

**VAST
GOED
CERT**

voor
gecertificeerde
makelaars

Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed Handleiding Kandidaat

Inhoudsopgave

1.	Introductie	3
2.	Doel van het Praktijkassessment Makelaar Wonen	4
3.	Betrokken partijen en personen	5
4.	Inhoud van het ervaringsdossier	6
5.	Procedure indienen ervaringsdossier	8
5.1	Indienen van het ervaringsdossier	8
5.2	Betaling	8
5.3	Annulering	8
6.	Het assessmentgesprek	10
6.1	Het assessmentgesprek	10
6.2	Hoe kun je je voorbereiden op je assessmentgesprek?	11
7.	Beoordeling assessmentgesprek	13
7.1	Wanneer ben ik geslaagd?	13
7.2	Wat gebeurt er als ik niet slaag?	13
7.3	Inzage	13
7.4	Fraude	13
	Bijlage 1. Inhoud ervaringsdossier	15
	Bijlage 2. Format formulier toestemming gebruik persoonsgegevens	17
	Bijlage 3. Format toelichting klantdossiers	18
	Bijlage 4. Kerntaken vanuit het beroepscompetentieprofiel	26

Omwille van de leesbaarheid is in deze handleiding steeds voor 'hij' en 'hem' gekozen. Het spreekt voor zich dat hier ook 'zij' en 'haar', 'hen' en 'hun' of 'die' en 'diens' gelezen kan worden.

1. Introductie

Wat leuk dat je je hebt aangemeld voor het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. In deze handleiding vind je alle informatie die je nodig hebt voor het indienen van je ervaringsdossier en de voorbereiding op je assessmentgesprek.

Het Praktijkassessment valt onder de directe verantwoordelijkheid van VastgoedCert en vormt, na de het succesvol afronden van de Basistheorie Vastgoeddeskundige en de Specialisatie Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, de afsluiting van het professionaliseringstraject tot Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. In het Praktijkassessment toon je aan dat je een vakvolwassen makelaar bent en word je door de assessoren onder andere bevraagd over je werkzaamheden, ervaringen en aanpak.

Relevante werkervaring

Om je vakvolwassenheid zo goed mogelijk aan te kunnen tonen is het advies om minimaal drie jaar relevante werkervaring opgedaan te hebben voordat je je inschrijft voor het Praktijkassessment. Indien je hier (nog) niet aan voldoet, maar wel van mening bent dat je voldoende vakvolwassen bent, dan vragen we je om je aanmelding voor het Praktijkassessment aan te vullen met twee referenties/aanbevelingen, waaruit blijkt dat deze referenten je aanbevelen als vakvolwassen makelaar. Minimaal één van deze referenties is afgegeven door een Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed, de andere aanbeveling mag ook zijn afgegeven door een andere Vastgoedprofessional.

Beiden dienen werkzaam te zijn voor een andere onderneming dan waar je zelf werkzaam bent.

In deze handleiding vind je informatie over het doel van het praktijkassessment, de opbouw van je ervaringsdossier, wat je kunt verwachten tijdens het gesprek met de assessoren en wanneer je hoort of je bent geslaagd.

2. Doel van het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed

VastgoedCert heeft met de sector een beroepscompetentieprofiel ontwikkeld, wat de basis is voor de certificering. In het Beroepscompetentieprofiel voor makelaars zijn de kerncompetenties beschreven. Daarnaast is ook de typerende beroepshouding geformuleerd. Beiden zijn verwerkt in het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. De Makelaar Bedrijfsmatig 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 inleven in de behoeften en wensen van de opdrachtgever en andere betrokkenen (aandacht en begrip tonen)
- kennis hebben van de vastgoedmarkt en trends in de regio
- 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

Het Praktijkassessment bestaat uit twee onderdelen:

1. Ervaringsdossier
2. Assessmentgesprek

Met het ervaringsdossier lever je drie klantdossiers in, waarin je zelf als makelaar hebt gefungeerd en die jouw praktijkervaring illustreren. Als ook anderen een actieve rol hebben gehad, dan geef je aan welke activiteiten door jou zelf zijn verricht.

Tijdens het assessment voer je een gesprek over jouw praktijkervaring (mede gebaseerd op de dossiers die je hebt ingeleverd), met als doel de mate van vakvolwassenheid als Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed vast te stellen. Tijdens het gesprek reflecteer je op je eigen handelen en onderbouw je gemaakte keuzes.

3. Betrokken partijen en personen

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de rol van de betrokkenen bij het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed.

VastgoedCert

Het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed wordt aangeboden door VastgoedCert.

Na het inleveren van je ervaringsdossier beoordeelt VastgoedCert of het dossier voldoet aan de vereisten. Binnen zes weken ontvang je van VastgoedCert bericht of je je assessmentgesprek kunt inplannen.

Exameninstelling

Het assessment wordt in opdracht van VastgoedCert afgenomen door een externe exameninstelling. Deze zorgt ervoor dat je assessment wordt afgenomen door twee praktijkassessoren en een procesassessor die voldoen aan de criteria van VastgoedCert.

Praktijkassessoren

Het assessment wordt afgenomen door twee praktijkassessoren. Tenminste één van hen

- is als Register-Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed geregistreerd bij VastgoedCert
- heeft minimaal 5 jaar werkervaring in het segment Bedrijfsmatig Vastgoed,
- is op moment van beoordelen als Register-Makelaar actief in het segment Bedrijfsmatig Vastgoed en
- is bij voorkeur niet werkzaam in de regio waarin de kandidaat werkzaam is.

De tweede assessor heeft bij voorkeur dezelfde kwalificatie of is anderszins deskundige op het gebied van Bedrijfsmatig Vastgoed.

Beiden hebben een training voor assessoren gevolgd.

De twee praktijkassessoren leiden het assessmentgesprek en zijn verantwoordelijk voor de beoordeling (en onderbouwing daarvan) op basis van een beoordelingsmodel.

Je resultaat en onderbouwing ontvang je uiterlijk zes weken na je assessmentgesprek via VastgoedCert.

Procesassessor

De procesassessor is tijdens het gesprek aanwezig en borgt het assessmentproces maar heeft geen inhoudelijke rol tijdens het gesprek en in de beoordeling. Ook begeleidt de procesassessor de kandidaat tijdens het assessment.

4. Inhoud van het ervaringsdossier

Drie klantdossiers

Het ervaringsdossier bestaat uit drie eigen en met een transactie afgeronde klantdossiers, van de typen verkoop, aankoop, verhuur of aanhuur, die je vanuit jouw praktijk inlevert en **niet langer dan drie jaar geleden zijn afgerond**.

Je dossiers zijn divers en geven een goed beeld van de door jou opgedane praktijkervaring als makelaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan diversiteit in de aard van het object (zoals de specialismen kantoor, winkelruimte, horeca, logistiek, etc.) en juridische factoren (bijvoorbeeld eigen gebruik, verhuurde staat).

In je dossiers komen minimaal twee typen commercieel vastgoed (specialismen) terug. Indien je hier niet aan kunt voldoen omdat je je aantoonbaar hebt gespecialiseerd in één type vastgoed, dan kun je bij VastgoedCert een aanvraag indienen om met jouw dossiers alsnog deel te nemen aan het Praktijkassessment. Zorg er dan voor dat je binnen jouw specialisme een diversiteit aan objecten opneemt in je dossiers.

Wees je ervan bewust dat je tijdens het assessmentgesprek wel breder bevraagd wordt dan jouw specialisme.

Je dossiers betreffen minimaal één aan- of verkoopdossier en één aan- of verhuurdossier.

Van elk dossier voeg je een toelichting toe, met daarin een uitgebreide beschrijving van het proces van A tot Z en van je eigen betrokkenheid zodat de assessoren een compleet beeld krijgen van de dossiers en jouw rol. De onderwerpen die je minimaal opneemt in je toelichting vind je terug in bijlage 1.

Ook je Curriculum Vitae (CV) met relevante werkervaring en opleidingen maakt onderdeel uit van je ervaringsdossier en lever je in.

In bijlage 1 vind je de vereisten aan de toelichting én een overzicht van documenten die je dient in te leveren. Kijk hier goed naar, zodat je weet aan welke vereisten je klantdossiers moeten voldoen!

AVG

Uiteraard worden alle ingediende documenten vertrouwelijk behandeld. De assessoren die het assessment afnemen hebben een geheimhoudingsverklaring getekend.

In je ervaringsdossier zitten persoonsgegevens van je opdrachtgevers en derden. In verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dien je schriftelijk toestemming van alle genoemde partijen te hebben voor het gebruik van deze gegevens voor het Praktijkassessment. Een voorbeeld van schriftelijke toestemming voor het gebruik van privacygevoelige informatie vind je in bijlage 2. Indien je geen toestemming hebt, kun je er ook voor kiezen de persoonsgegevens te anonimiseren. Uiteraard hoef je documenten die openbaar beschikbaar zijn niet te anonimiseren.

Wanneer er in een dossier een legitimatiebewijs is toegevoegd waarop zowel de foto als het Burgerservicenummer zichtbaar zijn dan wordt dit klantdossier direct vernietigd. Je wordt dan verzocht een nieuw dossier aan te leveren.

De klantdossiers die je in het kader van het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed opneemt in je ervaringsdossier, worden in verband met de AVG binnen zes maanden na het verstrekken van je definitieve uitslag verwijderd.

5. Procedure indienen ervaringsdossier

Hieronder vind je meer informatie over de procedure rondom het indienen van je ervaringsdossier.

5.1 Indienen van het ervaringsdossier

Zodra je je ervaringsdossier hebt samengesteld, kun je deze indienen bij VastgoedCert. Zorg ervoor dat je alle documenten een duidelijke naam geeft, zodat de assessoren direct kunnen zien welk document het betreft. De documenten lever je per dossier via een Zipp-bestand in. Het format hiervoor vind je terug op het portaal waar je je ervaringsdossier uploadt.

Voor het uploaden van je ervaringsdossier krijg je via VastgoedCert een link toegestuurd. Je kunt hiervoor dezelfde inloggegevens gebruiken als je hebt gebruikt voor het aanmelden. Je kunt je ervaringsdossier in één keer of per dossier uploaden. Zodra je ervaringsdossier compleet is, kun je het via het portaal indienen.

Het is je eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat je ervaringsdossier volledig is en voldoet aan de gestelde eisen.

Binnen zes weken hoor je van VastgoedCert of je ervaringsdossier akkoord bevonden wordt. In dat geval ontvang je ook de link waarmee je je kunt aanmelden voor het assessmentgesprek. Nadat je je hebt aangemeld vindt er een belangencheck met de assessoren plaats. Uiterlijk twee weken voor de datum van je geplande assessmentgesprek ontvang je de definitieve bevestiging met daarin de datum, het tijdstip en andere belangrijke informatie.

De inleverstructuur van het portaal ziet er als volgt uit:

1. Algemeen: hier lever je je CV en AVG toestemmingsformulieren en/of privacyverklaringen in.
2. Per dossier: Toelichting op je dossier, je verplichte documenten en eventueel aanvullende documenten.

5.2 Betaling

De kosten voor deelname aan het Praktijkassessment bedragen € 1.195,- excl. BTW. VastgoedCert zal deze kosten in rekening brengen nadat je je ervaringsdossier hebt ingediend.

5.3 Annulering

Wanneer je je aanmelding voor het Praktijkassessment onverhoopt wilt annuleren, dan kun je VastgoedCert hierover schriftelijke informeren. Hiervoor gelden de volgende annuleringsvoorwaarden. Indien je annulering VastgoedCert uiterlijk

- op de 21e dag voor het assessmentgesprek heeft bereikt, wordt 100% van het examengeld gecrediteerd.

- bij annulering op de 20e tot op de 14e dag bedraagt de restitutie 50% van het examengeld.
- bij annulering op de 13e tot op de 7e dag is de restitutie 25%.
- annulering op de 6e dag of korter voor het assessmentgesprek geeft geen recht op restitutie.

6. Het assessmentgesprek

Op basis van je ervaringsdossier vindt een assessmentgesprek plaats. Dit gesprek vindt plaats bij VastgoedCert (Tolnasingel 1, Bodegraven) en wordt opgenomen (beeld en geluid). Voorafgaand aan het gesprek wordt er een belangen- en conflictcheck uitgevoerd bij de assessoren. Hiermee geven de assessoren aan dat zij geen (werk)relatie of conflict hebben met jou, zodat een objectieve beoordeling kan plaatsvinden. Als kandidaat hoor je vooraf niet welke assessoren het assessmentgesprek afnemen.

6.1 Het assessmentgesprek

Het assessmentgesprek is een criteriumgericht interview en duurt maximaal 75 minuten. Het bestaat uit 2 onderdelen: het assessmentgesprek (maximaal 70 minuten) en aansluitend het reflectiegesprek (maximaal 5 minuten).

Jouw ervaringsdossier is vooraf bekeken door de assessoren en dient als basis voor het gesprek. Dit is immers een beschrijving van jouw werkzaamheden.

Na een korte kennismaking met de assessoren start je je gesprek met een uitgebreide toelichting op één van je klantdossiers, waarbij je het verloop van het dossier toelicht. Deze toelichting bereidt je voorafgaand aan het gesprek voor en duurt maximaal 10 minuten. De vorm waarin je dit doet is vrij, je mag gebruik maken van digitale middelen. Vervolgens licht je in 10 minuten je Brokers Opinion Value (BOV) toe. De BOV die je toelicht dient van een ander dossier te zijn dan het dossier wat je toelicht tijdens het gesprek.

Aansluitend houden de assessoren een vraaggesprek met je over de werkzaamheden die je hebt verricht tijdens de uitvoering van je klantdossiers. Tijdens het gesprek komen niet altijd alle dossiers aan bod, daarnaast kunnen de assessoren ook vragen hoe je bepaalde zaken hebt aangepakt bij andere (dan de ingeleverde) dossiers.

Het gesprek richt zich op jouw professioneel handelen en reflectie op je werkwijze. Je wordt beoordeeld op je vermogen om keuzes te onderbouwen, je inzicht in het verloop van de klantdossiers en je capaciteit om te reflecteren op je eigen handelen. Het tonen van zelfinzicht, leren van ervaringen, en het signaleren van verbeterpunten zijn belangrijke elementen voor een succesvolle beoordeling.

Bij je voorbereiding hoef je de ingeleverde dossiers zeker niet uit je hoofd te leren, het is wel raadzaam ze vooraf nog goed door te nemen. Je mag je klantdossiers fysiek of digitaal raadplegen tijdens het assessmentgesprek, je mag hiervoor je laptop meenemen. De assessoren hebben jouw dossiers ook (digitaal) bij de hand tijdens het gesprek.

Het assessmentgesprek wordt afgenomen door twee praktijkassessoren. Daarnaast is er een procesassessor aanwezig. De procesassessor borgt het goede verloop van het assessmentproces. Het assessmentgesprek zal met beeld en geluid worden opgenomen. Deze opname kan door de assessoren worden teruggekeken bij het vaststellen van de beoordeling en onderbouwing hiervan. Ook kan een kandidaat de opname bij een negatieve

uitslag bekijken tijdens een eventuele inzage. Tot slot kan de opname gebruikt worden voor trainingsdoeleinden van assessoren.

Na afloop van het assessmentgesprek voer je een kort reflectiegesprek met de assessoren. Hierin kun je aangeven hoe je terugkijkt op het gesprek en eventueel terugkomen op enkele onderwerpen.

6.2 Hoe kun je je voorbereiden op je assessmentgesprek?

Zoals aangegeven bestaat het assessmentgesprek uit een interview waarin dieper wordt ingegaan op de door jou aangeleverde klantdossiers. Tijdens dit gesprek word je gevraagd om te reflecteren op je eigen handelen, de keuzes die je hebt gemaakt en de manier waarop je deze kunt onderbouwen.

Hoewel het gesprek zich niet richt op het direct toetsen van vakinhoudelijke kennis, wordt wel van je verwacht dat je deze kennis paraat hebt en kunt inzetten om je keuzes te verantwoorden. Het is dus belangrijk dat je goed voorbereid bent en kunt reflecteren op de beslissingen die je hebt genomen in de praktijk.

Vorbereiding op je gesprek:

1. Reflecteer op je eigen handelen:
 - Denk terug aan de klantdossiers die je hebt ingeleverd. Wat waren de belangrijkste beslissingen die je hebt genomen? Waarom koos je voor deze aanpak?
 - Analyseer of er specifieke uitdagingen waren in het dossier en hoe je hiermee omgegaan bent.
 - Wees voorbereid om te bespreken hoe je keuzes het resultaat hebben beïnvloed en of je met de kennis van nu bepaalde dingen anders zou hebben aangepakt.
2. Onderbouw je keuzes:
 - Verwacht dat er tijdens het gesprek vragen worden gesteld over de afwegingen die je hebt gemaakt in de dossiers. Zorg dat je kunt uitleggen waarom je bepaalde keuzes hebt gemaakt, met verwijzing naar vakinhoudelijke kennis en ervaring.
 - Denk na over alternatieven die je wellicht hebt overwogen, en waarom je daar uiteindelijk niet voor hebt gekozen.
3. Bereid je voor op kritische vragen:
 - Het gesprek kan dieper ingaan op situaties waarin je keuzes wellicht niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd. Zorg ervoor dat je eerlijk kunt reflecteren op wat er anders had gekund en wat je hiervan hebt geleerd.
 - Wees voorbereid om zowel sterke als zwakke punten in je aanpak toe te lichten en bespreek eventuele lessen voor de toekomst.
4. Verfris je vakkennis:
 - Het is belangrijk dat je vakkennis up-to-date is. Hoewel deze niet expliciet getoetst wordt, wordt er tijdens het gesprek van je verwacht dat je duidelijk kunt uitleggen hoe je deze kennis hebt toegepast in de praktijk.

- Zorg dat je kunt praten over relevante wet- en regelgeving, maatschappelijke thema's, marktontwikkelingen, en andere vaktechnische aspecten die van toepassing waren op de klantdossiers.

7. Beoordeling assessmentgesprek

7.1 Wanneer ben ik geslaagd?

De assessoren beoordelen jou aan de hand van een beoordelingsmodel. Bij een voldoende score ben je geslaagd.

Uiterlijk zes weken na het assessmentgesprek ontvang je van VastgoedCert bericht of je geslaagd bent. Met de uitslag ontvang je ook de onderbouwing van de assessoren. Binnen zes weken nadat de positieve uitslag met je gedeeld is, krijg je het diploma toegestuurd.

7.2 Wat gebeurt er als ik niet slaag?

Wanneer je niet slaagt voor het Praktijkassessment, dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Het resultaat van het gesprek was nog niet voldoende. In dat geval mag je bij een herkansing hetzelfde ervaringsdossier gebruiken. Wel krijg je andere praktijkassessoren toegewezen. Is ook de herkansing onvoldoende, dan zul je bij een volgende poging een nieuw ervaringsdossier met nieuwe dossiers moeten inleveren.
2. Het resultaat was niet voldoende op basis van zowel het gesprek als het ervaringsdossier. De praktijkassessoren geven je een verbeteradvies waarna je een nieuw ervaringsdossier inlevert en vervolgens het assessmentgesprek herkanst.

De kosten voor een herkansing zijn gelijk aan die van het reguliere Praktijkassessment.

7.3 Inzage

Indien je niet geslaagd bent voor het Praktijkassessment, dan kun je eenmalig de opname terugzien en het beoordelingsformulier inzien. Dit is mogelijk vanaf het moment dat de uitslag aan je gecommuniceerd is tot drie weken erna.

De inzage vindt plaats op het kantoor van VastgoedCert en duurt maximaal 3 uur. Je mag aantekeningen maken voor een eventueel bezwaar.

7.4 Fraude

Wanneer de praktijkassessoren of de procesassessor vermoeden dat je fraude of andere vormen van onregelmatigheden hebt gepleegd, dan worden daar conform het examenreglement aantekeningen over gemaakt. Mogelijk heeft dit gevolgen voor jouw resultaat.

BIJLAGEN

Bijlage 1. Inhoud ervaringsdossier

Je levert drie klantdossiers in. In je dossiers komen minimaal twee typen commercieel vastgoed (specialismen) terug. Indien je hier niet aan kunt voldoen omdat je je aantoonbaar hebt gespecialiseerd in één type vastgoed, dan kun je bij VastgoedCert een aanvraag indienen om met jouw dossiers alsnog deel te nemen aan het Praktijkassessment. Zorg er dan voor dat je binnen jouw specialisme een diversiteit aan objecten opneemt in je dossiers. Wees je ervan bewust dat je tijdens het assessmentgesprek wel breder bevraged wordt dan jouw specialisme.

Je dossiers betreffen minimaal één aan- of verkoopdossier en één aan- of verhuurdossier.

Hieronder lees je welke documenten terug moeten komen in je ervaringsdossier. De documenten geven de assessoren een beeld van je dossiers en werkzaamheden, zij zullen tijdens het assessmentgesprek vragen stellen over je werkzaamheden en daarmee ook over documenten die je niet hebt aangeleverd.

Zorg ervoor dat je de documenten de juiste benaming geeft, zodat direct duidelijk is welk document het is.

1. Algemeen

Naast je klantdossiers lever je een aantal algemene documenten in:

- Curriculum Vitae met jouw relevante werkervaring en opleidingen
- Toestemmingsformulieren / privacyverklaringen in het kader van de AVG

2. Algemene toelichting bij alle dossiers

Bij al je klantdossiers voeg je een toelichting volgens het format wat je kunt terugvinden in bijlage 3. Je vindt dit format ook op het portaal en de website van VastgoedCert. Met de toelichting geef je een samenvatting van het verloop van de dossiers, zodat de assessoren hier een goed beeld van krijgen.

Onderwerpen die minimaal terug moeten komen in de toelichting zijn:

- Adres object
- Type dossier, bijvoorbeeld: Verkoop - Aankoop – Verhuur - Aanhuur – Advies
- Omschrijving van het object
- Datum start dossier en chronologisch verloop
- Activiteiten vooronderzoek (bijvoorbeeld tot stand komen contact opdrachtgever, onderzoek identiteit en bevoegdheid opdrachtgever, Wwft-check, prijs, onderzoek m.b.t. object)
- Objectkenmerken: alle relevant informatie betreffende het object: objectkenmerken, juridische facetten, bouwkundige en energetische aspecten
- Bestemming en mogelijkheden van het object
- Metrage en onderbouwing hiervan
- Onderbouwing prijsindicatie; gehanteerde methodiek(en) en kengetallen, geraadpleegde bronnen en/of referentiepanelen
- Vraagprijs - Aanpassingen vraagprijs - Transactieprijs

- Heb je (externe) specialisten voor de opdracht ingeschakeld en waarom?
- Welke rol heb jij gehad in de dossiers?
- Verloop en eventuele bijzonderheden in het onderzoeks-, aanbiedings-, biedings-, onderhandelings- en/of transactieproces
- Nazorg / aftersales: zijn er nog contacten/activiteiten geweest na de afronding van de opdracht?
- Bijzonderheden in dit dossier
- Eventuele bijzondere uitdagingen

3. Klantdossiers

Naast de uitgebreide toelichting per dossier zijn er een aantal documenten die verplicht opgenomen moeten worden in je dossiers:

- Van al je dossiers lever je de getekende Opdracht tot Dienstverlening (OTD) in.
- Voor minimaal één van je dossiers lever je een Broker's Opinion of Value (BOV) in. Deze bevat een duidelijke berekening. Meer informatie over de BOV en het format van de BOV vind je op de website van VastgoedCert en op het portaal waar je je ervaringsdossier inlevert.
- Indien er sprake is van een verhuurd pand, dan lever je ook het huurcontract / de huurcontracten in.
- Eventuele aanvullende documenten die jij relevant acht voor je dossier om in te leveren.

Bijlage 2. Format formulier toestemming gebruik persoonsgegevens

Met dit formulier geef ik (ondergetekende)

.....

aan de heer/mevrouw.....
(hierna te noemen Makelaar)

verbonden aan te

.....

toestemming om gegevens van en/of over mij te verwerken.

Het doel waarvoor deze gegevens worden gebruikt is het aan de hand van daadwerkelijke gegevens uit de dagelijkse beroepspraktijk afleggen van het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed. De Makelaar kan zich hiermee certificeren als Register Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed bij de certificerende instantie VastgoedCert.

De gegevens kunnen in dat kader door VastgoedCert worden verwerkt en ter beschikking worden gesteld aan een exameninstelling. Op deze gegevens is het privacy statement van VastgoedCert van toepassing. Binnen zes maanden na het verstrekken van de definitieve uitslag worden de gegevens verwijderd. Het is deze organisaties niet toegestaan om de gegevens voor andere doeleinden te gebruiken.

Ondergetekende:

Datum en plaats:

Bijlage 3. Format toelichting klantdossiers

STICHTING VASTGOEDCERT



TOELICHTING KLANTDOSSIER

Behorend bij elk klantdossier wat je inlevert t.b.v. het
PRAKTIJKASSESSMENT MAKELAAR BEDRIJFSMATIG

Versie 1.1

(01-01-2026)

Inhoudsopgave

1. Adres object	21
2. Type dossier	21
3. Datum start en verloop	21
4. Objectkenmerken.....	21
5. Activiteiten	22
6. Onderbouwing prijsindicatie.....	22
7. Vraagprijs.....	23
8. Specialisten.....	23
9. Aanbiedingsfase	23
10. Biedingsproces.....	24
11. Bijzonderheden	24
12. Nazorg	24
13. Verklaring	25

Toelichting klantdossiers

Het Praktijkassessment Makelaar Bedrijfsmatig Vastgoed bestaat uit het inleveren van je Ervaringsdossier, bestaande uit drie eigen en afgeronde klantdossiers, en een Assessmentgesprek.

Voor alle drie de klantdossiers dien je een uitgebreide toelichting in te leveren. Deze toelichting omvat een aantal onderwerpen, waarover je de assessoren op voorhand meeneemt in het verloop van het dossier.

In dit document lees je terug over welke onderwerpen je minimaal een toelichting dient te geven. Zorg ervoor dat je informatie een zo duidelijk en volledig mogelijk beeld geeft van je dossier.

Indien er documenten horen bij de specifieke onderwerpen in de toelichting, neem deze dan op in je ervaringsdossier. Ook als deze niet expliciet genoemd worden in de Handleiding.

1. Adres object

Adres:

2. Type dossier

Type:

Verkoop / Aankoop / Verhuur / Aanhuur /

3. Datum start en verloop

Datum start dossier	
---------------------	--

Geef hieronder het chronologisch verloop van het **gehele proces** weer:

--

4. Objectkenmerken

Bouwjaar:

--

Type onroerend goed:
Perceels- en Gebruiksoppervlakte:
Energie label:
Ligging:
Eventuele bijzonderheden:

Kantoor / Winkel / Horeca / Logistiek /

5. Activiteiten

Omschrijf welke activiteiten je hebt ondernomen voor het tot stand komen van de opdracht (beschrijf het eerste contact met de opdrachtgever, bevoegdheid, opdrachtgever, onderzoek identiteit, Wwft-check etc.).

6. Onderbouwing prijsindicatie

Geef hieronder een uitgebreide onderbouwing van je prijsindicatie. Neem op welke methodieken en kengetallen je gehanteerd hebt, welke bronnen je geraadpleegd hebt en welke referentiepanelen je gebruikt hebt. Onderbouw je keuzes.

7. Vraagprijs

Vraagprijs	€
Eventuele aanpassingen in de vraagprijs	€
Transactieprijs	€

8. Specialisten

Heb je (externe) specialisten voor de opdracht ingeschakeld?

Ja / Nee

<p>Zo ja, licht toe welke specialist, om welke reden, wat heb je met de uitkomst gedaan etc.</p> <p>Zo nee, licht toe waarom niet.</p>	
--	--

9. Aanbiedingsfase

Beschrijf hieronder het verloop van de aanbiedingsfase (ga in op de promotie, bezichtigingen, verkoopmethode e.d.).

10. Biedingsproces

Geef een uitgebreide beschrijving van het verloop van het biedingsproces en de gunning.

11. Bijzonderheden

Beschrijf eventuele bijzonderheden tijdens de opdracht

12. Nazorg

Beschrijf wat je hebt gedaan aan nazorg/after sales en hoe de klanttevredenheid was.

13. Verklaring

Hierbij verklaar ik het dossier zelfstandig te hebben opgesteld en uitgevoerd.

Ondertekende

Plaats en datum

Handtekening

Bijlage 4. Kerntaken vanuit het beroepscompetentieprofiel

Kerntaak 1: Contracteren:

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).

Kerntaak 2: Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepalen

De rol van de makelaar omvat ook het uitvoeren van grondig feitenonderzoek, het in kaart brengen van ontwikkelingen op de bedrijfsmatige 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 de prijsbeïnvloedende factoren van belang. Het kan hier gaan om zowel bebouwde objecten als onbebouwde objecten. Uiteindelijk geeft de makelaar een advies over een prijs af aan de opdrachtgever en worden de bevindingen gerapporteerd in een rapportage (prijsindicatie).

Kerntaak 3: Bepalen en uitvoeren van een strategie

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 bedrijfsmatig 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.

Kerntaak 4: Onderhandelen

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.

Kerntaak 5: Overeenkomst opstellen en levering begeleiden

Als bemiddelaar tussen verkopers en kopers of verhuurders en huurders 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.

Kerntaak 6: Afhandelen dossier

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.

Kerntaak 7: Nazorg verlenen

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.