

**VAST  
GOED  
CERT**

voor  
gecertificeerde  
makelaars

# **Praktijkassessment Makelaar Wonen Handleiding Kandidaat**

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Introductie</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Doel van het Praktijkassessment Makelaar Wonen</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Betrokken partijen en personen</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Inhoud van het ervaringsdossier</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Procedure indienen ervaringsdossier</b>	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>Indienen van het ervaringsdossier</b>	<b>8</b>
<b>5.2</b>	<b>Betaling</b>	<b>8</b>
<b>5.3</b>	<b>Annulering</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Het assessmentgesprek</b>	<b>10</b>
<b>6.1</b>	<b>Het assessmentgesprek</b>	<b>10</b>
<b>6.2</b>	<b>Hoe kun je je voorbereiden op je assessmentgesprek?</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Beoordeling assessmentgesprek</b>	<b>13</b>
<b>7.1</b>	<b>Wanneer ben ik geslaagd?</b>	<b>13</b>
<b>7.2</b>	<b>Wat gebeurt er als ik niet slaag?</b>	<b>13</b>
<b>7.3</b>	<b>Inzage</b>	<b>13</b>
<b>7.4</b>	<b>Fraude</b>	<b>13</b>
	<b>Bijlage 1. Inhoud ervaringsdossier</b>	<b>15</b>
	<b>Bijlage 2. Format formulier toestemming gebruik persoonsgegevens</b>	<b>25</b>
	<b>Bijlage 3. Format toelichting klantdossiers</b>	<b>26</b>
	<b>Bijlage 4. Kerntaken vanuit het beroepscompetentieprofiel</b>	<b>34</b>

*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 Wonen. 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. In een eerdere fase heb je de educatie voor Kandidaat-Makelaar succesvol afgerond. Het Praktijkassessment Makelaar Wonen vormt de afsluiting van het professionaliseringstraject tot Register-Makelaar in de Kamer Wonen. Met het Praktijkassessment toon je aan dat je een vakvolwassen en zelfstandig werkend 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.

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 Wonen

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 Wonen. De Makelaar Wonen moet:

- zichzelf goed kunnen presenteren waarbij hij blijkt 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 zes klant dossiers in, die je zelf hebt opgebouwd en jouw praktijkervaring illustreren.

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 Wonen 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 Wonen.

#### **VastgoedCert**

Het Praktijkassessment Makelaar Wonen 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. De praktijkassessoren zijn als Register-Makelaar Wonen geregistreerd bij VastgoedCert en hebben een training voor assessoren gevolgd.

De praktijkassessor

- heeft minimaal 5 jaar werkervaring in het segment Wonen,
- is op moment van beoordelen als Register-Makelaar actief in het segment Wonen en
- is niet werkzaam in de regio waarin de kandidaat werkzaam is.

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

### Zes klantdossiers

Het ervaringsdossier bestaat uit zes eigen en met een transactie afgeronde klantdossiers, van de typen verkoop, aankoop, (ver)huur en/of nieuwbouw, die je vanuit jouw praktijk inlevert en **niet ouder zijn dan drie jaar**. Je dossiers bevatten een diversiteit aan woningen. Denk hierbij aan type woning (zoals vrijstaand, tussenwoning, bovenwoning etc.), juridische status (zoals eigengrond, erfpacht, appartementsrecht etc.), bouwjaar, locatie, woningen met verschillende kwaliteiten (zoals onderhoudsstatus, energiescore etc.).

De dossiers geven een goede weergave van de door jou opgedane praktijkervaring als makelaar in Nederland.

Van elk dossier voeg je een toelichting toe, met daarin de procesbeschrijving van A tot Z zodat de assessoren een compleet beeld krijgen van de dossiers. 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.

### Structuur van elk klantdossier

De inhoud van elk type dossier is gerelateerd aan de kerntaken van de makelaar (meer informatie hierover kun je lezen in bijlage 3).

In totaal lever je zes dossiers in, daarvan zijn er drie volledig en drie compact.

#### Drie complete dossiers

Drie dossiers lever je compleet in, dat wil zeggen alle documenten die je in je dossier hebt. Twee van deze dossiers zijn een verkoop of aankoopdossier bestaande bouw.

#### Drie compacte dossiers

Van de drie andere dossiers lever je naast de toelichting een aantal verplichte documenten in.

**In bijlage 1 vind je de vereisten aan de toelichting voor alle dossiers én alle verplichte onderdelen voor je dossiers. Kijk hier goed naar, zodat je weet aan welke eisen 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.

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 Wonen 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 80 minuten. Het bestaat uit 2 onderdelen: het assessmentgesprek (maximaal 75 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 wederzijdse kennismaking start je het gesprek met een uitgebreide toelichting op één van je dossiers, deze toelichting duurt maximaal 10 minuten. De assessoren kiezen welk dossier je toelicht, je hoort dit ter plekke. Het is de bedoeling dat je het verloop van het dossier toelicht, houd er tijdens je voorbereiding rekening mee dat je hiervoor maximaal 10 minuten de tijd hebt.

Vervolgens houden de assessoren een vraaggesprek met je over de werkzaamheden die je hebt verricht tijdens de uitvoering van je klantdossiers.

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.

De assessoren kunnen tijdens het gesprek ook vragen hoe je bepaalde zaken hebt aangepakt bij andere (dan de ingeleverde) dossiers. 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. Na afloop van het gesprek komen de praktijkassessoren op basis van het gesprek tot hun oordeel. 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.

Voorbereiding 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, marktontwikkelingen, en andere vaktechnische aspecten die van toepassing waren op de klant dossiers.

## 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

Hieronder lees je welke documenten terug moeten komen in je ervaringsdossier. 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 het portaal en op de website van VastgoedCert. Hierin 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:

1. Adres object
2. Type dossier: Verkoop / Aankoop / Verhuur / Aanhuur / Nieuwbouw
3. Objectkenmerken:
  - a. Bouwjaar
  - b. Type woning
  - c. Perceel- en Gebruiksoppervlakte
  - d. Energielabel
  - e. Ligging
  - f. Eventuele bijzonderheden
4. Datum start dossier en chronologisch verloop gehele proces
5. Activiteiten voor het tot stand komen van de opdracht (eerste contact met opdrachtgever, bevoegdheid opdrachtgever, onderzoek identiteit, Wwft-check, etc.)
6. Onderbouwing prijsindicatie; gehanteerde methodiek(en) en kengetallen, geraadpleegde bronnen en/of referentiepanelen
7. Vraagprijs / Aanpassingen vraagprijs / gerealiseerde transactieprijs
8. Zijn er (externe) specialisten voor de opdracht ingeschakeld?
9. Verloop aanbiedingsfase (promotie, bezichtigingen, verkoopmethode e.d.)
10. Verloop biedingsproces en gunning
11. Eventuele bijzonderheden tijdens de opdracht
12. Nazorg / after-sales / klanttevredenheid
13. Verklaring van de kandidaat dat hij/zij het dossier zelfstandig heeft uitgevoerd

## 3. Compacte dossiers

Van drie dossiers lever je een aantal verplichte documenten in:

- Opdracht tot dienstverlening
- Koop- of huurovereenkomst

- Biedlogboek in geval van verkoop/aankoop
- Nota van dienstverlening en afrekening

#### **4. Volledige dossiers**

Daarnaast lever je drie complete klant dossiers in. Twee van deze drie dossiers moeten een verkoop- en/of aankoop dossier zijn.

Hieronder vind je de documenten die je minimaal in je volledige dossiers moet opnemen en documenten die niet in elk dossier voorkomen maar wel verplicht zijn indien van toepassing. Indien je twijfelt of je een document dient in te leveren raden wij je aan dit wel te doen.

##### **4.1 Documenten verkoop dossier bestaande bouw volledige dossiers**

#### **Contracteren**

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening
- Verslag Wwft- en risicobeoordeling
- Eigendomsdocumenten
- Verslag in verkoopname / opname pand

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Overzicht kenmerken object
- Offerte
- Documenten met betrekking tot je acquisitie
- Verslag intakegesprek
- Aantekeningen opname woning

#### **Onderzoeken, analyseren en waarde- / prijsbepaling**

Verplichte documenten:

- Waarde-advies / vraagprijs inclusief onderbouwing (marktanalyse en prijsbepaling inclusief onderbouwing) Een of meerdere documenten waarin een marktanalyse en prijsbepaling (inclusief onderbouwing) zijn opgenomen. Dit kan bijvoorbeeld je offerte, aanbiedingsbrief of VPI zijn
- Verkoop- en marketingplan
- Documenten mbt recherche van het object (in geval Appartement: stukken VVE toevoegen)
- Gegevens bouwtechnische staat, inclusief meetrapport
- Documenten over het Energielabel

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Documenten die betrekking hebben op duurzaamheid, zoals een verduurzamingsadvies
- Bouwkundige advies of advies tot uitvoering bouwkundig rapport
- Documenten die betrekking hebben op je onderzoek, onderbouwing en/of analyse m.b.t je verkoopadvies
- Bodeminformatie
- Bestemmingsplaninformatie

## **Bepalen en uitvoeren van een strategie**

Verplichte documenten:

- Objectpresentatie (Stamkaart)
- Brochure

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Doelgroepenanalyse en benadering
- Marketingmateriaal, zoals advertenties, social media content (Funda of vergelijkbaar), etc.
- Bezichtigingsverslag per bezichtiging
- Correspondentie

## **Onderhandelen**

Verplichte documenten:

- Documenten waaruit blijkt dat gebruik is gemaakt van een Biedlogboek
- Bevestiging overeenstemming

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Onderhandelingsverslag
- Correspondentie

## **Overeenkomst Opstellen en Levering Begeleiden**

Verplichte documenten:

- Getekende koopovereenkomst
- Nota van jouw dienstverlening
- (concept) Leveringsakte
- Inspectierapport

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie met opdrachtgever en wederpartij op concept koopovereenkomst
- Correspondentie proces tussen overeenstemming en overeenkomst
- Correspondentie rondom de levering

## **Dossiervorming, -beheer en -archivering**

Verplichte documenten:

- Nota van afrekening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie

## **Nazorg Verlenen**

Verplichte documenten:

- N.v.t.

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Evaluatie opdrachtgever
- Reviews
- Klachtenregistratie inclusief afhandeling van de klacht(en)
- Correspondentie

## 4.2 Documenten aankoopdossier bestaande bouw volledige dossiers

### **Contracteren**

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening
- Verslag Wwft- en risicobeoordeling

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Offerte
- Documenten met betrekking tot je acquisitie
- Verslag intakegesprek
- Inventarisatie financiële situatie opdrachtgever
- Zoekprofiel van je opdrachtgever (woonwensen)

### **Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepaling**

Verplichte documenten:

- Overzicht kenmerken aangekocht object
- Eigendomsdocumenten aangekochte woning
- Aantekeningen of verslag opname
- Een of meerdere documenten waarin een marktanalyse en prijsbepaling (inclusief onderbouwing) van het aangekochte object zijn opgenomen
- Documenten met betrekking tot recherche van de woning
- Stukken VVE, indien van toepassing
- Documenten over het Energielabel van het aangekochte object
- Gegevens bouwtechnische staat van de aangekochte woning, inclusief meetrapport

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Documenten die betrekking hebben op duurzaamheid, zoals een verduurzamingsadvies
- Bouwkundige advies of advies tot uitvoering bouwkundig rapport
- Documenten die betrekking hebben op je onderzoek, onderbouwing en/of analyse m.b.t je aankoopadvies
- Bodeminformatie
- Bestemmingsplaninformatie

### **Bepalen en uitvoeren van een strategie**

Verplichte documenten:

- Objectpresentatie (Stamkaart)
- Bezichtigingsverslag aangekochte woning

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Doelgroepenanalyse en benadering
- Marketingmateriaal, zoals advertenties, brochures, social media content (Funda of vergelijkbaar), etc.
- Bezichtigingsverslagen
- Correspondentie

## Onderhandelen

Verplichte documenten:

- Bevestiging overeenstemming
- Correspondentie

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Documenten waaruit blijkt dat gebruik is gemaakt van een Biedlogboek
- Onderhandelingsverslag

## Overeenkomst Opstellen en Levering Begeleiden

Verplichte documenten:

- Getekende koopovereenkomst
- Nota van jouw dienstverlening
- (concept) leveringsakte
- Inspectierapport

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie met opdrachtgever en wederpartij op concept koopovereenkomst
- Correspondentie proces tussen overeenstemming en overeenkomst
- Correspondentie rondom de levering

## Dossiervorming, -beheer en -archivering

Verplichte documenten:

- Nota van afrekening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie

## Nazorg Verlenen

Verplichte documenten:

- N.v.t.

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Evaluatie opdrachtgever
- Reviews
- Klachtenregistratie inclusief afhandeling van de klacht(en)
- Correspondentie

## 4.3 Documenten verhuurdossier bestaande bouw volledige dossiers

### Contracteren

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Offerte

### Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepaling

Verplichte documenten:

- Documenten mbt recherche van het object (eigendomsinformatie, hypotheekinformatie, kadastraal uittreksel)
- Plattegrond/tekening van het gehuurde
- Energielabel
- Berekening puntentelling conform WWS)
- Een of meerdere documenten waarin een marktanalyse en prijsbepaling (inclusief onderbouwing) van het object zijn opgenomen.
- Verhuurplan
- Stukken VVE, indien van toepassing

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Documenten die betrekking hebben op onderzoek, onderbouwing en/of analyse m.b.t. verhuurplan
- Door een deskundige opgesteld rapport m.b.t. de warmtevraag, en indien van toepassing bepalen van de energieprestatievergoeding

### **Bepalen en uitvoeren van een strategie**

Verplichte documenten:

- Doelgroepanalyse en benadering
- Marketingplan
- Toewijzingsprocedure

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Marketingmateriaal
- Bezichtigingsverslagen

### **Onderhandelen**

Verplichte documenten:

- Bevestiging overeenstemming / akkoordverklaring
- Huurderscheck

Voorbeelden andere relevante documenten:

- N.v.t.

### **Overeenkomst opstellen en levering begeleiden**

Verplichte documenten:

- Huurovereenkomst
- Indien VvE: huurdersverklaring
- Inspectieverslag

Voorbeelden andere relevante documenten:

- N.v.t.

### **Dossiervorming, -beheer en -archivering**

Verplichte documenten:

- Nota van afrekening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie

## **Nazorg verlenen**

Verplichte documenten:

- N.v.t.

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Evaluatie opdrachtgever
- Reviews
- Klachtenregistratie inclusief afhandeling van de klacht(en)
- Correspondentie
- Uitleg aan afgewezen kandidaat-huurders waarom een andere huurder is gekozen

## **4.4 Documenten aanhuurdossier bestaande bouw volledige dossiers**

### **Contracteren**

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Zoekprofiel

### **Onderzoeken, analyseren en waarde/prijs bepaling**

Verplichte documenten:

- Documenten mbt recherche van het object (eigendomsinformatie, hypotheekinformatie, kadastraal uittreksel)
- Plattegrond/tekening van het gehuurde
- Energielabel
- Berekening puntentelling conform WWS
- Aanhuurplan
- Stukken VVE, indien van toepassing

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Documenten die betrekking hebben op onderzoek, onderbouwing en/of analyse m.b.t. aanhuurplan

### **Bepalen en uitvoeren van een strategie**

Verplichte documenten:

- Bezichtigingsverslagen

Voorbeelden andere relevante documenten:

- N.v.t.

## Onderhandelen

Verplichte documenten:

- Bevestiging overeenstemming
- Huurderscheck

Voorbeelden andere relevante documenten:

- N.v.t.

## Overeenkomst Opstellen en Levering Begeleiden

Verplichte documenten:

- Huurovereenkomst
- Indien VvE: huurdersverklaring
- Inspectieverslag

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Overnameovereenkomst

## Dossiervorming, -beheer en -archivering

Verplichte documenten:

- Nota van afrekening

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie

## Nazorg Verlenen

Verplichte documenten:

- N.v.t.

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Evaluatie opdrachtgever
- Reviews
- Klachtenregistratie inclusief afhandeling van de klacht(en)
- Correspondentie

## 4.5 Documenten nieuwbouw volledige dossiers

### Contracteren

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening verkoop
- Instructie opdrachtgever ondertekeningsproces KAO
- Instructie opdrachtgever inzake opnemen (bouw)rente in KAO
- Overzicht opschortende voorwaarden
- Instructie selecteren / toewijzen opties aan belangstellenden
- Registratienummer waarborgfonds

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Schriftelijke bevestiging werkwijze collegiale verkoop
- Je offerte
- Verslaglegging periodiek verkoop voortgangsoverleg
- Splitsingsakte, tekening en in geval van VvE Huishoudelijk reglement en begroting

## Onderzoeken, analyseren en waarde- / prijsbepaling

Verplichte documenten:

- Marktonderzoek met doelgroepanalyse, advies marketing, beoordeling van het plan & prijsadvies (o.b.v kenmerkenstaat met GBO NEN2580/woonoppervlakte conform BBMI)
- Verkoopplan

Voorbeelden andere relevante documenten:

- N.v.t.

## Bepalen en uitvoeren van een strategie

Verplichte documenten:

- Consumenteninformatie (Brochure, projectwebsite, project aanmelding en prijslijst)
- Marketingmateriaal, zoals advertenties, social media content, etc.

Voorbeelden andere relevante documenten:

- AI's, floorplanners en situatie(schets)

## Verkoopproces

Verplichte documenten:

- Bevestiging optie
- Uitnodiging 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> verkoopgesprek
- Hoera-brief
- Contact verloop met koper bouwnummer X (data, aard contact etc.)
- Contact verloop een 'afvaller' (data, aard contact & bevestiging beëindiging optie)

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Uitnodiging PreSale en/of start verkoopmanifestatie
- Beschrijving PreSale / start verkoopmanifestatie
- Inschrijfformulier voor bouwnummers
- Concept financiële scan
- Beschrijving bepaling toewijzen opties
- Prijslijst op bouwnummerniveau
- Bericht dat geen optie is toegekend
- Periodieke informatie aan koper over verkoopvoortgang, start bouw
- Inzage op welke platforms het nieuwbouwproject werd aangeboden
- Correspondentie

## Overeenkomst opstellen en levering begeleiden

Verplichte documenten:

- Model KAO (of gescheiden KO en AO) met bijlagen (situatietekening, bouwtekening, technische omschrijving, sanitair- en keukenofferte indien van toepassing, bijlagen woningborgfonds)
- Getekende KAO
- Nota van jouw dienstverlening
- Concept Leveringsakte (op projectniveau of bouwnummerniveau indien aanwezig)

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie rondom overeenstemming, koopovereenkomst en levering

### **Dossiervorming, -beheer en -archivering**

Verplichte documenten:

- N.v.t

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Correspondentie
- Overzicht aantal ingeschreven belangstellenden, aantal afgevallen optanten met vermelding van reden

### **Nazorg Verlenen**

Verplichte documenten:

- Energielabel bij oplevering (via aannemer)

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Kopersmap
- Evaluatie opdrachtgever
- Reviews
- Klachtenregistratie inclusief afhandeling van de klacht(en)
- Correspondentie

## 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 de certificering van Makelaar door de certificerende instantie VastgoedCert aan de hand van daadwerkelijke gegevens uit de dagelijkse beroepspraktijk.

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. 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 ervaringsdossier wat je inlevert t.b.v. het*  
**PRAKTIJKASSESSMENT MAKELAAR WONEN**

**Versie 1.2**

(01-01-2026)

## Inhoudsopgave

1. Adres object .....	29
2. Type dossier .....	29
3. Datum start en verloop .....	29
4. Objectkenmerken.....	29
5. Activiteiten .....	30
6. Onderbouwing prijsindicatie.....	30
7. Vraagprijs.....	30
8. Specialisten.....	31
9. Aanbiedingsfase .....	31
10. Biedingsproces.....	32
11. Bijzonderheden .....	32
12. Nazorg .....	32
13. Verklaring .....	33

## Toelichting klantdossiers

Het Praktijkassessment Makelaar Wonen bestaat uit het inleveren van je Ervaringsdossier, bestaande uit zes eigen en afgeronde klantdossiers, en een Assessmentgesprek.

Voor alle zes de klantdossiers, dus zowel de complete als de compacte dossiers, 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 / Nieuwbouw

## 3. Datum start en verloop

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

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

--

## 4. Objectkenmerken

Bouwjaar:

--

Type woning:  
Perceels- en  
Gebruiksoppervlakte:  
Energie label:  
Ligging:  
Eventuele bijzonderheden:


## 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 referentiepanden 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.

### 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 woningmarkt 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 prijs beïnvloedende factoren van belang. 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 bij de verkoop/verhuur ook een belangrijk onderdeel en vergt zowel empathie als expertise om de eigenschappen van de woning 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.