

# Vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen

## SVMNIVO

Op basis van het beroepscompetentieprofiel Makelaar-taxateur Wonen

### Handboek kandidaat



SVM | NIVO

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

030 - 60 230 60

Fultonbaan 80, 3439 NE Nieuwegein



## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| 1. Algemene informatie Vakbekwaamheidsexamen..... | 3  |
| 1.1 Inschrijving en deelname.....                 | 3  |
| 1.2 Inhoud en opzet .....                         | 6  |
| 1.3 Tijdspad.....                                 | 7  |
| 1.4 Doelgroep .....                               | 8  |
| 1.5 Organisatie .....                             | 9  |
| 1.6 Beoordeling .....                             | 12 |
| 1.7 Herkansing.....                               | 12 |
| 1.8 Bezwaar en beroep.....                        | 13 |
| 1.9 Register KRMT .....                           | 14 |
| 2. Opdrachten .....                               | 15 |
| 2.1 Brochure.....                                 | 15 |
| 2.2 Visiestuk .....                               | 17 |
| 3. Examen .....                                   | 18 |
| 3.1 Pand in de verkoop/verhuur .....              | 18 |
| 3.2 Onderhandelingen .....                        | 19 |
| 3.3 Koop/huurovereenkomst .....                   | 20 |
| 3.4 Intakegesprek aankoop.....                    | 21 |
| 3.5 Visiestuk .....                               | 22 |



|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 4. Beoordelingsmodel .....         | 23 |
| 4.1 Deel 1 Verkoop/verhuur .....   | 23 |
| 4.1.1 Brochure .....               | 23 |
| 4.1.2 Verkoopplan .....            | 25 |
| 4.1.3 Onderhandelingen .....       | 28 |
| 4.1.4 Koop-/huurovereenkomst ..... | 31 |
| 4.2 Deel 2 Intakegesprek .....     | 34 |
| 4.3 Deel 3 Visiestuk .....         | 37 |
| 4.4 Scorematrix .....              | 40 |
| 4.5 Kwalificatiescore .....        | 42 |

## 1. Algemene informatie Vakbekwaamheidsexamen

### 1.1 Inschrijving en deelname

U kunt zich inschrijven voor het vakbekwaamheidsexamen indien de Basistheorie Vastgoeddeskundige behaald is. Om deel te nemen en in te schrijven, doet u het volgende:

1. Log in met uw accountgegevens op [www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl). Klik op *Inschrijven* onder het kopje *Inleverexamens*. Selecteer het Vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen en doorloop het proces. U ontvangt een bevestiging van uw inschrijving en de inloggegevens om toegang te krijgen tot de examenomgeving.
2. Inloggen op de examenomgeving:
  - Log in op [examenomgeving.svmnivo.nl](http://examenomgeving.svmnivo.nl).



- Klik op Vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen in het cursusoverzicht.
  - Klik op het tabblad *Algemene informatie*.
  - Er verschijnen vier documenten, waaronder 'Handboek kandidaat vakbekwaamheidsexamen Wonen'. Download ook de andere documenten (Eindtermen, Opdrachtenboek examen (demo) en het examenreglement).
  - Wij adviseren u om de documenten te lezen voordat u start met het opstellen van een voorstel voor het schrijven van een visiestuk.
3. Inleveren voorstel visiestuk:
- Klik op het tabblad *Voorstel onderwerp visiestuk*.
  - U kunt het Formulier voorstel actueel onderwerp visiestuk downloaden en inleveren bij *Inleveren voorstel visiestuk*.
  - Binnen twee weken ontvangt u een reactie op uw voorstel voor het schrijven van het visiestuk.
  - Wanneer uw voorstel goedgekeurd is, kunt u starten met het schrijven van een visiestuk en het samenstellen van een brochure. Als uw voorstel afgekeurd is, kunt u het voorstel aanpassen en inleveren bij *Inleveren herziene versie voorstel*.
  - Let op: u maakt de opdrachten zelfstandig of met ondersteuning van een opleidingsinstituut. SVMNIVO levert geen inhoudelijke begeleiding; SVMNIVO is een onafhankelijk examenbureau dat uitsluitend toetst of u de opdrachten conform de criteria heeft uitgevoerd.
4. Inleveren brochure en visiestuk:
- Klik op het tabblad *Brochure en visiestuk*.
  - U ziet drie mogelijkheden om uw documenten te uploaden: (1) *Inleveren brochure en visiestuk*, (2) *Inleveren herziene brochure en visiestuk* en (3) *Presentatie visiestuk*.
  - Klik op *Inleveren brochure en visiestuk* indien u voor de eerste keer de documenten aanlevert.
  - Klik op *Inzending toevoegen* om uw brochure en visiestuk te uploaden. Beide stukken dienen tegelijkertijd ingeleverd te worden.
  - Door op *Bewaar de wijzigingen* te klikken, worden de documenten opgeslagen.
  - Binnen twee weken ontvangt u een reactie op uw brochure en visiestuk.
5. Als u het visiestuk en de brochure goedgekeurd zijn, ontvangt u een uitnodiging voor het vakbekwaamheidsexamen. De afspraak vindt u in de agenda onder het tabblad *Mondeling Examen*.



6. Wij vragen u om 15 minuten voor aanvang van het examen aanwezig te zijn, zodat wij u kunnen informeren over de procedures van het examen. Daarnaast vragen wij u om uw gebruikersnaam en wachtwoord van de examenomgeving mee te nemen, zodat u kunt inloggen op te starten met het examen.



## 1.2 Inhoud en opzet

In onderstaande tabel zijn de werkprocessen, zoals die genoemd worden in het beroepscompetentieprofiel Makelaar-taxateur Wonen (BCP) gekoppeld aan de opdrachten in dit vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen.

| <b>Opdracht</b>   | <b>Examenonderwerpen</b>   | <b>Relatie werkprocessen BCP</b>     |
|---|--|--------------------------------------|
| Een pand in de verkoop/verhuur nemen                          | Klantbehoefte, integriteit, communicatie, onderzoek en analyse, bouwkundige kennis, NEN 2580, waardebeoordeling, verkoopstrategie, marketing/pr, presentatie, schrijfvaardigheid | 1a.1, 1a.2, 1a.3, taak A.1, taak A.2 |
| Onderhandelingen voeren                                       | Belangenbehartiging, integriteit, communicatie, presentatie  | 1a.4, 2.5, taak B                    |
| Een koop-/huurovereenkomst opstellen en uitleggen             | Uitleggen overeenkomst, juridische kennis, presentatie, spreekvaardigheid  | 1a.5, 1b.5, 2.6, taak D              |
| Een intakegesprek voor aankoop/huur voeren en dit rapporteren | Kennis makelaardij, klantbehoefte, communicatie, rapportage, presentatie   | 2.1, 2.3, 2.7, taak C                |
| Een visiestuk schrijven en verdedigen                         | Deskundigheidsbevordering en professionalisering, presentatie, schrijfvaardigheid  | taak A.1                             |



### 1.3 Tijdspad

Hieronder ziet u deze werkwijze in schema weergegeven met het bijbehorende tijdspad. In het schema is er vanuit gegaan dat de kandidaat het examen in één keer afrondt.

| Nr. | Kandidaat  | SVMNIVO  | Tijdspad  |
|-----|--|--|---|
| 1   | Kandidaat schrijft zich in voor het examen.                                    |  |   |
| 2   |  | SVMNIVO geeft de kandidaat toegang tot de examenomgeving.      | Direct na inschrijving                                |
| 3   | Kandidaat doet een voorstel <sup>1</sup> voor het schrijven van een visiestuk. |  | Binnen 4 weken na inschrijving                        |
| 4   |  | SVMNIVO geeft feedback op het voorstel.                        | Binnen 2 weken na inleveren van het voorstel          |
| 5   | Kandidaat verwerkt de brochure uit en schrijft visiestuk <sup>2</sup> .        |  | Binnen 12 weken na feedback op het voorstel           |
| 6   |  | SVMNIVO nodigt de kandidaat uit voor het vakbekwaamheidsexamen | Binnen 4 weken na inleveren van brochure en visiestuk |
| 7   | Kandidaat doet het vakbekwaamheidsexamen                                       |  | Binnen 4 weken na beoordeling                         |
| 8   |  | SVMNIVO maakt de uitslag van het examen bekend. <sup>3</sup>   | binnen 4 weken het examen.                            |

<sup>1</sup> Indien het voorstel afgekeurd is, moet u binnen 4 weken een nieuw voorstel indienen

<sup>2</sup> Indien het visiestuk afgekeurd is, moet u binnen 4 weken de herziene versie aanleveren.

<sup>3</sup> Als u zakt voor het examen, dient u zich binnen 16 weken na het delen van de examenuitslag in te schrijven voor de herkansing.



## 1.4 Doelgroep

Het assessment is bedoeld voor de kandidaten die in het bezit zijn van een diploma Basistheorie Vastgoeddeskundige en het certificaat Praktijkleer. Het vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen is het laatste onderdeel om toegang te krijgen tot het register K-RMT. Het vakbekwaamheidsexamen is een vaardigheidstoets waar de al beoordeelde kennis aan ten grondslag ligt. De kandidaat dient te laten zien dat hij of zij in de praktijk zelfstandig kan handelen als een kandidaat-makelaar.





## 1.5 Organisatie

U gaat het vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen afleggen. In dit examen gaat u 5 praktische opdrachten uitvoeren:

| Opdracht   | Vooraf<br>(Thuis voorbereiden)                 | Op examendag   |   |   | Duur                    |
|--|--|--|---|---|-------------------------|
|  |  | Bij SVMNIVO voorbereiden   | Uitvoeren bij SVMNIVO<br>(in aanwezigheid van een assessor) | Bij SVMNIVO uitwerken                     |                         |
| 1. Een pand in de verkoop/verhuur nemen                          | 1. Een brochure van de eigen woning opstellen. | 2. Woning opnemen, inspecteren en inmeten, een verkoopplan opstellen en correspondentie afhandelen (90 min.) |   |   | 90 minuten              |
| 2. Onderhandelingen voeren                                       |  |  | 1. Onderhandelingen voeren (15 min.)                        | 2. Onderhandelingen rapporteren (10 min.) | 25 minuten              |
| 3. Een koop-/huurovereenkomst opstellen en uitleggen             |  | 1. Opstellen overeenkomst (15 min.)  | 2. Uitleggen overeenkomst en vragen beantwoorden (20 min.)  |   | 35 minuten              |
| 4. Een intakegesprek voor aankoop/huur voeren en dit rapporteren |  |  | 1. Intakegesprek voeren (20 min.)                           | 2. Rapporteren intakegesprek (15 min.)    | 35 minuten              |
| 5. Een visiestuk schrijven en verdedigen                         | 1. Visiestuk schrijven                         |  | 2. Visiestuk presenteren (30 min.)                          |   | 30 minuten              |
| <b>totaal</b>  |  |  |   |   | <b>3 uur 35 minuten</b> |

### Praktische informatie

U wordt uitgenodigd voor het mondelinge examen op het moment dat u uw brochure en uw visiestuk hebt ingeleverd en dit akkoord is bevonden. U dient uw presentatie van het visiestuk thuis voor te bereiden en de presentatie (via PowerPoint, Prezi, Google o.i.d.) op een usb-stick mee te brengen naar het examen of in de examenomgeving plaatsen. SVMNIVO stelt een laptop en beamer ter beschikking voor de presentatie van het visiestuk. Slechts de hulpmiddelen op de examenlocatie mogen gebruikt worden. Andere hulpmiddelen dan opgegeven in onderstaande lijst zijn niet toegestaan tijdens het examen.

Bij dit examen is een gecertificeerde assessor aanwezig om u tijdens de praktijksimulaties te beoordelen. Een aantal opdrachten vindt plaats rondom één casuswoning en uw eigen werkomgeving.



### **Hulpbronnen**

Ter voorbereiding op de opdrachten 1 en 3 van het bovenstaande schema krijgt u de volgende middelen ter beschikking:

- websites:
  - *funda.nl*
  - *openstreetmap.nl*
  - *bodemloket.nl*
- woningrapport
- plattegronden
- virtuele tour woning
- format koop/huurovereenkomst
- bijzondere bepalingen koop/huurovereenkomst
- opdrachtenboek

### **Locatie**

De opdrachten vinden bij SVMNIVO op één examenmoment plaats. Bij SVMNIVO krijgt u een afgezonderde ruimte ter beschikking om zich voor te bereiden en in een later stadium de opdrachten uit te werken. De mondelinge gedeeltes zullen in een andere ruimte plaatsvinden, in het bijzijn van de assessor.

### **Beoordeling**

Voor elke opdracht zijn beoordelingspunten opgesteld voor zowel vakinhoudelijke vaardigheden als houding (integriteit, communicatie en presentatie). De assessor beoordeelt de opdrachten aan de hand van deze modellen. De assessor brengt vervolgens een advies uit aan de examencommissie over uw beoordeling. De examencommissie beslist daarna of u bent geslaagd of gezakt voor dit examen. Wanneer u alle afzonderlijke opdrachten met een voldoende hebt afgerond, bent u geslaagd voor dit examen en ontvangt u de certificaatvermelding Vakbekwaamheid Makelaar Wonen. Indien u het theorie-examen makelaardijleer en het vakbekwaamheidsexamen behaald hebt, krijgt u het diploma Specialisatie Makelaar Wonen thuisgestuurd. Het is belangrijk dat uw accountgegevens van SVMNIVO kloppen, zodat uw certificaat of diploma niet op het verkeerde adres bezorgd wordt.

### **Herkansing**

Wanneer u bent gezakt voor één of meerdere onderdelen van dit examen, dan is het mogelijk om deze onderdelen eenmalig te herkansen. Als u gezakt bent voor deze herkansing, dan dient u het gehele examen opnieuw te doen, inclusief het schrijven van een



visiestuk. Pas wanneer u alle onderdelen met een voldoende hebt afgerond, bent u geslaagd voor dit examen en ontvangt u de certificaatvermelding.

**Fraude**

Wanneer de assessor of de toezichthouder van SVMNIVO vermoedt dat er fraude of andere vormen van onregelmatigheden in het spel zijn, dan worden daar conform de artikelen 5.22 en 5.23 uit het examenreglement aantekeningen over gemaakt. Dit kan gevolgen hebben voor uw resultaat.

## 1.6 Beoordeling

De beoordeling van het vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen zal gerapporteerd worden in de examenomgeving. De beoordelingen van het voorstel voor het schrijven van een visiestuk, het visiestuk en de drie onderdelen (verkoop, aankoop & visiestuk) van het examen Vakbekwaamheid Wonen worden uitgevoerd in de examenomgeving. U ontvangt altijd een melding als daarin feedback voor u klaarstaat. Het eindresultaat zal verwerkt worden in uw account op [svmnivo.nl](http://svmnivo.nl). De certificaatvermelding van het vakbekwaamheidsexamen wordt geregistreerd in uw SVMNIVO-account. Indien u ook het theorie-examen Praktijkleer behaald hebt, ontvangt u tevens het diploma Aanvullend Wonen.

## 1.7 Herkansing

Wanneer u bent gezakt voor één of meerdere onderdelen van dit examen, dan is het mogelijk om deze onderdelen eenmalig te herkansen.

U kunt zich inschrijven voor de herkansing op de volgende drie onderdelen:

- Onderdeel Verkoop (Verkoopplan, correspondentieafhandeling, onderhandeling, koopakte en koopakte uitleggen)
- Onderdeel Aankoop ( intakegesprek en rapportage intakegesprek)
- Onderdeel Visiestuk (Verdedigen visiestuk)

Als u gezakt bent voor de herkansing dient u heel het examen opnieuw te doen, inclusief het schrijven van een visiestuk. Pas wanneer u alle onderdelen met een voldoende hebt afgerond, bent u geslaagd voor dit examen en ontvangt u het certificaat.

Voor een herkansing van één van de drie onderdelen kunt u zich als volgt opgeven:

1. Log in via de website van SVMNIVO (met behulp van uw account).
2. U schrijft zich in voor de herkansing van onderdeel verkoop, aankoop of het visiestuk. De inschrijving vindt u onder het kopje Examens.
3. Binnen zes weken ontvangt u een uitnodiging voor de herkansing.



## 1.8 Bezwaar en beroep

SVMNIVO is een gecertificeerd examenbureau voor de vastgoedbranche en werkt nauw samen met opleidingsinstellingen, brancheverenigingen en overheidsinstanties om de kwaliteit en de actualiteit van zijn examens en assessoren te kunnen waarborgen. Mocht u desondanks bezwaar of beroep willen aantekenen tegen een de beoordeling en uitslag van het examen of onderdelen daarvan, dan verzoeken wij u vriendelijk om dit kenbaar te maken aan de directie van SVMNIVO te Nieuwegein. Hierbij gelden de volgende criteria:

- Het *bezwaar* wordt verstuurd t.a.v. de productcoördinator (afdelingexamens@svmnivo.nl). Het *Beroep* dient u te richten aan het College van Beroep (afdelingexamens@svmnivo.nl).
- U tekent bezwaar of beroep aan binnen zes weken na bekendmaking van respectievelijk de uitslag van het examen en de uitspraak op het bezwaar.
- U voert een deugdelijke motivatie aan voor uw bezwaar of beroep: u moet aannemelijk maken dat u rechtstreeks of aanmerkelijk geschaad bent in uw belang. U kunt geen bezwaar of beroep aantekenen wanneer u geslaagd bent.
- U dient uzelf via uw account op onze website [www.svmnivo.nl](http://www.svmnivo.nl) in te schrijven voor de bezwaar-/beroepsprocedure. Dit kan via het kopje 'Examens'. Na inschrijving kunt u de betaling van de griffierechten voldoen.
- U ontvangt binnen zes weken na ontvangst antwoord op uw bezwaar of beroep van SVMNIVO.
- Als blijkt dat uw bezwaar of beroep gegrond is, ontvangt u het griffierecht retour.

Hieronder ziet u deze werkwijze in schema weergegeven:

| Nr. | Activiteit                          | Tijdpad                                |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Kandidaat ontvangt uitslag examen   |  |
| 2   | (Evt.) Kandidaat tekent bezwaar aan | Binnen 6 weken na uitslagdatum         |
| 3   | SVMNIVO stuurt uitspraak in bezwaar | Binnen 6 weken na einde bezwaartermijn |
| 4   | (Evt.) Kandidaat gaat in beroep     | Binnen 6 weken na uitspraak in bezwaar |
| 5   | SVMNIVO stuurt uitspraak beroep     | Binnen 6 weken na einde beroepstermijn |
| 6   | Einde zaak                          |  |



## 1.9 Register KRMT

Een geregistreerd Kandidaat-Makelaar Wonen is onafhankelijk en objectief getoetst op de vakbekwaamheidseisen. Voordat u zich kan laten registreren als KRMT'er, hebt u zes theorietoetsen en één praktijktoets afgelegd. Dit zijn vijf theorietoetsen van de Basistheorie Vastgoeddeskundige, de toets Aanvullende theorie Wonen en het Vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen. Als u voor deze toetsen bent geslaagd, heeft u bewezen voldoende kennis in huis te hebben om de functie Kandidaat-Makelaar Wonen uit te oefenen. Vanaf dat moment kunt u zich laten inschrijven in het register [KRMT](#).



## 2. Opdrachten

SVMNIVO werkt met een digitale leeromgeving.

### 2.1 Brochure

In deze opdracht gaat u een brochure opstellen van uw eigen woning. Deze brochure levert u samen met uw visiestuk in op [examenomgeving.svmnivo.nl](http://examenomgeving.svmnivo.nl) door in te loggen met uw accountgegevens. Onder het tabblad *Brochure en visiestuk* kunt u de stukken inleveren bij *Inleveren brochure en visiestuk*.

De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** U stelt een brochure op van uw eigen woning. In deze brochure presenteert u deze woning op creatieve wijze, waarbij u door middel van tekst en foto's een correcte weergave van uw woning geeft. De woning dient ingemeten te zijn volgens de NEN-2580 norm. Uit deze opdracht moet blijken dat u de aangewezen persoon bent om deze woning te gaan verkopen.

**Doel:** U kunt een woning op een creatieve manier presenteren.

#### **Aanvullende eisen:**

De brochure bestaat uit minimaal vier pagina's, exclusief eventuele bijlagen. Het moet hier gaan om een brochure die met het oog op het examen Vakbekwaamheid Wonen wordt vervaardigd. Het is niet toegestaan om een brochure in te dienen die al bij een eerder examen van SVMNIVO beoordeeld is. Indien een brochure van uw woning al is beoordeeld dient u een brochure te maken van de woning van een naast familielid (ouders, broers en zussen). Daarnaast geldt de aanvullende eis dat de woning niet te koop mag staan of het afgelopen jaar te koop heeft gestaan. Als dat het geval is, dan dient u de woning van een naaste familielid (ouders, broers, zussen) te gebruiken voor deze opdracht.

De eerste dag van het jaar dat het huis te koop heeft gestaan of verkocht is, is de datum van het tekenen van de koopovereenkomst.

In de brochure moeten de volgende gegevens in ieder geval aan de orde komen:

- Overzichtsfoto object
- Korte omschrijving object
- Contactgegevens makelaardij (waar u thans werkt of gaat werken of fictief)
- Vraagprijs



- Foto's binnenruimte
- Beschrijving indeling e.d.
- Foto's buitenruimte (indien van toepassing)
- Beschrijving buitenruimte en omgeving
- Alle overige relevante gegevens over de woning zoals tenminste:
  - Inhoud
  - Woonoppervlakte
  - Bouwjaar
  - Aantal kamers
  - Warmtevoorziening / warmwater
  - Bijzonderheden
- Plattegrond (indelingstekening) van de woning waaruit blijkt wat de indeling van de woning is en hoeveel ruimte er is in de verschillende vertrekken.
- De verschillende vertrekken zijn van een naam voorzien en vaste elementen in de woning zijn opgenomen in de plattegrond.

### **Bijlage**

- Kadastrale gegevens
- Ingevulde Lijst van Zaken
- Eventuele andere documenten (indien relevant)
- Ligging van de woning

### **Beoordeling**

Elke competentie met betrekking tot het opstellen van een brochure die met een voldoende beoordeeld wordt, levert punten op in deel 1 van het Vakbekwaamheidsexamen Makelaar Wonen.

### **Vertrouwelijk**

Er kan niet afgeweken worden van de gestelde eisen aan deze examenopdracht. De ingeleverde brochure is een examendocument en wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.





## 2.2 Visiestuk

In deze opdracht gaat u een visiestuk schrijven in de vorm van een betoog over een actueel onderwerp dat leeft op de woningmarkt of in de makelaarsbranche in uw regio. Dit onderwerp legt u voor aan SVMNIVO door in te loggen op [examenomgeving.svmnivo.nl](http://examenomgeving.svmnivo.nl) met uw accountgegevens en daar het formulier in te leveren (Zie examenomgeving: *Formulier voorstel actueel onderwerp visiestuk*). In de examenomgeving onder het tabblad *Voorstel onderwerp visiestuk* levert u het voorstel in bij *Inleveren voorstel*. Na goedkeuring van de beoordelaar kunt u beginnen aan deze opdracht.

De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** U schrijft een visiestuk over een actueel onderwerp uit de woningmarkt of de makelaarsbranche dat in uw regio speelt. Daarnaast formuleert u een probleemstelling. In uw stuk laat u zien wat uw mening is, waar u deze op baseert en hoe u het onderwerp zou benaderen, aanpakken en/of oplossen. Daarmee geeft u antwoord op de probleemstelling.

**Doel:** U laat uw persoonlijke invalshoek zien op het onderwerp waaruit blijkt dat u in staat bent om uw professionalisering en deskundigheidsbevordering hoog te houden.

### **Aanvullende eisen**

De omvang van het visiestuk is minimaal 1.000 woorden en maximaal 2.500 woorden (lettertype 11 punten, regelafstand 1,5). Het visiestuk dient aangeleverd te worden in PDF.

### **Beoordeling**

Voor aanvang van het mondeling examen zal beoordeeld worden of het visiestuk een kans van slagen heeft. Dit is slechts een voorlopige beoordeling. Op basis hiervan volgt een uitnodiging en wordt u uitgenodigd voor het mondelinge examen.

### **Presentatie**

Bij het presenteren en verdedigen van het visiestuk dient u een visuele presentatie aan te bieden aan de assessor. Dit kan door middel van een presentatie met PowerPoint, Prezi, Google en dergelijke. De presentatie dient minimaal 6 pagina's (of het equivalent daarvan) te bevatten. U kunt de presentatie in de examenomgeving plaatsen. Hier is een aparte map voor beschikbaar, namelijk *Presentatie Visiestuk*.



### 3. Examen

Het examen bestaat uit vijf onderdelen.

#### 3.1 Pand in de verkoop/verhuur

In deze opdracht gaat u een pand in de verkoop/verhuur nemen. U ontvangt achtergrondinformatie over het soort makelaarskantoor waar u voor werkt. U inspecteert de woning bouwkundig. Na het opnemen van de woning schrijft u een verkoopplan met een beschrijving van doelgroepbepaling, verkoopstrategie, prijsbepaling en kenmerkende eigenschappen van de omgeving en het object. Het doel is de verkoper ervan te overtuigen dat u de aangewezen makelaar bent voor verkoop. Uw schriftelijke stukken worden beoordeeld.

**Opdracht:** U gaat een pand in de verkoop nemen. Allereerst bereidt u de inverkoopname/inverhuurname schriftelijk voor. Op basis van de informatie die u krijgt aangeleverd en de geboden mogelijkheden om zelf aanvullende informatie op te zoeken, schrijft u een korte voorbereiding. Vervolgens inspecteert u de woning bouwkundig in een simulatie. U doet dit uitvoerig: materialen en hun eigenschappen, stijl en bouwtechniek en hun eigenschappen, voor- en nadelen, de gebreken en pluspunten, de risico's en te verwachten kosten voor het onderhoud. Na de opname van de woning schrijft u een verkoop/verhuurvoorstel. Hierin staan uw bevindingen uit uw voorbereiding en de inspectie (locatie, object, doelgroepbepaling, verkoop/verhuurstrategie, samenvatting van de bouwkundige inspectie en andere belangrijke zaken), uw prijsbepaling en uw argumentatie voor uw prijsbepaling. Uit dit verkoopplan moet blijken hoe u bij de wensen van de opdrachtgever aansluit.

Bij deze opdracht krijgt u ook correspondentie van de verkopende partij af te handelen.

De ontwikkelde producten levert u in via de examenomgeving.

**Doel:** Het doel van uw voorbereiding, het verkoop/verhuurplan en de correspondentieafhandeling is dat u met deze producten de opdrachtgever overtuigt dat u de aangewezen makelaar bent om het pand te verkopen/verhuren. Bovendien hebt u van het hele object een duidelijk en volledig beeld van de bouwkundige staat en is het pand conform de eisen van NEN 2580 opgemeten.

#### **Aanvullende eisen:**

Aan het einde van deze opdracht levert u twee producten aan:

- een verkoopplan met onderbouwde prijsbepaling
- de correspondentieafhandeling

**Beoordeling:** [Beoordelingsmodel](#) deel 1 Verkoop/verhuur is van toepassing op dit onderdeel.



### 3.2 Onderhandelingen

In deze opdracht gaat u onderhandelingen voeren voor de verkoop/verhuur van het casuspand. U moet laten zien dat u zo goed mogelijk de belangen van uw opdrachtgever kunt behartigen. U treedt op voor de verkopende/verhurende partij.

De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** In het verkoop/verhuurproces bent u aangekomen bij het onderhandelingsgedeelte. U gaat onderhandelen uit naam van de verkoper/verhuurder. In de voorgaande opdracht hebt u alle informatie over de opdrachtgever en zijn eisen uitgereikt gekregen. De assessor treedt op als uw opdrachtgever. U registreert het onderhandelingsproces en –resultaat nauwkeurig en volledig.

**Doel:** Aan het eind van de onderhandelingen hebt u op een integere manier een zo optimaal mogelijk resultaat behaald voor de partij waarvoor u optreedt. De relatie met zowel uw opdrachtgever als uw tegenpartij is behouden. Het proces en het resultaat zijn correct gerapporteerd.

**Beoordeling:** [Beoordelingsmodel](#) deel 1 Verkoop/verhuur is van toepassing op dit onderdeel.



### 3.3 Koop/huurovereenkomst

In deze opdracht gaat u een koop/huurovereenkomst opstellen en uitleggen aan de opdrachtgever wiens huis recentelijk door u verkocht is. Bovendien licht u allerlei zaken rondom financiering en overdracht toe waar de opdrachtgever vragen over heeft.

De assessor speelt de rol van opdrachtgever. De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** Een opdrachtgever heeft zojuist, met behulp van u, een akkoord bereikt met de kopers/huurders wat betreft hun bod op een te verkopen/verhuren woning.

Op basis van de informatie die u van SVMNIVO krijgt aangereikt, maakt u de koop/huurovereenkomst op. Dit kan een reguliere koop/huurovereenkomst zijn of een koop-/aannemingsovereenkomst. Het kan zijn dat u in de overeenkomst aanvullende bepalingen moet opnemen.

Vervolgens vindt de afspraak plaats tussen u en uw opdrachtgever voor de toelichting en tekening van de koop/huurovereenkomst. U legt de koop/huurovereenkomst op een heldere manier volledig uit en beantwoordt de vragen van de opdrachtgever adequaat. Tevens zal de opdrachtgever u vragen stellen over de komende tijd (financiering en overdracht). U beantwoordt ook die vragen van de opdrachtgever.

**Doel:** De opdrachtgever heeft een correct en volledig ingevulde koop/huurovereenkomst foutloos uitgelegd gekregen en begrepen.

**Beoordeling:** [Beoordelingsmodel](#) deel 1 Verkoop/verhuur is van toepassing op dit onderdeel.



### 3.4 Intakegesprek aankoop

In deze opdracht gaat u een intakegesprek voeren met een potentiële opdrachtgever die graag een huis wil kopen/huren.

De assessor speelt de rol van potentiële koper/huurder. De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** Een potentiële opdrachtgever wil graag een huis kopen/huren. Hij gaat verschillende makelaars af om te informeren wat zij voor hem kunnen betekenen en hoe zij hem kunnen assisteren bij de aankoop/huur. U voert met deze opdrachtgever een intakegesprek. Het gesprek vindt plaats bij u op kantoor (waar u op dat moment werkzaam bent).

U inventariseert de wensen van de opdrachtgever om een compleet beeld van de klantbehoefte te krijgen en hoe u daarbij van dienst zou kunnen zijn. U beantwoordt de vragen van de opdrachtgever. Daarnaast licht u uw vak en functie toe.

Na afloop van het gesprek krijgt u 20 minuten de tijd om alle relevante informatie uit het gesprek te verwerken tot een kort verslag van de intake ten behoeve van het klantdossier. Naast het gesprek wordt dit verslag ook beoordeeld.

**Doel:** Het doel van uw gesprek is dat de opdrachtgever volledig geïnformeerd is en een helder beeld van u en uw diensten gekregen heeft. Bovendien moet u na afloop laten zien dat u een goed inzicht hebt in de klantbehoefte door dit weer te geven in een heldere rapportage van het gesprek voor in het klantdossier.

**Beoordeling:** [Beoordelingsmodel](#) deel 2 Intakegesprek is van toepassing op dit onderdeel.



### 3.5 Visiestuk

In deze opdracht gaat u het visiestuk over een actueel onderwerp dat leeft op de woningmarkt of in de makelaarsbranche mondeling verdedigen.

De opdracht is als volgt:

**Opdracht:** U hebt een visiestuk over een actueel onderwerp uit de woningmarkt of de makelaarsbranche dat in uw regio speelt geschreven. In uw stuk hebt u laten zien wat uw mening is, waar u deze op baseert en hoe u het onderwerp zou benaderen (aanpakken, oplossen). Tijdens het mondelinge examen presenteert en verdedigt u uw betoog. Het is verplicht om uw visiestuk te presenteren middels een presentatie van minimaal (het equivalent van) 6 pagina's (PowerPoint, Prezi etc.). Er is een beamer ter beschikking om uw presentatie op weer te geven.

**Doel:** U laat uw persoonlijke invalshoek zien op het onderwerp waaruit blijkt dat u in staat bent om uw professionalisering en deskundigheidsbevordering hoog te houden.

**Beoordeling:** [Beoordelingsmodel](#) deel 3 Visiestuk is van toepassing op dit onderdeel.

## 4. Beoordelingsmodel

### 4.1 Deel 1 Verkoop/verhuur

#### 4.1.1 Brochure

| Brochure |                   |   |  | Wegingsfactor  |
|----------|-------------------|---|--|--|
|          | Onderdeel         | Niet aangetoond   | Aangetoond   | Aantal criteria  |
|          |                   | <i>De kandidaat...</i>  | <i>De kandidaat...</i>   |  |
| 1.       | Omschrijving pand | ... beschrijft de ruimtes abstract of opsommend.  | ... geeft in lopende tekst een uitnodigende, beeldende beschrijving van de ruimtes (buitenruimte, entree, keuken, begane grond, eerste/tweede en/of derde verdieping en/of bijgebouw).   | 4  |
|          |                   | ... benoemt in de beschrijvingen de kenmerkende eigenschappen van één of meerdere ruimtes niet. | ... benoemt kenmerkende eigenschappen van de ruimtes.  |  |
|          |                   | ... geeft incorrecte en/of onduidelijke beschrijving van (één van) de onderdelen.               | ... geeft een correcte en duidelijke beschrijving van de volgende onderdelen: type woning, bouwjaar, aantal slaapkamers, perceelgrootte, inhoud, woonoppervlakte, aanvaarding, vaste elementen in huis en de ligging van het huis. |  |
|          |                   | ... heeft geen plattegronden en kadastrale gegevens toegevoegd.                                 | ... heeft plattegronden en kadastrale gegevens toegevoegd.   |  |
|          |                   |   |  | 3 punten bij 3 of meer indicatoren aangetoond<br>2 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond |

|               |                      |   |   |           |  |
|---------------|----------------------|---|---|-----------|--|
| 2.            | Presentatie          | ... verzorgt de lay-out van de brochure slordig.  | ... verzorgt de lay-out van de brochure zorgvuldig.   | 3         | 2 punten bij 3 indicatoren aangetoond<br>1 punt bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond |
|               |                      | ... geeft een rommelige structuur aan de tekst, gebruikt geen witregels, marges en/of kopjes.                   | ... geeft een heldere structuur aan de tekst door gebruik van witregels, marges en (tussen)koppen.  |           |  |
|               |                      | ... breekt lange stukken tekst niet op en/of stemt de lay-out niet af op het doel en publiek.                   | ... geeft in een langere tekst een indeling in paragrafen en stemt de lay-out af op het doel en het publiek.  |           |  |
| 3.            | Opbouw brochuretekst | ... deelt de informatie onlogisch en inconsequent in en/of maakt gebruik van hinderlijke zijsporen in de tekst. | ... beschrijft de informatie in grote lijnen logisch en consequent met eventueel hier en daar een bescheiden zijspoor in een lopende tekst.                     | 2         | 2 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond  |
|               |                      | ... gebruikt onjuiste verwijs- en verbindingswoorden.   | ... geeft het verband tussen zinnen en zinsdelen in samengestelde zinnen over het algemeen goed aan door het gebruik van juiste verwijs- en verbindingswoorden. |           |  |
| 4.            | Taalgebruik          | ... gebruikt vakjargon in de brochure, wat leidt tot vragen bij de potentiële koper.                            | ... gebruikt begrijpelijke taal voor een leek in de makelaardij. Het taalgebruik past binnen de gegeven situatie.   | 2         | 1 punt bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond  |
|               |                      | ... is te formeel of informeel, niet passend bij doel of genre.   | ... maakt consequent gebruik van de juiste toon, passend bij doel en genre.   |           |  |
| <b>Totaal</b> |                      |   |   | <b>11</b> | <b>7 punten</b>  |



## 4.1.2 Verkoopplan

| Verkoopplan |               |  |   | Wegingsfactor |  |
|-------------|---------------|--|---|---------------|--|
|             | Onderdeel     | Niet aangetoond  | Aangetoond  | criteria      |  |
|             |               | <i>De kandidaat...</i>   | <i>De kandidaat...</i>  |               |  |
| 1.          | Eigenschappen | ... beschrijft één of meerdere van de benodigde bouwtechnische eigenschappen niet.   | ... beschrijft de volgende bouwtechnische eigenschappen: type, bouwperiode en materiaalgebruik.   | 3             | 3 punten bij 3 indicatoren aangetoond<br>1 punt bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond |
|             |               | ... vermeldt niet alle kenmerkende bouwkundige eigenschappen met betrekking tot (één of meerdere) van de benodigde ruimtes en bouwdelen. | ... vermeldt kenmerkende bouwkundige eigenschappen met betrekking tot de bouwdelen, kruipruimte, installaties, daken, gevels en berging.                  |               |  |
|             |               | ... vermeldt een incorrecte woonoppervlakte volgens de meetinstructie NEN 2580. De afwijking is groter dan 5%.                           | ... vermeldt de correcte woonoppervlakte volgens de meetinstructie NEN 2580 (afwijking minder dan 5% van het woonoppervlakte is toegestaan).              |               |  |
| 2.          | Risico's      | ... benoemt geen of weinig opvallende bouwkundige kenmerken die een risico kunnen vormen voor de koper/verkoper.                         | ... benoemt opvallende bouwkundige kenmerken, die een risico kunnen vormen voor de koper/ verkoper.   | 2             | 2 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 0 of 1 indicator aangetoond  |
|             |               | ... beschrijft geen of weinig zichtbare en onzichtbare gebreken die in de woning aanwezig kunnen zijn.                                   | ... beschrijft welke mogelijke zichtbare en onzichtbare gebreken in de woning aanwezig kunnen zijn, gezien de bouwmaterialen, het bouwjaar en dergelijke. |               |  |

|    |                              |   |  |   |   |
|----|------------------------------|---|--|---|---|
| 3. | Verkoopstrategie             | ... beschrijft niet welke strategie gebruikt wordt om de woning in de markt te zetten en/of neemt de wensen van de verkoper niet mee in de strategie.                       | ... beschrijft welke strategie gebruikt wordt om de woning in de markt te zetten en weet de strategie te koppelen aan de wensen van de verkoper.                           | 3 | <b>2</b> punten bij 3 indicatoren aangetoond<br><b>1</b> punt bij 2 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 of 1 indicator aangetoond |
|    |                              | ... formuleert geen activiteitenplan t.b.v. de marketing van het pand.  | ... formuleert een activiteitenplan t.b.v. de marketing van het pand.  |   |   |
|    |                              | ... formuleert geen geschikte middelen en materialen die ingezet gaan worden t.b.v. de marketing van het pand.  | ... formuleert geschikte middelen en materialen die ingezet gaan worden t.b.v. de marketing van het pand.  |   |   |
| 4. | <i>Unique selling points</i> | ... beschrijft onvoldoende de positieve kenmerken ( <i>unique selling points</i> ) van de woning.   | ... beschrijft in het verkoopplan welke voordelen/kenmerken ( <i>unique selling points</i> ) het huis kent voor de verkoop en presentatie van de woning.                   | 2 | <b>2</b> punten bij 2 indicatoren aangetoond<br><b>1</b> punt bij 1 indicator goed<br><b>0</b> punten bij 0 indicatoren aangetoond            |
|    |                              | ... laat niet of nauwelijks blijken dat de woning verkocht kan worden door middel van deze voordelen.   | ... maakt duidelijk dat de woning verkocht kan worden door middel van deze voordelen.  |   |   |
| 5. | Vorbereiding                 | ... geeft geen inzage in de situatie van de verkoper en/of laat het teveel in het midden welke acties ondernomen moeten worden om te voldoen aan de wensen van de verkoper. | ... geeft met een beschrijving inzage in de situatie van de verkoper en maakt duidelijk welke acties ondernomen moeten worden om te voldoen aan de wensen van de verkoper. | 1 | <b>2</b> punten bij 1 indicator aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 indicatoren aangetoond  |



|               |               |   |   |           |  |
|---------------|---------------|---|---|-----------|--|
| 6.            | Prijsvoorstel | ... verzuimt de vraagprijs en/of opbrengstwaarde van de woning te beschrijven en/of geeft geen onderbouwing voor deze prijs/waarde. | ... beschrijft en onderbouwt de vraagprijs en de verwachte opbrengstwaarde van de woning. | 1         | 1 punt bij 1 indicator aangetoond<br>0 punten bij 0 indicatoren aangetoond |
| 7.            | Doelgroep     | ... formuleert geen doelgroep of benoemt een te brede groep voor de verkoop van de woning.  | ... formuleert welke doelgroep(en) interesse in de woning zou(den) kunnen hebben.         | 1         | 1 punt bij 1 indicator aangetoond<br>0 punten bij 0 indicatoren aangetoond |
| <b>Totaal</b> |               |   |   | <b>13</b> | <b>13 punten</b>   |

## 4.1.3 Onderhandelingen

| Onderhandelingen |           |  |  | Wegingsfactor  |
|------------------|-----------|--|--|--|
|                  | Onderdeel | Niet aangetoond  | Aangetoond   | criteria   |
|                  |           | <i>De kandidaat...</i>   | <i>De kandidaat...</i>   |  |
| 1.               | Proces    | ... vraagt onvoldoende door over de kansen en mogelijkheden, waardoor er te weinig input is om actie te kunnen ondernemen.   | ... vraagt door bij de potentiële koper om inzage te krijgen in de kansen en mogelijkheden om vervolgens actie te kunnen ondernemen.                   | 7  |
|                  |           | ... informeert de opdrachtgever niet over de kansen en mogelijkheden voor de opdrachtgever en/of neemt de belangen van de opdrachtgever niet mee in de afwegingen. | ... legt deze kansen en mogelijkheden voor aan de opdrachtgever. De belangen van de opdrachtgever worden meegenomen in de afwegingen van de kandidaat. | <b>6</b> punten bij 6 of 7 indicatoren aangetoond<br><b>3</b> punten bij 4 of 5 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 tot 3 indicatoren aangetoond |
|                  |           | ... deelt zijn mening niet of nauwelijks met de potentiële opdrachtgever en/of oppert geen ideeën of mogelijkheden ten bate van de onderhandeling.                 | ... deelt zijn mening met de potentiële koper en oppert ideeën en mogelijkheden ten bate van de onderhandeling.  |  |
|                  |           | ... blijft passief als het gaat om de kansen om te komen tot een succesvolle bemiddeling.  | ... onderneemt actie om de kansen te benutten om tot een succesvolle bemiddeling te komen.   |  |
|                  |           | ... informeert (één van de) partijen (verkoper of koper) onvolledig, onjuist of niet volgens de afspraken.   | ... informeert de partijen volledig, correct en volgens de afspraken die overeengekomen zijn met de betrokkenen.                                       |  |
|                  |           | ... neemt niet alle relevante aspecten (verkoopprijs, aanvaarding en voorbehouden) mee in de onderhandeling.   | ... neemt de verkoopprijs, aanvaarding en voorbehouden mee in de onderhandeling.   |  |

|    |              |   |  |   |   |
|----|--------------|---|--|---|---|
|    |              | ... verzuimt (alle) gedane biedingen, de voorwaarden, prijs en/of oplevering tussentijds en aan het einde van de onderhandeling duidelijk schriftelijk te registreren.  | ... registreert welke biedingen gedaan zijn, de voorwaarden, prijs en oplevering, zowel tussentijds als aan het einde van de onderhandeling, en legt dit op de juiste wijze schriftelijk vast. |   |   |
| 2. | Integriteit  | ... verzuimt met de opdrachtgever te delen welke risico's deze loopt inzake de onderhandeling met de tegenpartij.   | ... deelt met de opdrachtgever welke risico's deze loopt inzake de onderhandeling met de tegenpartij.  | 4 | <b>4</b> punten bij 4 indicatoren aangetoond<br><b>2</b> punten bij 3 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 tot 2 indicatoren aangetoond      |
|    |              | ... neemt de wensen van de opdrachtgever niet mee in de onderhandeling en/of verliest de belangen van de opdrachtgever uit het oog en/of gaat teveel mee met wensen van de tegenpartij.   | ... neemt de wensen van de opdrachtgever mee in de onderhandeling en laat zien te streven naar het nakomen van de belangen van de opdrachtgever.   |   |   |
|    |              | ... neemt niet altijd de ethische verantwoordelijkheid te nemen in woord en/of daad.  | ... neemt de ethische verantwoordelijkheid zoals van een professioneel beroepsbeoefenaar verwacht kan worden en handelt hier ook naar.   |   |   |
|    |              | ... het handelen van de kandidaat is de koper en/of verkoper twijfelen over de handelingen van de kandidaat.  | ... het handelen van de kandidaat is vertrouwenwekkend voor de koper en verkoper.  |   |   |
| 3. | Communicatie | ... vertelt bijzaken en informatie die niet relevant is voor het tot een goed einde brengen van de onderhandeling, komt niet tot de kern van de boodschap en/of het is niet duidelijk wat de kandidaat voor ogen heeft. De kandidaat is niet zeker van zijn zaken en kan niet overtuigen. | ... brengt direct en zelfverzekerd over welke informatie relevant is, komt tot de kern van de boodschap en brengt precies over wat de kandidaat voor ogen heeft.                               | 5 | <b>4</b> punten bij 4 of 5 indicatoren aangetoond<br><b>2</b> punten bij 3 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 tot 2 indicatoren aangetoond |



|  |   |  |               |                  |
|--|---|--|---------------|------------------|
|  | ... spreekt onbeleefd, laat niet merken dat hij/zij de partijen begrijpt, twijfelt over zijn uitspraken en/of weet zijn acties niet over te brengen op één of beide partijen. | ... spreekt beleefd, laat merken dat de kandidaat de partijen begrijpt, is overtuigd van zijn handelen en weet dit over te brengen op de partijen.                         |               |                  |
|  | ... toont non-verbaal en verbaal tegenstrijdige signalen.   | ... toont non-verbaal dezelfde boodschap als in de verbale communicatie.   |               |                  |
|  | ... negeert non-verbale signalen van de gesprekspartner.  | ... reageert op non-verbale signalen van de gesprekspartner (bijvoorbeeld een gesloten houding, onrustige houding, ontevredenheid in het gelaat, irritatie in de houding). |               |                  |
|  | ... gebruikt vakjargon, complexe termen of juist straattaal waardoor er miscommunicatie kan ontstaan.   | ... past zijn taalgebruik aan op zijn gesprekspartner, waardoor alle partijen elkaar kunnen begrijpen.   |               |                  |
|  |   |  | <b>Totaal</b> | <b>16</b>        |
|  |   |  |               | <b>14 punten</b> |

## 4.1.4 Koop-/huurovereenkomst

| Koop-/huurovereenkomst |                        |   |  | Wegingsfactor |   |
|------------------------|------------------------|---|--|---------------|---|
| Onderdeel              | Niet aangetoond        | Aangetoond  | criteria   |               |   |
|                        | <i>De kandidaat...</i> | <i>De kandidaat...</i>  |  |               |   |
| 1.                     | Uitleg                 | ... vertelt bijzaken, indirecte informatie en komt niet tot de kern van de boodschap.   | ... brengt direct over welke informatie relevant is, komt tot de kern van de boodschap en brengt precies over wat hij/zij voor ogen heeft. | 7             | <b>6</b> punten bij meer dan 5 indicatoren aangetoond<br><b>3</b> punten bij 4 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 3 of minder indicatoren aangetoond |
|                        |                        | ... geeft geen of geen afgestemde uitleg bij één of meerdere hoofdartikelen, reageert niet juist of niet passend op vragen om uitleg van de klant.          | ... geeft een uitleg bij de hoofdartikelen, reageert juist op vragen om uitleg en stemt dit af op het niveau van de klant.                 |               |   |
|                        |                        | ... slaat sommige hoofdartikelen over, waardoor deze niet aan de orde komen tijdens de uitleg.  | ... geeft aandacht aan alle hoofdartikelen in de koop-/huurovereenkomst door deze te benoemen.   |               |   |
|                        |                        | ... stelt niet of nauwelijks controlevragen tijdens de uitleg van de koop-/huurovereenkomst en/of borgt niet dat de opdrachtgever de uitleg begrepen heeft. | ... stelt controlevragen tijdens de uitleg van de koop-/huurovereenkomst en geeft aanvullende uitleg indien gewenst.                       |               |   |
|                        |                        | ... geeft regelmatig geen, of geen duidelijk antwoord op de gestelde vragen van de opdrachtgever over de koop-/huurovereenkomst.                            | ... geeft consequent een duidelijk antwoord op de gestelde vragen van de opdrachtgever over de koop-/huurovereenkomst.                     |               |   |

|    |              |   |   |   |   |
|----|--------------|---|---|---|---|
|    |              | ... geeft foutief antwoord op de vragen van de klant of moet te vaak het antwoord schuldig blijven.   | ... geeft correct antwoord op het grootste gedeelte van de vragen van de klant. Alleen in incidentele gevallen geeft de kandidaat aan het antwoord op een vraag nog te moeten nazoeken. |   |   |
|    |              | ... licht niet alle onderdelen van het traject van het tekenen van de overeenkomst tot de overdracht toe en/of geeft over sommige onderdelen van het traject onduidelijke of incorrecte informatie. | ... licht het gehele traject van het tekenen van de overeenkomst tot de overdracht correct en duidelijk toe.  |   |   |
| 2. | Overeenkomst | ... vermeld de zaken die zijn afgesproken tussen beide partijen onjuist of eenzijdig in de koop/huurovereenkomst.   | ... stelt de overeenkomst op, op basis van de bereikte overeenstemming tussen beide partijen. De afspraken zijn correct opgenomen in de koop-/huurovereenkomst.                         | 3 | 4 punten bij 3 indicatoren aangetoond<br>2 punten bij 2 of minder indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 1 of minder indicatoren aangetoond |
|    |              | ... heeft één of meerdere artikelen in de koop-/huurovereenkomst, die een aanvulling of beslissing behoeven, niet ingevuld.   | ... heeft alle artikelen in de koop-/huurovereenkomst, die een aanvulling of beslissing behoeven, ingevuld.   |   |   |
|    |              | ... toont een gebrekkige beheersing van spelling en grammatica. De kandidaat maakt veel vergissingen of stelselmatige fouten.   | ... toont een goede beheersing van spelling en grammatica. De kandidaat maakt hoogstens enkele incidentele vergissingen en er is geen sprake van stelselmatige fouten.                  |   |   |





|               |              |  |  |           |   |
|---------------|--------------|--|--|-----------|---|
| 3.            | Communicatie | ... spreekt onbeleefd, articuleert onduidelijk, is slecht te verstaan en/of laat niet merken op de hoogte te zijn van de inhoud van de koop-/huurovereenkomst. | ... spreekt beleefd, articuleert duidelijk, is goed te verstaan en laat merken op de hoogte te zijn van de inhoud van de koop-/huurovereenkomst.                           | 2         | 3 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 1 of minder indicatoren aangetoond  |
|               |              | ... negeert non-verbale signalen van de gesprekspartner.   | ... reageert op non-verbale signalen van de gesprekspartner (bijvoorbeeld een gesloten houding, onrustige houding, ontevredenheid in het gelaat, irritatie in de houding). |           |   |
| 4.            | Integriteit  | ... signaleert niet wat de behoeftes zijn van de opdrachtgever of handelt hier niet naar.  | ... signaleert wat de behoeftes zijn van de opdrachtgever en handelt hier integer naar.  | 3         | 3 punten bij 3 indicatoren aangetoond<br>2 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 1 of minder indicatoren aangetoond |
|               |              | ... handelt nalatig of onwettig met betrekking tot het opstellen van de koop-/huur overeenkomst.   | ... stelt de koop-/huur overeenkomst correct op met inachtneming van de publieke en private rechten.   |           |   |
|               |              | ... dupeert de verkoper of koper door het foutief uitleggen van één of meerdere artikelen uit de koop-/huur overeenkomst.                                      | ... legt de koop-/huur overeenkomst correct uit met inachtneming van de publieke en private rechten.   |           |   |
| <b>Totaal</b> |              |  |  | <b>15</b> | <b>16 punten</b>  |

## 4.2 Deel 2 Intakegesprek

| Intakegesprek |                        |   |   | Wegingsfactor |  |
|---------------|------------------------|---|---|---------------|--|
| Onderdeel     | Niet aangetoond        | Aangetoond  | criteria  |               |  |
|               | <i>De kandidaat...</i> | <i>De kandidaat...</i>  |   |               |  |
| 1.            | Communicatie           | ... signaleert niet wat de behoeftes zijn van de opdrachtgever of handelt niet naar deze behoeftes.   | ... signaleert wat de behoeftes zijn van de opdrachtgever en handelt naar deze behoeftes.   | 5             | <b>6</b> punten bij 5 indicatoren aangetoond<br><b>3</b> punten bij 4 of meer indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 3 of minder indicatoren aangetoond |
|               |                        | ... vertelt bijzaken, indirecte informatie en komt niet tot de kern van de boodschap en/of het is niet duidelijk wat de kandidaat voor ogen heeft.  | ... brengt direct over welke informatie relevant is, komt tot de kern van de boodschap en brengt deze heel precies over.                        |               |  |
|               |                        | ... spreekt onbeleefd, laat niet merken de opdrachtgever te begrijpen, twijfelt over zijn uitspraken en/of weet zijn acties niet over te brengen op de opdrachtgever.   | ... spreekt beleefd, laat merken de opdrachtgever te begrijpen, is overtuigd van zijn handelen en weet dit over te brengen op de opdrachtgever. |               |  |
|               |                        | ... houdt het gesprek niet gaande en vindt te weinig aansluiting op de opdrachtgever of behandelt juist alleen diens vragen en volgt geen eigen verhaal en/of laat stiltes vallen die de continuïteit belemmeren. | ... houdt het gesprek gaande door onderdelen van het gesprek aan elkaar te koppelen en aan te sluiten op de vragen van de opdrachtgever.        |               |  |
|               |                        | ... toont non-verbaal en verbaal tegenstrijdige signalen.   | ... toont non-verbaal dezelfde boodschap als in de verbale communicatie.  |               |  |

|    |        |   |  |   |  |
|----|--------|---|--|---|--|
| 2. | Intake | ...geeft geen toelichting op de inhoud van zijn vak en functie en/of beantwoordt de vragen over zijn vak en functie niet of onjuist.  | ... geeft een toelichting op de inhoud van zijn vak en functie en beantwoordt de vragen over zijn vak en functie juist.  | 8 | <b>6</b> punten bij 6 of meer indicatoren aangetoond<br><b>3</b> punten bij 5 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 4 of minder indicatoren aangetoond |
|    |        | ... achterhaalt niet of te weinig welke wensen de opdrachtgever heeft, waardoor het niet (genoeg) mogelijk is om een concreet beeld te vormen van een passende woning binnen het zoekgebied.        | ... achterhaalt welke wensen de opdrachtgever heeft en zorgt ervoor zich een concreet beeld te kunnen vormen van een passende woning binnen het zoekgebied.                  |   |  |
|    |        | ... geeft geen of een onduidelijke uitleg van de aankooptraject, het dienstenpakket en/of de diensten die de kandidaat de opdrachtgever uit handen kan nemen.                                       | ... geeft een duidelijke uitleg van het aankooptraject, welke dienstenpakketten aangeboden worden en welke diensten de kandidaat de opdrachtgever uit handen kan nemen.      |   |  |
|    |        | ... laat na de kosten, strategie en/of afspraken voor het verstrekken van de opdracht duidelijk uit te leggen.  | ... legt de kosten, strategie en afspraken voor het verstrekken van de opdracht duidelijk uit aan de opdrachtgever.  |   |  |
|    |        | ... geeft in het gesprek niet of onduidelijk aan welke mogelijkheden er zijn voor de opdrachtgever en/of welke rol de kandidaat kan spelen om van toegevoegde waarde te zijn voor de opdrachtgever. | ... geeft in het gesprek aan welke mogelijkheden er zijn voor de opdrachtgever en welke rol de kandidaat kan spelen om van toegevoegde waarde te zijn voor de opdrachtgever. |   |  |
|    |        | ... geeft geen of een onjuiste inschatting van de woningmarkt in de regio.  | ... geeft een juiste inschatting van de woningmarkt in de regio.   |   |  |
|    |        | ... maakt niet duidelijk aan de opdrachtgever welke kansen er vanuit diens positie zijn als koper in deze markt.  | ... maakt duidelijk aan de opdrachtgever welke kansen er vanuit diens positie zijn als koper in deze markt.  |   |  |



|               |            |   |   |           |  |
|---------------|------------|---|---|-----------|--|
| 3.            | Rapportage | ... noteert in de rapportage de situatie van de opdrachtgever, de woonwensen en/of de gemaakte afspraken niet of onjuist. | ... noteert in de rapportage de situatie van de opdrachtgever, de woonwensen om tot zoekersprofiel te komen en de tijdens het intakegesprek gemaakte afspraken. | 1         | 3 punten bij 1 indicator aangetoond<br>0 punten bij 0 indicatoren aangetoond |
| <b>Totaal</b> |            |   |   | <b>14</b> | <b>15 punten</b>   |

### 4.3 Deel 3 Visiestuk

| Visiestuk |            |  |  |          | Wegingsfactor   |
|-----------|------------|--|--|----------|---|
|           | Onderdeel  | Niet aangetoond  | Aangetoond   | criteria |   |
|           |            | <i>De kandidaat...</i>   | <i>De kandidaat...</i>   |          |   |
| 1.        | Informatie | ... verwijst niet of nauwelijks naar bronnen en/of gebruikt niet-passende bronnen (secundair, onbetrouwbaar) bij het onderwerp.                          | ... raadpleegt en verwijst naar meerdere, passende bronnen, die controleerbaar zijn voor branchegenoten.                 | 2        | 3 punten bij 2 indicatoren aangetoond<br>1 punt bij 1 indicator aangetoond<br>0 punten 0 indicatoren aangetoond                   |
|           |            | ... interpreteert de bronnen onjuist en/of past de informatie uit de bronnen onjuist toe.  | ... interpreteert en past de informatie uit de bronnen op een juiste manier toe in het visiestuk.                        |          |   |
| 2.        | Mening     | ... geeft geen rechtstreeks antwoord op de aangedragen probleemstelling en/of verwoordt geen duidelijke eigen mening binnen de kaders van het visiestuk. | ... geeft antwoord op de aangedragen probleemstelling en verwoordt zijn eigen mening binnen de kaders van het visiestuk. | 4        | 5 punten bij 4 indicatoren aangetoond<br>3 punten bij 3 indicatoren aangetoond<br>0 punten bij 2 of minder indicatoren aangetoond |
|           |            | ... draagt meerdere onjuiste of ongeldige argumenten aan om tot een beschouwing, conclusie of eventuele aanbevelingen te komen.                          | ... draagt juiste en geldige argumenten aan om tot een beschouwing, conclusie en eventuele aanbevelingen te komen.       |          |   |
|           |            | ... schrijft een visie waarin de mogelijke scenario's in de huidige of toekomstige markt ontbreken.  | ... schrijft een visie op basis van mogelijke scenario's in de huidige of toekomstige markt.                             |          |   |
|           |            | ... bekijkt de probleemstelling vanuit het verleden en laat niet zien rekening te houden met het hier en nu en/of de toekomst (actualiteiten).           | ... bekijkt de probleemstelling vanuit het hier en nu en/of de toekomst (actualiteiten).                                 |          |   |

|    |                            |   |  |   |   |
|----|----------------------------|---|--|---|---|
| 3. | Schriftelijke communicatie | ... deelt de gedachtenlijn onlogisch en inconsequent in en/of maakt gebruik van hinderlijke zijsporen in de tekst.  | ... beschrijft de gedachtenlijn in grote lijnen logisch en consequent met eventueel hier en daar een niet hinderlijk zijspoor in een lopende tekst.                    | 6 | <b>3</b> punten bij 6 indicatoren aangetoond<br><b>2</b> punten bij 4 of 5 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 3 of minder indicatoren aangetoond |
|    |                            | ... geeft relaties als oorzaak/gevolg, voor- en nadelen en vergelijkingen (overeenkomsten, verschillen) onduidelijk en/of ongestructureerd aan.             | ... geeft relaties als oorzaak/gevolg, voor- en nadelen en vergelijkingen (overeenkomsten, verschillen) duidelijk en/of ongestructureerd aan.                          |   |   |
|    |                            | ... maakt gebruik van onjuiste verwijz- en verbindingswoorden, waardoor verbanden tussen zinnen en zinsdelen in samengestelde zinnen onduidelijk worden.    | ... geeft het verband tussen zinnen en zinsdelen in samengestelde zinnen over het algemeen goed aan, door gebruik te maken van juiste verwijz- en verbindingswoorden.  |   |   |
|    |                            | ... toont een gebrekkige beheersing van spelling en grammatica. De kandidaat maakt veel vergissingen of stelselmatige fouten.                               | ... toont een goede beheersing van spelling en grammatica. De kandidaat maakt hoogstens enkele incidentele vergissingen en er is geen sprake van stelselmatige fouten. |   |   |
|    |                            | ... geeft een rommelige structuur aan de tekst, gebruikt geen witregels, marges en/of kopjes, en/of geeft in een langere tekst geen indeling in paragrafen. | ... geeft een heldere structuur aan de tekst door gebruik van witregels, marges en (tussen)koppen. Geeft in een langere tekst een indeling in paragrafen.              |   |   |
|    |                            | ... past taalgebruik niet of te weinig aan de lezer aan.  | ... past taalgebruik aan de lezer aan.   |   |   |
| 4. | Presentatie                | ... geeft geen digitale of visuele presentatie van het visiestuk of de presentatie voldoet niet aan de vooraf gegeven richtlijnen.                          | ... geeft een digitale of visuele presentatie van het visiestuk, die voldoet aan de vooraf gegeven richtlijnen.  | 4 | <b>4</b> punten bij 3 of 4 indicatoren aangetoond<br><b>1</b> punt bij 2 indicatoren aangetoond<br><b>0</b> punten bij 0 of 1 indicatoren aangetoond        |



|  |  |   |               |                  |
|--|--|---|---------------|------------------|
|  | ... houdt een veel te korte of te lange monoloog houden over het aangedragen onderwerp uit de makelaardij. | ... kan een monoloog van ongeveer 10 minuten houden over het aangedragen onderwerp uit de makelaardij                                       |               |                  |
|  | ... laat te weinig eigen perspectief en ideeën of relevante voorbeelden zien.                              | ... laat zien dat eigen perspectief en ideeën goed zijn uitgewerkt en voorzien van relevante voorbeelden.                                   |               |                  |
|  | ... beantwoord vragen van de assessor onjuist of onlogisch of moet het antwoord schuldig blijven.          | ... laat zien zich verdiept te hebben in het onderwerp door het op een juiste en logische wijze beantwoorden van de vragen van de assessor. |               |                  |
|  |  |   | <b>Totaal</b> | <b>16</b>        |
|  |  |   |               | <b>15 punten</b> |



#### 4.4 Scorematrix

Het examen bestaat uit drie delen. Per deel dient de kandidaat de minimaal de cesuur te behalen. Deze is vastgesteld op 80% van de maximale score. Het aantal punten dat behaald kan worden, is beschreven in aangeven onder het kopje [Kwalificatiescore](#).

Verkoop/verhuur wordt beoordeeld onder deel 1. Deze bestaat uit vier opdrachten. Deel 2 (Aankoop) en 3 (Visiestuk) bestaan slechts uit één opdracht. Elke opdracht bestaat uit subonderdelen. Elk subonderdeel wordt beoordeeld op basis van criteria. Per subonderdeel kan het maximum aantal punten verschillen, afhankelijk van het belang dat aan dat subonderdeel wordt gehecht. Na het voltooien van het examen wordt het resultaat uitgedrukt in een onvoldoende, voldoende of goede score.

| Onderdeel | Opdracht  | Subonderdeel (aantal indicatoren/criteria) | Punten |
|-----------|---|--|--------|
| Deel 1    | 1.1 Brochure<br>14% (7 punten te verdelen)                      | 1. Omschrijving pand (4)                   | 3      |
|           |   | 2. Presentatie (3)                         | 2      |
|           |   | 3. Opbouw brochuretekst (2)                | 2      |
|           |   | 4. Taalgebruik (2)                         | 1      |
|           | 1.2 Verkoopplan /correspondentie<br>26% (13 punten te verdelen) | 5. Eigenschappen (3)                       | 3      |
|           |   | 6. Risico's (2)                            | 2      |
|           |   | 7. Verkoopstrategie (3)                    | 2      |
|           |   | 8. <i>Unique selling points</i> (2)        | 2      |
|           |   | 9. Voorbereiding (1)                       | 2      |
|           |   | 10. Prijsvoorstel (1)                      | 1      |
|           |   | 11. Doelgroep (1)                          | 1      |
|           | 1.3 Onderhandelingen<br>28% (14 punten te verdelen)             | 12. Proces (7)                             | 6      |
|           |   | 13. Integriteit (4)                        | 4      |





|        |   |                                   |   |
|--------|---|-----------------------------------|---|
|        |   | 14. Communicatie (5)              | 4 |
|        | 1.4 Koop-/huurovereenkomst<br>32% (16 punten te verdelen) | 15. Uitleg (7)                    | 6 |
|        |   | 16. Overeenkomst (3)              | 4 |
|        |   | 17. Integriteit (2)               | 3 |
|        |   | 18. Communicatie (3)              | 3 |
| Deel 2 | 2. Intakegesprek<br>100% (15 punten te verdelen)          | 1. Intake (5)                     | 6 |
|        |   | 2. Communicatie (8)               | 6 |
|        |   | 3. Rapportage (1)                 | 3 |
| Deel 3 | Visiestuk<br>100% (15 punten te verdelen)                 | 1. Informatie (2)                 | 3 |
|        |   | 2. Mening (4)                     | 5 |
|        |   | 3. Schriftelijke communicatie (6) | 3 |
|        |   | 4. Presentatie (4)                | 4 |

## 4.5 Kwalificatiescore

| <b>Kwalificatie Deel 1: Verkoop/verhuur</b> | <b>Punten</b> | <b>Percentages</b> |
|---|---------------|--------------------|
| Goed  | 45-50         | 90%-100%           |
| Voldoende                                   | 40-44         | 80%-88%            |
| Onvoldoende                                 | < 40          | < 80%              |

| <b>Kwalificatie Deel 2: Intakegesprek</b> | <b>Punten</b> | <b>Percentages</b> |
|---|---------------|--------------------|
| Goed                                      | 14-15         | 88%-100%           |
| Voldoende                                 | 12-13         | 80%-87%            |
| Onvoldoende                               | < 12          | < 80%              |

| <b>Kwalificatie Deel 3: Visiestuk</b> | <b>Punten</b> | <b>Percentages</b> |
|---------------------------------------|---------------|--------------------|
| Goed                                  | 14-15         | 88%-100%           |
| Voldoende                             | 12-13         | 80%-87%            |
| Onvoldoende                           | < 12          | < 80%              |