

Beroepscompetentieprofiel

Kandidaat-Makelaar Wonen



vastgoedcert

Opgesteld door
SVM | nivo
het examenbureau van de vastgoedbranche

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beroepscompetentieprofiel	5
1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?	5
1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?	5
2. Algemene informatie over het beroep	6
2.1 Mogelijke functiebenamingen	6
2.2 Beschrijving van het beroep	6
2.2.1 <i>Werkomgeving</i>	6
2.2.2 <i>Typerende beroepshouding</i>	6
2.2.3 <i>Rol en verantwoordelijkheden</i>	7
2.2.4 <i>Complexiteit</i>	7
2.2.5 <i>Wettelijke beroepsvereisten</i>	7
2.2.6 <i>Branchevereisten</i>	7
2.2.7 <i>Verschil met de Makelaar Wonen</i>	7
2.3 Competenties	8
3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	9
3.1 Kerntaken en werkprocessen	9
3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen	9
4. Beschrijving van de kerntaken	11
4.1 Kerntaak 1 Verkoop	11
4.2 Kerntaak 2 Aankoop	21
4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur	26
4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling	31
Bijlage 1 NLQF & EQF	35
Bijlage 2 De Dublindescriptoren	37

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 Kandidaat-Makelaar Wonen dat vastgesteld is door VastgoedCert.

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

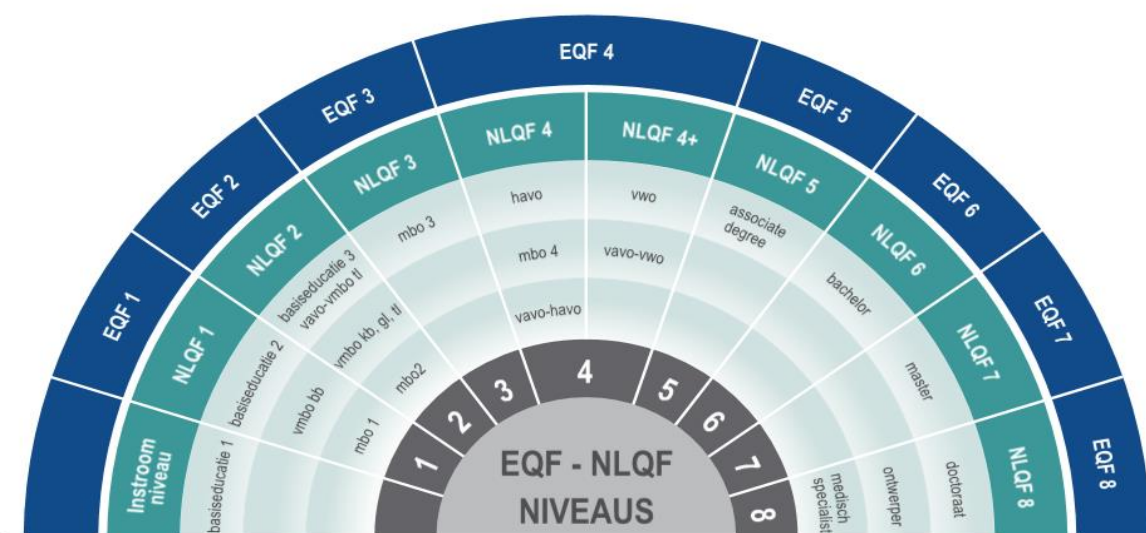
Naast dit beroepscompetentieprofiel is ook een kwalificatiedossier ontwikkeld. In dit kwalificatiedossier staan leerresultaten en toetstermen. De leerresultaten geven aan wat de Kandidaat Makelaar Wonen na het voltooien van het leerproces moeten kennen en kunnen, en de toetstermen geven aan hoe de Kandidaat-Makelaar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

Het niveau van de competenties genoemd in dit beroepscompetentieprofiel, is gebaseerd op het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF)² en de Dublin-descriptoren³. Een nadere uitwerking van de competenties is te vinden in bijlage 3.

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

De kwalificatie Kandidaat-Makelaar Wonen is op 14 februari 2019 door NCP NLQF ingeschaald op niveau 5 (associate degree). Dit niveau staat gelijk aan het niveau 5 van het Europees kwalificatiekader (EQF).

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



Hieronder is in het kort weergegeven wat de Dublindescriptoren zijn:

² Zie voor een verdere uitwerking bijlage 1.

³ Zie voor een verdere uitwerking bijlage 2.

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

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

- Professioneel vakmanschap
- Onderzoekend vermogen
- Maatschappelijk verantwoord handelen

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

1. Beroepscompetentieprofiel

1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?

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

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

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

Kandidaat-Makelaar Wonen; Kandidaat-Makelaar Wonen (K-RMT)

2.2 Beschrijving van het beroep

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

2.2.1 Werkomgeving

De Kandidaat-Makelaar Wonen werkt voornamelijk op een makelaarskantoor. Hij voert werkzaamheden uit binnen de woningmarkt en niet binnen de zakelijke of agrarische markt.

Hij opereert veelal lokaal: hij heeft verstand van de lokale vastgoedmarkt, gericht op de kerndiensten verkoop/aankoop en huur/verhuur. Het overgrote deel van de omzet van het makelaarskantoor wordt door deze kerndiensten opgebracht.

De Kandidaat-Makelaar Wonen adviseert de klant bij een breed scala aan (deel)diensten, vastgelegd in de bemiddelingsopdracht: informeren en adviseren over aankoop- en verkoopstrategieën, bepalen van de waarde van het vastgoed, verzorgen en begeleiden van bezichtigingen, bewaken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten, begeleiden bij de onderhandeling en afwikkeling van de aan- en verkoop. De Kandidaat-Makelaar Wonen voert daarbij alle werkzaamheden uit die de Assistent-Makelaar Wonen ook uitvoert, met nog enkele extra activiteiten: waardebeoordeling (dus niet taxeren), bezichtiging bij aankoop van nieuwbouw, onderhandelingen voeren bij aankoop en verzorgen van de afhandeling bij tekenen van koopakte of huurovereenkomst.

De Kandidaat-Makelaar Wonen regelt de huur en verhuur van woningen, de aan- en verkoop van woningen en de waardebeoordeling daarvan, pleegt acquisitie en is verantwoordelijk voor het mede-opstellen van marketing- en/of pr-plan ten behoeve van de individuele klant en het uitvoeren van promotieactiviteiten.

De Kandidaat-Makelaar Wonen voert de werkzaamheden zelfstandig uit onder de eindverantwoordelijkheid van de Register-Makelaar (of de Register-Taxateur).

2.2.2 Typerende beroepshouding

De Kandidaat-Makelaar Wonen moet:

- zichzelf goed kunnen presenteren waarbij hij blijkt geeft van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid;
- zich kunnen inleven in de wensen van (ver)kopers 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;
- werkprocessen aansturen en daar verantwoordelijkheid voor nemen;
- flexibel en inventief probleemoplossend handelen;
- reflectie en beoordeling gebruiken om zijn tactisch vermogen en visie verder te ontwikkelen.

2.2.3 Rol en verantwoordelijkheden

De rol/functie van de Kandidaat-Makelaar Wonen is door de opkomst van het internet, de social media en de hogere algemene ontwikkeling van de consument gewijzigd. De Kandidaat-Makelaar Wonen ontwikkelt zich meer tot een vastgoedconsultant die allerlei deeldiensten biedt. De Kandidaat-Makelaar Wonen heeft een zelfstandig acterende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Richting Assistent-Makelaars Wonen heeft hij een aansturende rol; hij draagt een gedeelde verantwoordelijkheid voor hun werkzaamheden. Hij legt verantwoording af aan de directeur of vestigingsleider/-manager van het makelaarskantoor. Naar de klant heeft hij een adviserende en beslissende rol.

2.2.4 Complexiteit

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

2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten

Er zijn geen wettelijke beroepsvereisten.

2.2.6 Branchevereisten

Voordat de Kandidaat-Makelaar Wonen zich kan registreren moeten verschillende examens met succes zijn afgerond. Het gaat allereerst om een algemeen gedeelte van diverse theorie-examens (Basistheorie Vastgoeddeskundige). Daarna volgt er een op de specialisatie gericht aanvullend examen dat bestaat uit een theorie-examen en een vaardighedenexamen. Met de twee diploma's (Basistheorie Vastgoeddeskundige en de specialisatie Kandidaat Makelaar Wonen) kan men worden ingeschreven. Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is voor de Kandidaat-Makelaar Wonen onontbeerlijk. Niveau 3F (uitstroomniveau MBO niveau 4, Referentiekader Taal en rekenen) is minimaal vereist. Dit wordt in diverse examens getoetst.

2.2.7 Verschil met de Makelaar Wonen

Een Kandidaat-Makelaar Wonen kan Makelaar Wonen worden als hij met succes een praktijkexamen, bestaande uit een opnamedag en een kwalificerend portfolio met assessment, afrondt.

Vanwege deze extra eisen zal van de Makelaar Wonen worden verwacht dat deze meer verantwoordelijkheden draagt dan de Kandidaat-Makelaar Wonen. De Makelaar Wonen draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het werk van anderen. Er wordt van hem verwacht dat hij aanstuurt, beslissingen neemt, activiteiten initieert en problemen op tactisch en strategisch niveau analyseert en oplost. Ook moet hij sociaal-maatschappelijke, wetenschappelijke en ethische aspecten kunnen afwegen. Daarbij

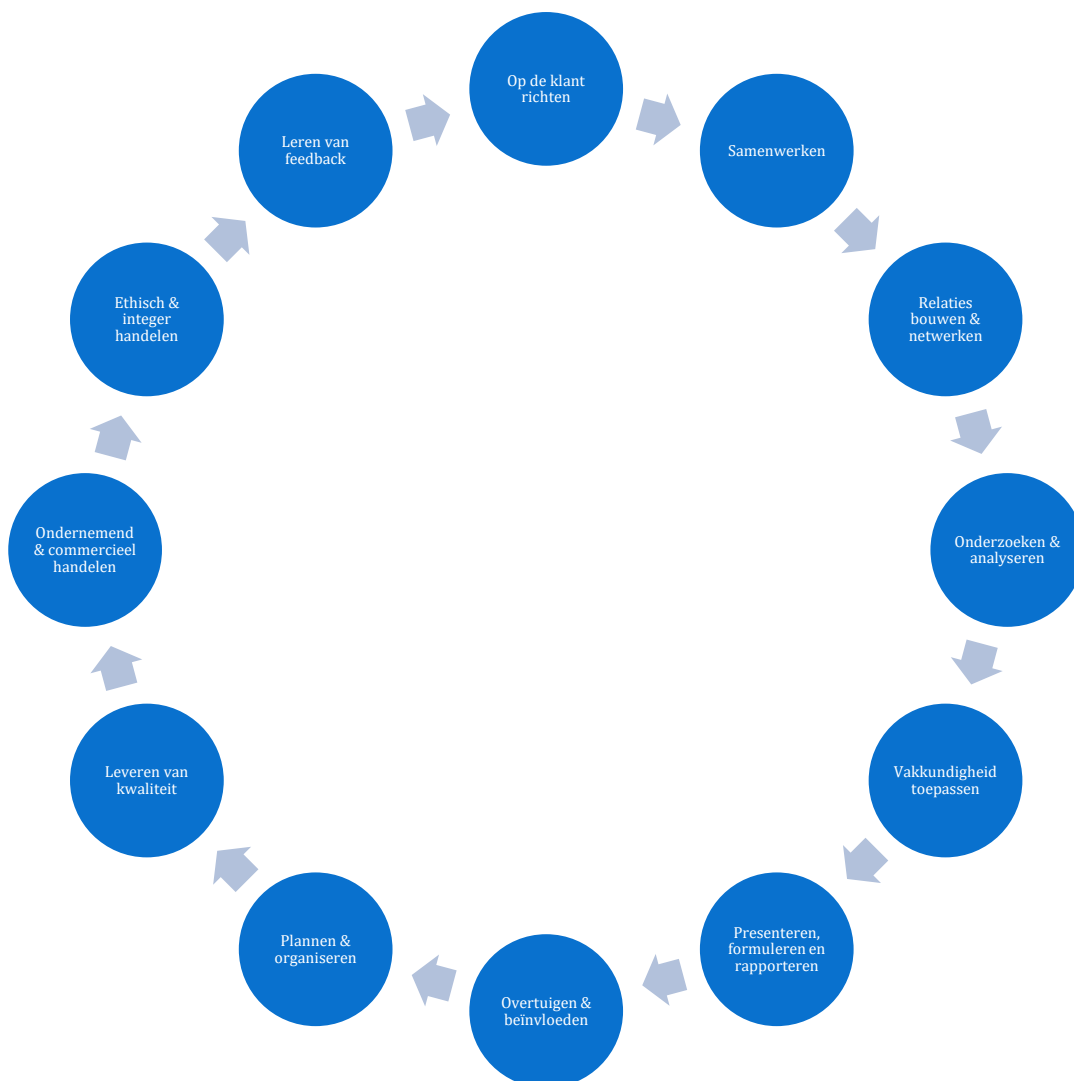
heeft hij een grote mate van zelfstandigheid en wordt er zelfreflectie en zelfbeoordeling van hem verwacht.

2.3 Competenties

De kerncompetenties van de Kandidaat-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 Kandidaat-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 Kandidaat-Makelaar Wonen heeft vier kerntaken:

Kerntaak 1	Verkoop
Kerntaak 2	Aankoop
Kerntaak 3	Huur/verhuur
Kerntaak 4	Waardebepaling

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

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

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

Kerntaak 4 Waardebepaling	
Werkproces	
4.1	Verwerven opdracht
4.2	Opnemen pand
4.3	Onderzoek en analyse
4.4	Bepalen waarde en rapportage
4.5	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de waardebeoordeling

4. Beschrijving van de kerntaken

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

4.1 Kerntaak 1 Verkoop

Kerntaak 1 Verkoop van bestaande bouw	
Werkproces 1a.1 Verwerven verkoopopdracht	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none">• Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant• Presenteren• Formuleren/rapporteren• Ondernemend en commercieel handelen	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none">• Voeren van een intakegesprek• Aanmaken van een klantdossier• Inventariseren verwachtingen van de klant• Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket• Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none">• Inzicht in klantbehoefte• Volledig geïnformeerde klant• Tevreden klant• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd• Actueel klantdossier• Ondertekende opdrachtbevestiging	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none">• Gebruik ICT-middelen• 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">• Verkoopprocedures en – technieken• Praktijkleer Wonen
Werkproces 1a.2 Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none">• Onderzoeken• Analyseren• Toepassen vakdeskundigheid• Opvolgen instructies en procedures	
Beschrijving werkproces	

<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebeoordeling • Gebruiken van waarderingsmodellen • In kaart brengen van ontwikkelingen op de vastgoedmarkt (voor een individueel object) • Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens • Correct opgenomen pand • Advies klant vraag- en laatprijs 	
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 • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een pand • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1a.3 Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen • Leveren van kwaliteit • Plannen en organiseren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan • Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen • Informeren klant • Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal • Uitvoeren van promotieactiviteiten • Organiseren/uitvoeren bezichtigingen (verkoop) 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens voor marketing zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale vastgoedmarkt in kaart brengen voor individuele klant) • De verkoopstrategie van het pand is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop • Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Mededelingsplicht • (Non)conformiteits-beginsel
<p>Werkproces 1a.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 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over prijs en condities bij de verkoop 	
<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 • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Ethiek

Werkproces 1a.5 Opstellen koopovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen koopovereenkomst met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koopovereenkomst • Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1a.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsmatig handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • 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 • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten
Werkproces 1a.7 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • 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:*

- 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
- Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten

Vakkennis:

- Praktijkleer Wonen
- Customer relationship management (CRM)
- Aftersales-procedures

Kerntaak 1 Verkoop nieuwbouw	
Werkproces 1b.1 Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebepaling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren bij opstartfase • Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebepaling • In kaart brengen van ontwikkelingen op de vastgoedmarkt (voor een individueel object/project) • Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledige advisering opstartfase • Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens • Correct opgenomen pand • Advies klant vraag- en laatprijs 	
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 • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een pand • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1b.2 Verwerven verkoopopdracht	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klant dossier • Inventariseren van de verwachtingen van de klant • Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	

Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Ondertekende opdrachtbevestiging 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • 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"> • Verkoopprocedures en – technieken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1b.3 Bepalen van de verkoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen/uitwerken promotieplan in overleg met de klant inclusief ontwikkelen en inzetten voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal (bijvoorbeeld brochures of mailings) • Eventueel aanpassen promotieplannen op basis van verkoopprijzen-/analyses 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De marketingstrategie/promotieplannen of verkoopstrategie is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant • Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop van een pand • Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen

uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen	
Werkproces 1b.4 Uitvoeren van de verkoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren • Presenteren • Analyseren • Formuleren/rapporteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren informatiebijeenkomsten (meten belangstelling, commitment/draagvlak) • Organiseren inschrijvingsbijeenkomsten • Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging et cetera • Opstellen van een doelgroepanalyse (voorafgaand of volgend op informatiebijeenkomsten) • Aanmelden pand(en) op alle relevante sites 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Informatie- en inschrijvingsbijeenkomsten zijn tijdig georganiseerd en gehouden • Klant is volledig geïnformeerd over procedures en bouwplannen • Doelgroepanalyse is opgesteld • Pand(plan)/project is doeltreffend gepromoot 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Organisatievaardigheden (inclusief planning et cetera) 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Praktijkleer Wonen
Werkproces 1b.5 Opstellen koop-/aanneemovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen/laten opstellen van de koop-/aanneemovereenkomst • Toelichten koop-/aanneemovereenkomst 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koop-/aanneemovereenkomst • Koop-/aanneemovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
<p>Werkproces 1b.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsmatig handelen 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen van facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
<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 • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Kosten en kostensoorten • Fiscaliteiten
<p>Werkproces 1b.7 Verzorgen aftersales</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Leren 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (onder andere ten behoeve van mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Vakvaardigheden: • Gebruik ICT-middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

<p>veranderen om gesteld doel te bereiken</p> <ul style="list-style-type: none">• Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten	
---	--

4.2 Kerntaak 2 Aankoop

Kerntaak 2 Aankoop	
Werkproces 2.1 Verwerven aankoopopdracht	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
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 • Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Informeren van de klant over aankoopprocedure en dienstenpakket • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Ondertekende opdrachtbevestiging 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Aankooptechnieken • 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"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.2 Geschikt aanbod zoeken	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Samenwerken en overleggen 	
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	
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 • 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 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.3 Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Plannen en organiseren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan • Vastleggen aankoopstrategie • Organiseren en uitvoeren van bezichtigingen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Aankoopstrategie is vastgelegd en doorgesproken • Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd • Voorlopig en indicatief advies over uit te brengen bod 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de aankoop van een pand • Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.4 Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken 	

<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken en analyseren individueel pand • Bepalen van de waarde van het pand 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens • Correct opgenomen pand • Waarde van het pand is bepaald • Advies over bod aan de klant 	
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 • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een pand • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.5 Onderhandelen met de kandidaat-verkoper	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen en beïnvloeden • Ethisch en integer handelen • Ondernemend en commercieel handelen • Formuleren en rapporteren • Leveren van kwaliteit 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over prijs en condities bij de koop 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De verkoper is geïnformeerd over het bod • Risico's relatie verkoper zijn goed ingeschat • De belangen van de kopende klant zijn bewaakt • Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/het pand is conform de wensen van de klant gekocht • Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelingstechnieken en -vaardigheden • Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Praktijkleer Wonen

<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren 	<ul style="list-style-type: none"> • Ethiek
Werkproces 2.6 Opstellen en controle koopovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en/of controleren koopovereenkomst met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koopovereenkomst • Zorgvuldig gecontroleerde koopovereenkomst • Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 2.7 Afhandelen administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsmatig handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • 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 • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten
Werkproces 2.8 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	

- Klanttevredenheid is getoetst
- Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen)

Kennen & kunnen

Vakvaardigheden:

- 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
- Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten

Vakkennis:

- Praktijkleer Wonen
- Customer relationship management (CRM)
- Aftersales-procedures

4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur

Kerntaak 3 Huur/verhuur	
Werkproces 3.1 Verwerven opdracht huur/verhuur	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
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 • Bouwkunde • Praktijkleer Wonen • Vastgoedmanagement; kaders van vastgoedmanagement waarbinnen rendementseisen en beleid rondom verhuur tot stand komen
Werkproces 3.2 Onderzoek en analyse en huurprijs bepalen	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken van juridische mogelijkheden tot verhuur (ook van kamerverhuur) • Analyseren van actuele ontwikkelingen huurmarkt • Vaststellen huurprijs 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens 	

<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgenomen pand • Huurwaarde van het pand (of gedeelte van het pand) is bepaald • Advies over huurprijs aan de klant 	
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 • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de huurwaarde bepalen van een pand • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Praktijkleer Wonen • Fiscaliteiten • Leegstandwet • Huurpuntentelling • Kamerverhuur: wel of niet geliberaliseerd gebied
Werkproces 3.3 Bepalen en uitvoeren van de verhuurstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen (verhuur) • Leveren van kwaliteit • Plannen en organiseren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wanneer de huurmarkt op wordt gegaan • Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen • Informeren klant • Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor het pand (verhuur) • Uitvoeren promotieactiviteiten • Organiseren/uitvoeren bezichtigingen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens voor marketing van het pand zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale verhuurmarkt in kaart brengen voor individuele klant) • De verhuurstrategie (verhuurd houden van het pand) is vastgesteld en uitgevoerd in overeenstemming met de klant (verhuur) • Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd • Huurstrategie is vastgelegd en doorgesproken (huur) 	
Kennen & kunnen	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verhuur van een pand • Overwicht; om als adviseur serieus genomen te worden • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, waaronder actief en creatief schrijven met een heldere schrijfstijl • Overlegvaardigheden 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen
<p>Werkproces 3.4 Onderhandelen met de hurende/verhurende partij</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 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over huurprijs en condities bij de verhuur/huur 	
<p>Resultaat</p>	
<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 	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<p>Vakvaardigheden:</p> <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 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Huurpuntentelling • Privaatrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen • Ethiek

<ul style="list-style-type: none"> • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een pand • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	
Werkproces 3.5 Opstellen van de huurovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen huurovereenkomst met alle relevante onderdelen • Regelen schriftelijke toestemming van de bank • Aanvragen vergunning door gemeente 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Juridisch correcte en door de bank geaccepteerde huurovereenkomst • Vergunning van de gemeente is verstrekt 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden:	Vakkennis:
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Praktijkleer Wonen
Werkproces 3.6 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-/verhuur en oplevering	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsmatig handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen • Opstellen en bijhouden klant dossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klant dossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden:	Vakkennis:
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT-middelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten

<ul style="list-style-type: none"> • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	
Werkproces 3.7 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • 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 • Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Praktijkleer Wonen • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling

Kerntaak 4 Waardebepaling	
Werkproces 4.1 Verwerven opdracht	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Inventariseren en vastleggen van de verwachtingen van de klant • Informeren van de klant over de procedure • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Goed beeld van de verwachtingen van de klant • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Verkregen opdracht • Ondertekende opdrachtbevestiging • Actueel klantdossier 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Adviesvaardigheden • Bemiddelingsvaardigheden • 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"> • Praktijkleer Wonen
Werkproces 4.2 Opname	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Opvolgen van instructies en procedures • Toepassen vakdeskundigheid 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opnemen van het pand op basis van meetinstructie NEN 2580 • Bepalen van de mee te rekenen oppervlakte op basis van meetinstructie NEN 2580 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Het pand is eenduidig en objectief opgenomen op basis van meetinstructie NEN 2580 • De mee te rekenen oppervlakten zijn op de juiste wijze bepaald 	

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

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

<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken• Gebruik ICT-middelen• Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Vastgoedeconomie• Fiscaliteiten• Kosten en kostensoorten
--	---

Bijlage 1 NLQF & EQF

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

<p>kennisdomein en geeft deze informatie weer.</p> <p><i>Communicatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Communiceert doelgericht op basis van in de context en de 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 activiteiten en werk van anderen en voor het aansturen van personen. 	<ul style="list-style-type: none"> * Management en toezicht uitoefenen in contexten van werk- of studie activiteiten waarin zich onvoorspelbare veranderingen voordoen. * Prestaties van zichzelf en anderen kritisch bekijken en verbeteren.

Bijlage 2 De Dublindescriptoren

De zogenoemde Dublindescriptoren beschrijven de eisen waaraan Europese universitaire opleidingen, en dus ook Nederlandse Bachelor- en Master-opleidingen, moeten voldoen. De Dublindescriptoren zijn daarmee alleen van toepassing op en vergelijkbaar met de NLQF-niveaus 5 t/m 8.

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

Bijlage 3 Nadere uitwerking competenties

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

Kerntaak 1a: Verkoop bestaande bouw

Dublin descriptors 1 t/m 5

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

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

Werkproces 1a.2: Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling

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

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

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

Werkproces 1a.4: Onderhandelen met de kandidaat-koper

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen;
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden benutten.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken

Werkproces 1a.5: Opstellen koopovereenkomst

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.

- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 1a.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen, kwaliteit- en productieniveaus bewaken, kwaliteitsniveaus halen.

Werkproces 1a.7: 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 Kandidaat-Makelaar Wonen zelf als de organisatie).

Kerntaak 1b: Verkoop nieuwbouw

Dublindescriptoren 1 t/m 5

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

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

Werkproces 1b.2: Verwerven verkoopopdracht (nieuwbouw)

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

Werkproces 1b.3: Bepalen van de verkoopstrategie

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

Werkproces 1b.4: Uitvoeren van de verkoopstrategie

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

Werkproces 1b.5: Opstellen koop-/aanneemovereenkomst

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

Werkproces 1b.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 1b.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Kandidaat-Makelaar Wonen zelf als de organisatie).

Kerntaak 2: Aankoop

Dubblindescriptoren 1 t/m 5

Werkproces 2.1: Verwerven aankoopopdracht

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen; interesse tonen; luisteren; relatie opbouwen, onderhouden en benutten.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig en onderhoudend communiceren; betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen; enthousiasme uitstralen; op de toehoorder(s)/toeschouwer(s) inspelen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen; kansen en mogelijkheden identificeren, creëren en benutten.

Werkproces 2.2: 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.
- Samenwerken en overleggen: Afstemmen; anderen raadplegen en betrekken.

Werkproces 2.3: Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie

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

Werkproces 2.4: Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: Mentale vermogens aanwenden (waardebeoordeling);

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

Werkproces 2.5: Onderhandelen met de kandidaat- verkoper

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; emoties aanspreken; ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; onderhandelen; overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden benutten.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken.

Werkproces 2.6: Opstellen of controle koopovereenkomst

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

Werkproces 2.7: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 2.8: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Kandidaat-Makelaar Wonen zelf als de organisatie).

Kerntaak 3: Huur en verhuur

Dubblindescriptoren 1 t/m 5

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.

Werkproces 3.2: Onderzoek en analyse

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

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

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.

- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 3.4: Onderhandelen met de hurende/verhurende partij

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kansen en mogelijkheden benutten.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Leveren van kwaliteit: Systematisch werken.

Werkproces 3.5: Opstellen van de huurovereenkomst

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

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

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; kwaliteit- en productieniveaus halen.

Werkproces 3.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback (zowel de Kandidaat-Makelaar Wonen zelf als de organisatie).

Kerntaak 4: Waardebepaling

Dubblindescriptoren 1 t/m 4

Werkproces 4.1: Verwerven opdracht

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

Werkproces 4.2: Opname pand

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling); manuele vaardigheden aanwenden (meetinstructie NEN 2580 toepassen); gevoel voor ruimte tonen.

Werkproces 4.3: Onderzoek en analyse

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

Werkproces 4.4: Waarde bepalen en rapportage

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

Werkproces 4.5: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de waardebepaling

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.