

Beroepscompetentieprofiel

Assistent-Makelaar Wonen



vastgoedcert

Opgesteld door
SVM | nivo
het examenbureau van de vastgoedbranche

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beroepscompetentieprofiel	4
1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?	4
1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?	4
2. Algemene informatie over het beroep	5
2.1 Mogelijke functiebenamingen	5
2.2 Beschrijving van het beroep	5
2.2.1 <i>Werkomgeving</i>	5
2.2.2 <i>Typerende beroepshouding</i>	5
2.2.3 <i>Rol en verantwoordelijkheden</i>	6
2.2.4 <i>Complexiteit</i>	6
2.2.5 <i>Wettelijke beroepsvereisten</i>	6
2.2.6 <i>Branchevereisten</i>	6
2.2.7 <i>Verskil met de Kandidaat-Makelaar Wonen</i>	6
2.3 Competenties	7
3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	8
3.1 Kerntaken en werkprocessen	8
3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen	8
4. Beschrijving van de kerntaken	10
4.1 Kerntaak 1 Ondersteunende werkzaamheden bij verkoop	10
4.2 Kerntaak 2 Ondersteunende werkzaamheden bij aankoop	14
4.3 Kerntaak 3 Ondersteunende werkzaamheden bij huur/verhuur	17
4.4 Kerntaak 4 Ondersteunende werkzaamheden bij de waardebeoordeling of taxatie van een woning	20
4.5 Kerntaak 5 Ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen van het marketingbeleid	22
Bijlage 1 NLQF & EQF	25
Bijlage 2 Nadere uitwerking competenties	27

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

Inleiding

Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel voor de Assistent-Makelaar Wonen dat vastgesteld is door VastgoedCert.

Dit profiel beschrijft de werkzaamheden en vaardigheden die nodig zijn om het beroep van Assistent-Makelaar Wonen uit te kunnen oefenen.

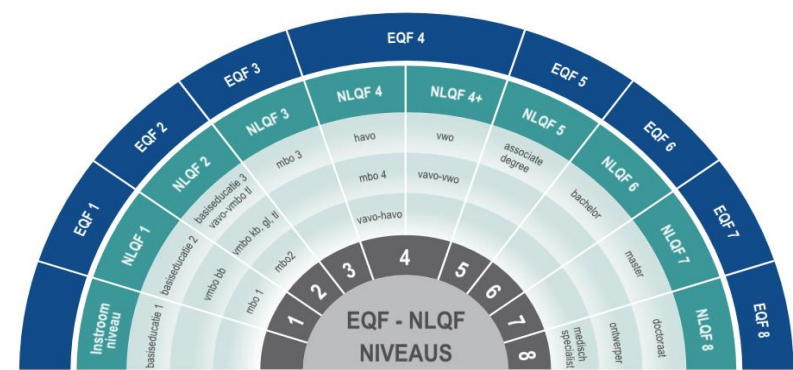
Naast dit beroepscompetentieprofiel is ook een kwalificatiedossier ontwikkeld. In dit kwalificatiedossier staan leerresultaten en toetstermen. De leerresultaten geven aan wat de Assistent-Makelaar Wonen na het voltooien van het leerproces moeten kennen en kunnen, en de toetstermen geven aan hoe de Assistent-Makelaar Wonen dat moet aantonen.

Het niveau van de competenties genoemd in dit beroepscompetentieprofiel, is gebaseerd op het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF)². Een nadere uitwerking van de competenties is te vinden in bijlage 2.

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

De kwalificatie Assistent-Makelaar Wonen van SVMNIVO is op 14 februari 2019 door NCP NLQF ingeschaald op niveau 4 (mbo-4). Dit niveau staat gelijk aan het niveau 4 van het Europees kwalificatiekader (EQF).

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



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

- Professioneel vakmanschap
- Onderzoekend vermogen
- Maatschappelijk verantwoord handelen

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

² Zie voor een verdere uitwerking bijlage 1.

1. Beroepscompetentieprofiel

1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?

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

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

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

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het betreffende beroepenveld. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met de professionals uit dit beroepenveld.

1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen:

- Het kan gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers in het betreffende beroepenveld.
- Het kan een richtlijn zijn voor het formuleren van leerresultaten.
- Het dient als input voor opleidingen om deze aan te laten sluiten op de praktijk.
- Het dient als input voor exameninstellingen om examens te ontwikkelen die aansluiten op de praktijk.
- Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering.
- Het kan gebruikt worden voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal.

2. Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

2.1 Mogelijke functiebenamingen

Assistent Makelaar Wonen; Assistent-Makelaar/Taxateur Wonen (A-RMT)

2.2 Beschrijving van het beroep

Een Assistent-Makelaar Wonen voert ondersteunende werkzaamheden uit binnen zijn specialisme in de vastgoedmarkt onder de eindverantwoordelijkheid van de Register-Makelaar (of de Register-Taxateur).

2.2.1 Werkomgeving

De Assistent-makelaar Wonen werkt voornamelijk op een makelaarskantoor. Hij voert werkzaamheden uit binnen de woningmarkt en niet binnen de zakelijke of agrarische markt. Hij opereert heel lokaal: hij heeft verstand van heel de lokale woningmarkt. Daarbij hanteert hij/het makelaarskantoor een eenvormige aanpak, gericht op de kerndiensten: verkoop, verhuur en aanhuur. Het overgrote deel van de omzet van het makelaarskantoor wordt door deze kerndiensten opgebracht.

De Assistent-Makelaar Wonen ondersteunt, in opdracht van de gecertificeerde makelaar, de klant bij een breed scala aan (deel)diensten die zijn vastgelegd in de bemiddelingsopdracht: informeren en adviseren over aan- c.q. verkoopstrategieën, verzorgen en begeleiden van bezichtigingen, bewaken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten, begeleiden bij de afwikkeling van de aan- c.q. verkoop.

De Assistent-Makelaar Wonen ondersteunt de gecertificeerde makelaar bij de aan- en verkoop van woningen, de huur en verhuur van woningen binnen de particuliere huurwoningenmarkt, het uitvoeren van promotieactiviteiten, het verrichten van ondersteunende werkzaamheden bij waardebeoordelingen, het beheren van het relatiebestand en het assisteren bij het opstellen van een marketing- en/of pr-plan.

Daar waar de Assistent-Makelaar Wonen zelfstandig werkzaamheden uitvoert, zal hij altijd overleg voeren met de gecertificeerde makelaar omdat deze voor veel van deze werkzaamheden de eindverantwoordelijkheid draagt.

2.2.2 Typerende beroepshouding

De Assistent-Makelaar Wonen moet:

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

2.2.3 Rol en verantwoordelijkheden

De Assistent-Makelaar Wonen heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij legt verantwoording af aan de directeur of vestigingsleider/-manager van het makelaarskantoor. Naar de klant heeft hij een adviserend rol.

2.2.4 Complexiteit

De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Zo kan het verkopen/aankopen van woningen complex zijn omdat het contact met klanten en (ver)kopers een hoog afbreukrisico ten aanzien van deskundigheid en communicatief vermogen heeft. Het opstellen en controleren van juridische documenten heeft een hoog afbreukrisico omdat het grote (financiële) gevolgen heeft voor de klant en de eigen organisatie. Voor de Assistent-Makelaar Wonen geldt echter dat deze risico's beperkter zijn, omdat taken redelijk afgebakend zijn en hij geen eindverantwoordelijkheid voor deze taken draagt.

2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten

Er zijn geen wettelijke beroepsvereisten.

2.2.6 Branchevereisten

Voordat de Assistent-Makelaar Wonen zich kan registreren bij het A-RMT-register moet hij twee theorie-examens (Rechten en Capita Selecta) en een praktijkexamen (Praktijktoets Assistent Makelaar Wonen) succesvol afleggen, waarna men het diploma Assistent-Makelaar Wonen ontvangt. Met het diploma kan de Assistent-Makelaar Wonen ingeschreven in het A-RMT-register.

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

2.2.7 Verschil met de Kandidaat-Makelaar Wonen

Een Kandidaat-Makelaar Wonen moet een algemeen gedeelte van diverse theorie-examens (basiskennis) met succes afronden. Daarna volgt er een op de specialisatie gericht aanvullend examen dat bestaat uit een theorie-examen en een vaardighedenexamen. Een Kandidaat-Makelaar Wonen heeft daarmee meer verdiepte, gespecialiseerde en gedetailleerde kennis en betere informatievaardigheden dan de Assistent-Makelaar Wonen.

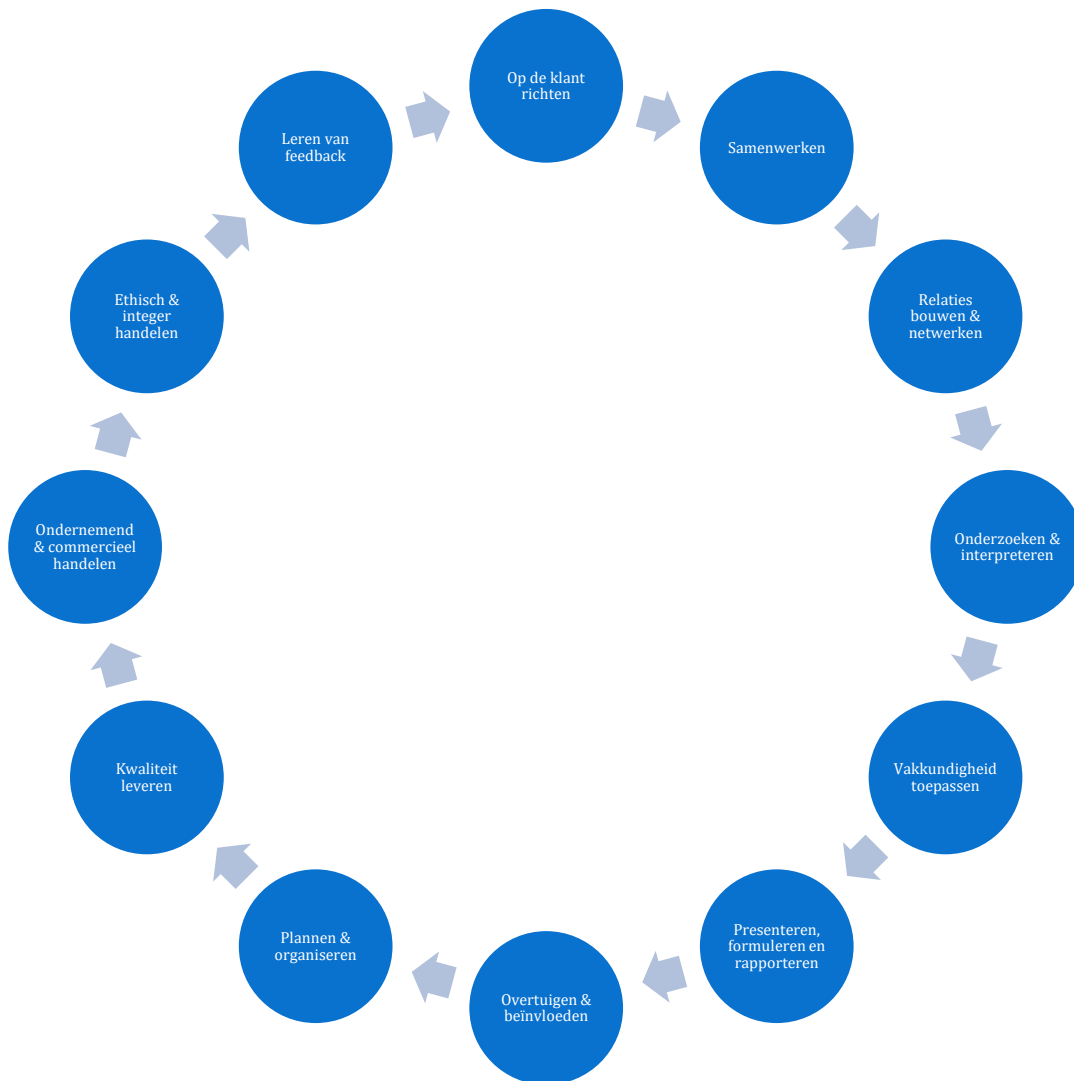
Dit betekent ook dat van de Kandidaat-Makelaar Wonen over het algemeen een uitgebreider en complexer takenpakket en meer verantwoordelijkheden zal worden verwacht dan van de Assistent-Makelaar Wonen. De Kandidaat-Makelaar Wonen zal complexere problemen moeten oplossen. Ook zal een Kandidaat-Makelaar Wonen procedures flexibeler en inventiever moeten toepassen.

2.3 Competenties

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



In onderstaande cyclus worden deze kerncompetenties verder gespecificeerd:



3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die kenmerkend zijn voor het beroep Assistent-Makelaar Wonen.

3.1 Kerntaken en werkprocessen

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

De Assistent-Makelaar Wonen heeft vier kerntaken:

- Kerntaak 1 Ondersteunende werkzaamheden bij verkoop
- Kerntaak 2 Ondersteunende werkzaamheden bij aankoop
- Kerntaak 3 Ondersteunende werkzaamheden bij huur/verhuur
- Kerntaak 4 Ondersteunende werkzaamheden bij de waardebepaling of taxatie van een woning
- Kerntaak 5 Ondersteunde werkzaamheden bij opstellen en uitvoeren marketingbeleid

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

3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen

Kerntaak 1 Ondersteunende werkzaamheden bij verkoop	
Werkproces	
1.1	Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren
1.2	Uitvoeren van promotieactiviteiten t.b.v. het object
1.3	Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het verkoopproces
1.4	Onderhandelen met de kandidaat-koper
1.5	Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
1.6	Verzorgen aftersales

Kerntaak 2 Ondersteunende werkzaamheden bij aankoop	
Werkproces	
2.1	Zoeken van geschikt aanbod
2.2	Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het aankoopproces
2.3	Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren
2.4	Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
2.5	Verzorgen aftersales

Kerntaak 3 Huur en verhuur	
Werkproces	
3.1	Verwerven opdracht huur/verhuur
3.2	Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren
3.3	Uitvoeren van promotieactiviteiten t.b.v. het object

3.4	Onderhandelen met de huur-verhurende partij
3.5	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-verhuur/oplevering
3.6	Verzorgen aftersales

Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de waardebeoordeling of taxatie van een woning

Werkproces

4.1	Verricht administratieve werkzaamheden t.b.v. de waardebeoordeling
4.2	Werkt de rapportage uit

Kerntaak 5 Ondersteunde werkzaamheden opstellen en uitvoeren marketingbeleid

Werkproces

5.1	Volgt ontwikkelingen op de woningmarkt
5.2	Levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan
5.3	Voert promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uit

4. Beschrijving van de kerntaken

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

4.1 Kerntaak 1 Ondersteunende werkzaamheden bij verkoop

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning	
Werkproces 1.1 Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Interpreteren • Toepassen vakdeskundigheid • Plannen en organiseren • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • In kaart brengen van gegevens rondom een woning (bestemmingsplannen, kadastragegevens, milieuverordeningen e.d.) • Evt. begeleiden van bouwkundige keuring 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van (digitale) informatiebronnen; combineren verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen, gegevens kritisch toetsen op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1.2 Uitvoeren van promotieactiviteiten t.b.v. het object	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Ondernemend en commercieel handelen • Ontwerpen en vormgeven • Bedrijfsmatig handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Foto's en video's (laten) maken • Woningbrochure / flyer maken • Woning op website / Funda plaatsen • Advertenties / social media berichten maken en plaatsen 	

<ul style="list-style-type: none"> • Overige promotieacties, zoals vastgelegd met opdrachtgever 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Promotieactiviteiten die dusdanig zijn opgezet en ingezet dat ze opvallen, veel belangstelling trekken en de juiste geïnteresseerden aantrekken. 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Taalvaardigheid; correct en nauwkeurig schrijven, scherp en kernachtig formuleren • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief schrijven met een enthousiasmerende schrijfstijl • Creativiteit; vernieuwende ideeën inzetten, kansen zien en benutten • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Kostenbewustzijn; verbanden leggen tussen promotieactiviteiten en een financiële onderbouwing ervan 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing
Werkproces 1.3 Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het verkoopproces	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Samenwerken en overleggen • Plannen en organiseren • Presenteren • Vakdeskundigheid toepassen • Ontwerpen en vormgeven • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Informeren opdrachtgever • Informeren kandidaat-kopers • Organiseren/uitvoeren bezichtigingen (verkoop) • Contact houden met kandidaat-kopers 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Bezichtigingen verlopen conform de planning. • De opdrachtgever is naar tevredenheid regelmatig op de hoogte gebracht van de vorderingen in het aankoopproces. 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere en enthousiaste uitleg en presentatie geven over de woning • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Creativiteit; vernieuwende ideeën inzetten, kansen zien en benutten (m.b.t. inrichting woning / styling) • Plannen en organiseren; activiteiten, mensen en middelen ten behoeven van de bezichtigingen regelen en zorgen dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Praktijkleer Wonen • Bouwkunde
<p>Werkproces 1.4 Onderhandelen met de kandidaat-koper</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen en beïnvloeden • Ethisch en integer handelen • Ondernemend en commercieel handelen • Formuleren en rapporteren • Leveren van kwaliteit • Instructies en procedures opvolgen 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over prijs en condities bij de verkoop, binnen de door de makelaar/collega's gegeven onderhandelingsruimte. 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • De koper is geïnformeerd over de vraagprijs • Risico's relatie koper zijn goed ingeschat • De belangen van de verkopende klant zijn bewaakt • Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/het pand is conform de wensen van de klant verkocht • Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat 	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen; optimale resultaten boeken, zowel op inhoudelijk gebied als op het gebied van het goed houden van de relatie • Bewust zijn van tegenstrijdige belangen • Omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Ethiek

<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren 	
Werkproces 1.5 Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Bedrijfsmatig handelen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Concept koopovereenkomst opstellen en laten controleren • Overdracht voorbereiden, inclusief kritische toetsing juistheid en volledigheid juridische documenten (waarbij bevindingen altijd eerst moeten worden voorgelegd aan de Register-Makelaar) • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken • Uitvoeren van opleveringsinspectie 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT-middelen • Werken volgens voorgeschreven procedures 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Privaatrechtelijke zaken
Werkproces 1.6 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Leren • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gestelde doel te bereiken 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures
--	--

4.2 Kerntaak 2 Ondersteunende werkzaamheden bij aankoop

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning	
Werkproces 2.1 Geschikt aanbod zoeken	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Samenwerken en overleggen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • In kaart brengen van ontwikkelingen op de vastgoedmarkt • Zoeken van geschikt aanbod (eigen bestand en/of via andere sites) • Bijhouden van dagelijks aanbod • Verzamelen van informatie over mogelijk geschikte panden • Selecteren panden • Overleggen met de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod geschikt pandbestand is geïnventariseerd en actueel • Geselecteerde panden zijn voorgelegd aan de klant 	
Kennen & kunnen	
<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Onderzoekstechnieken en -vaardigheden • Gebruik van (digitale) informatiebronnen • Initiatief; snel kunnen inspelen op veranderende of nieuwe situaties, nieuwe dienst in de markt kunnen zetten • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Praktijkleer Wonen

Werkproces 2.2 Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het aankoopproces	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Vakdeskundigheid toepassen • Plannen en organiseren • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren en uitvoeren van bezichtigingen (alleen bij bestaande bouw) 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.3 Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Interpreteren • Toepassen vakdeskundigheid • Plannen en organiseren • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken en analyseren individueel pand 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Gebruik van (digitale) informatiebronnen; combineren verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen, gegevens kritisch toetsen op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen

Werkproces 2.4 Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Bedrijfsmatig handelen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT-middelen • Werken volgens voorgeschreven procedures 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Privaatrechtelijke zaken
Werkproces 2.5 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Leren • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Werken volgens voorgeschreven procedures 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

4.3 Kerntaak 3 Ondersteunende werkzaamheden bij huur/verhuur

Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij huur/verhuur van een woning	
Werkproces 3.1 Verwerven opdracht huur/verhuur	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Inventariseren van de verwachtingen van de klant • Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de klant • Informeren van de klant over huur-/verhuurprocedure en dienstenpakket (inclusief voorlichting risico's, positie huurders) • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Ondertekende opdrachtbevestiging 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. de vastgoedmarkt en de positie van commerciële verhuurders • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen • Vastgoedmanagement; kaders van vastgoedmanagement waarbinnen rendementseisen en beleid rondom verhuur tot stand komen
Werkproces 3.2 Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Interpreteren • Toepassen vakdeskundigheid • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken van juridische mogelijkheden tot verhuur (ook van kamerverhuur) • Analyseren van actuele ontwikkelingen huurmarkt 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens 	

Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Praktijkleer Wonen • Leegstandwet • Huurpunctentelling • Kamerverhuur: wel of niet geliberaliseerd gebied
Werkproces 3.3 Uitvoeren promotieactiviteiten t.b.v. het object	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Ondernemend en commercieel handelen • Ontwerpen en vormgeven • Bedrijfsmatig handelen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor het pand (verhuur) • Advertenties / social media berichten maken en plaatsen • Uitvoeren promotieactiviteiten • Organiseren/uitvoeren bezichtigingen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Promotieactiviteiten die dusdanig zijn opgezet en ingezet dat ze opvallen, veel belangstelling trekken en de juiste geïnteresseerden aantrekken. • Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd. 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Taalvaardigheid; correct en nauwkeurig schrijven, scherp en kernachtig formuleren • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief schrijven met een enthousiasmerende schrijfstijl • Creativiteit; vernieuwende ideeën inzetten, kansen zien en benutten • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Kostenbewustzijn; verbanden leggen tussen promotieactiviteiten en een financiële onderbouwing ervan 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing
Werkproces 3.4 Onderhandelen met de hurende/verhurende partij	

Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen en beïnvloeden • Ethisch en integer handelen • Formuleren en rapporteren • Leveren van kwaliteit • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over huurprijs en condities bij de verhuur/huur, binnen de door de makelaar/collega's gegeven onderhandelingsruimte. 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De huurder is geïnformeerd over de huurprijs • Risico's relatie huurder/verhuurder zijn goed ingeschat • De belangen van de hurende/verhurende klant zijn bewaakt • Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/het pand is conform de wensen van de klant gehuurd/verhuurd • Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelingstechnieken en -vaardigheden • Gesprekstechnieken en -vaardigheden • Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedeconomie • Privaatrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen • Ethiek
Werkproces 3.5 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-/verhuur en oplevering	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Bedrijfsmatig handelen • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Concept huurovereenkomst opstellen en laten controleren • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken • Uitvoeren opleveringsinspectie 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Kennen & kunnen	

Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT-middelen • Werken volgens voorgeschreven procedures 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Privaatrechtelijke zaken
Werkproces 3.6 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Leren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

4.4 Kerntaak 4 Ondersteunende werkzaamheden bij de waardebeoordeling of taxatie van een woning

Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de waardebeoordeling of taxatie van een woning	
Werkproces 4.1 Verrichten administratieve werkzaamheden t.b.v. de waardebeoordeling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Formulieren en rapporteren • Plannen en organiseren • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Taxatieopdracht aanmaken in het systeem • Opdrachtbevestiging opstellen en versturen • Taxatie plannen en organiseren • In kaart brengen van gegevens rondom een woning (bestemmingsplannen, kadastragegevens, milieuverordeningen e.d.) 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De administratieve zaken rond de taxatie zijn op adequate wijze afgehandeld. 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Gebruik van (digitale) informatiebronnen; combineren verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen, gegevens kritisch toetsen op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Plannen en organiseren; activiteiten, mensen en middelen ten behoeven van de bezichtigingen regelen en zorgen dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn. • Werken volgens de voorgeschreven (werk)procedures voor het administreren van opdrachten. 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Vastgoedeconomie • Bouwkunde • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken
<p>Werkproces 4.2 Uitwerken van de rapportage</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Formuleren en rapporteren • Vakdeskundigheid toepassen • Kwaliteit leveren • Instructies en procedures opvolgen 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken rapportage op basis van de aangeleverde gegevens • Rapportage laten controleren 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Een volledig uitgewerkte rapportage 	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT-middelen • Werken volgens de voorgeschreven (werk)procedures voor het opstellen van rapportages en formats gebruiken zoals deze bedoeld zijn. 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Vastgoedeconomie • Bouwkunde • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken

4.5 Kerntaak 5 Ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen van het marketingbeleid

Kerntaak 5 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij opstellen en uitvoeren marketingbeleid	
Werkproces 5.1 Ontwikkelingen op de woningmarkt volgen	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Analyseren • Onderzoeken • Instructies en procedures opvolgen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Volgen van zowel landelijke als regionale ontwikkelingen op de woningmarkt • Verzamelen van informatie over veranderingen in bestemmingsplannen, nieuwbouwprojecten, financiële ontwikkelingen zoals woningprijzen, veranderende wetgeving • Verzamelen van informatie over klantbehoeften en producten/diensten van andere makelaarskantoren in de regio 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Verzameling en verwerking van bruikbare (markt)informatie die gebruikt kunnen worden bij het ontwikkelen van marketingbeleid en ter optimalisering van de dienstverlening aan de klant. 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Onderzoekstechnieken en -vaardigheden • Gebruik van (digitale) informatiebronnen; combineren verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen, gegevens kritisch toetsen op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Vastgoedeconomie • Publiekrechtelijke zaken
Werkproces 5.2 Een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan leveren	

Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Formuleren en rapporteren • Plannen en organiseren • Instructies en procedures opvolgen • Ondernemend en commercieel handelen • Ontwerpen en vormgeven 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Meedenken over (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan • Vertalen van ontwikkelingen op de woningmarkt en wensen van klanten naar concrete doelen en activiteiten • Uitwerken van (onderdelen van) deze plannen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Relevante en concrete voorstellen voor een (aanpassing van het) marketing- en/of pr-plan • Uitgewerkt marketing- en/of pr-plan of delen daarvan 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekstechnieken en -vaardigheden • Gespreksvaardigheid; goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Taalvaardigheid; correct en nauwkeurig schrijven, scherp en kernachtig formuleren • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief schrijven met een enthousiasmerende schrijfstijl • Creativiteit; vernieuwende ideeën inzetten, kansen zien en benutten • Initiatief; snel kunnen inspelen op veranderende of nieuwe situaties, nieuwe dienst in de markt kunnen zetten • Werken volgens de voorgeschreven (werk)procedures en eventuele formats gebruiken zoals deze bedoeld zijn 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Vastgoedeconomie • Publiekrechtelijke zaken
Werkproces 5.3 Promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uitvoeren	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Overtuigen en beïnvloeden • Presenteren • Plannen en organiseren • Ondernemend en commercieel handelen • Ontwerpen en vormgeven • Bedrijfsmatig handelen • Instructies en procedures opvolgen 	

Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van diversiteit aan promotieactiviteiten, zoals bezoeken van regionale evenementen, stands op evenementen bemannen, promotiemateriaal (inhoud website, mailings, folders, social media) ontwikkelen. • Generen van gratis publiciteit door het (in samenspraak met de gecertificeerd makelaar) maken van artikelen, columns, blogs en vlogs en het geven van interviews in regionale media • Bedenken en uitvoeren van sponsoractiviteiten 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Het makelaarskantoor trekt op een positieve en representatieve manier de aandacht. • Het makelaarskantoor wordt zo gunstig mogelijk gepresenteerd en roept goodwill bij potentiële klanten op. 	
Kennen & kunnen	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere en enthousiaste uitleg en presentatie geven over de woning • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Taalvaardigheid; correct en nauwkeurig schrijven, scherp en kernachtig formuleren • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief schrijven met een enthousiasmerende schrijfstijl • Creativiteit; vernieuwende ideeën inzetten, kansen zien en benutten • Kostenbewustzijn; verbanden leggen tussen promotieactiviteiten en een financiële onderbouwing ervan • Plannen en organiseren; activiteiten, mensen en middelen ten behoeven van de bezichtigingen regelen en zorgen dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn. 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing

Bijlage 1 NLQF & EQF

Niveau 4	
NLQF	EQF
Kennis	
<p>* Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, feiten, abstracte begrippen, theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein.</p>	<p>* Feitenkennis en theoretische kennis in brede contexten van een werk- of studiegebied</p>
Vaardigheden	
<p><i>Toepassen van kennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Reproduceert en analyseert de kennis en past deze toe. * Evalueert en integreert gegevens en ontwikkelt strategieën voor het uitvoeren van diverse (beroeps)taken. * Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. * Analyseert redelijk complexe (beroeps)taken en voert deze uit. <p><i>Probleemoplossende vaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Onderkent en analyseert redelijk complexe problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein. * Lost deze planmatig en op creatieve wijze op door gegevens te identificeren en te gebruiken. <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Ontwikkelt zicht door reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten. <p><i>Informatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Verkrijgt, verwerkt en combineert brede en specialistische informatie over materialen, middelen, feiten, abstracte begrippen, theorieën, ideeën, methoden en processen van en gerelateerd aan een beroep en kennisdomein. 	<ul style="list-style-type: none"> * Een waaier van vereiste cognitieve en praktische vaardigheden om in een werk- of studiegebied specifieke problemen op te lossen.

<p><i>Communicatievaardigheden:</i>³</p> <ul style="list-style-type: none"> * Communiceert op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten. 	
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
<ul style="list-style-type: none"> * Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten. * Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten, werk en studie. * Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van anderen. 	<ul style="list-style-type: none"> * Zichzelf managen binnen de richtsnoeren van werk- of studiecontexten die gewoonlijk voorspelbaar zijn, maar kunnen veranderen. * Toezicht uitoefenen op routinewerk van anderen en een zekere mate van verantwoordelijkheid op zich nemen voor de evaluatie en verbetering van werk of studieactiviteiten.

³ NCP NLQF heeft in haar beoordeling van de kwalificatie Assistent Makelaar aangegeven dat de gevraagde communicatievaardigheden niet als niveau 4, maar als niveau 5 beoordeeld zouden moeten worden. De beschrijving van niveau 5 is als volgt: *Communiceert doelgericht op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten.* Van de overige descriptoren zijn de niveaus wel vastgesteld als niveau 4.

Bijlage 2 Nadere uitwerking competenties

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

Kerntaak 1a: Ondersteunende werkzaamheden bij verkoop

Werkproces 1.1: Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Interpreteren: Informatie genereren; gegevens controleren en op begrijpelijke wijze weergeven.
- Vakdeskundigheid toepassen: Mentale vermogens aanwenden.
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen; gegevens controleren en aannames toetsen.

Werkproces 1.2: Uitvoeren promotieactiviteiten t.b.v. het object

- Formuleren en rapporteren: Correct formuleren; nauwkeurig en volledig formuleren; communicatie op de ontvanger(s) richten.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden identificeren, creëren en benutten; geschikte materialen en middelen kiezen; materialen en middelen doeltreffend inzetten.
- Ontwerpen en vormgeven: Creatief handelen, structuur aanbrengen, stylen.
- Bedrijfsmatig handelen: Financieel bewustzijn tonen.

Werkproces 1.3: Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het verkoopproces

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen in kaart brengen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen; klanttevredenheid in de gaten houden, begeleiden en adviseren.
- Samenwerken en overleggen: Afstemmen, anderen raadplegen
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten, betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen; onderhoudend communiceren; enthousiasme uitstralen; op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen.
- Vakdeskundigheid toepassen: Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden; expertise delen
- Ontwerpen en vormgeven: Creatief handelen, structuur aanbrengen, stylen.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 1.4: Onderhandelen met de kandidaat-koper

- Overtuigen en beïnvloeden: Standpunt toelichten; Heldere bewoordingen kiezen; Emoties aanspreken; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.

- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden benutten.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken.
- Instructies en procedures opvolgen: Onderhandelen binnen de gestelde kaders.

Werkproces 1.5: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport

- Samenwerken en overleggen: Afstemmen, anderen raadplegen.
- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen, kwaliteit- en productieniveaus bewaken, kwaliteitsniveaus halen.
- Instructies en procedures opvolgen: Instructies opvolgen, werken conform voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen; correct, nauwkeurig en volledig rapporteren.

Werkproces 1.6: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden; interesse tonen; luisteren.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Assistent-Makelaar Wonen zelf als de organisatie)
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Kerntaak 2: Ondersteunende werkzaamheden bij aankoop

Werkproces 2.1: Geschikt aanbod zoeken

- Onderzoeken: Informatie achterhalen en structureren; geschikte bronnen en middelen kiezen.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen; luisteren.
- Samenwerken en overleggen: Afstemmen; anderen raadplegen en betrekken.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 2.2: Organiseren van bezichtigingen en opdrachtgever op de hoogte houden van vorderingen in het aankoopproces

- Samenwerken en overleggen: Afstemmen, anderen raadplegen
- Vakdeskundigheid toepassen: Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden; expertise delen.
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen in kaart brengen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen; klanttevredenheid in de gaten houden; goede relatie houden bij moeilijkheden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 2.3: Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Interpreteren: Informatie genereren; gegevens controleren en op begrijpelijke wijze weergeven.
- Vakdeskundigheid toepassen: Mentale vermogens aanwenden.

- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen; gegevens controleren en aannames toetsen.

Werkproces 2.4: Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport

- Samenwerken en overleggen: Afstemmen, anderen raadplegen
- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; kwaliteit- en productieniveaus halen.
- Instructies en procedures opvolgen: Instructies opvolgen; werken conform voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen; gegevens controleren en aannames toetsen.

Werkproces 2.5: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden; interesse tonen; luisteren.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Assistent-Makelaar Wonen zelf als de organisatie)
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Kerntaak 3: Ondersteunende werkzaamheden bij huur/verhuur

Werkproces 3.1: Verwerven opdracht huur/verhuur

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

Werkproces 3.2: Gegevens verzamelen, presenteren en documenteren

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Interpreteren: Informatie genereren; gegevens controleren en op begrijpelijke wijze weergeven.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen; gegevens controleren en aannames toetsen.

Werkproces 3.3: Uitvoeren promotieactiviteiten t.b.v. het object

- Formuleren en rapporteren: Correct formuleren; nauwkeurig en volledig formuleren; communicatie op de ontvanger(s) richten.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Aansluiten bij behoeften en verwachtingen.

- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden identificeren, creëren en benutten; geschikte materialen en middelen kiezen; materialen en middelen doeltreffend inzetten.
- Ontwerpen en vormgeven: Creatief handelen, structuur aanbrengen, stylen.
- Bedrijfsmatig handelen: Financieel bewustzijn tonen.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 3.4: Onderhandelen met de hurende/verhurende partij

- Overtuigen en beïnvloeden: Standpunt toelichten; Heldere bewoordingen kiezen; Emoties aanspreken; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden benutten.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken.
- Instructies en procedures opvolgen: Onderhandelen binnen de gestelde kaders.

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

- Samenwerken en overleggen: Afstemmen, anderen raadplegen
- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; kwaliteit- en productieniveaus halen.
- Instructies en procedures opvolgen: Instructies opvolgen; werken conform voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen; gegevens controleren en aannames toetsen.

Werkproces 3.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden; interesse tonen; luisteren.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Assistent-Makelaar Wonen zelf als de organisatie)
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Kerntaak 4: Ondersteunende werkzaamheden bij de waardebeoordeling of taxatie van een woning

Werkproces 4.1: Verrichten administratieve werkzaamheden t.b.v. de waardebeoordeling

- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken.
- Formuleren en rapporteren: Correct formuleren; nauwkeurig en volledig formuleren.
- Vakdeskundigheid toepassen: Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden.
- Analyseren: Informatie genereren uit gegevens; gegevens controleren en aannames toetsen.
- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 4.2: Uitwerken van de rapportage

- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken.
- Formuleren en rapporteren: Correct formuleren; nauwkeurig en volledig formuleren.
- Vakdeskundigheid toepassen: Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden.
- Kwaliteit leveren: Kwaliteit- en productieniveaus bewaken.
- Instructies en procedures volgen: Instructies opvolgen; werken conform voorgeschreven procedures.

Kerntaak 5: Ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid

Werkproces 5.1: Ontwikkelingen op de woningmarkt volgen

- Formuleren en rapporteren: Nauwgezet en volledig rapporteren.
- Analyseren: Informatie genereren uit gegevens; gegevens controleren en aannames toetsen; informatie uiteenrafelen; conclusies trekken.
- Onderzoeken: Geschikte materialen en middelen kiezen; informatie achterhalen; openstaan voor nieuwe informatie.
- Instructies en procedures volgen: Instructies opvolgen; werken conform voorgeschreven procedures.

Werkproces 5.2: Een bijdragen leveren aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan

- Samenwerken en overleggen: Afstemmen.
- Overtuigen en beïnvloeden: Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen.
- Formuleren en rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken met vastgesteld format.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.
- Ontwerpen en vormgeven: Toekomstvisie laten zien, creatief handelen, structuur aanbrengen, toekomstvisie laten zien.

Werkproces 5.3: Promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uitvoeren

- Samenwerken en overleggen: Bevorderen van de teamgeest; relaties opbouwen met mensen; relatienetwerk onderhouden en benutten.
- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; gesprekken richting geven; emoties aanspreken; overeenstemming nastreven.
- Presteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen; onderhoudend communiceren; enthousiasme uitstralen; op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen
- Plannen en organiseren: Activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden identificeren, creëren en benutten; gedrevenheid en ambitie tonen.
- Ontwerpen en vormgeven: Creatief handelen, structuur aanbrengen, stylen.
- Bedrijfsmatig handelen: Financieel bewustzijn tonen.
- Instructies en procedures volgen: Instructies opvolgen; werken conform voorgeschreven procedures.