VAST GOED CERT
voor gecertificeerde makelaars

Praktijkassessment Makelaar Wonen

Handleiding Kandidaat

Versie 4.0

D.d. 31 oktober 2026

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 11
5.3 Annulering 11

6. Het assessmentgesprek 12
6.1 Het assessmentgesprek 12
6.2 Hoe kun je je voorbereiden op je assessmentgesprek? 13

7. Beoordeling assessmentgesprek 14
7.1 Wanneer ben ik geslaagd? 14
7.2 Wat gebeurt er als ik niet slaag? 14
7.3 Inzage 14
7.4 Fraude 14

Bijlage 1. Inhoud ervaringsdossier 15

Bijlage 2. Kerntaken vanuit het beroepscompetentieprofiel 25

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 goed te kunnen aantonen, adviseren we je om vóór inschrijving voor het Praktijkassessment minimaal drie jaar relevante werkervaring op te doen. Ervaring met complexe dossiers en uiteenlopende objecttypen en werkzaamheden, zoals aankoop, verkoop, huur en nieuwbouw, is daarbij belangrijk.

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 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 zes klantdossiers 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
VastgoedCert biedt het Praktijkassessment Makelaar Wonen aan.
Na ontvangst controleert VastgoedCert of je ervaringsdossier aan de vereisten voldoet, zonder de inhoud te beoordelen. Binnen zes weken hoor je of je het 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 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 in principe 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.

4. Inhoud van het ervaringsdossier

Zes klantdossiers

Je ervaringsdossier bevat zes eigen klantdossiers die met een transactie zijn afgerond. Het gaat om dossiers van het type verkoop, aankoop, (ver)huur en/of nieuwbouw. De dossiers komen uit je eigen praktijk en zijn op het moment van indienen **maximaal 1,5 jaar oud**. 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 brede 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 2).
In totaal lever je zes dossiers in, daarvan zijn er drie volledig en drie compact.

Drie volledige dossiers
Drie dossiers lever je volledig 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 beperkt 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.

Je ervaringsdossier bevat persoonsgegevens van opdrachtgevers en derden. Anonimiseer daarom, in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), alle persoonsgegevens die niet relevant zijn voor de beoordeling. Denk hierbij aan namen, (e-mail)adressen, identiteitsnummers en BSN's. Controleer zorgvuldig of deze gegevens volledig zijn geanonimiseerd. Zijn identiteits- of BSN-gegevens toch zichtbaar, dan vernietigt VastgoedCert het klantdossier direct en moet je een nieuw dossier aanleveren.

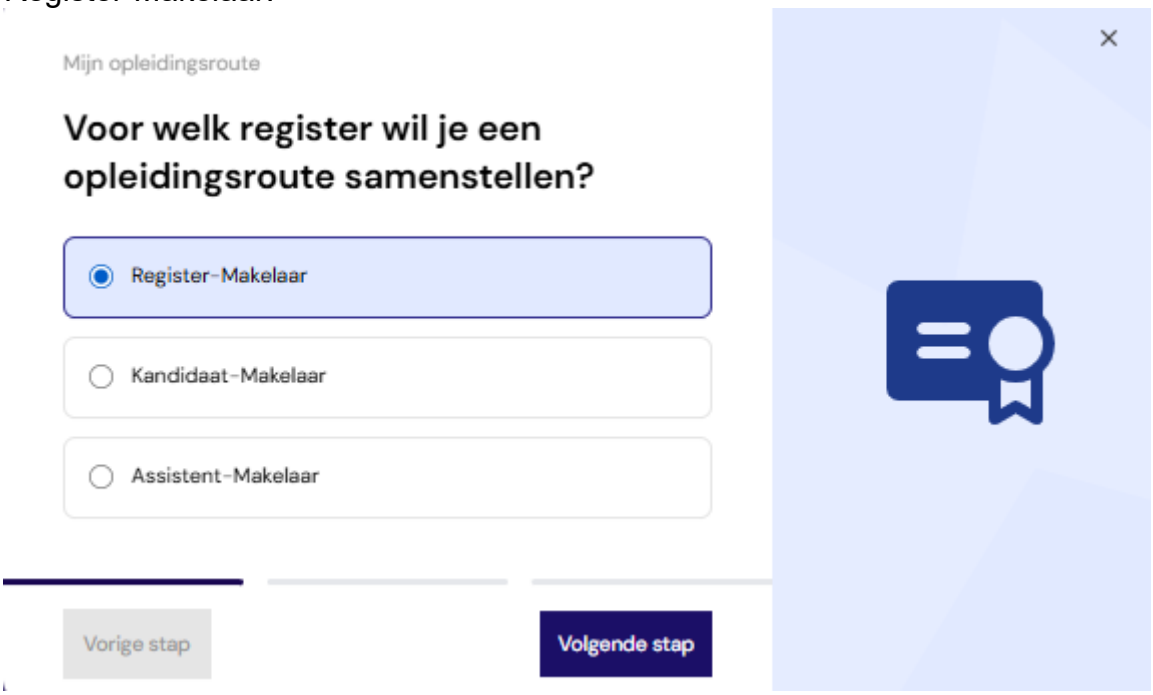
De klantdossiers die je in het kader van het Praktijkassessment Makelaar Wonen opneemt in je ervaringsdossier, worden in verband met de AVG binnen zes maanden na het verstrekken van je definitieve uitslag verwijderd.

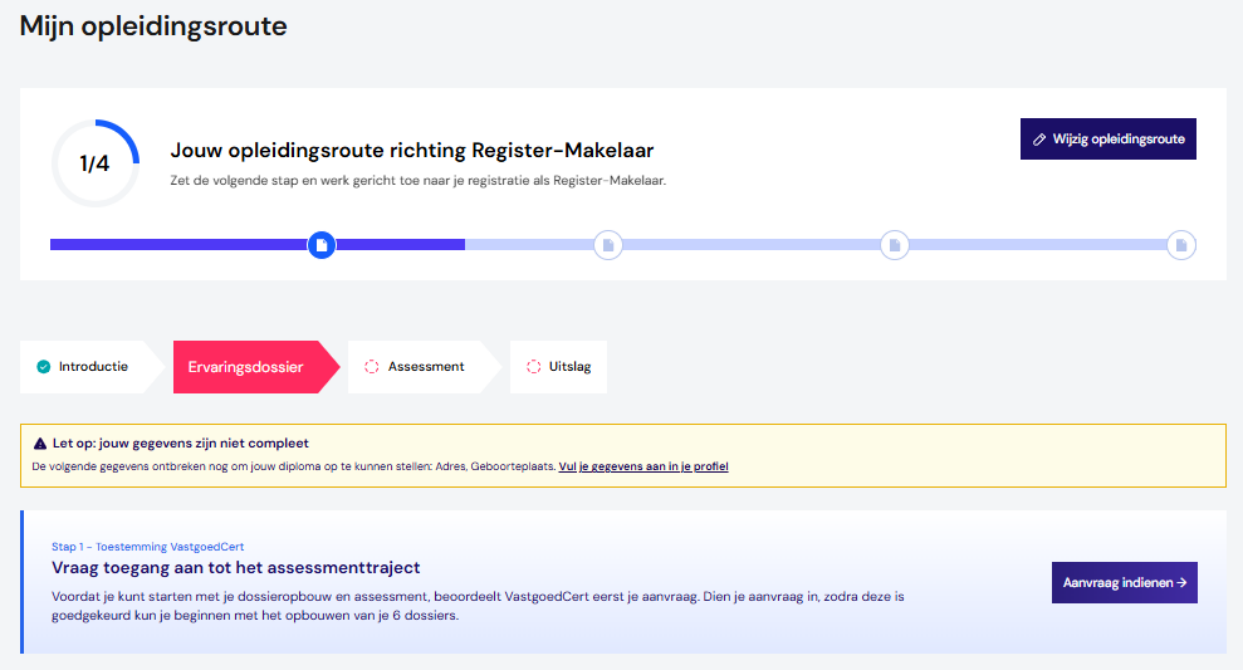
5. Procedure indienen ervaringsdossier

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

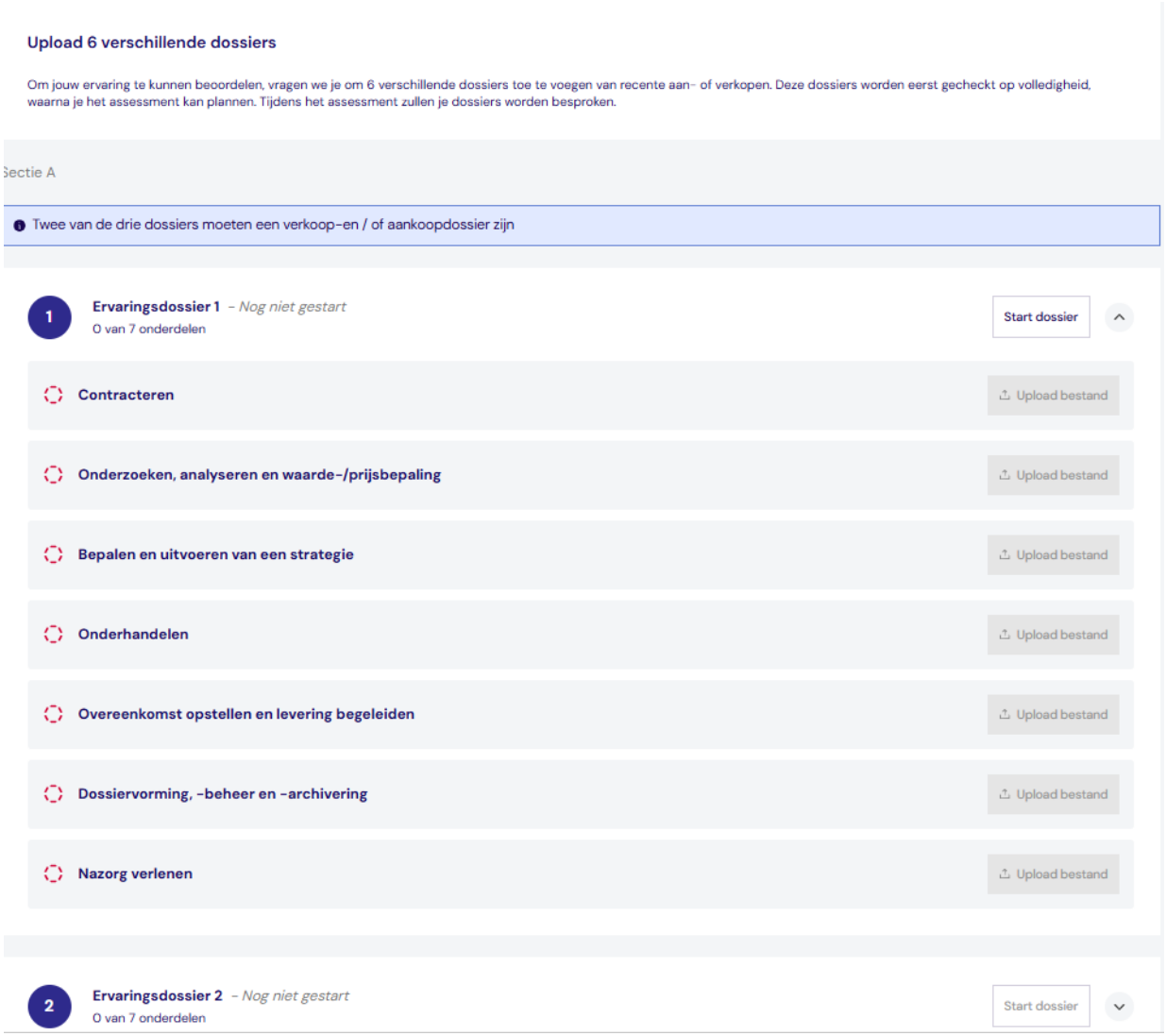
5.1 Indienen van het ervaringsdossier

Via MijnVastgoedCert kun je jouw persoonlijke opleidingsroute samenstellen tot Register-Makelaar:





Je kunt vervolgens een aanvraag indienen om toegang te krijgen tot het assessmenttraject. Wanneer je aanvraag is goedgekeurd, kun je via MijnVastgoedCert aan de slag met je dossiers:



Zodra je ervaringsdossier compleet is, kun je deze definitief inleveren.

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.

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. Na afloop van het gesprek komen de praktijkassessoren op basis van het gesprek tot hun oordeel. 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.

Aan het einde van het assessmentgesprek bespreek je kort met de assessoren hoe je op het gesprek terugkijkt. Daarbij kun je eventueel nog op enkele onderwerpen terugkomen.

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 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 Praktijk-assessment.

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 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.

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 ook een algemeen document in:

- Curriculum Vitae met je relevante werkervaring en opleidingen.
  Om je vakvolwassenheid goed te kunnen aantonen, adviseren we om vóór inschrijving minimaal drie jaar relevante werkervaring op te doen.

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 referentiepanden
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
- Nota van afrekening

4. Volledige dossiers

Je levert daarnaast drie volledige klantdossiers in. Minimaal twee daarvan zijn verkoop- en/of aankoopdossiers bestaande bouw; dit mogen er ook drie zijn. Zorg voor voldoende variatie, zodat de dossiers samen een representatief beeld geven. 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 verkoopdossier bestaande bouw volledige dossiers

Contracteren

Verplichte documenten:

- Getekende opdracht tot dienstverlening
- Verslag Wwft- en risicobeoordeling van beide partijen (koper en verkoper)
- Eigendomsdocumenten
- Verslag en/of notities van de verkoopopname van het 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:

- Een of meer documenten met **een onderbouwde marktanalyse en prijsbepaling** voor het waardeadvies en/of de vraagprijs, zoals een offerte, aanbiedingsbrief of Verkoopplan Indicatie (VPI)
- Verkoop- en marketingplan
- Documenten m.b.t. recherche van het object (in geval Appartement: stukken Vereniging van Eigenaren (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 van beide partijen (koper en verkoper)

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 en/of notities aangekochte woning

Voorbeelden andere relevante documenten:

- Doelgroepenanalyse en benadering
- Marketingmateriaal, zoals advertenties, brochures, social media content (Funda of vergelijkbaar), etc.
- Bezichtigingsverslagen en/of notities
- 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 m.b.t. recherche van het object (eigendomsinformatie, hypotheekinformatie, kadastraal uittreksel)
- Plattegrond/tekening van het gehuurde
- Energielabel
- Berekening puntentelling conform het Woningwaarderingsstelsel (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 en/of notities

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 en/of notities

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 Koop-/aannemingsovereenkomst (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
- 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 Gebruiksoppervlakte (GBO) NEN2580/woonoppervlakte conform Branchebrede Meetinstructie (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 1e en 2e 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 pre-sale en/of start verkoopmanifestatie
- Beschrijving pre-sale / 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 Koopovereenkomst (KO) en Aannemingsovereenkomst (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. 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.