]*

\* doorhalen wat niet van toepassing is.  
\*\* dit model is niet bestemd voor bedrijfs-onroerend-goed.

## 1.2 Onderzoek en analyse m.b.t. waardebeoordeling

Op vrijdag 29 juni 2018 heb ik zelfstandig het onderzoek en de analyse uitgevoerd met betrekking tot de waardebeoordeling van Kerkstraat 2.

**Situatie:** De opdracht tot dienstverlening is getekend en de woningopname heeft plaatsgevonden. Daarbij heb ik meerdere aantekeningen gemaakt, zodat ik voldoende informatie heb over de woning om zo het te verkopen object te vergelijken met andere gelijkwaardige woningen die recentelijk zijn verkocht in de betreffende omgeving. Nu dient de waarde van de woning bepaald te worden.

**Taak:** Mijn taak in deze situatie was het bepalen van een correcte waarde van Kerkstraat 2 om een schatting te kunnen geven van de verwachte opbrengstwaarde.

**Acties:** Ik heb via het WOZ-waardeloket de actuele WOZ-waarde achterhaald. Daarnaast heb ik middels referentie-objecten een schatting gemaakt van de waarde van Kerkstraat 2 en ik heb middels Realworks de transactiehistorie van de woning geanalyseerd.

**Resultaat:** Het resultaat van mijn acties was dat ik tot een verwachte opbrengstwaarde ben gekomen van €235.000.

**Bewijsstuk 1. WOZ-Waarde**

Rijksoverheid

**Adres**

Adres	Kerkstraat 2
Postcode	4121 ZM
Woonplaats	Vianen

**WOZ-Waarde**

Identificatie	02-000-08171
---------------	--------------

**Peildatum**

Peildatum	WOZ-waarde
01-01-2017	240.000 euro
01-01-2016	232.000 euro
01-01-2015	227.000 euro

**Kenmerken**

Bouwjaar	1980
Gebruiksdoel	Woningfunctie
Oppervlakte	180m <sup>2</sup>

Bijgewerkt tot	02-12-2018
Printdatum	05-12-2018

*De WOZ-waarden worden bij beschikking vastgesteld door de gemeenten en periodiek langs automatische weg in het loket geladen. Incidentele afwijkingen ten opzichte van de gegevens van de gemeente zijn daardoor mogelijk. Aan de WOZ-waarden en overige gegevens in dit loket kunnen geen rechten worden ontleend. Het gebruik van het loket en de gegevens geschiedt op eigen risico. Het ministerie van Financiën is niet aanspreekbaar op schade direct of indirect als gevolg van het gebruik van het loket, de daarin opgenomen gegevens, of de vervaardigde afdrucken.*

## Bewijsstuk 2. Aantekening opname woning te gebruiken bij zoeken referentieobjecten

verdieping	78 m <sup>2</sup>	vloer	eiken parket	à	6.868
"	"	"	rubber (releed)	à	8.624
beg. grond	55 m <sup>2</sup>	"	eiken parket	à	6.330
"	"	"	rubber (releed)	à	8.440

Verdere portier als. Sloopwerk van alle muren en plafonds  
 cranleg van gas, kamers, kasten, gasruite. keuker  
 kasten, en vloer - keuker & ladders, trap leuning  
 balleit van sanitair alle kamers & keuker water ladders  
 Warm water leiding. / 385.

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