



Vandaar. De LMV makelaar.



# **Assistent makelaar wonen**

## **Beroepscompetentieprofiel**

**versie definitief**

Versie: 1 september 2008

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Algemene informatie over het beroep .....</b>	<b>4</b>
1.1 Colofon .....	4
1.2 Beschrijving van het beroep .....	4
1.3 Typering Beroepengroep .....	6
1.4 Loopbaanperspectief .....	6
1.5 Trends en innovaties .....	7
<b>2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Beschrijving van de kerntaken .....</b>	<b>11</b>
3.1 Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning .....	11
3.2 Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning .....	13
3.3 Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning .....	16
3.4 Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen van het marketingbeleid .....	17
<b>4. Werkproces-competentie-matrices .....</b>	<b>18</b>
4.1 Proces-competentie-matrix kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning .....	19
4.2 Proces-competentie-matrix kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning .....	30
4.3 Proces-competentie-matrix kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning .....	41
4.4 Proces-competentie-matrix kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid .....	45

*Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.*

## Inleiding

Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel Assistent makelaar wonen. Dit dossier is door adviseurs van de afdeling Ontwikkeling en Innovatie van ECABO in opdracht van NVM Wonen ontwikkeld. Bij de ontwikkeling van versie 1 en/of 2 zijn de volgende organisaties/personen betrokken geweest:

Organisaties	Personen
ECABO	Wim Mulder
	Frits Wouda
KPE B.V.	Patrick Castermans
LMV	Pieter Kuijt
	Chris van der Slikke
NVM SOM	Lisette van Bruggen
	Marion Bodestaff
NVM Wonen	Dick van Amsterdam
	Bert Dekker
	Joël Scherrenberg
SVM NIVO	Henk van den Boomgaard
	Maurice Simonis

Het dossier beschrijft op hoofdlijnen de beroepseisen. Deze eisen geven samen weer wat een medewerker als vakvolwassen beroepsbeoefenaar moet kunnen op het moment dat hij al drie tot vijf jaar werkzaam is als Assistent makelaar wonen. Deze beroepseisen zijn vastgesteld door:

- de vastgoed & makelaardijbranche, vertegenwoordigd in NVM Wonen

*Versieheer*

Versie(s)	opleverdatum	Reden versie
versie 1	1 november 2006	Beroepscompetentieprofiel goedgekeurd door bestuur NVM Wonen
versie 2	1 september 2008	Beroepscompetentieprofiel goedgekeurd door bestuur LMV
		Toevoeging van (nieuw) werkproces 2.4 'Onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper'

# 1. Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

## 1.1 Colofon

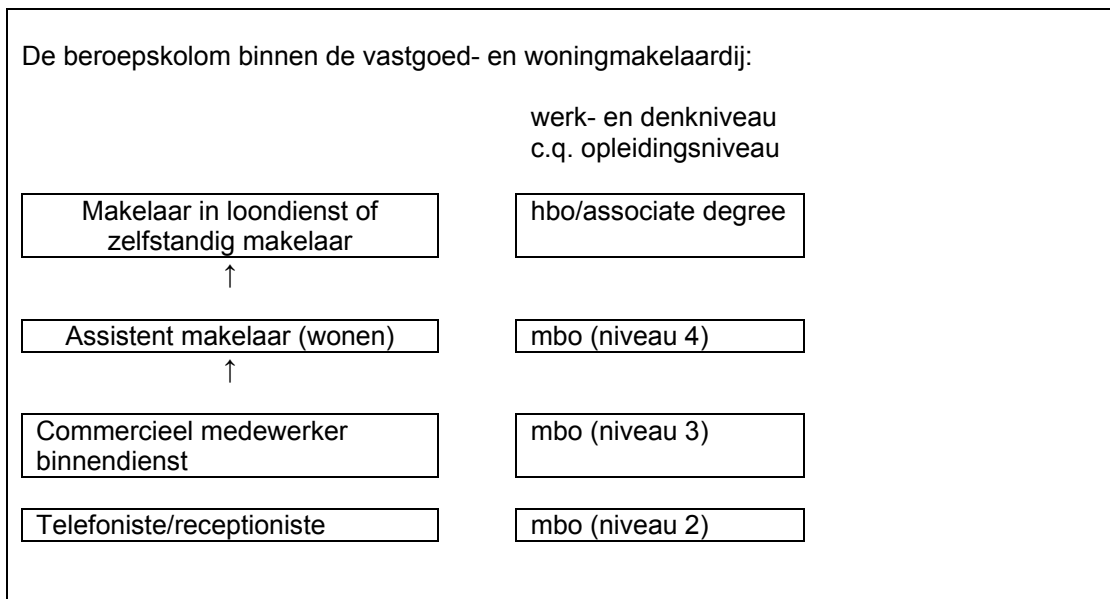
Onder regie van	NVM Wonen
Ontwikkeld door	ECABO i.s.m. Werkgroep Assistent makelaar wonen
Verantwoording	Vastgesteld door:  Bestuur van NVM Wonen Op: 25 oktober 2006 Te: Nieuwegein  Bestuur van LMV Op: 1 januari 2008 Te: Lelystad

## 1.2 Beschrijving van het beroep

Beroepscontext	<p>De assistent makelaar wonen werkt voornamelijk in loondienst op een makelaarskantoor. Hij voert werkzaamheden uit binnen de woningmarkt en niet binnen de zakelijke of agrarische markt. Hij opereert heel lokaal: hij heeft verstand van heel de lokale woningmarkt. Daarbij hanteert hij/het makelaarskantoor een eenvormige aanpak, gericht op de kerndiensten: verkoop, aankoop en taxaties. Het overgrote deel van de omzet van het makelaarskantoor wordt door deze kerndiensten opgebracht. Daarnaast worden soms hypotheek en verzekeringen als omzetaanvulling gebruikt, maar de rol van de assistent makelaar wonen hierin beperkt zich tot het meegeven van informatiebrochures en het doorverwijzen naar de experts op dit gebied.</p> <p>De assistent makelaar wonen ondersteunt, in opdracht van de gecertificeerd makelaar, de klant bij een breed scala aan (deel)diensten, vastgelegd in de bemiddelingsopdracht: informeren en adviseren over aan- c.q. verkoopstrategieën, verzorgen en begeleiden van bezichtigingen, beoordelen van de waarde van de woning, bewaken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten, begeleiden bij de afwikkeling van de aan- c.q. verkoop.</p> <p>De assistent makelaar wonen ondersteunt de gecertificeerd makelaar bij de aan- en verkoop van woningen, de huur en verhuur van woningen binnen de particuliere huurwoningenmarkt, het uitvoeren van promotieactiviteiten, het verrichten van ondersteunende werkzaamheden bij taxaties, het beheren van het relatiebestand, het assisteren bij opstellen van een marketing- en/of pr-plan en het uitvoeren van promotieactiviteiten.</p> <p>Daar waar de assistent makelaar wonen zelfstandig werkzaamheden uitvoert, zal hij altijd overleg voeren met de gecertificeerd makelaar, omdat deze voor veel van deze</p>
----------------	--

	<p>werkzaamheden de eindverantwoordelijkheid draagt. Naast de gecertificeerd makelaar en de assistent makelaar wonen werken, afhankelijk van de grootte, op het makelaarskantoor vaak ook nog een commercieel medewerker binnendienst en/of secretaresse/telefoniste/receptioniste. Het gemiddelde makelaarskantoor heeft 3,4 fte, waarvan 1,1 fte aan gecertificeerde makelaars en 1,5 fte aan assistent makelaars wonen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De assistent makelaar wonen moet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wervend kunnen presenteren</li> <li>- zich kunnen inleven in de wensen van (ver)kopers</li> <li>- goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden hebben</li> <li>- over commercieel inzicht beschikken</li> <li>- gemakkelijk contact kunnen leggen en onderhouden</li> <li>- zorgvuldig kunnen werken</li> <li>- ethisch en integer handelen</li> <li>- gedrevenheid en ambitie tonen.</li> </ul>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De assistent makelaar wonen heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan de gecertificeerd makelaar. Naar de klant heeft hij een adviserend rol.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Zo kan het verkopen/aankopen van woningen complex zijn omdat het contact met klanten en (ver)kopers een hoog afbreukrisico ten aanzien van deskundigheid en communicatief vermogen heeft. Het opstellen en controleren van juridische documenten heeft een hoog afbreukrisico omdat het grote (financiële) gevolgen heeft voor de klant en de eigen organisatie.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branchevereisten	Ja, diploma Assistent makelaar wonen conform exameneisen vastgesteld door de Stichting VastgoedCert.
Nederlands en (Moderne) Vreemde Talen	Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal en minimaal één (moderne) vreemde taal, bij voorkeur het Engels, is voor de assistent makelaar wonen onontbeerlijk.

### 1.3 Typering Beroepengroep



### 1.4 Loopbaanperspectief

De assistent makelaar wonen kan doorgroeien naar de functie van gecertificeerd makelaar.

## 1.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor het in dit beroepscompetentieprofiel beschreven beroep relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p><i>Ontwikkelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De woningmarkt is het grootste marktsegment binnen de vastgoedsector.</li><li>- Er zijn ongeveer 3000 makelaarskantoren met ongeveer 5000 woningmakelaars en 7500 assistent makelaars wonen</li><li>- Sinds maart 2001 is de titelbescherming en beëdiging van gecertificeerd makelaar of taxateur afgeschaft. In plaats daarvan heeft een aantal organisaties op het gebied van de makelaardij een certificeringregeling ontwikkeld om de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. Zo moet een gecertificeerde makelaar deskundig en onafhankelijk zijn.</li><li>- Het fungeren als intermediair voor hypotheek en verzekeringen (als omzetaanvulling) staat door de Wet Financiële Dienstverlening onder druk.</li></ul> <p><i>Arbeidsmarkt voor de Assistent makelaar wonen</i> Er zijn ongeveer 3000 makelaarskantoren met ongeveer 5000 woningmakelaars en 7500 assistent makelaars wonen. (Bron: NVM Wonen, 2006)</p> <p>De beroepsgroep Commercieel employés, waartoe de assistent makelaar wonen behoort, heeft op dit moment een arbeidsvolume van 267.000 werkenden, waarbij de trendtypering constant is. Het aantal verwachte baanopeningen van 2005 – 2010 voor de beroepsgroep Commercieel employés is 38.300, waarbij de trendtypering erg laag is. De verwachte uitbreidingsvraag van 2005 – 2010 voor de beroepsgroep Commercieel employés is -19.000, waarbij de trendtypering laag is. De verwachte vervangingsvraag van 2005 – 2010 voor de beroepsgroep Commercieel employés is 38300, waarbij de trendtypering laag is. (Bron: ROA, De arbeidsmarkt naar opleiding en beroep tot 2010, Maastricht, november 2005)</p>
--------------	---

Wetgeving en regelgeving	<p>De assistent makelaar wonen is bij de uitvoering van zijn beroep gebonden aan de Nederlandse en internationale wet- en regelgeving, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP);</li> <li>- Wet Identificatie bij Dienstverlening (WID);</li> <li>- Melding ongebruikelijke transacties (Wet MOT).</li> </ul> <p>In het verlengde van de Europese dienstenrichtlijn en dankzij het initiatief van de Europese makelaarsorganisatie CEI is CEN (hét kennisnetwerk in de wereld van normen en regelgeving) gestart met een Europees normalisatietraject. NEN (Nederlandse Eenheids Norm) heeft ondertussen de Nederlandse belanghebbende partijen bij elkaar gebracht in de nieuwe normcommissie 351 180 Makelaardij en Vastgoed. Deze is begin 2006 opgericht.</p> <p>Doelstelling van de normcommissie is het verzorgen van de Nederlandse inbreng bij het maken van Europese afspraken op het gebied van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. termen en definities van onroerendgoedtransacties;</li> <li>2. relatie cliënt-makelaar, onder andere bij informatievoorziening en garantievoorwaarden;</li> <li>3. verzekeringseisen;</li> <li>4. eisen aan werkprocessen, praktijkcodes, interne kwaliteitszorg, documentatie en dergelijke;</li> <li>5. ethische aspecten.</li> </ol>
--------------------------	--

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concurrentie in de makelaardij neemt toe; dat vraagt om onderscheidend vermogen van het makelaarskantoor en haar medewerkers t.o.v. de concurrentie.</li> <li>- Er worden vier belangrijke klanttypen onderscheiden <ul style="list-style-type: none"> <li>- klanttype avontuur: wil huisautomatisering, wil met het makelaarskantoor chatten, wil contact op de meest vreemde momenten, wil loten voor een huis.</li> <li>- klanttype budget: wil waar voor z'n geld, wil nu/meteen worden geholpen, wil telefonisch en e-mail-contact, wil zelf wel foto's en video's op internet plaatsen, wil goedkope/gratis e-transacties.</li> <li>- klanttype duurzaam: wil een duurzame relatie, wil uitgebreide informatie om te overleggen en om over te beslissen, wil diensten die op basis van samenwerking worden geleverd.</li> <li>- klanttype comfort: wil zaken uit handen geven, wil gerust betalen voor (uitgebreide) dienstverlening, wil openheid van zaken, wil meer dan een object.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dit vraagt als makelaarskantoor en assistent makelaar wonen een profilering naar (een beperkt aantal) klanttypen en (klant)aanpak op maat. Waarbij de klant, bijvoorbeeld afhankelijk van leeftijd of financiële situatie, wisselende rollen kan aannemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aanbieden van deeldiensten, waaronder woningstyling, ten opzichte van een totaalpakket aan dienstverlening wordt belangrijker. Een voorbeeld: een klant wil alleen gebruik maken van de woningsite Funda, levert zelf de foto's/video aan en wil enkele bezichtigingen zelf doen. Dat vraagt qua tijdsinvestering en organisatie wat van de assistent makelaar wonen. Bovendien moet hij zijn expertise uitbouwen en mogelijkheden zien in deze deeldiensten.</li> <li>- Een steeds groter deel van de informatievoorziening en gegevensverwerking geschiedt via het internet, geautomatiseerde kennissystemen en beslissingsondersteunende systemen.</li> </ul>
--	--

## 2. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

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

Onder een *kerntaak* wordt verstaan een geheel van inhoudelijk met elkaar samenhangende werkprocessen, kenmerkend voor de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Onder een *werkproces* wordt verstaan een afgebakend geheel van beroepsactiviteiten binnen een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk.

<b>Assistent makelaar wonen</b>	
<b>Kerntaak</b>	<b>Werkproces</b>
Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning	
	1.1 Acquireert de (zoek)opdracht
	1.2 Zoekt naar (een) geschikt aanbod
	1.3 Organiseert bezichtigingen en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het aankoopproces
	1.4 Voert veldwerk uit
	1.5 Handelt de administratief/financiële zaken rond de aankoop af
	1.6 Verzorgt de aftersales
Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning	
	2.1 Voert veldwerk uit
	2.2 Voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit
	2.3 Organiseert bezichtigingen, voert bezichtigingen uit en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het verkoopproces
	2.4 Onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper
	2.5 Handelt de administratief/financiële zaken rond de verkoop af
	2.6 Bereidt de overdracht voor
	2.7 Verzorgt de aftersales
Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning	
	3.1 Verricht administratieve werkzaamheden t.b.v. de taxatie
	3.2 Werkt het taxatierapport uit
Kerntaak 4 Verricht ondersteunde werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid	
	4.1 Volgt ontwikkelingen op de woningmarkt
	4.2 Levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan
	4.3 Voert promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uit

### 3. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven.

#### 3.1 Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p><i>Beschrijving kerntaak:</i></p> <p>De assistent makelaar wonen ontvangt van een (potentiële) klant het verzoek om een woning aan te kopen. Het contact kan mondeling, schriftelijk of via een collega tot stand komen. Hij maakt een afspraak voor een intakegesprek. Bij een bestaande klant neemt hij ter voorbereiding op het intakegesprek het klantdossier door. Bij een nieuwe opdrachtgever maakt hij een dossier aan.</p> <p>In het intakegesprek achterhaalt de assistent makelaar wonen de behoeften en verwachtingen van de opdrachtgever ten aanzien van de nieuwe woning, de financiële speelruimte die de opdrachtgever heeft en overige informatie die hij nodig heeft voor de uitvoering van de bemiddelingsopdracht. Hij informeert en adviseert de opdrachtgever over alle aspecten rond het aankopen van een woning, wat het makelaarskantoor hierin kan betekenen, de mogelijkheden van dienstverlening en licht de aankoopprocedure c.q. -strategie toe. Hij informeert tevens over het afsluiten van een hypotheek, verhuizing van nutsvoorzieningen of energiecontracten wat mogelijk uitmondt in een extra dienstverleningsactiviteit. Het informeren gebeurt op basis van product- en dienstenkennis.</p> <p>De assistent makelaar inventariseert bij opdrachtverstrekking alle benodigde klantgegevens en verwerkt deze in het klantdossier. Hij stelt de opdrachtbevestiging op en verstuurt deze naar de klant.</p> <p>De assistent makelaar wonen gaat op basis van de zoekopdracht, en rekening houdend met de wensen van de opdrachtgever, op zoek naar (een) geschikt aanbod. Hij zoekt in het eigen woningenbestand, bekijkt het aanbod van andere makelaars of bezoekt woonsites, zoals Funda. Hij houdt het aanbod dagelijks bij. Hij vraagt nadere informatie over mogelijk geschikte woningen op en brengt plus- en minpunten van de woningen in kaart. De assistent makelaar wonen selecteert uiteindelijk een beperkt aantal woningen en legt deze aan de opdrachtgever voor. In overleg met de opdrachtgever worden bezichtigingen ingepland en afspraken geregeld.</p> <p>De assistent makelaar wonen overlegt met de opdrachtgever welke bezichtigingen ingepland gaan worden en regelt de afspraken. Wanneer de opdrachtgever serieus is geïnteresseerd en wordt overgegaan tot het aankoopproces houdt hij de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen in het aankoopproces en toetst de tevredenheid van de opdrachtgever over de gang van zaken. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in samenspraak met de opdrachtgever en de gecertificeerd makelaar oplossingen te vinden. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een klacht start hij de klachtafhandelings-procedure op: hij registreert de</p>	<p>1.1 Acquireert de (zoek)opdracht</p> <p>1.2 Zoekt naar (een) geschikt aanbod</p> <p>1.3 Organiseert bezichtigingen en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het aankoopproces</p>

<p>klacht en gemaakte afspraken, draagt de klacht over aan de gecertificeerd makelaar en bewaakt het klachtafhandelingsproces.</p> <p>De assistent makelaar wonen voert, wanneer de opdrachtgever serieus is geïnteresseerd en overweegt de woning aan te kopen, het aanvullende veldwerk uit. Het gaat daarbij op onderzoek naar bestemmingsplannen, milieuverordeningen, kadastragegevens e.d. De assistent makelaar wonen laat in voorkomende gevallen in opdracht van de opdrachtgever een bouwkundige inspectie van de aan te kopen woning uitvoeren en begeleidt dit traject (bijvoorbeeld over datum oplevering van inspectierapport en/of afspraak maken met verkopende partij/makelaar over moment van inspectie). De assistent makelaar wonen houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in het aankoopproces en toetst de tevredenheid van de opdrachtgever over de gang van zaken. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in samenspraak met de opdrachtgever en de gecertificeerd makelaar oplossingen te vinden. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een klacht start hij de klachtafhandelingsprocedure op: hij registreert de klacht en gemaakte afspraken, draagt de klacht over aan de gecertificeerd makelaar en bewaakt het klachtafhandelingsproces.</p> <p>De assistent makelaar wonen handelt, wanneer de aankoop is verricht, alle benodigde administratieve en financiële zaken af: zoals het controleren van het koopcontract, het onderhouden van contacten met de notaris en het bewaken van de (afgesproken) termijnen. Zo nodig laat hij de gecertificeerd makelaar belangrijke documenten controleren. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in de afronding van het aankoopproces. Hij begeleidt en adviseert de opdrachtgever bij de opleveringsinspectie.</p> <p>De assistent makelaar wonen verzorgt de aftersales door o.a. de opdrachtgever als felicitatie een relatiegeschenk te geven, de adreswijziging in het klantdossier door te voeren, een enquête te versturen naar de opdrachtgever, samen met de opdrachtgever een testimonial te maken, een eindgesprek met de opdrachtgever te hebben. Hij toetst de tevredenheid van de opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van de bemiddelingsopdracht, de algehele dienstverlening en de geleverde producten/diensten. Hij rondt de bemiddelingsopdracht administratief af door deze in het systeem af te melden en het dossier te archiveren.</p> <p>Toelichting: In het aankooptraject ondersteunt de assistent makelaar wonen de gecertificeerd makelaar door het uitvoeren van specifieke onderdelen in het aankooptraject. Daar waar hij zelfstandig werkzaamheden uitvoert, zal hij altijd overleg voeren met de gecertificeerd makelaar over bijvoorbeeld de wijze van aanpak. Bovendien koppelt hij resultaten van zijn werkzaamheden terug naar de gecertificeerd makelaar: zoals de selectie van geschikte woningen, bezichtigingen, informatie uit onderzoek en veldwerk e.d. Een aantal onderdelen in het aankooptraject voert de assistent makelaar wonen niet uit, dit doet de gecertificeerd makelaar: bezichtigen van de woning, vaststellen van de courtage, onderhandelen met de verkopende partij/makelaar en overdracht van de woning bij de notaris, afronden van de bemiddelingsopdracht (zoals het opstellen van de factuur).</p>	<p>1.4 Voert veldwerk uit</p> <p>1.5 Handelt de administratief/financiële zaken rond de aankoop af</p> <p>1.6 Verzorgt de aftersales</p>
--	--

### 3.2 Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p><i>Beschrijving kerntaak:</i></p> <p>De assistent makelaar wonen ontvangt van de gecertificeerd makelaar het verzoek het benodigde veldwerk voor de verkoop van een woning uit te voeren. Het gaat daarbij om onderzoek naar bestemmingsplannen, milieuverordeningen, kadastragegevens e.d. De assistent makelaar laat in voorkomende gevallen in opdracht van de opdrachtgever een bouwkundige inspectie van de te verkopen woning uitvoeren en begeleidt dit traject (bijvoorbeeld over datum oplevering van inspectierapport en/of afspraak maken met verkopende partij/makelaar over moment van inspectie). De assistent makelaar verricht in opdracht van de gecertificeerd makelaar ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van de woning.</p> <p>De assistent makelaar wonen voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit. Hij maakt geschikte foto's c.q. een video van de te verkopen woning, stelt de woningbrochure samen, maakt een flyer, zet de woning op de eigen website en op een woningsite zoals Funda. Hij maakt een advertentie van de woning en laat deze in een woningkrant of regionaal dag- c.q. weekblad plaatsen. Hij plaatst een 'te koop-bord' in bijvoorbeeld de tuin van de woning. Ander werkzaamheden kunnen zijn: het schrijven van een mailing om omwonenden te informeren over de verkoop van (en anderen te interesseren voor) de woning, het (laten) bezorgen van de flyer bij omwonenden e.d. Deze promotieacties, ook vastgelegd in de bemiddelingsopdracht, worden altijd in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd.</p> <p>De assistent makelaar wonen organiseert bezichtigingen en voert bezichtigingen uit. Hij neemt verzoeken van kandidaat-kopers in ontvangst, plant afspraken, stuurt een woningbrochure toe en bevestigt eventueel schriftelijk/per e-mail de afspraak. In voorkomende gevallen verricht de assistent makelaar zelf de bezichtigingen. In dat geval bereidt hij zich goed voor op de bezichtigingen, al dan niet bespreekt hij deze voor/door met de gecertificeerd makelaar. Tijdens de bezichtiging presenteert hij de woning zo gunstig mogelijk (o.a. door styling en keuze volgordelijkheid van de ruimtes), attendeert de kandidaat-koper op belangrijke aspecten en voordelen van de woning en beantwoordt zijn vragen. Hij verstrekt de (juridisch) noodzakelijke informatie, zoals gebreken aan de woning, aanwezigheid van asbest e.d. Hij koppelt de bezichtiging na afloop terug naar de gecertificeerd makelaar en de opdrachtgever.</p> <p>De assistent makelaar belt spoedig na de bezichtiging, al dan niet in opdracht van de gecertificeerd makelaar, de kandidaat-koper op om te achterhalen hoe groot de interesse (nog) is en wat eventuele koopweerstand zijn. Hij kwalificeert de kandidaat-koper (van sterk tot niet meer geïnteresseerd) en onderneemt op basis daarvan passende actie.</p> <p>De assistent makelaar wonen houdt de opdrachtgever regelmatig op</p>	<p>2.1 Voert veldwerk uit</p> <p>2.2 Voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit</p> <p>2.3 Organiseert bezichtigingen, voert bezichtigingen uit en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het verkoopproces</p>

<p>te hoogte van de vorderingen in het verkoopproces en toetst de tevredenheid van de opdrachtgever over de gang van zaken. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in samenspraak met de opdrachtgever en de gecertificeerd makelaar oplossingen te vinden. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een klacht start hij de klachtafhandelingprocedure op: hij registreert de klacht en gemaakte afspraken, draagt de klacht over aan de gecertificeerd makelaar en bewaakt het klachtafhandelingproces.</p> <p>De assistent makelaar wonen onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper, wanneer de kandidaat-koper niet direct met de aankoop prijs en -voorwaarden instemt. Vooraf bepaalt hij met de makelaar/collega's de onderhandelingsruimte en maakt hij een inschatting van de risico's voor de relatie met de kandidaat-koper. Tijdens de onderhandeling verdedigt hij de positie van de opdrachtgever en het makelaarskantoor. Hij attendeert de kandidaat-koper op de positieve kanten van de woning en zoekt naar een optimale combinatie van prijs en condities. Binnen de gegeven kaders onderhandelt hij door de eisen van de kandidaat-koper te wegen en te zoeken naar kansen om het eens te worden. Op het juiste moment in de onderhandeling vraagt hij of hij de koop kan sluiten.</p> <p>De assistent makelaar wonen handelt, wanneer tot verkoop is besloten, alle benodigde administratieve en financiële zaken af: stelt het concept koopcontract op, laat dit controleren door de gecertificeerd makelaar en verstuurt dit naar de kopende partij. Vervolgens vindt op kantoor de uitleg en de ondertekening plaats. Hij bewaakt bovendien alle (afgesproken en wettelijke) termijnen en onderneemt tijdig actie wanneer daar vertraging in optreedt. In voorkomende gevallen geeft hij informatie over het afsluiten van een hypotheek, verhuizing van nutsvoorzieningen of energiecontracten. Dit mondt mogelijk uit in een extra dienstverleningsactiviteit. Het informeren gebeurt op basis van product- en dienstenkennis.</p> <p>De assistent makelaar wonen bereidt de overdracht voor door de opdrachtgever te ondersteunen bij de keuze voor een notaris en melding van de verkoop bij deze notaris te maken. Verstrekkt de notaris alle benodigde documenten en informatie en maakt een afspraak voor de overdracht van de woning. Hij bewaakt bovendien alle (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie wanneer daar vertraging in optreedt. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in de afronding van het verkoopproces. De assistent makelaar wonen voert in opdracht van de gecertificeerd makelaar de opleveringsinspectie uit.</p> <p>De assistent makelaar wonen verzorgt de aftersales door o.a. de opdrachtgever als felicitatie een relatiegeschenk te geven, de adreswijziging in het klantdossier door te voeren, een enquête te versturen naar de opdrachtgever, samen met de opdrachtgever een testimonial te maken, een eindgesprek met de opdrachtgever te hebben en het dossier te archiveren.</p> <p>Toelichting: In het verkooptraject ondersteunt de assistent makelaar wonen de gecertificeerd makelaar door het uitvoeren van specifieke onderdelen in het verkooptraject. Daar waar hij zelfstandig werkzaamheden uitvoert, zal hij altijd overleg voeren met de</p>	<p>2.4 Onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper</p> <p>2.5 Handelt de administratief/financiële zaken rond de verkoop af</p> <p>2.6 Bereidt de overdracht voor</p> <p>2.7 Verzorgt de aftersales</p>
--	---

<p>gecertificeerd makelaar over bijvoorbeeld de wijze van aanpak, zoals over de promotie van het object. Bovendien koppelt hij resultaten van zijn werkzaamheden terug naar de gecertificeerd makelaar: zoals interesse van mogelijke kopers, eventuele bezichtigingen, informatie uit onderzoek en veldwerk e.d. Het intakegesprek, taxatie van de woning, bouwkundige inspectie, onderhandeling met de kopende partij/makelaar en de overdracht van de woning bij de notaris zijn in principe taken van de gecertificeerd makelaar, maar in voorkomende gevallen (bij een geringe complexiteit en/of veel werkervaring) verricht de assistent makelaar een deel van deze taken.</p>	
---	--

### 3.3 Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning

Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning	Werkprocessen bij kerntaak 3
<p><i>Beschrijving kerntaak:</i></p> <p>De assistent makelaar wonen maakt bij een taxatieopdracht voor het verkrijgen van een extra hypotheek, een verbouwing of bij de verkoop van een woning een project aan in het systeem, stelt de opdrachtbevestiging op en verstuurt deze naar de opdrachtgever. Hij maakt daarna een afspraak voor de gecertificeerd makelaar voor het uitvoeren van de taxatie.</p> <p>Na bezichtiging geeft de gecertificeerd makelaar de taxatieopdracht (inclusief objectbeoordeling) terug aan de assistent makelaar wonen die vervolgens het nodige veldwerk uitvoert (een deel van het veldwerk is mogelijk ter voorbereiding op de bezichtiging gedaan). Zo laat hij indien nodig het object bouwkundig keuren, vraagt gemeentelijke informatie op, controleert kadastrale gegevens e.d. De assistent makelaar wonen bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt actie wanneer de benodigde informatie (te lang) op zich laat wachten.</p> <p>De assistent makelaar wonen werkt, wanneer hij over de benodigde informatie beschikt, het taxatierapport uit. Onderdelen van het taxatierapport zijn: naam van opdrachtgever, doel van taxatie, korte zakelijke omschrijving van getaxeerde woning, kadastrale gegevens, oordeel over de waarde onder vermelding van de soort daarvan, bijzondere omstandigheden waarmee rekening is gehouden, datum waarop taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. De assistent makelaar wonen legt het rapport ter controle en ter tekening voor aan de gecertificeerd makelaar.</p> <p>Toelichting: De gecertificeerd makelaar voert zelf de taxatie uit.</p>	<p>3.1 Verricht administratieve werkzaamheden t.b.v. de taxatie</p> <p>3.2 Werkt het taxatierapport uit</p>

### 3.4 Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen van het marketingbeleid

Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen van het marketingbeleid	Werkprocessen bij kerntaak 4
<p><i>Beschrijving kerntaak:</i></p> <p>De assistent makelaar ondersteunt de gecertificeerd makelaar bij het volgen van zowel landelijke als regionale ontwikkelingen op de woningmarkt.</p> <p>Hij verzamelt continu via meerdere informatiebronnen (zoals internet, media, brancheverenigingen, gemeentes) informatie over bijvoorbeeld veranderingen in bestemmingsplannen, nieuwbouwprojecten, informatie over financiële ontwikkelingen zoals woningprijzen, veranderende wetgeving etc.</p> <p>Bovendien houdt hij in de gaten wat andere makelaarskantoren in de regio aan nieuwe producten/diensten op de markt brengen en inventariseert hij regelmatig klantbehoeften ten aanzien van het aan-c.q. verkopen van een woning.</p> <p>De assistent makelaar levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan. Hij vertaalt ontwikkelingen op de woningmarkt en wensen van klanten naar concrete doelstellingen en activiteiten voor het marketing- en/of pr-plan. In opdracht werkt hij (onderdelen) van deze plannen uit.</p> <p>De assistent makelaar voert promotieactiviteiten t.b.v. het eigen kantoor uit. De activiteiten kunnen heel divers van karakter zijn. Zo bezoekt hij regionale evenementen c.q. bemant een stand op evenementen met als thema wonen of levert een bijdrage aan concrete producten, zoals promotiemateriaal, inhoud voor de website, mailings en folders. In samenspraak met de gecertificeerd makelaar genereert hij zo veel mogelijk gratis publiciteit door het schrijven van artikelen, columns en het geven van interviews in regionale media. Daarnaast en eveneens in samenspraak met de gecertificeerd makelaar bedenkt hij aansprekende sponsoractiviteiten en voert ze uit.</p>	<p>4.1 Volgt ontwikkelingen op de woningmarkt</p> <p>4.2 Levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan</p> <p>4.3 Voert promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uit</p>

## **4. Werkproces-competentie-matrices**

In de matrices wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen voor deze kerntaak. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

#### 4.1 Proces-competentie-matrix kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'opdrachtgever' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
1.1	Acquireert de (zoek)opdracht				X		X	X	X	X	X								X				X		X	
1.2	Zoekt naar (een) geschikt aanbod				X	X						X	X	X					X					X		
1.3	Organiseert de bezichtigingen en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het aankoopproces						X	X			X						X	X								
1.4	Voert veldwerk uit										X		X	X			X									
1.5	Handelt de administratief/financiële zaken rond de aankoop af			X		X							X						X	X						
1.6	Verzorgt de aftersales				X		X										X			X						

### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

### Detaillering proces-competentie-matrix kerntaak 1 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de aankoop van een woning

1.1 werkproces Acquireert de (zoek)opdracht			
<b>Omschrijving:</b>	<p>De assistent makelaar wonen ontvangt van een (potentiële) klant het verzoek om een woning aan te kopen. Het contact kan mondeling, schriftelijk of via een collega tot stand komen. Hij maakt een afspraak voor een intakegesprek. Bij een bestaande klant neemt hij ter voorbereiding op het intakegesprek het klantdossier door. Bij een nieuwe klant maakt hij een dossier aan.</p> <p>In het intakegesprek achterhaalt de assistent makelaar wonen de behoeften en verwachtingen van de klant ten aanzien van de nieuwe woning, de financiële speelruimte die de klant heeft en overige informatie die hij nodig heeft voor de uitvoering van de bemiddelingsopdracht. Hij informeert en adviseert de klant over alle aspecten rond het aankopen van een woning, wat het makelaarskantoor hierin kan betekenen, de mogelijkheden van dienstverlening en licht de aankoopprocedure c.q. -strategie toe. Hij informeert en adviseert tevens over extra producten en diensten, zoals het afsluiten van een hypotheek, verhuizing van nutsvoorzieningen of energiecontracten wat mogelijk uitmondt in een extra dienstverleningsactiviteit. Het informeren en adviseren gebeurt op basis van product- en dienstenkennis.</p> <p>De assistent makelaar inventariseert bij opdrachtverstrekking alle benodigde klantgegevens en verwerkt deze in het klantdossier. Hij stelt de opdrachtbevestiging op en verstuurt deze naar de klant.</p>		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klant heeft een realistisch en positief beeld van de assistent makelaar wonen, zijn organisatie en de producten/diensten.</li> <li>- Kwalificatie van de klant (belang van de klant voor de organisatie en vice versa)</li> <li>- Klant verstrekt een bemiddelingsopdracht.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
D. Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesse tonen</li> <li>- Luisteren</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont belangstelling voor opvattingen en standpunten van de klant over het aankoopproces door er nadrukkelijk naar te vragen.</li> <li>- Luistert aandachtig naar wat de ander naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.</li> </ul>	<p>Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>

G. Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaties opbouwen met mensen</li> <li>- Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>- Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt actief en makkelijk telefonisch en face-to-face contact met potentiële klanten en gebruikt zijn eigen netwerk om de klantenkring uit te breiden.</li> <li>- Wint in het eerste contact het vertrouwen van de potentiële klant door een representatieve opstelling en het tonen van belangstelling in de klant.</li> </ul>	
H. Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indruk maken op anderen</li> <li>- Gesprekken richting geven</li> <li>- Emoties aanspreken</li> <li>- Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maakt door zijn presentatie een krachtige en positieve (eerste) indruk, neemt de leiding in het gesprek en stuurt het gesprek richting einddoel.</li> <li>- Spreekt emoties aan en gebruikt goede en verschillende argumenten om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en de producten/diensten en te komen tot een opdrachtverstrekking.</li> </ul>	
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>- Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>- Onderhoudend communiceren</li> <li>- Enthousiasme uitstralen</li> <li>- Op de toehoorder(s)/toeschouwers inspelen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenteert zichzelf, de organisatie en de producten/diensten duidelijk en krachtig, op enthousiaste, bevolgen en inspirerende wijze en wekt vertrouwen op basis van deskundigheid en persoonlijkheid.</li> <li>- Weet door een innemende en zelfbewuste uitstraling/houding en onderhoudende (non)verbale communicatie een positieve indruk te maken en de aandacht van de potentiële klant vast te houden.</li> <li>- Stemt verbale en uiterlijke presentatie en benaderingswijze af op de potentiële klant en controleert door het stellen van vragen en het letten op non-verbale signalen of het verhaal goed is overgekomen en past de presentatie of benaderingswijze indien nodig aan.</li> </ul>	
J. Formuleren en	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nauwkeurig en volledig</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p>	

rapporteren	rapporteren	- Registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat.
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent makelaar wonen: - Vormt zich snel een beeld van de (on)mogelijkheden bij de klant. - Brengt op vakkundige wijze het dienstenaanbod aan de orde gebruikmakend van product-, diensten- en organisatiekennis.
R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	- Behoeften en verwachtingen in kaart brengen - Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De assistent makelaar wonen: - Achterhaalt door het stellen van vragen en het letten op non-verbale signalen of de potentiële klant interesse heeft in wat de organisatie te bieden heeft en koppelt de interesse/behoefte van de potentiële klant aan de mogelijkheden van de organisatie door aan te geven wat de organisatie voor de klant kan betekenen.
V. Met druk en tegenslag omgaan	- Gevoelens onder controle houden - Constructief omgaan met kritiek	De assistent makelaar wonen: - Houdt bij een afwijzing zijn gevoelens onder controle en ziet kritiek meer als een suggestie voor ontwikkeling/verbetering dan als een persoonlijke aanval.
X. Ondernemend en commercieel handelen	- Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren - Kansen en mogelijkheden benutten	De assistent makelaar wonen: - Maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie. - Stelt zich proactief op door adequaat te reageren op signalen van interesse bij de potentiële klant.

### **1.2 werkproces Zoekt naar (een) geschikt aanbod**

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen gaat op basis van de zoekopdracht, en rekening houdend met de wensen van de opdrachtgever, op zoek naar (een) geschikt aanbod. Hij zoekt in het eigen woningenbestand, bekijkt het aanbod van andere makelaars of bezoekt woonsites, zoals Funda. Hij houdt het aanbod dagelijks bij. Hij vraagt nadere informatie over mogelijk geschikte woningen op en brengt plus- en minpunten van de woningen in kaart. De assistent makelaar wonen selecteert uiteindelijk een beperkt aantal woningen en legt deze aan de
----------------------	---

	opdrachtgever voor.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle relevante informatie over mogelijk geschikte woningen is beschikbaar.</li> <li>- Een selectie van woningen die goed aansluit bij de wensen van de opdrachtgever.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
D. Aandacht en begrip tonen	- Luisteren	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luistert aandachtig naar wat de opdrachtgever naar voren brengt ten aanzien van het voorgelegde woningaanbod, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.</li> <li>- Toont empathisch vermogen, waardoor hij in de communicatie een echte gesprekspartner is.</li> </ul>	<p>Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
E. Samenwerken en overleggen	- Anderen raadplegen en betrekken	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raadpleegt collega's en andere makelaarskantoren bij het zoeken naar geschikt woningaanbod voor de opdrachtgever.</li> <li>- Legt onderbouwd de selectie van woningen voor aan de opdrachtgever en bepaalt in overleg met de opdrachtgever welke bezichtigingen ingepland gaan worden.</li> </ul>	
L. Materialen en middelen inzetten	- Geschikte materialen en middelen kiezen	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiest op basis van de wensen van de opdrachtgever de juiste informatiebronnen om geschikt woningaanbod te vinden.</li> </ul>	
M. Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie uiteenrafelen</li> <li>- Conclusies trekken</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brengt structuur aan in een veelheid aan woningaanbod, scheidt hoofd- van bijzaken en haalt uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie.</li> <li>- Selecteert op basis van de wensen van de opdrachtgever een beperkt aantal geschikte woningen.</li> </ul>	
N. Onderzoeken	- Informatie achterhalen	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zoekt grondig naar geschikt woningaanbod en gebruikt zonnodig nieuwe informatiebronnen. Krijgt</li> </ul>	

		daardoor het juiste en voldoende aanbod boven tafel.	
R. Op de behoeften van de 'klant' richten	- Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De assistent makelaar wonen: - Zoekt naar woningaanbod die goed aansluit bij de wensen van de opdrachtgever.	
W. Gedrevenheid en ambitie tonen	- Uitdagingen aanvaarden	De assistent makelaar wonen: - Laat zien dat hij gemotiveerd is door dagelijks het woningaanbod bij te houden.	

<b>1.3 werkproces Organiseert de bezichtigingen en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het aankoopproces</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen overlegt met de opdrachtgever welke bezichtigingen ingepland gaan worden en regelt de afspraken. Wanneer de opdrachtgever serieus is geïnteresseerd en wordt overgegaan tot het aankoopproces houdt hij de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in het aankoopproces en toetst de tevredenheid van de opdrachtgever over de gang van zaken. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in samenspraak met de opdrachtgever en de gecertificeerd makelaar oplossingen te vinden. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een klacht start hij de klachtafhandeling-procedure op: hij registreert de klacht en gemaakte afspraken, draagt de klacht over aan de gecertificeerd makelaar en bewaakt het klachtafhandelingproces.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- De opdrachtgever is naar tevredenheid regelmatig op de hoogte gebracht van de vorderingen in het aankoopproces.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
F. Ethisch en integer handelen	- Integer handelen	De assistent makelaar wonen: - Wekt vertrouwen in eerlijkheid, integriteit en professionaliteit bij het op de hoogte houden van de opdrachtgever.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
G. Relaties bouwen en netwerken	- Goede relatie behouden bij moeilijkheden	De assistent makelaar wonen: - Pakt een klacht adequaat op waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden - Expertise delen	De assistent makelaar wonen: - Informeert en adviseert de opdrachtgever op vakkundige wijze, gebruikmakend van zijn woningkennis en expertise, die hij (snel) paraat heeft. - Beantwoordt, bijvoorbeeld bouwtechnische, vragen van de opdrachtgever op adequate wijze.	
Q. Plannen en organiseren	- Activiteiten plannen - Tijd indelen	De assistent makelaar wonen: - Plant en regelt de bezichtigingen op efficiënte	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensen en middelen organiseren</li> <li>- Voortgang bewaken</li> </ul>	<p>wijze, zorgt ervoor dat mensen en middelen (in tijd) op elkaar afgestemd zijn, waardoor er geen onnodige vertraging in het aankoopproces ontstaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaakt de (gemaakte) afspraken en onderneemt tijdig actie bij vertraging.</li> </ul>	
R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behoeften en verwachtingen in kaart brengen</li> <li>- Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>- Klanttevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft de opdrachtgever een op de persoon gerichte dienstverlening door de frequentie van informatiebehoefte te bepalen en de informatievoorziening en dienstverlening hierop aan te sluiten. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in het aankoopproces</li> <li>- Verifieert bij de opdrachtgever of deze tevreden is over de informatievoorziening en de dienstverlening (in het aankoopproces) en past deze indien gewenst aan.</li> </ul>	

#### 1.4 werkproces Voert veldwerk uit

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen voert, wanneer de opdrachtgever serieus is geïnteresseerd en overweegt de woning aan te kopen, het aanvullende veldwerk uit. Het gaat daarbij op onderzoek naar bestemmingsplannen, milieuverordeningen, kadastragegevens e.d. De assistent makelaar wonen laat in voorkomende gevallen in opdracht van de opdrachtgever een bouwkundige inspectie van de aan te kopen woning uitvoeren en begeleidt dit traject (bijvoorbeeld over datum oplevering van inspectierapport en/of afspraak maken met verkopende partij/makelaar over moment van inspectie).		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Alle verzamelde gegevens en informatie tezamen geven een compleet en realistisch beeld van de woning.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent makelaar wonen: - Neemt snel en veel informatie in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot en leest nauwkeurig bij het zoeken naar relevante informatie over de woning.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde
M. Analyseren	- Informatie genereren uit gegevens - Gegevens controleren en	De assistent makelaar wonen: - Combineert verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen	- Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2

	aannames toetsen	tot relevantie informatie. - Toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie, zodat alle informatie tezamen een compleet en realistisch beeld van de woning geeft.	
N. Onderzoeken	- Informatie achterhalen	De assistent makelaar wonen: - Zoekt grondig naar informatie voor zijn veldwerk zoals informatie over milieuvorderingen, kadastragegevens e.d., zodat alle noodzakelijke informatie boven tafel komt.	
Q. Plannen en organiseren	- Activiteiten plannen - Tijd indelen - Mensen en middelen organiseren - Voortgang bewaken	De assistent makelaar wonen: - Plant en regelt de activiteiten, mensen en middelen ten behoeve van een bouwkundige inspectie en zorgt ervoor dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn. - Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.	

<b>1.5 werkproces Handelt de administratief/financiële zaken rond de aankoop af</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen handelt, wanneer de aankoop is verricht, alle benodigde administratieve en financiële zaken af: zoals het controleren van het koopcontract, het onderhouden van contacten met de notaris en het bewaken van de (afgesproken) termijnen. Zo nodig laat hij de gecertificeerd makelaar belangrijke documenten controleren. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen in de afronding van het aankoopproces. Hij begeleidt en adviseert de opdrachtgever bij de opleveringsinspectie.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- De administratief/financiële zaken rond de aankoop zijn op adequate wijze afgehandeld. - De opleveringsinspectie is correct uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
C. Begeleiden	- Adviseren	De assistent makelaar wonen: - Begeleidt en adviseert de opdrachtgever op vakkundige wijze tijdens de opleveringsinspectie.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde
E. Samenwerken en overleggen	- Anderen raadplegen en betrekken	De assistent makelaar wonen: - Heeft adequaat overleg met de notaris inzake	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afstemmen</li> <li>- Proactief informeren</li> </ul>	<p>het afhandelen van de aankoop, stemt het tijdstip en de wijze waarop van het aanbieden van de benodigde stukken af met de notaris, informeert de notaris proactief over de stand van zaken inzake de afronding van de aankoop van de woning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen in de afronding van het aankoopproces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
M. Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetst in ontvangen juridische documenten de gegevens en informatie kritisch op juistheid en volledigheid, en onderneemt passend actie bij fouten c.q. onjuistheden. Legt zijn bevindingen altijd eerst voor aan de gecertificeerd makelaar.</li> </ul>	
S. Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteit- en productieniveaus bewaken</li> <li>- Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richt zich bij het controleren van juridische documenten tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit.</li> <li>- Doet er alles aan om de administratief/financiële zaken rond de aankoop, indien mogelijk, in één keer goed en correct uit te voeren.</li> <li>- Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.</li> </ul>	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructies opvolgen</li> <li>- Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>- Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volgt instructies en aanwijzingen van de gecertificeerd makelaar en/of notaris op.</li> <li>- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het afhandelen van de administratief/financiële zaken rond de aankoop.</li> <li>- Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor het werk en past deze richtlijnen toe.</li> </ul>	

<b>1.6 werkproces Verzorgt de aftersales</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen verzorgt de aftersales door o.a. de opdrachtgever als felicitatie een relatiegeschenk te geven, de adreswijziging in het klantdossier door te voeren, een enquête te versturen naar de opdrachtgever, samen met de opdrachtgever een testimonial te maken, een eindgesprek met de opdrachtgever te hebben. Hij toetst de tevredenheid van de opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van de bemiddelingsopdracht, de algehele dienstverlening en de geleverde producten/diensten. Hij rondt de bemiddelingsopdracht administratief af door deze in het systeem af te melden en het dossier te archiveren		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een relevante evaluatie met de opdrachtgever over het aankoopproces.</li> <li>- De bemiddelingsopdracht is administratief correct afgerond.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
D. Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesse tonen</li> <li>- Luisteren</li> </ul>	De assistent makelaar wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont belangstelling voor opvattingen en standpunten van de opdrachtgever tijdens de evaluatie van het aankoopproces door er nadrukkelijk naar te vragen.</li> <li>- Luistert tijdens de evaluatie aandachtig naar wat de ander naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.</li> </ul>	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
G. Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	De assistent makelaar wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investeert in een goede (werk)relatie met de opdrachtgever door de opdrachtgever naar zijn ervaringen rondom de (aan)koop van zijn woning te vragen.</li> <li>- Evalueert, per enquête of in een gesprek, het aankoopproces met de opdrachtgever</li> </ul>	
P. Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leren van feedback en fouten</li> </ul>	De assistent makelaar wonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraagt de opdrachtgever om feedback ter geven ten aanzien van zijn eigen functioneren en die van de organisatie met als doel daarvan te leren en zichzelf en/of de organisatie te verbeteren.</li> <li>- Gebruikt de feedback voor het formuleren van leerpunten om zijn eigen functioneren en die van de organisatie te vergroten.</li> </ul>	
T. Instructies en	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken conform</li> </ul>	De assistent makelaar wonen:	

procedures opvolgen	voorgeschreven procedures	- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het administratief afronden van de bemiddelingsopdracht.	
---------------------	---------------------------	---	--

#### 4.2 Proces-competentie-matrix kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'opdrachtgever' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Voert veldwerk uit										X		X	X			X									
2.2	Voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit								X		X				X			X							X	X
2.3	Organiseert bezichtigingen, voert bezichtigingen uit en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het verkoopproces			X		X	X		X		X				X		X	X								
2.4	Onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper							X												X					X	
2.5	Handelt de administratief/financiële zaken rond de verkoop af									X	X								X	X					X	
2.6	Bereidt de overdracht voor				X								X						X	X						
2.6	Verzorgt de aftersales				X			X								X				X						

### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

### Detaillering proces-competentie-matrix kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning

2.1 werkproces Voert veldwerk uit			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen ontvangt van de gecertificeerd makelaar het verzoek het benodigde veldwerk voor de verkoop van een woning uit te voeren. Het gaat daarbij om onderzoek naar bestemmingsplannen, milieuverordeningen, kadastragegevens e.d. De assistent makelaar laat in voorkomende gevallen in opdracht van de opdrachtgever een bouwkundige inspectie van de te verkopen woning uitvoeren en begeleidt dit traject (bijvoorbeeld over datum oplevering van inspectierapport en/of afspraak maken met verkopende partij/makelaar over moment van inspectie). De assistent makelaar verricht in opdracht van de gecertificeerd makelaar ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van de woning.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle verzamelde gegevens en informatie tezamen geven een compleet en realistisch beeld van de woning.</li> <li>- Taxatieprocedure is in gang gezet.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent makelaar wonen: - Neemt snel en veel informatie in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot en leest nauwkeurig bij het zoeken naar relevante informatie over de woning.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde
M. Analyseren	- Informatie genereren uit gegevens - Gegevens controleren en aannames toetsen	De assistent makelaar wonen: - Combineert verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevantie informatie. - Toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie, zodat alle informatie tezamen een compleet en realistisch beeld van de woning geeft.	- Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2

N. Onderzoeken	- Informatie achterhalen	De assistent makelaar wonen: - Zoekt grondig naar informatie voor zijn veldwerk zoals informatie over milieuverordeningen, kadastragegevens e.d., zodat alle noodzakelijke informatie boven tafel komt.	
Q. Plannen en organiseren	- Activiteiten plannen - Tijd indelen - Mensen en middelen organiseren - Voortgang bewaken	De assistent makelaar wonen: - Plant en regelt de activiteiten, mensen en middelen ten behoeve van een bouwkundige inspectie en zorgt ervoor dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn. - Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.	

<b>2.2 werkproces Voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen voert promotieactiviteiten t.b.v. het object uit. Hij maakt geschikte foto's c.q. een video van de te verkopen woning, stelt de woningbrochure samen, maakt een flyer, zet de woning op de eigen website en op een woningsite zoals Funda. Hij maakt een advertentie van de woning en laat deze in een woningkrant of regionaal dag- c.q. weekblad plaatsen. Hij plaatst een 'te koop-bord' in bijvoorbeeld de tuin van de woning. Ander werkzaamheden kunnen zijn: het schrijven van een mailing om omwonenden te informeren over de verkoop van (en anderen te interesseren voor) de woning, het (laten) bezorgen van de flyer bij omwonenden e.d. Deze promotieacties, ook vastgelegd in de bemiddelingsopdracht, worden altijd in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Promotieactiviteiten worden dusdanig ingezet dat ze opvallen, veel belangstelling trekken en de juiste geïnteresseerden vindt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
J. Formuleren en rapporteren	- Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig formuleren - Communicatie op de ontvanger(s) richten	De assistent makelaar wonen: - Schrijft het promotiemateriaal correct en nauwkeurig, formuleert scherp en kernachtig en vermijdt onnodig gebruik van ingewikkelde formuleringen en jargon. - Presenteert informatie op een manier die de belangstelling trekt. - Stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep en gekozen media.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
L. Materialen en middelen inzetten	- Geschikte materialen en middelen kiezen	De assistent makelaar wonen: - Maakt de juiste keuze voor te gebruiken	

	- Materialen en middelen doeltreffend inzetten	materialen en middelen voor het promoten van de woning en zet ze op effectieve wijze in.	
O. Creëren en innoveren	- Vernieuwend en creatief handelen	De assistent makelaar wonen: - Komt met creatieve en vernieuwende ideeën bij het ontwerpen van het promotiemateriaal en de wijze van inzetten van promotieactiviteiten; waardoor het 'anders dan anders' is en de belangstelling trekt.	
R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	- Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De assistent makelaar wonen: - Bepaalt mede op grond van de wensen van de opdrachtgever de wijze van inzetten van promotieactiviteiten.	
X. Ondernemend en commercieel handelen	- Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren - Kansen en mogelijkheden benutten	De assistent makelaar wonen: - Ziet en benut kansen om (zakelijke) initiatieven te starten om daarmee een snelle verkoop van de woning te realiseren.	
Y. Bedrijfsmatig handelen	- Financieel bewustzijn tonen	De assistent makelaar wonen: - Legt soepel verband tussen promotieactiviteiten en een financiële onderbouwing ervan. - Maakt gebruik van financiële informatie bij het inzetten van promotieactiviteiten.	

### **2.3 werkproces Organiseert bezichtigingen, voert bezichtigingen uit en houdt de opdrachtgever op de hoogte van vorderingen in het verkoopproces**

<b>Omschrijving:</b>	<p>De assistent makelaar wonen organiseert bezichtigingen en voert bezichtigingen uit. Hij neemt verzoeken van kandidaat-kopers in ontvangst, plant afspraken, stuurt een woningbrochure toe en bevestigt eventueel schriftelijk/per e-mail de afspraak.</p> <p>In voorkomende gevallen verricht de assistent makelaar zelf de bezichtigingen. In dat geval bereidt hij zich goed voor op de bezichtigingen, al dan niet bespreekt hij deze voor/door met de gecertificeerd makelaar. Tijdens de bezichtiging presenteert hij de woning zo gunstig mogelijk (o.a. door styling en keuze volgordelijkheid van de ruimtes), attendeert de kandidaat-koper op belangrijke aspecten en voordelen van de woning en beantwoordt zijn vragen. Hij verstrekt de (juridisch) noodzakelijke informatie, zoals gebreken aan de woning, aanwezigheid van asbest e.d. Hij koppelt de bezichtiging na afloop terug naar de gecertificeerd makelaar en de opdrachtgever.</p> <p>De assistent makelaar belt spoedig na de bezichtiging, al dan niet in opdracht van de gecertificeerd makelaar, de kandidaat-koper op om te achterhalen hoe groot de interesse (nog) is en wat eventuele koopweerstand zijn. Hij kwalificeert de kandidaat-koper (van sterk tot niet meer geïnteresseerd) en onderneemt op basis daarvan passende</p>
----------------------	---

	<p>actie. De assistent makelaar wonen houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in het verkoopproces en toetst de tevredenheid van de opdrachtgever over de gang van zaken. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in samenspraak met de opdrachtgever en de gecertificeerd makelaar oplossingen te vinden. Wanneer de ontevredenheid uitmondt in een klacht start hij de klachtafhandelingsprocedure op: hij registreert de klacht en gemaakte afspraken, draagt de klacht over aan de gecertificeerd makelaar en bewaakt het klachtafhandelingsproces.</p>		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezichtigingen verlopen conform de planning.</li> <li>- De opdrachtgever is naar tevredenheid regelmatig op de hoogte gebracht van de vorderingen in het aankoopproces.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
C. Begeleiden	- Adviseren	De assistent makelaar wonen: - Begeleidt en adviseert kopers de opdrachtgever op vakkundige wijze tijdens de bezichtiging.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
E. Samenwerken en overleggen	- Anderen raadplegen en betrekken	De assistent makelaar wonen: - Overlegt met de gecertificeerd makelaar over een uit te voeren bezichtiging, zodat hij goed voorbereid is.	
F. Ethisch en integer handelen	- Integer handelen	De assistent makelaar wonen: - Wekt vertrouwen in eerlijkheid, integriteit en professionaliteit bij het informeren van een mogelijk koper gedurende het verkoopproces.	
G. Relaties bouwen en netwerken	- Goede relatie behouden bij moeilijkheden	De assistent makelaar wonen: - Pakt een klacht adequaat op waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>- Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>- Onderhoudend communiceren</li> <li>- Enthousiasme uitstralen</li> <li>- Op de toehoorder(s)/toeschouwers inspelen</li> </ul>	De assistent makelaar wonen: - Presenteert de woning duidelijk en krachtig, op enthousiaste, bevlogen en inspirerende wijze en wekt vertrouwen op basis van zijn deskundigheid en persoonlijkheid. - Stemt verbale en uiterlijke presentatie en benaderingswijze af op de potentiële koper en controleert door het stellen van vragen en het letten op non-verbale signalen of het verhaal goed is overgekomen en past de presentatie of benaderingswijze indien nodig aan.	
K. Vakdeskundigheid	- Vakspecifieke mentale	De assistent makelaar wonen:	

toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>vermogens aanwenden</li> <li>- Expertise delen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert de opdrachtgever op vakkundige wijze, gebruikmakend van zijn woningkennis en expertise die hij (snel) paraat heeft.</li> <li>- Beantwoordt, bijvoorbeeld bouwtechnische, vragen van de opdrachtgever op adequate wijze.</li> </ul>	
O. Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komt met creatieve en vernieuwende ideeën, benaderingen en inzichten ten aanzien van de inrichting van de woning (styling) waardoor de woning zo gunstig mogelijk gepresenteerd wordt en enthousiasme bij de potentiële koper oproept.</li> </ul>	
Q. Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activiteiten plannen</li> <li>- Tijd indelen</li> <li>- Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plant en regelt de activiteiten, mensen en middelen ten behoeve van bezichtigingen en zorgt ervoor dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn.</li> </ul>	
R. Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behoeften en verwachtingen in kaart brengen</li> <li>- Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>- Klanttevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft de opdrachtgever een op de persoon gerichte dienstverlening door de frequentie van informatiebehoefte te bepalen en de informatievoorziening en dienstverlening hierop aan te sluiten. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen in het verkoopproces.</li> <li>- Verifieert bij de opdrachtgever of deze tevreden is over de informatievoorziening en de dienstverlening (in het verkoopproces) en past deze indien gewenst aan.</li> </ul>	

## **Kerntaak 2 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de verkoop van een woning**

### **2.4 werkproces Onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper**

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen onderhandelt namens de opdrachtgever met de kandidaat-koper, wanneer de kandidaat-koper niet direct met de aankoopprijs en -voorwaarden instemt. Vooraf bepaalt hij met de makelaar/collega's de onderhandelingsruimte en maakt hij een inschatting van de risico's voor de relatie met de kandidaat-koper. Tijdens de onderhandeling verdedigt hij de positie van de opdrachtgever en het makelaarskantoor. Hij attendeert de kandidaat-koper op de positieve kanten van de woning en zoekt naar een optimale combinatie van prijs en condities. Binnen de gegeven kaders onderhandelt hij door de eisen van de kandidaat-koper te wegen en te zoeken naar kansen om het eens te
----------------------	---

	worden. Op het juiste moment in de onderhandeling vraagt hij of hij de koop kan sluiten.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De kandidaat-koper wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.</li> <li>- Tijdens de onderhandeling neemt de assistent makelaar wonen de ruimte die past binnen zijn verantwoordelijkheid, waarbij de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden worden. Hij is zich bovendien bewust van zijn positie en voor welke partij hij optreedt.</li> <li>- De relatie met de opdrachtgever en de kandidaat-koper heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emoties aanspreken</li> <li>- Onderhandelen</li> <li>- Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De assistent makelaar wonen gebruikt onderhandelingsstechnieken om de kandidaat-koper te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de kandidaat-koper, zodat de kandidaat-koper instemt en tot aankoop overgaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Omgangsvormen</li> <li>- Onderhandelingsstechnieken</li> <li>- Branche- en/of organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van onderhandelen en de onderhandelingsruimte</li> </ul>
Instructies en procedures volgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De assistent makelaar wonen onderhandelt binnen de gestelde kaders en houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures, bespreekt samen met de makelaar/collega's de kaders en onderhandelt binnen deze vastgestelde kaders.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De assistent makelaar wonen doet in de onderhandeling voorstellen die recht doen aan het belang van de kandidaat-koper en de eigen organisatie, en sluit compromissen daar waar mogelijk/nodig, zodat er een overeenkomst gesloten wordt die voor de opdrachtgever gunstig is.	

<b>2.5 werkproces Handelt de administratief/financiële zaken rond de verkoop af</b>	
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen handelt, wanneer tot verkoop is besloten, alle benodigde administratieve en financiële zaken af: stelt het concept koopcontract op, laat dit controleren door de gecertificeerd makelaar en verstuurt dit naar de kopende partij. Vervolgens vindt op kantoor de uitleg en de ondertekening plaats. Hij bewaakt bovendien alle (afgesproken en wettelijke) termijnen en onderneemt tijdig actie wanneer daar vertraging in optreedt. In voorkomende gevallen informeert hij de opdrachtgever over het afsluiten van een hypotheek, verhuizing van nutsvoorzieningen of energiecontracten wat mogelijk uitmondt in een extra dienstverleningsactiviteit. Het informeren en adviseren gebeurt op basis van product- en dienstenkennis.
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De administratief/financiële zaken rond de verkoop zijn op adequate wijze afgehandeld.</li> </ul>

<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
J. Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correct formuleren</li> <li>- Nauwkeurig en volledig formuleren</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt verzorgde en volledige juridische documenten op en laat deze controleren door de gecertificeerd makelaar.</li> </ul>	<p>Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
K. Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert en adviseert de opdrachtgever op vakkundige wijze over extra dienstverleningsmogelijkheden; op basis van product- en dienstenkennis die hij direct paraat heeft en bedenkt totaaloplossingen voor de opdrachtgever.</li> </ul>	
S. Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteit- en productieniveaus bewaken</li> <li>- Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richt zich bij het opstellen van juridische documenten tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit.</li> <li>- Doet er alles aan om de administratief/financiële zaken rond de verkoop, indien mogelijk, in één keer goed en correct uit te voeren.</li> <li>- Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.</li> </ul>	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructies opvolgen</li> <li>- Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>- Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volgt instructies en aanwijzingen van de gecertificeerd makelaar op.</li> <li>- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het afhandelen van de administratief/financiële zaken rond de verkoop.</li> <li>- Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor het werk en past deze richtlijnen toe.</li> </ul>	
X. Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>- Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt zich proactief op door de opdrachtgever te informeren over en te interesseren voor extra dienstverleningsmogelijkheden. En benut deze mogelijkheden.</li> </ul>	

## **2.6 werkproces Bereidt de overdracht voor**

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen bereidt de overdracht voor door de opdrachtgever te ondersteunen bij de keuze voor een notaris en melding van de verkoop bij deze notaris te maken. Verstrekt de notaris alle benodigde documenten en informatie en maakt een afspraak voor de overdracht van de woning. Hij bewaakt bovendien alle (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie wanneer daar vertraging in optreedt. Hij houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in de afronding van het aankoopproces. De assistent makelaar wonen voert in opdracht van de gecertificeerd makelaar de opleveringsinspectie uit.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- De overdracht vindt zonder problemen of oponthoud plaats.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
E. Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>- Afstemmen</li> <li>- Proactief informeren</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft adequaat overleg met de notaris inzake het afhandelen van de verkoop, stemt het tijdstip en de wijze waarop van het aanbieden van de benodigde stukken af met de notaris, informeert de notaris proactief over de stand van zaken inzake de afronding van de verkoop van de woning.</li> <li>- Houdt de opdrachtgever regelmatig op te hoogte van de vorderingen in de afronding van het verkoopproces.</li> </ul>	<p>Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>
M. Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetst in ontvangen juridische documenten de gegevens en informatie kritisch op juistheid en volledigheid, en onderneemt passend actie bij fouten c.q. onjuistheden. Legt zijn bevindingen altijd eerst voor aan de gecertificeerd makelaar.</li> </ul>	
S. Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteit- en productieniveaus bewaken</li> <li>- Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richt zich bij het controleren van juridische documenten tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit.</li> <li>- Doet er alles aan om de administratief/financiële zaken rond de aankoop, indien mogelijk, in één keer goed en correct uit te voeren.</li> <li>- Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.</li> </ul>	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructies opvolgen</li> <li>- Werken conform voorgeschreven</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volgt instructies en aanwijzingen van de gecertificeerd makelaar en/of notaris op.</li> </ul>	

	procedures - Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor de overdracht van de woning en de opleveringsinspectie. - Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor het werk en past deze richtlijnen toe.	
--	---	---	--

## 2.7 werkproces Verzorgt de aftersales

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen verzorgt de aftersales door o.a. de opdrachtgever als felicitatie een relatiegeschenk te geven, de adreswijziging in het klantdossier door te voeren, een enquête te versturen naar de opdrachtgever, samen met de opdrachtgever een testimonial te maken, een eindgesprek met de opdrachtgever te hebben. Hij toetst de tevredenheid van de opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van de bemiddelingsopdracht, de algehele dienstverlening en de geleverde producten/diensten. Hij rondt de bemiddelingsopdracht administratief af door deze in het systeem af te melden en het dossier te archiveren		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Een relevante evaluatie met de opdrachtgever over het verkoopproces. - De bemiddelingsopdracht is administratief correct afgerond.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
D. Aandacht en begrip tonen	- Interesse tonen - Luisteren	De assistent makelaar wonen: - Toont belangstelling voor opvattingen en standpunten van de opdrachtgever over het aankoopproces door er nadrukkelijk naar te vragen. - Luistert aandachtig naar wat de ander naar voren brengt, geeft een ander de kans te vertellen wat hij wil vertellen en stelt zo nodig op een gepast moment vragen ter verduidelijking.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
G. Relaties bouwen en netwerken	- Relaties opbouwen met mensen	De assistent makelaar wonen: - Investeert in een goede (werk)relatie met de opdrachtgever door de opdrachtgever naar zijn ervaringen rondom de (aan)koop van zijn woning te vragen. - Evalueert, per enquête of in een gesprek, het aankoopproces met de opdrachtgever	
P. Leren	- Leren van feedback en fouten	De assistent makelaar wonen: - Vraagt de opdrachtgever om feedback ter geven ten aanzien van zijn eigen functioneren en die van de organisatie met als doel daarvan te leren en	

		<p>zichzelf en/of de organisatie te verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt de feedback voor het formuleren van leerpunten om zijn eigen functioneren en die van de organisatie te vergroten.</li> </ul>	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het administratief afronden van de bemiddelingsopdracht.</li> </ul>	

#### 4.3 Proces-competentie-matrix kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning

Kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
3.1	Verricht administratieve werkzaamheden t.b.v. de taxatie				X					X	X		X	X				X		X	X					
3.2	Werkt het taxatierapport uit				X					X	X									X	X					

### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

### Detaillering proces-competentie-matrix kerntaak 3 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij de taxatie van een woning

<b>3.1 werkproces Verricht administratieve werkzaamheden t.b.v. de taxatie</b>			
<b>Omschrijving:</b>	<p>De assistent makelaar wonen maakt bij een taxatieopdracht voor het verkrijgen van een extra hypotheek, een verbouwing of bij de verkoop van een woning een project aan in het systeem, stelt de opdrachtbevestiging op en verstuurt deze naar de opdrachtgever. Hij maakt daarna een afspraak voor de gecertificeerd makelaar voor het uitvoeren van de taxatie.</p> <p>Na bezichtiging geeft de gecertificeerd makelaar de taxatieopdracht (inclusief objectbeoordeling) terug aan de assistent makelaar wonen die vervolgens het nodige veldwerk uitvoert (een deel van het veldwerk is mogelijk ter voorbereiding op de bezichtiging gedaan). Zo laat hij indien nodig het object bouwkundig keuren, vraagt gemeentelijke informatie op, controleert kadastrale gegevens e.d.</p> <p>De assistent makelaar wonen bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt actie wanneer de benodigde informatie (te lang) op zich laat wachten. Ten slotte verstuurt hij het rapport met nota naar de opdrachtgever.</p>		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- De administratieve zaken rond de taxatie zijn op adequate wijze afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
E. Samenwerken en overleggen	- Anderen raadplegen en betrekken	De assistent makelaar wonen: - Raadpleegt de gecertificeerd makelaar indien nodig bij het uitvoeren van het veldwerk, bijvoorbeeld wanneer benodigde informatie (te lang) op zich laat wachten.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
J. Formuleren en rapporteren	- Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig formuleren	De assistent makelaar wonen: - Stelt verzorgde en volledige juridische documenten op en laat deze controleren door de gecertificeerd makelaar.	
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent makelaar wonen: - Neemt snel en veel informatie in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot en leest nauwkeurig bij het zoeken naar relevante informatie over de	

		woning.	
M. Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie genereren uit gegevens</li> <li>- Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combineert verschillende soorten (opgevraagde) gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevantie informatie.</li> <li>- Toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie, zodat alle informatie tezamen een compleet en realistisch beeld van de woning geeft.</li> </ul>	
N. Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie achterhalen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zoekt grondig naar informatie voor zijn veldwerk zoals informatie over milieuverordeningen, kadastragegevens e.d., zodat alle noodzakelijke informatie boven tafel komt.</li> </ul>	
Q. Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activiteiten plannen</li> <li>- Tijd indelen</li> <li>- Mensen en middelen organiseren</li> <li>- Voortgang bewaken</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plant en regelt de activiteiten, mensen en middelen ten behoeve van de taxatie en/of bouwkundige keuring en zorgt ervoor dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn.</li> <li>- Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.</li> </ul>	
S. Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richt zich tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit, zorgt ervoor dat alles compleet is en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is.</li> </ul>	
T. Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het administreren van taxatieopdrachten.</li> </ul>	

### **3.2 werkproces Werkt het taxatierapport uit**

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen werkt, wanneer hij over de benodigde informatie beschikt, het taxatierapport uit. Onderdelen van het taxatierapport zijn: naam van opdrachtgever, doel van taxatie, korte zakelijke omschrijving van getaxeerde woning, kadastrale gegevens, oordeel over de waarde onder vermelding van de soort daarvan, bijzondere
----------------------	---

	omstandigheden waarmee rekening is gehouden, datum waarop taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. De assistent makelaar wonen legt het rapport ter controle voor aan de gecertificeerd makelaar.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Een volledig uitgewerkt taxatierapport.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
E. Samenwerken en overleggen	- Anderen raadplegen en betrekken	De assistent makelaar wonen: - Raadpleegt de gecertificeerd makelaar tijdig wanneer zich problemen voordoen bij het opstellen van het taxatierapport.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
J. Formuleren en rapporteren	- Correct formuleren - Nauwkeurig en volledig formuleren	De assistent makelaar wonen: - Stelt verzorgde en volledige juridische documenten op en laat deze controleren door de gecertificeerd makelaar. Verwerkt in het rapport alle noodzakelijke en relevante informatie.	
K. Vakdeskundigheid toepassen	- Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent makelaar wonen: - Toont bij het opstellen van het taxatierapport aan vlot te kunnen associëren, vlot en accuraat te kunnen rekenen, gegevens nauwkeurig te kunnen lezen en begrijpen en constructies en vormen te begrijpen.	
S. Kwaliteit leveren	- Kwaliteit- en productieniveaus bewaken - Kwaliteitsniveaus halen	De assistent makelaar wonen: - Richt zich bij het opstellen van juridische documenten tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit. - Doet er alles aan om het rapport, indien mogelijk, in één keer goed en correct op te stellen. - Bewaakt de (afgesproken) termijnen en onderneemt tijdig actie bij vertraging.	
T. Instructies en procedures opvolgen	- Instructies opvolgen - Werken conform voorgeschreven procedures	De assistent makelaar wonen: - Legt het rapport ter goedkeuring voor aan de gecertificeerd makelaar. - Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het opstellen van taxatierapporten, als er een format voor bestaat gebruikt hij dit zoals het bedoeld is.	

#### 4.4 Proces-competentie-matrix kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid

Kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
4.1	Volgt ontwikkelingen op de woningmarkt								X		X	X	X													
4.2	Levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan				X		X		X					X		X				X				X		
4.3	Voert promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uit				X		X	X	X						X		X						X	X	X	

### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven *hoe* die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

### Detaillering proces-competentie-matrix kerntaak 4 Verricht ondersteunende werkzaamheden bij het opstellen en uitvoeren van het marketingbeleid

<b>4.1 werkproces Volgt ontwikkelingen op de woningmarkt</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar ondersteunt de gecertificeerd makelaar bij het volgen van zowel landelijke als regionale ontwikkelingen op de woningmarkt. Hij verzamelt continue via meerdere informatiebronnen (zoals internet, media, brancheverenigingen, gemeentes) informatie over bijvoorbeeld veranderingen in bestemmingsplannen, nieuwbouwprojecten, informatie over financiële ontwikkelingen zoals woningprijzen, veranderende wetgeving etc. Bovendien houdt hij in de gaten wat andere makelaarskantoren in de regio aan nieuwe producten/diensten op de markt brengen en inventariseert hij regelmatig klantbehoeften ten aanzien van het aan- c.q. verkopen van een woning.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Verzameling en verwerking van bruikbare (markt)informatie die gebruikt kunnen worden bij het ontwikkelen van marketingbeleid en ter optimalisering van de dienstverlening aan de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
J. Formuleren en rapporteren	- Nauwkeurig en volledig rapporteren	De assistent makelaar wonen: - Verwerkt en registreert alle benodigde en verkregen markt informatie accuraat.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
L. Materialen en middelen inzetten	- Geschikte materialen en middelen kiezen	De assistent makelaar wonen: - Is goed op de hoogte van de bestaande informatiebronnen en hun gebruiksmogelijkheden.	
M. Analyseren	- Informatie genereren uit gegevens - Gegevens controleren en aannames toetsen - Informatie uiteenrafelen - Conclusies trekken	De assistent makelaar wonen: - Toetst gegevens uit verschillende informatiebronnen op juistheid, volledigheid en relevantie, zet deze om naar voor de organisatie relevante en bruikbare informatie en verbindt daaraan conclusies voor het te voeren marketing- en verkoopbeleid.	
N. Onderzoeken	- Informatie achterhalen	De assistent makelaar wonen:	

	- Openstaan voor nieuwe informatie	- Volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen en raadpleegt nieuws- en markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en bruikbare informatie te achterhalen. - Blijft steeds alert op mogelijk nieuwe en relevante informatie en pikt deze signalen snel op.	
--	------------------------------------	---	--

<b>4.2 werkproces Levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan</b>			
<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar levert een bijdrage aan (onderdelen van) het marketing- en/of pr-plan. Hij vertaalt ontwikkelingen op de woningmarkt en wensen van klanten naar concrete doelstellingen en activiteiten voor het marketing- en/of pr-plan. In opdracht werkt hij (onderdelen) van deze plannen uit.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	- Relevante en concrete voorstellen voor een (aanpassing van het) marketing- en/of pr-plan - Uitgewerkt marketing- en/of pr-plan of delen daarvan		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
E. Samenwerken en overleggen	- Afstemmen	De assistent makelaar wonen: - Overlegt bij de uitvoering van het werk ten behoeve van het marketing- en/of pr-plan tijdig en regelmatig met de gecertificeerd makelaar en legt plannen en ideeën eerst voor voordat tot actie wordt overgegaan.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert: - Makelaardij - Economie - Bouwkunde - Juridische aspecten 1 - Juridische aspecten 2
H. Overtuigen en beïnvloeden	- Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	De assistent makelaar wonen: - Doet actief relevante en beargumenteerde voorstellen ten behoeve van het marketing- of pr-plan.	
J. Formuleren en rapporteren	- Nauwkeurig en volledig rapporteren - Structuur aanbrengen	De assistent makelaar wonen: - Werkt het (deel van het) marketing- of pr-plan zorgvuldig uit door alle relevante informatie erin te verwerken en ontwikkelingen op de woningmarkt en wensen van klanten naar concrete doelstellingen en activiteiten te vertalen.	
O. Creëren en innoveren	- Toekomstvisie laten zien	De assistent makelaar wonen: - Schetst in zijn voorstellen voor het marketingbeleid veelbelovende toekomstige mogelijkheden die de organisatie zou kunnen	

		verwezenlijken, opdat de commerciële positie van de organisatie uitgebouwd wordt.	
Q. Plannen en organiseren	- Activiteiten plannen	De assistent makelaar wonen: - Brengt in het (deel van het) marketing- of pr-plan de te verrichten activiteiten volledig en concreet in kaart zodat het beleidsplan systematisch en praktisch uitvoerbaar is.	
T. Instructies en procedures opvolgen	- Werken conform voorgeschreven procedures	De assistent makelaar wonen: - Werkt het (deel van het) marketing- of pr-plan zorgvuldig uit volgens de daarvoor geldende instructies; als er een format voor bestaat gebruikt hij dit zoals het bedoeld is.	
X. Ondernemend en commercieel handelen	- Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De assistent makelaar wonen: - Baseert zijn voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen voor de organisatie, zodat de commerciële positie van de organisatie op verantwoorde wijze uitgebouwd wordt.	

#### 4.3 werkproces Voert promotieactiviteiten t.b.v. het kantoor uit

<b>Omschrijving:</b>	De assistent makelaar wonen voert promotieactiviteiten t.b.v. het eigen kantoor uit. De activiteiten kunnen heel divers van karakter zijn. Zo bezoekt hij regionale evenementen c.q. bemant een stand op evenementen met als thema wonen of levert een bijdrage aan concrete producten, zoals promotiemateriaal, inhoud voor de website, mailings en folders. Hij genereert zo veel mogelijk gratis publiciteit door het schrijven van artikelen, columns en het geven van interviews in regionale media. Hij bedenkt aansprekende sponsoractiviteiten en voert ze uit.		
<b>Gewenst resultaat:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het makelaarskantoor trekt op een positieve en representatieve manier de aandacht.</li> <li>- Het makelaarskantoor wordt zo gunstig mogelijk gepresenteerd en roept goodwill bij potentiële klanten op.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-Indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
E. Samenwerken en overleggen	- Bevorderen van de teamgeest	De assistent makelaar wonen: - Draagt door eigen daden bij aan een goede teamgeest en bevordert een goede werksfeer.	Onderwerpen examen assistent makelaar vastgesteld door de Stichting VastgoedCert:
G. Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaties opbouwen met mensen</li> <li>- Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>- Relatienetwerk</li> </ul>	De assistent makelaar wonen: - Legt actief, makkelijk en direct contact met (nog onbekende) mensen buiten de eigen organisatie via ingangen op verschillende niveaus en gebruikt zijn eigen netwerk om de klantenkring uit te	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makelaardij</li> <li>- Economie</li> <li>- Bouwkunde</li> <li>- Juridische aspecten 1</li> <li>- Juridische aspecten 2</li> </ul>

	onderhouden en benutten	breiden.	
H. Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indruk maken op anderen</li> <li>- Gesprekken richting geven</li> <li>- Emoties aanspreken</li> <li>- Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maakt door zijn presentatie een krachtige en positieve (eerste) indruk, neemt de leiding in het gesprek en stuurt het gesprek richting einddoel.</li> <li>- Spreekt emoties aan en gebruikt goede en verschillende argumenten om de potentiële klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en haar dienstverlening.</li> </ul>	
I. Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>- Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>- Onderhoudend communiceren</li> <li>- Enthousiasme uitstralen</li> <li>- Op de toehoorder(s)/toeschouwers inspelen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenteert de organisatie en/of het assortiment duidelijk en krachtig, op enthousiaste, bevlogen en inspirerende wijze en wekt vertrouwen op basis van deskundigheid en persoonlijkheid.</li> <li>- Weet door een innemende en zelfbewuste uitstraling/houding en onderhoudende (non)verbale communicatie een positieve indruk te maken en de aandacht van de potentiële klant vast te houden.</li> <li>- Stemt verbale en uiterlijke presentatie en benaderingswijze af op de potentiële klant en controleert door het stellen van vragen en het letten op non-verbale signalen of het verhaal goed is overgekomen en past de presentatie of benaderingswijze indien nodig aan.</li> </ul>	
O. Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komt met creatieve en vernieuwende ideeën, benaderingen en inzichten ten aanzien van het promoten van de eigen organisatie en haar dienstverlening, waardoor de organisatie op positieve wijze de aandacht trekt.</li> </ul>	
Q. Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activiteiten plannen</li> <li>- Tijd indelen</li> <li>- Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<p>De assistent makelaar wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plant en regelt de activiteiten, mensen en middelen ten behoeve van het promotie van de eigen organisatie en zorgt ervoor dat deze (in tijd) op elkaar afgestemd zijn.</li> </ul>	

W. Gedrevenheid en ambitie tonen	- Geestdrift tonen	De assistent makelaar wonen: - Pakt de promotieactiviteiten met enthousiasme aan en toont een sterke mate van betrokkenheid.	
X. Ondernemend en commercieel handelen	- Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren - Kansen en mogelijkheden benutten	De assistent makelaar wonen: - Ziet en benut kansen om (zakelijke) initiatieven te starten om daarmee de organisatie en haar dienstverlening onder de aandacht van potentiële klanten te brengen.	
Y. Bedrijfsmatig handelen	- Financieel bewustzijn tonen	De assistent makelaar wonen: - Legt soepel verband tussen promotieactiviteiten en een financiële onderbouwing ervan. - Maakt gebruik van financiële informatie bij het inzetten van promotieactiviteiten.	