

STICHTING VASTGOEDCERT

BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL

REGISTER-MAKELAAR
LANDELIJK VASTGOED



vastgoedcert

Opgesteld door SVMNIVO
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 Beschrijving van het beroep	5
2.1.1 Werkomgeving	5
2.1.2 Typerende beroepshouding	5
2.1.3 Rol en verantwoordelijkheden	6
2.1.4 Complexiteit	6
2.1.5 Wettelijke beroepsvereisten	6
2.1.6 Branchevereisten	6
2.2 Competenties	6
3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	7
3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen	7
3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen	8
4. Beschrijving van de kerntaken	9
4.1 Kerntaak 1 Contracteren	9
4.2 Kerntaak 2 Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen	12
4.3 Kerntaak 3 Bepalen en uitvoeren van een strategie	15
4.4 Kerntaak 4 Onderhandelen	19
4.5 Kerntaak 5 Overeenkomst opstellen en levering begeleiden	21
4.6 Kerntaak 6 Afhandelen dossier	23
4.7 Kerntaak 7 Nazorg verlenen	24
5. Competenties	26
Bijlage 1 NLQF & EQF	29

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.

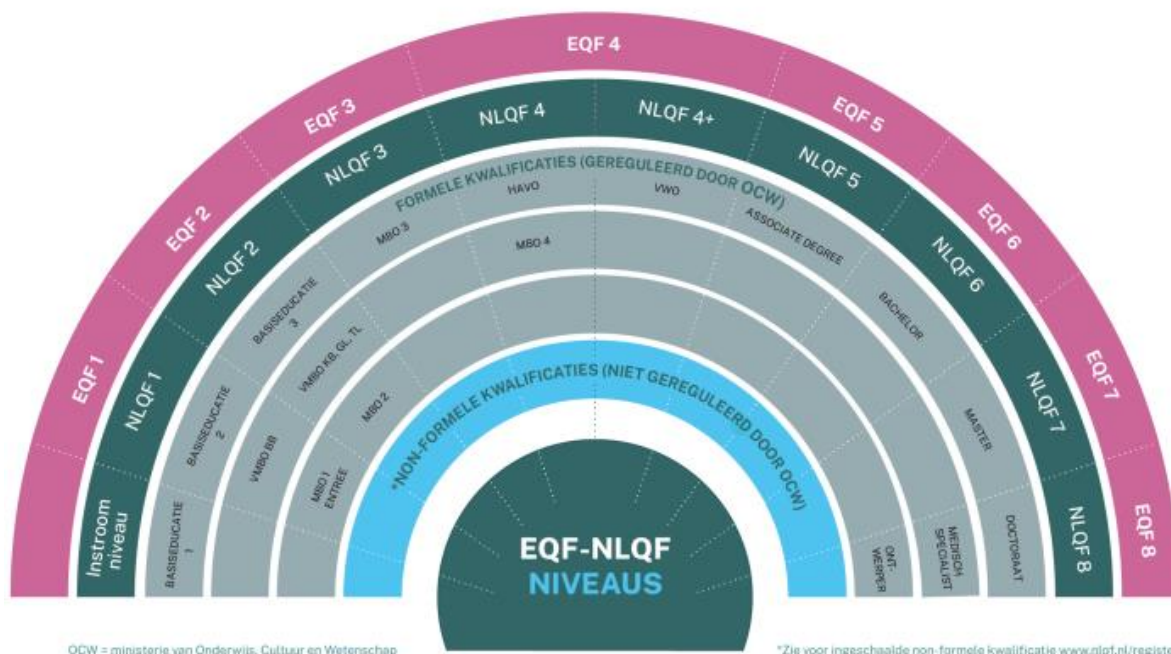
Inleiding

Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Landelijk Vastgoed dat vastgesteld is door het centraal College van Deskundigen van stichting VastgoedCert. Dit profiel beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om het beroep van Register-Makelaar Landelijk Vastgoed uit te kunnen oefenen. Naast dit beroepscompetentieprofiel zijn leerresultaten en toetstermen ontwikkeld; deze beschrijven de vereiste vakkennis en vakvaardigheden voor het beroep van Register-Makelaar Landelijk Vastgoed en zijn de leidraad voor zowel de opleidingen als de examens voor de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed. De leerresultaten en toetstermen staan beschreven in het Kwalificatiedossier Register-Makelaar Landelijk Vastgoed.

Het niveau van de competenties genoemd in dit document, is gebaseerd op het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF)¹. Een nadere uitwerking van de competenties is te vinden in hoofdstuk 5.

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 Register-Makelaar Landelijk Vastgoed is ingeschaald door NCP NLQF op niveau 6 (vergelijkbaar met bachelor) van het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF). Dit niveau staat gelijk aan niveau 6 van het Europees kwalificatiekader (EQF).



Bron: www.nlqf.nl

¹ Zie voor een verdere uitwerking bijlage 1.

Beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Landelijk Vastgoed
versie 3.0 maart 2024

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 drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

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

In de hoofdstukken 3, 4 en 5 van dit document worden de kerntaken, werkprocessen en competenties verder uitgewerkt.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven.

1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs en hoger beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo- en hbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt.

2. Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep van de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed nader omschreven.

2.1 Beschrijving van het beroep

2.1.1 Werkomgeving

De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed werkt als vastgoeddeskundige op bijvoorbeeld een makelaarskantoor, rentmeesterskantoor of in overheidsdienst. Hij voert werkzaamheden uit binnen zowel gebouwd als ongebouwd agrarisch/landelijk vastgoed.

Hij opereert in het landelijk gebied en heeft verstand van de agrarische en landelijke vastgoedmarkt. Daarbij hanteert hij of het kantoor een eenvormige aanpak, gericht op de volgende hoofdvormen van dienstverlening:

- bemiddeling bij verkoop van agrarisch/landelijk vastgoed;
- bemiddeling bij aankoop van agrarisch/landelijk vastgoed;
- advisering bij pacht/erfpacht/vestiging zakelijke rechten alsmede de overdracht van de met de agrarische exploitatie samenhangende rechten;
- advisering bij overige vraagstukken met betrekking tot agrarisch/landelijk vastgoed;

Het overgrote deel van de tijd van de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed wordt door deze vormen van dienstverlening ingevuld. De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed voert voor de opdrachtgever een breed scala aan (deel)diensten uit:

- onderzoeken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten;
- beoordelen van de waarde/prijs van het agrarisch of landelijk vastgoedobject;
- informeren en adviseren over strategieën;
- verzorgen en begeleiden van bezichtigingen;
- voeren van onderhandelingen;
- realiseren van de beste prijs;
- begeleiden bij de afwikkeling.

De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed regelt/coördineert:

- de aan- en verkoop van agrarisch/landelijk vastgoed;
- de pacht, erfpacht of beheer van agrarisch/landelijk vastgoed;
- de acquisitie;
- een marketing- en/of pr-plan ten behoeve van opdrachtgever/het vastgoed;
- promotieactiviteiten.

De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed voert de werkzaamheden zelfstandig of in teamverband uit en draagt voor zijn of onder zijn regie uitgevoerde werkzaamheden de eindverantwoordelijkheid.

2.1.2 Typerende beroepshouding

De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed moet:

- zichzelf goed kunnen presenteren waarbij hij blijk geeft van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid;
- ethisch en integer handelen;
- gericht zijn op en zich kunnen inleveren in de behoeften en wensen van de opdrachtgever (aandacht en begrip tonen);
- kennis hebben van de vastgoedmarkt en trends;
- 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;

- gedrevenheid en ambitie tonen.

2.1.3 Rol en verantwoordelijkheden

De rol/functie van de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed is door de opkomst van meer beschikbare digitale bronnen, de sociale media en de hogere algemene ontwikkeling van zowel opdrachtgevers als marktpartijen aan wijzigingen onderhevig. De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed heeft een zelfstandig acterende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig en op eigen initiatief uit. Naar de opdrachtgever heeft hij een adviserende rol. Een makelaar die niet werkzaam is op een makelaarskantoor (bijvoorbeeld in een (semi-)overheidsdienst) voert zijn werkzaamheden in opdracht en onder verantwoordelijkheid van zijn werkgever uit.

2.1.4 Complexiteit

De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Zo kan het verkopen/aankopen van agrarisch/landelijk vastgoed complex zijn omdat voor het contact met opdrachtgever en (ver)kopers een hoge mate van deskundigheid en communicatief vermogen nodig is. Het opstellen en controleren van juridische documenten heeft een hoog risico omdat het grote (financiële) gevolgen heeft voor de opdrachtgever en de eigen organisatie. Daarnaast heeft een makelaar Landelijk Vastgoed te maken met een grote verscheidenheid aan soorten objecten, zowel bebouwd als onbebouwd.

2.1.5 Wettelijke beroepsvereisten

Er zijn geen wettelijke beroepsvereisten.

2.1.6 Branchevereisten

Voordat de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed zich kan registreren bij VastgoedCert is certificering verplicht. Hij kan zich aanmelden voor certificering middels het registratie-aanvraagformulier. Het certificeringstraject bestaat uit een algemeen gedeelte van diverse theorie-examens (basiskennis) dat met succes afgerond moet worden. Daarna volgt er een op de specialisatie Landelijk Vastgoed gericht aanvullend gedeelte dat bestaat uit een theorie-examen en een vaardighedenexamen. Afsluitend volgt er een praktijkexamen, bestaande uit het opstellen van een kwalificerend portfolio en een verkoopprijsindicatie.

Met de drie diploma's (Basistheorie Vastgoeddeskundige, Specialisatie Makelaar Landelijk Vastgoed en Praktijkdiploma Makelaar Landelijk Vastgoed) kan certificatie worden aangevraagd. Als de certificatie is goedgekeurd door de certificerende instantie, wordt de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed ingeschreven in het register van VastgoedCert Kamer Landelijk Vastgoed.

Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is voor de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed onontbeerlijk. Niveau 3F (uitstroomniveau mbo-niveau 4, Referentiekader Taal en rekenen) is minimaal gewenst.

2.2 Competenties

De kerncompetenties van de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed kunnen als volgt worden weergegeven:



3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep makelaar Landelijk Vastgoed.

3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de vormen van dienstverlening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang. De Register-Makelaar Landelijk Vastgoed kan de volgende kerntaken uitvoeren:

Kerntaak 1	Contracteren
Kerntaak 2	Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen
Kerntaak 3	Bepalen en uitvoeren van een strategie
Kerntaak 4	Onderhandelen
Kerntaak 5	Overeenkomst opstellen en levering begeleiden
Kerntaak 6	Afhandelen dossier
Kerntaak 7	Nazorg verlenen

Let op: de kerntaken en de werkprocessen hoeven niet altijd in deze volgorde, zoals ze in dit document gepresenteerd worden, doorlopen te worden. De makelaar maakt hierin een eigen keuze. Daarnaast zullen niet alle kerntaken en werkprocessen bij iedere vorm van dienstverlening of iedere opdracht van toepassing zijn.

3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend 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.

Kerntaak 1 Contracteren	
1.1	Acquireren
1.2	Intakegesprek voeren
1.3	Controles uitvoeren
1.4	Opdracht bevestigen
Kerntaak 2 Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen	
2.1	Rechercheren
2.2	Marktonderzoek uitvoeren
2.3	Opnemen agrarisch/landelijk vastgoed (incl. rechten)
2.4	Waarde/prijs bepalen van agrarisch/landelijk vastgoed
2.5	Opstellen prijsindicatie/advies
Kerntaak 3 Bepalen en uitvoeren van een strategie	
3.1	Bepalen van een strategie
3.2	Ontwikkelen en beheren voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
3.3	Uitvoeren strategie
3.4	Bezichtigen
Kerntaak 4 Onderhandelen	
4.1	Onderhandelen
Kerntaak 5 Overeenkomst opstellen en levering begeleiden	
5.1	Opstellen en/of controleren overeenkomst
5.2	Inspectie uitvoeren
5.3	Levering en overdracht begeleiden
Kerntaak 6 Afhandelen dossier	
6.1	Afhandelen dossier
6.2	Afhandelen financiële en fiscale zaken
Kerntaak 7 Nazorg verlenen	
7.1	Klanttevredenheid meten
7.2	Klacht afhandelen

4. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken en de daarbij benodigde competenties, vaardigheden en kennis van de Register-Makelaar Landelijk Vastgoed beschreven. Een uitwerking van de competenties en een overzicht van de competenties per werkproces is te vinden in hoofdstuk 5. De kerntaken bestaan uit een aantal werkprocessen welke per kerntaak puntsgewijs worden uitgewerkt met daarbij de resultaten die een werkproces moet opleveren.

4.1 Kerntaak 1 Contracteren

Kerntaak 1 Contracteren	
Beschrijving kerntaak	
Het proces van contracteren is essentieel om potentiële opdrachtgevers te benaderen, te overtuigen en aan het makelaarskantoor te binden. In deze kerntaak komen aspecten naar voren als marketing en relatiebeheer, overtuigende en heldere communicatie, juridische en financiële toetsing en bevestiging van de opdracht. Een makelaar die niet werkzaam is op een makelaarskantoor (bijvoorbeeld in een (semi-)overheidsdienst) voert de werkzaamheden uit in opdracht van zijn werkgever (deze kerntaak is voor makelaars die niet werkzaam zijn op een makelaarskantoor daarom minder van belang).	
Competenties	
• Relaties opbouwen/netwerken • Overtuigen en beïnvloeden • Ondernemend en commercieel handelen • Klantgerichtheid • Presenteren • Formuleren en rapporteren • Toepassen vakdeskundigheid • Plannen en organiseren • Opvolgen van instructies en procedures • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen • Ethisch en integer handelen • Digitale geletterdheid • Mondeling communiceren • Schriftelijk communiceren	
Kunnen	
• Toepassen van marketingstrategieën • Toepassen van gesprekstechnieken • Voeren van een intakegesprek en kunnen uitvragen van de behoeftes en verwachtingen van de opdrachtgever • Overbrengen van inhoud over bijvoorbeeld de dienstverlening • Managen van verwachtingen van de opdrachtgever • Toepassen van procedures en technieken met betrekking tot de dienstverlening • Toepassen van wettelijke richtlijnen met betrekking tot juridische en financiële toetsing • Opmaken van een opdrachtbevestiging • Vastleggen van informatie in een dossier	
Kennen	
• Marketingstrategieën, marktonderzoek en marketingbeleid • Inhoud van een intakegesprek en gesprekstechnieken • Procedures en technieken rondom contracteren • Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) • Milieuaspecten • Actualiteiten die spelen in het werkveld • Ondernemingsbeleid • Financiering • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken	

• Fiscaliteiten • Bouwkunde • Vastgoedeconomie • Landbouwregelgeving
Werkproces 1.1 Acquireren
Beschrijving werkproces
• Benaderen potentiële opdrachtgevers • Gebruikmaken van relatiebeheersystemen van de organisatie • Gebruikmaken van eigen netwerk en sociale media • Verzamelen van informatie over mogelijke opdrachtgevers/doelgroepen • Mondeling/schriftelijk presenteren van de eigen organisatie, diensten en producten • Kwalificeren van potentiële opdrachtgevers • Bepalen of aanvullende activiteiten nuttig zijn • Overtuigen van de potentiële opdrachtgever
Resultaat
• Potentiële opdrachtgevers zijn benaderd • Eigen netwerkcontacten of netwerkcontacten organisatie zijn benut • Diensten en producten zijn overtuigend gepresenteerd • Potentiële opdrachtgevers zijn gekwalificeerd • Aanvullende wervende activiteiten zijn verricht
Werkproces 1.2 Intakegesprek voeren
Beschrijving werkproces
• Inventariseren en vastleggen van het doel van de opdracht en de verwachtingen van de opdrachtgever • Informeren van de opdrachtgever over de werkzaamheden, procedures en/of dienstenpakket • Afstemmen en vastleggen van het dienstenpakket en de kosten met de opdrachtgever • Overtuigen van de opdrachtgever tot het verstrekken van de opdracht • Aanmaken van een dossier Verkoop/verhuur (aanvullend): • Inventariseren en vastleggen van kenmerken object (type object, locatie, vergunningen etc.) Aankoop (aanvullend): • Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de opdrachtgever • Inventariseren financiële situatie Advisering (aanvullend): • Inventariseren probleemstelling
Resultaat
• Inzicht in het doel, situatie, verwachtingen en de opdrachtgeversbehoefte • Goed geïnformeerde opdrachtgever • Tevreden opdrachtgever • Actueel dossier Verkoop/verhuur (aanvullend): • Inzicht in het object Aankoop (aanvullend): • Zoekprofiel van de opdrachtgever is vastgelegd Advisering (aanvullend): • Inzicht in probleemstelling
Werkproces 1.3 Controles uitvoeren
Beschrijving werkproces

• Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Uitvoeren van controles bij de opdrachtgever met betrekking tot de wettelijke eisen (Wwft-check) • Bepalen/controleren of de opdracht uitgevoerd kan worden (haalbaarheid, belangenverstrengeling etc.)
Resultaat
• Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Controles met betrekking tot de wettelijke eisen zijn uitgevoerd • Conclusie getrokken of opdracht wel/niet kan worden uitgevoerd
Werkproces 1.4 Opdracht bevestigen
Beschrijving werkproces
• Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging • Ondertekende opdrachtbevestiging vaststellen • Dossier aanvullen
Resultaat
• Verkregen opdracht • Ondertekende opdrachtbevestiging • Actueel dossier

4.2 Kerntaak 2 Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen

Kerntaak 2 Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen	
Beschrijving kerntaak	
De rol van de makelaar omvat ook het uitvoeren van grondig feitenonderzoek, het in kaart brengen van ontwikkelingen op de agrarische/landelijke vastgoedmarkt en het globaal beoordelen van de bouwkundige en onderhoudsstaat. Voor een correcte prijsbepaling zijn stappen als het nauwkeurig opnemen van het object, het toepassen van waarderingsmodellen en het bepalen van prijsbeïnvloedende factoren van belang. Het kan hier gaan om zowel bebouwde objecten, zoals vee- en akkerbouwbedrijven, als onbebouwde objecten, zoals landerijen, bossen en natuurterreinen. Uiteindelijk geeft de makelaar een advies over een prijs af aan de opdrachtgever en worden de bevindingen gerapporteerd in een rapportage (prijsindicatie).	
Competenties	
• Presenteren • Formuleren en rapporteren • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures	• Samenwerken en overleggen • Kwaliteitsgerichtheid • Probleemoplossend vermogen • Digitale geletterdheid • Mondelinge communiceren • Schriftelijke communiceren
Kunnen	
• Onderzoek uitvoeren: verzamelen en beoordelen van bronnen en gegevens, de data begrijpen en kunnen uitleggen • Analyseren van (big) data • Probleemanalyse uitvoeren; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Kritisch omgaan met data • Conclusies trekken uit onderzoek • Toepassen richtlijnen op basis van huidige wet- en regelgeving, verleende vergunningen en aanwezige beperkingen • (Globaal) beoordelen van de bouwkundige en onderhoudsstaat • Waardebepalingsmethodieken toepassen • Oordeelsvorming; relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot onderbouwde beoordeling komen van de waarde/prijs van agrarisch/landelijk vastgoed • Prijsindicatie opstellen • Toepassen en zo nodig verwerven of aantrekken van vakdeskundigheid	
Kennen	
• Actuele en relevante lokale en regionale kennis • Onderzoekstechnieken en -vaardigheden • Milieuaspecten • Waardebegrippen, waarderingsmodellen en -methodieken • Inhoud van een rapportage • Ondernemingsbeleid • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Fiscaliteiten • Financiën • Vastgoedeconomie • Landbouwregelgeving	

Werkproces 2.1 Rechercheren
Beschrijving werkproces
• Raadplegen literatuur, wetgeving, relevante openbare bronnen en registers • Onderzoeken van juridische mogelijkheden, rechten en beperkingen (zoals erfdiensbaarden, kettingbedingen, regels m.b.t. pacht/erfpacht etc.) • Onderzoeken van de bestemming/functie van het object, buurtonderzoek (wat gaat er in de toekomst gebouwd worden) bestemmings-/functiewijzigingen en alternatieve aanwendbaarheid • Onderzoeken gebruikssituatie • Onderzoeken milieuaspecten • Onderzoeken bedrijfsvoering • Verifiëren en analyseren van de verkregen gegevens • Vastleggen en archiveren van onderzoeksgegevens Advisering (aanvullend): • Raadplegen deskundigen • Analyseren van mogelijke oplossingen
Resultaat
• Relevante bronnen zijn geraadpleegd • Goed beeld van kadastrale en juridische gegevens • Goed beeld van het object • Goed beeld van relevante milieuaspecten • Gegevens zijn geverifieerd en geanalyseerd • Onderzoeksgegevens zijn vastgelegd en gearriveerd Advisering (aanvullend): • Mogelijke oplossingen zijn onderzocht
Werkproces 2.2 Marktonderzoek uitvoeren
Beschrijving werkproces
• Raadplegen van verschillende informatiebronnen • In kaart brengen van landelijke/agrarische ontwikkelingen en/of behoeftes op de landelijke vastgoedmarkt (voor een individueel object) • Verifiëren en analyseren van de verkregen gegevens • Vastleggen en archiveren van onderzoeksgegevens Pacht/erfpacht/beheer (aanvullend): • Analyseren van actuele ontwikkelingen met betrekking tot gebruik/pacht/erfpacht
Resultaat
• Relevante bronnen zijn geraadpleegd • Actueel beeld van landelijke en agrarische ontwikkelingen op de landelijke vastgoedmarkt • Gegevens zijn geverifieerd en geanalyseerd • Onderzoeksgegevens zijn vastgelegd en gearriveerd
Werkproces 2.3 Opnemen agrarisch/landelijk vastgoed (incl. rechten)
Beschrijving werkproces
• Opnemen van het agrarisch/landelijk vastgoed op basis van huidige wet- en regelgeving, verleende vergunningen en aanwezige beperkingen • (globaal) Beoordelen bouwkundige staat van het agrarisch/landelijk vastgoed • Adviseren (indien nodig) van de opdrachtgever over uitvoering bouwtechnisch onderzoek • Verifiëren en analyseren van de verkregen gegevens • Vastleggen en archiveren van onderzoeksgegevens
Resultaat

• Relevante bronnen zijn geraadpleegd • De bouwkundige staat van het agrarisch/landelijk vastgoed is beoordeeld (al dan niet op basis van een door derden uitgevoerd bouwtechnisch onderzoek) • Goed beeld van bouwkundige staat • Het agrarisch/landelijk vastgoed is eenduidig en objectief opgenomen op basis van huidige wet- en regelgeving, verleende vergunningen en aanwezige beperkingen • Correct opgenomen agrarisch/landelijk vastgoed • Gegevens zijn geverifieerd en geanalyseerd • Onderzoeksgegevens zijn vastgelegd en gearhiveerd
Werkproces 2.4 Waarde/prijs bepalen van het agrarisch/landelijk vastgoed
Beschrijving werkproces
• Vaststellen van waardebegrippen • Onderzoeken en analyseren met betrekking tot de waarde om tot een prijsbepaling te komen • Zoeken van referenties ten behoeve van de (globale) waarde/prijsbepaling • Kiezen en gebruiken van beschikbare en/of verplichte modellen voor waardebepaling (waarderingmethode kiezen en gebruiken) • Betrekken van waarde/prijsbeïnvloedende factoren bij het prijsadvies • Bepalen van de prijs/gebruiksvergoeding/pachtprijs/canon van het agrarisch/landelijk vastgoed
Resultaat
• Waardebegrippen zijn vastgesteld • Modellen voor waardebepaling zijn juist toegepast • Onderzoek naar referenties is doeltreffend verricht • Waarde/prijsbeïnvloedende factoren zijn meegenomen in het prijsadvies • Onderbouwing van het prijsadvies is vastgelegd • Prijs/gebruiksvergoeding/pachtprijs/canon van het agrarisch/landelijk vastgoed is bepaald
Werkproces 2.5 Opstellen prijsindicatie/advies
Beschrijving werkproces
• Opstellen rapportage (Verkoopprijsindicatie) (met alle daarbij behorende onderdelen zoals een omschrijving van het object en omgeving, relevante privaats- en publiekrechtelijke aspecten, de marktbeschrijving, de SWOT-analyse en het bepalen van de prijs en verwachte opbrengst). • Adviseren van de opdrachtgever met betrekking tot vraag- en laatprijs/bod/pacht/erfpacht/beheer • Doornemen van de rapportage met de opdrachtgever Advisering: • Rapporteren advies aan opdrachtgever
Resultaat
• Rapportage is volledig en correct • Advies opdrachtgever over vraag- en laatprijs/bod/pacht/erfpacht/beheer • Opdrachtgever is geïnformeerd Advisering: • Opdrachtgever is geïnformeerd over problematiek en kansen en risico's

4.3 Kerntaak 3 Bepalen en uitvoeren van een strategie

Kerntaak 3 Bepalen en uitvoeren van een strategie	
Beschrijving kerntaak	
Een effectieve strategie vormt de kern van een succesvolle dienstverlening. Het begint met het bepalen van een strategie die aansluit bij zowel de marktcondities als de behoeften van de opdrachtgever. Het organiseren en uitvoeren van bezichtigingen is ook een belangrijk onderdeel en vergt zowel empathie als expertise om de eigenschappen van het agrarisch/landelijk vastgoed goed over te brengen. Bovendien moet de makelaar bedreven zijn in het actief zoeken naar geschikte kopers of geschikt aanbod. Het samenspel van het bepalen van de strategie en het uitvoeren van een gedegen aanpak vormt de kern van een succesvol traject. Makelaars in overheidsdiensten zijn voor het merendeel bezig met het aankopen van landelijk vastgoed dat de overheid nodig heeft voor de inrichting van Nederland en de uitvoering van haar taken.	
Competenties	
- Ethisch en integer handelen - Relaties opbouwen/netwerken - Overtuigen en beïnvloeden - Ondernemend en commercieel handelen - Klantgerichtheid - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Onderzoeken - Analyseren	- Toepassen vakdeskundigheid - Plannen en organiseren - Samenwerken en overleggen - Creëren en innoveren - Inzetten van materialen en middelen - Kwaliteitsgerichtheid - Digitale geletterdheid - Mondelinge communiceren - Schriftelijke communiceren
Kunnen	
- Trends volgen en een dienst in de markt zetten - Analyseren van de markt, doelgroep en/of aanbod - Bepalen en toepassen van een strategie - Ontwikkelen en inzetten van materialen en middelen - Toepassen van promotievormen en uitvoeren van promotieactiviteiten - Planning opstellen voor uitvoering van de strategie en de bezichtigingen - Uitvoeren en begeleiden van bezichtigingen - Overleggen met opdrachtgever over onder andere de strategie en bezichtigingen - Omgaan met de andere partijen in het proces/inlevingsvermogen - Bijstellen van de strategie en inspelen op veranderende of nieuwe situaties (tactisch) - Toepassen van onderzoekstechnieken en -vaardigheden	
Kennen	
- Marketingstrategieën, marktonderzoek, marketingbeleid en consumentengedrag (gericht op het agrarisch/landelijk vastgoed) - Strategieën (verkoop, aankoop, pacht, erfpacht, beheer) - Promotievormen - Onderzoekstechnieken en -vaardigheden - Privaatrechtelijke zaken - Publiekrechtelijke zaken - Bouwkunde - Fiscaliteiten - Landbouwregelgeving - Vastgoedeconomie	
Werkproces 3.1 Bepalen van een strategie	
Beschrijving werkproces	

• Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen • Bepalen en vastleggen van een strategie • Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan • Informeren opdrachtgever over de strategie en procedures Verkoop (aanvullend): • Opstellen van een doelgroepanalyse • Opstellen/uitwerken marketingstrategie/promotieplan in overleg met opdrachtgever Advisering (aanvullend): • Bepalen welke acties op welk moment worden ondernomen
Resultaat
• Gegevens voor marketing van het agrarisch/landelijk vastgoed zijn verzameld en afgesproken • De strategie is in overeenstemming met de opdrachtgever bepaald • Opdrachtgever is goed geïnformeerd over de strategie en procedures • Strategie is vastgelegd en doorgesproken Verkoop (aanvullend): • Doelgroepanalyse is opgesteld • De marketingstrategie/promotieplan is vastgesteld in overeenstemming met de opdrachtgever
Werkproces 3.2 Ontwikkelen en beheren voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
Beschrijving werkproces
<i>Dit werkproces is met name voor verkoop en pacht/erfpacht/beheer van toepassing.</i> • Ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor het agrarisch/landelijk vastgoed • Afstemmen materiaal op de specifieke agrarisch/landelijk vastgoed/omstandigheden • Beheren van het bestaande materiaal
Resultaat
• Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld • Materiaal is afgestemd op de specifieke agrarisch/landelijk vastgoed/omstandigheden • Materiaal wordt zorgvuldig beheerd
Werkproces 3.3 Uitvoeren strategie
Beschrijving werkproces
• Periodieke evaluatie/voortgang bewaken van proces met opdrachtgever en eventueel aanpassen van de strategie Verkoop en pacht/erfpacht/beheer (aanvullend): • Aanmelden van de opdracht op alle relevante sites • Inzetten van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor het agrarisch/landelijk vastgoed • Uitvoeren promotieactiviteiten agrarisch/landelijk vastgoed (op websites, sociale media, adverteren et cetera) Nieuwbouw (aanvullend): • Organiseren informatie- en/of inschrijvingsbijeenkomsten • Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging et cetera Aankoop/huur (aanvullend): • Zoeken van geschikt agrarisch/landelijk vastgoedaanbod (eigen bestand en/of via sites) • Bijhouden van dagelijks agrarisch/landelijk vastgoedaanbod • Verzamelen van informatie over mogelijk geschikt agrarisch/landelijk vastgoed • Selecteren en vastleggen van mogelijk geschikt agrarisch/landelijk vastgoed

• Mogelijk geschikt aanbod voorleggen aan en bespreken met de opdrachtgever • Overleggen met de opdrachtgever welk agrarisch/landelijk vastgoed bezichtigd gaan worden Advisering (aanvullend): • Overeengekomen acties (tijdig) uitvoeren
Resultaat
• De strategie is uitgevoerd in overeenstemming met de opdrachtgever • Proces wordt periodiek geëvalueerd en strategie wordt eventueel aangepast Verkoop en pacht/erfpacht/beheer (aanvullend): • Agrarisch/landelijk vastgoed/project is doeltreffend gepromoot Nieuwbouw (aanvullend): • Informatie- en inschrijvingsbijeenkomsten zijn tijdig georganiseerd en gehouden Aankoop/huur (aanvullend): • Geschikt aanbod is geïnventariseerd en actueel • Geselecteerd agrarisch/landelijk vastgoed is voorgelegd aan de opdrachtgever • Agrarisch/landelijk vastgoed dat bezichtigd gaat worden is bepaald en vastgelegd Advisering (aanvullend): • Overeengekomen acties zijn (tijdig) uitgevoerd
Werkproces 3.4 Bezichtigen
Beschrijving werkproces
Verkoop/pacht/erfpacht/beheer: • Informeren van de opdrachtgever over aangevraagde bezichtigingen • Inventariseren van de wensen, behoeften en verwachtingen van potentiële kopers/pachters/gebruikers en hierop inspelen • Informeren van de potentiële kopers/pachters/gebruikers over het agrarisch/landelijk vastgoed • Informeren van de potentiële kopers/pachters/gebruikers over het vervolgproces Aankoop/huur: • Begeleiden van de opdrachtgever tijdens de bezichtigingen Algemeen: • Inschatten omstandigheden andere partij • Organiseren van bezichtigingen en regelen afspraken • Uitvoeren van bezichtigingen (in overleg met opdrachtgever) • Samen met de opdrachtgever de bezichtigingen evalueren en de bevindingen rapporteren • Vaststellen interessant agrarisch/landelijk vastgoed of interessante kopers/pachters en maken van vervolgspraken
Resultaat
Verkoop/pacht/erfpacht/beheer: • Opdrachtgever is geïnformeerd over aangevraagde bezichtigingen • Wensen, behoeften en verwachtingen van potentiële kopers/pachters/gebruikers zijn geïnventariseerd • Potentiële kopers/pachters/gebruikers zijn geïnformeerd over het agrarisch/landelijk vastgoed en het vervolgproces Aankoop/huur: • Opdrachtgever is optimaal begeleid tijdens de bezichtigingen Aankoop (aanvullend): • Voorlopig en indicatief advies over uit te brengen bod Algemeen: • Afspraken van de bezichtigingen zijn geregeld

- Bevindingen van de bezichtigingen zijn geëvalueerd met de opdrachtgever en nauwkeurig gerapporteerd
- Afspraken over mogelijke vervolgtrajecten zijn gemaakt

4.4 Kerntaak 4 Onderhandelen

Kerntaak 4 Onderhandelen	
Beschrijving kerntaak	
De kerntaak onderhandelen vereist een combinatie van strategisch inzicht, empathie en communicatieve vaardigheden. De makelaar is verantwoordelijk voor het vinden van een evenwicht tussen de belangen van beide partijen, met daarin de belangen van de eigen opdrachtgever vooropgesteld. Het succesvol uitvoeren van onderhandelingen gaat verder dan slechts het bepalen van een prijs; het omvat ook het aanvoelen van emotionele nuances en het creëren van win-win situaties die leiden tot succesvolle transacties en tevreden opdrachtgevers.	
Competenties	
- Ethisch en integer handelen - Relaties opbouwen/netwerken - Overtuigen en beïnvloeden - Ondernemend en commercieel handelen - Klantgerichtheid - Formuleren en rapporteren	- Toepassen vakdeskundigheid - Samenwerken en overleggen - Creëren en innoveren - Kwaliteitsgerichtheid - Probleemoplossend vermogen - Mondeling communiceren - Schriftelijk communiceren
Kunnen	
- Onderhandelen; afwegen en analyseren - Toepassen van onderhandelingstechnieken - Toepassen van gesprekstechnieken en -vaardigheden - Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen - Effectief communiceren met en actief luisteren naar verschillende partijen - Bewust worden van de omgeving - Strategie veranderen om doel te bereiken/inspelen op veranderende situaties - Overeenstemming bereiken - Opdrachtgever adviseren	
Kennen	
- Onderhandelingstechnieken en -vaardigheden - Gesprekstechnieken en -vaardigheden - Marktomstandigheden - Conditie en voorwaarden - Privaatrechtelijke zaken - Publiekrechtelijke zaken - Bouwkunde - Fiscaliteiten - Landbouwregelgeving	
Werkproces 4.1 Onderhandelen	
Beschrijving werkproces	
- Bepalen van onderhandelingsruimte - Onderhandelen met de andere partij over prijs/gebruiksvergoeding/pacht en condities - Inschatten van risico's voor relatie met andere partij - Verdedigen van positie en belangen van de opdrachtgever - Zoeken naar optimale combinatie van prijs/gebruiksvergoeding/pacht en condities - Zoeken naar kansen om het eens te worden binnen afgesproken kaders (eisen opdrachtgever en wederpartij wegen) - Voeren van nauw overleg met opdrachtgever over biedingen/aangepaste prijzen - Op de hoogte stellen andere partij van de prijs/het bod/de vergoeding	

- Registreren van het onderhandelingsproces (met het oog op mogelijke latere geschillen of juridische procedures bij onteigening)
- Toetsen van de tevredenheid over de gang van zaken bij de opdrachtgever
- Vragen om de verkoop/koop/pacht/erfpacht/beheer te sluiten (tot wel of geen overeenstemming te komen)

Pacht/erfpacht/beheer (aanvullend):

- Op de hoogte stellen andere partij van het gebruik en overige voorwaarden
- Onderhandelen over gebruiksperiode
- Bepalen strategie: gebruiksperiode in relatie tot gebruiksvergoeding

Resultaat

- Andere partij is op de hoogte gebracht van vraagprijs/pachtprijs/bod
- Onderhandelingsruimte is bepaald
- Risico's relatie andere partij zijn ingeschat
- Kansen voor een succesvolle bemiddeling zijn goed benut (prijs/condities/tijdstip verzoek tot sluiten verkoop/koop/pacht/erfpacht/beheer) en/of het agrarisch/landelijk vastgoed is conform de wensen van de opdrachtgever verkocht/gekocht/uit gebruik gegeven
- Positie, wensen en belangen van de opdrachtgever zijn bewaakt
- Er is regelmatig overleg gevoerd met de opdrachtgever
- Er is wel of geen overeenstemming bereikt
- Onderhandelingsproces en resultaat zijn zorgvuldig geregistreerd

Pacht/erfpacht/beheer (aanvullend):

- De gebruiker is geïnformeerd over het gebruik en overige voorwaarden
- Strategie is doeltreffend bepaald

4.5 Kerntaak 5 Overeenkomst opstellen en levering begeleiden

Kerntaak 5 Overeenkomst opstellen en levering begeleiden	
Beschrijving kerntaak	
Als bemiddelaar tussen verkopers en kopers of pachters en gebruikers dragen makelaars de verantwoordelijkheid voor het opstellen van overeenkomsten, waarin de transactievoorwaarden worden vastgelegd. Ook het grondig controleren van overeenkomsten is van belang. Verder zijn makelaars verantwoordelijk voor het coördineren van de levering en overdracht, zodat er sprake is van een soepele overgang en financiële afwikkeling. In dit proces fungeren makelaars als betrouwbare schakels, waarbij hun uitgebreide kennis van juridische procedures en toewijding aan nauwkeurigheid bijdragen aan succesvolle vastgoedtransacties.	
Competenties	
• Klantgerichtheid • Presenteren • Formuleren en rapporteren • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures	• Plannen en organiseren • Samenwerken en overleggen • Kwaliteitsgerichtheid • Ethisch en integer handelen • Probleemoplossend vermogen • Digitale geletterdheid • Mondeling communiceren • Schriftelijk communiceren
Kunnen	
• Zorgvuldig werken; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang en afspraken • Correct opstellen en uitleggen van de overeenkomst • Plannen van afspraken voor inspectie en overdracht • Uitvoeren van een eindinspectie • Toepassen van procedures rondom levering en overdracht • Toepassen van wettelijke richtlijnen met betrekking tot juridische en financiële toetsing	
Kennen	
• Transactievoorwaarden • Inhoud van overeenkomsten (incl. clausules, rechten en gevolgen) • Inhoud van akte van levering • Procedures rondom (juridische en feitelijke) levering en overdracht • Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Fiscaliteiten • Financiering • Bouwkunde • Zorgplicht	
Werkproces 5.1 Opstellen en/of controleren overeenkomst	
Beschrijving werkproces	
• Uitvoeren van controles bij de andere partij met betrekking tot de wettelijke eisen (Wwft-check) • Opstellen en/of controleren overeenkomst met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten overeenkomst en eventuele aanvullende documenten aan de opdrachtgever • (laten) tekenen van de overeenkomst • Deadlines in de overeenkomst bewaken	

Resultaat
• Correct opgestelde/zorgvuldig gecontroleerde overeenkomst • Overeenkomst/andere documenten zijn duidelijk toegelicht aan de opdrachtgever • Overeenkomst is getekend
Werkproces 5.2 Inspectie uitvoeren
Beschrijving werkproces
• Afspraak maken voor inspectie • Uitvoeren van de inspectie • Doornemen lijst van (roerende) zaken behorende bij de overeenkomst • Opname/vastlegging meterstanden • Inventariseren van eventuele (verborgen) gebreken • Bevindingen inspectie vastleggen (bijvoorbeeld in een inspectieformulier) en bevindingen delen met betrokkenen • Uitzoeken verantwoordelijkheid voor oplossen eventuele (verborgen) gebreken
Resultaat
• Inspectie is uitgevoerd • Lijst van zaken is doorgenomen • Eventuele (verborgen) gebreken zijn geconstateerd • Bevindingen van de inspectie zijn vastgelegd en gedeeld • De verantwoordelijke voor het oplossen van eventueel (verborgen) gebreken is aangesproken
Werkproces 5.3 Levering en overdracht begeleiden
Beschrijving werkproces
• Informeren opdrachtgever over het proces van levering • Coördineren van afspraken tussen de betrokken partijen en notaris • Aanleveren benodigde documenten aan notaris of grondkamer (pacht) • Naleving van gemaakte afspraken die in de koopovereenkomst zijn vastgelegd • Controle ontwerp leveringsakte en nota van afrekening • Aanwezigheid bij tekenen leveringsakte (juridische levering) • Faciliteren van de sleuteloverdracht (feitelijke levering) Aankoop (aanvullend): • Informeren over financieringsmogelijkheden en doorverwijzen naar bijvoorbeeld een hypotheekadviseur of financieel adviseur
Resultaat
• Goed geïnformeerde opdrachtgever • Afspraak bij notaris of grondkamer (pacht) is goed verlopen • De overdracht heeft plaatsgevonden

4.6 Kerntaak 6 Afhandelen dossier

Kerntaak 6 Afhandelen dossier	
Beschrijving kerntaak	
Het nauwkeurig bijhouden en organiseren van dossiers is van belang om een gestructureerde en transparante aanpak te waarborgen. Het is van belang dat de makelaar binnen deze kerntaak de nodige documenten en contracten zorgvuldig beheert en het dossier compleet maakt. Daarnaast moeten de financiële aspecten afgehandeld worden om de dienstverlening af te kunnen ronden.	
Competenties	
• Formuleren en rapporteren • Toepassen vakdeskundigheid • Bedrijfsmatig handelen	• Digitale geletterdheid • Schriftelijk communiceren
Kunnen	
• Zorgvuldig werken; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Bijhouden en afhandelen van het dossier	
Kennen	
• Eisen dossiervorming • Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) • Fiscaliteiten • Financiën • Vastgoedeconomie	
Werkproces 6.1 Afhandelen dossier	
Beschrijving werkproces	
• Bijhouden en afhandelen van het dossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken • Zorgvuldige archivering van het dossier	
Resultaat	
• Volledig en actueel dossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken • Informatie is gearchiveerd	
Werkproces 6.2 Afhandelen financiële en fiscale zaken	
Beschrijving werkproces	
• Uitvoeren van financiële zaken van de dienstverlening • Onderzoeken of er wel of geen recht op vrijstelling is	
Resultaat	
• Financiën zijn op orde • Recht op vrijstelling is onderzocht	

4.7 Kerntaak 7 Nazorg verlenen

Kerntaak 7 Nazorg verlenen	
Beschrijving kerntaak	
Nadat een transactie is afgerond volgt er nazorg. De nazorg bestaat uit het waarborgen van de klanttevredenheid, het voorkomen van klachten en het effectief afhandelen van eventuele klachten. Dit bevordert ook de opbouw en het behoud van sterke klantrelaties op lange termijn. In deze kerntaak komen aspecten als het peilen van de tevredenheid, aanpak van eventuele ontevredenheid en het oplossen van problemen naar voren.	
Competenties	
• Relaties opbouwen/netwerken • Klantgerichtheid • Formuleren en rapporteren • Onderzoek • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Kwaliteitsgerichtheid	• Ethisch en integer handelen • Lerend vermogen • Probleemoplossend vermogen • Digitale geletterdheid • Mondeling communiceren • Schriftelijk communiceren
Kunnen	
• Zorgvuldig werken; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Data verzamelen met betrekking tot de klanttevredenheid en deze analyseren • Tactisch schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Luisteren naar opdrachtgever • Klachten afhandelen en oplossingen bedenken	
Kennen	
• Privaatrechtelijk aspecten • Publiekrechtelijk aspecten • Bouwkunde • Psychologische aspecten • Tuchtrect • Zorgplicht • Aansprakelijkheid	
Werkproces 7.1 Klanttevredenheid meten	
Beschrijving werkproces	
• Evalueren van het proces • Vaststellen doelen en meetpunten voor de klanttevredenheid • Inzetten van feedbackmethoden (enquêtes, online of telefonisch) • Toetsen van de klanttevredenheid over de opdracht en de algehele dienstverlening • Analyseren van informatie en deze gebruiken om de dienstverlening (mogelijk) bij te stellen • Terugkoppelen naar opdrachtgever • Archiveren resultaat aftersales	
Resultaat	
• Proces is geëvalueerd • Klanttevredenheid is getoetst • Informatie is (mogelijk) gebruikt voor optimalisering dienstverlening • Resultaat aftersales is gearhiveerd	
Werkproces 7.2 Klacht afhandelen	
Beschrijving werkproces	
• Klacht registreren	

- Evalueren (en intern bespreken) van de klacht
- Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang
- Oplossen/herstellen van de klacht (bijvoorbeeld corrigerende maatregelen, aanbieden compensatie, probleem ophelderen, proces uitleggen)
- Vastleggen van de klachtafhandeling en communicatie
- Eventueel verbeteren van processen, communicatie of dienstverlening
- Indien nodig doorverwijzen naar tuchtrecht (van bijvoorbeeld een branchevereniging)

Resultaat

- Klacht is op de juiste wijze afgehandeld
- Processen, communicatie of dienstverlening is, indien nodig, verbeterd
- Opdrachtgever is, indien nodig, op de juiste manier doorverwezen

5. Competenties

Hieronder worden de bij de kerntaken genoemde competenties nader uitgewerkt. In het schema dat na de uitwerking volgt, worden de competenties overzichtelijk per werkproces weergegeven.

- Relaties opbouwen en netwerken: Relaties opbouwen met mensen; relaties opbouwen op verschillende niveaus; relatienetwerk onderhouden en benutten; goede relatie behouden bij moeilijkheden; bemiddelen bij onenigheid.
- Overtuigen en beïnvloeden: deskundige indruk maken op anderen; gesprekken richting geven; emoties aanspreken; ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; onderhandelen; overeenstemming nastreven.
- Ondernemend en commercieel handelen: Kennis van de markt en spelers; marktgericht handelen; actieve strategie voeren; proactieve houding; kansen en mogelijkheden identificeren, creëren en benutten.
- Klantgerichtheid: Luisteren naar de opdrachtgever; inzicht hebben in, begrijpen van en aansluiten bij de behoeften, wensen en verwachtingen van de opdrachtgever; inlevingsvermogen; open communicatie en duidelijke afspraken; klanttevredenheid in de gaten houden; klachten behandelen.
- Presenteren: Spreken met duidelijke en heldere stem; inspelen op niveau van anderen; boodschap met non-verbale communicatie ondersteunen; rustige en professionele uitstraling; goed luisteren; duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren en rapporteren: Correct, aantrekkelijk en bondig formuleren; nauwkeurig en volledig rapporteren (rapportage eisen); structuur aanbrengen; gericht op de ontvanger.
- Onderzoeken: Informatie verzamelen; systematisch werken.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; gegevens begrijpen en interpreteren; verbanden leggen; conclusies trekken; systematisch en logisch denken.
- Toepassen vakdeskundigheid: Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden; vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden; gevoel voor ruimte tonen; expertise delen.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- Plannen en organiseren: Doelen en prioriteiten stellen; benodigde tijd bepalen, indelen en bewaken; mensen en middelen organiseren; activiteiten plannen en coördineren; gestructureerd werken; voortgang bewaken en evalueren; indien nodig plannen en doelstellingen bijstellen.
- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren; afstemmen; anderen raadplegen en betrekken; bijdrage van anderen waarderen.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen; creatieve oplossingen bedenken; flexibel zijn en gemakkelijk aanpassen aan veranderende omstandigheden; kansen en mogelijkheden zien voor vernieuwing van werkwijzen of diensten; anderen inspireren.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Kwaliteitsgerichtheid: Systematisch werken; zorgvuldige uitwerking; aandacht voor details.
- Ethisch en integer handelen: handelen in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving, ethische normen en beroepsgebonden gedragscodes; zorgen voor transparantie en eerlijkheid; betrouwbaar zijn; privacy van klantinformatie; verantwoordelijkheid dragen; respect van vertrouwelijkheid; bewust zijn van normen, waarden en standaarden; omgaan met tegenstelde belangen en spanningsvelden; herkennen van dilemma's.
- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; financieel bewustzijn tonen; efficiënt en resultaatgericht werken.
- Lerend vermogen: Leren van feedback; zelfontwikkeling en reflecteren; leren van fouten.

- Probleemoplossend vermogen: Problemen signaleren en analyseren; oplossingen bedenken.
- Digitale vaardigheid: Informatie- en datageletterdheid; creëren van digitale content; veiligheid; communicatie en samenwerking; problemen oplossen.
- Mondeling communiceren: Duidelijk en verstaanbaar spreken; overtuigende communicatie; aangepast taalgebruik; gebruik van intonatie en non-verbale communicatie; deskundige gesprekspartner.
- Schriftelijk communiceren: Heldere schrijfstijl; correct taalgebruik; gebruik van schrijfstijlen en technieken; duidelijke opbouw en structuur.

Bijlage 1 NLQF & EQF

Niveau 6	
NLQF	EQF
Context	
* Een onbekende, maar wisselende leef- en/of werkomgeving, ook internationaal.	
Kennis	
* Bezit gevorderde, gespecialiseerde kennis van en kritisch inzicht in, theorieën, en concepten van een beroep, kennisdomein en/of breed wetenschapsgebied. * Bezit brede, geïntegreerde kennis en begrip van de omvang van de belangrijkste gebieden en grenzen van een beroep, kennisdomein en/of breed wetenschapsgebied. * Bezit kennis en begrip van enkele belangrijke actuele problemen, onderwerpen en specialismen gerelateerd aan een beroep, kennisdomein en/of breed wetenschapsgebied.	* Gevorderde kennis van een werk- of studiegebied, die een kritisch inzicht in theorieën en beginselen impliceert.
Vaardigheden	
<i>Toepassen van kennis:</i> * Reproduceert en analyseert de kennis en past deze toe, ook in andere contexten zodanig dat dit een professionele en/of wetenschappelijke benadering in beroep en/of kennisdomein laat zien. * Past gespecialiseerde, waaronder kritisch-analytische, vaardigheden toe op de uitkomsten van toegepast onderzoek. * Brengt, met begeleiding, een toegepast onderzoek op basis van methodologische kennis tot een goed einde. * Stelt argumentaties op en verdiept die. * Evalueert en combineert kennis en inzichten uit een specifiek domein kritisch. * Signaleert beperkingen van eigen kennis van de beroepspraktijk en/of bestaande kennis in het kennisdomein en onderneemt actie. * Analyseert kritisch, complexe beroeps- en/of wetenschappelijke taken en voert deze uit. <i>Probleemoplossende vaardigheden:</i> * Identificeert en analyseert complexe en onvoorspelbare problemen in de beroepspraktijk en/of in het kennisdomein en lost deze op tactische, strategische en creatieve wijze op door gegevens te identificeren en te gebruiken.	* Gevorderde vaardigheden, waarbij blijkt wordt gegeven van absoluut vakmanschap en innovatief vermogen om complexe en onvoorspelbare problemen in een gespecialiseerd werk- of studiegebied op te lossen.

<i>Leer- en ontwikkelvaardigheden:</i> * Ontwikkelt zich op eigen initiatief door middel van zelfreflectie en zelfbeoordeling van eigen (leer)resultaten. <i>Informatievaardigheden:</i> * Verzamelt en analyseert op een verantwoorde, kritische manier brede, verdiepte en gedetailleerde beroepsgelateerde en/of wetenschappelijke informatie over een beperkte reeks van basistheorieën, principes en concepten van en gerelateerd aan een beroep en/of kennisdomein, evenals beperkte informatie over belangrijke huidige problemen, onderwerpen en specialiteiten gerelateerd aan het beroep en/of kennisdomein en geeft deze informatie weer. <i>Communicatievaardigheden:</i> * Communiqueert doelgericht op basis van in de context en beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, collega's, specialisten, niet-specialisten, leidinggevend en/of derden in de wetenschappelijke en/of beroepsmatige context. * Past de communicatie aan het doel en de doelgroep aan.	
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
* Werkt samen in onbekende wisselende leef- en/of werkomgeving, ook internationaal met gelijken, collega's, specialisten, niet-specialisten, leidinggevend en relevante derden. * Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten, werk en/of studie en voor het resultaat van het werk van anderen. * Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het aansturen van onvoorspelbare processen en de professionele ontwikkeling van personen en groepen. * Verzamelt en interpreteert relevante gegevens met het doel een oordeel te vormen dat mede gebaseerd is op het afwegen van relevante sociaal-maatschappelijk, beroepsmatige, wetenschappelijke of ethische aspecten.	* Managen van complexe technische of beroepsactiviteiten of -projecten; de verantwoordelijkheid op zich nemen om in onvoorspelbare werk- of studiecontexten beslissingen te nemen. * De verantwoordelijkheid op zich nemen om de professionele ontwikkeling van personen en groepen te managen.