EVC STANDAARD EVC-0051-1

Vastgoed assistent

////////////

- er oplossingsgericht en doelgroepgericht gewerkt wordt,
- er rekening gehouden wordt met de geldende wetgeving en de bedrijfseigen procedures,
- er in multidisciplinair verband gewerkt wordt samen met beroepsactoren,
- de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's besproken wordt.

De volgende situaties komen voor in een authentieke of gesimuleerde setting.

- het organiseren van een efficiënte onthaalruimte, waarbij de EVC-kandidaat:
    - voor decoraties, folders en brochures zorgt,
    - permanent oog heeft voor een verzorgde onthaalruimte,
    - de onthaalruimte of de etalage verzorgd inricht volgens een bepaald thema,
    - de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen verandert,
    - het onthaal en de bijhorende ruimtes correct opent en afsluit volgens de gangbare procedures.

- het onthalen en oriënteren van minimum 5 bezoekers, klanten of leveranciers waarbij
        - een vraag met een klacht,
        - een vraag van een lastige bezoeker of klant,
        - een vraag waarbij moet doorverwezen worden,
        - een informatieve vraag van een Franstalige bezoeker of klant,
        - een informatieve vraag van een Engelstalige bezoeker of klant,

  minimum 1 keer aan bod komt en waarbij de EVC-kandidaat:

    - de bezoekers, klanten of leveranciers verwelkomt, identificeert en registreert,
    - helpt bij het invullen van documenten om de wensen na te gaan,
    - de hoogdringendheid van een vraag inschat,
    - de ontvangen documenten controleert,
    - de vraag van de bezoeker, klant of leverancier identificeert,
    - bezoekers, klanten of leveranciers correct informeert, doorverwijst of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst.

- Het tijdig beantwoorden van minimum 4 inkomende mails waaronder 1 mail van een Franstalige klant en 1 mail van een Engelstalige klant, waarbij de EVC-kandidaat:
    - minimum 2 keer zelf de correcte informatie bezorgt,
    - minimum 2 keer de mail doorstuurt naar een aangewezen contactpersoon.

- Het organiseren en uitvoeren van de administratie van een vastgoedkantoor, waarbij de EVC-kandidaat:
    - minimum 1 bestand in een klantenportefeuille bijwerkt,
    - minimum 1 bestand in een vastgoedportefeuille bijwerkt,
    - minimum 3 offertes opvraagt en vergelijkt,
    - minimum 2 vastgoeddossiers analyseert, beheert en administratief opvolgt,
    - het aanbod ondersteunt en up-to-date houdt,
    - de prospectie ondersteunt naar geschikt vastgoed,
    - minimum 1 advertentie opstelt waarin foto- of videomateriaal in verwerkt is,
    - gegevens en documenten verzamelt en controleert,
    - vraag en aanbod op de eigen website bijhoudt,

- Het ondersteunen in minimum 1 verkoopdossier, waarbij de EVC-kandidaat:
    - gegevens opvraagt,
    - documenten opmaakt voor publicatie,
    - de documenten van een verkoop voorbereidt,
    - de identiteit van de opdrachtgevers identificeert en verifieert,
    - het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed identificeert,
    - de eigendomstitel opvraagt van het onroerend goed bij verkoop,
    - alle wettelijk vereiste documenten en attesten verzamelt,
    - afspraken met de klant maakt.

- Het ondersteunen in minimum 1 verhuurdossier, waarbij de EVC-kandidaat:
    - gegevens opvraagt,
    - documenten opmaakt voor publicatie,
    - de documenten van een verhuur voorbereidt,
    - de identiteit van de opdrachtgevers identificeert en verifieert,
    - het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed identificeert,
    - alle wettelijk vereiste documenten en attesten verzamelt,
    - afspraken met de klant maakt.

- Het ondersteunen in minimum 1 vastgoeddossier voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw, waarbij de EVC-kandidaat:
    - alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom verzamelt,
    - gegevens opvraagt bij instanties,
    - dossiers per gebouw of private eigendom opmaakt,
    - het dossier vervolledigt en aanpast tijdens de beheersopdracht.

- Het faciliteren van minimum 1 pandbezoek, waarbij de EVC-kandidaat:
    - eerstelijnsinformatie geeft over de panden die in de portefeuille zitten aan minimum 2 klanten,
    - een datum vastlegt voor een pandbezoek,
    - de betrokken partijen informeert,
    - de nodige initiatieven neemt om afspraken te verplaatsen en derden te verwittigen.

- Het opzoeken van beroepsgerichte informatie binnen het domein vastgoed, waarbij de EVC-kandidaat:
    - kan aangeven dat hij nieuwe evoluties opvolgt binnen het domein vastgoed,
    - kan toelichten hoe hij de eigen kennis van vastgoed op peil houdt,
    - kan aantonen dat hij kennis deelt met collega’s,
    - kan toelichten hoe hij zich verder kan ontwikkelen binnen het domein vastgoed.

De volgende rubrieken zijn richtinggevend. Er kan gemotiveerd afgeweken worden van onderstaande rubrieken.

3.2 Meest aangewezen methode(s)

Het assessment bestaat uit de combinatie van:

- Directe observatie in een beroepsrelevante context in een authentieke of gesimuleerde setting, aangevuld met praktijkgerichte bevraging
- Criteriumgericht interview
- Casus, aangevuld met praktijkgerichte bevraging

3.3 Relevante infrastructuur en materiaal

- Een ruimte die alle mogelijkheden biedt om de competenties van de beroepskwalificatie te beoordelen (o.a. kantooromgeving, onthaalruimte,…)
- Alle benodigde producten en materieel om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden (o.a. computer, opzoekmogelijkheden in gespecialiseerde databanken,…).

3.4 Indicatie van minimale en maximale tijdsduur

De duurtijd van de proeven bedraagt minimaal 6 uur en maximaal 8 uur.

3.5 Beoordelaars per kandidaat

Er kunnen maximaal 3 personen tegelijk per beoordelaar worden beoordeeld.

4. Kwaliteitsbepalingen

- De assessmentmethode en het bijhorend assessmentinstrument is geschikt voor het beoordelen van competenties uit de beroepskwalificatie.
- De EVC-kandidaat krijgt, voorafgaand aan het assessment, alle nodige informatie (verloop van het assessment, tijdsduur van het assessment,…) om het assessment goed te kunnen aanvatten.
- Het moet voor de beoordelaar duidelijk zijn wat het verloop van het assessment is, welke rol de beoordelaar heeft en welke positie ingenomen wordt (deontologische afspraken,…). Er wordt aangegeven wanneer de beoordelaar moet ingrijpen (bv. indien er groot gevaar ontstaat voor de veiligheid van de kandidaat of mogelijks zware beschadiging van de machines/materiaal/mensen, wordt de proef voortijdig stopgezet en is het resultaat negatief).
- Elke competentie wordt afdoende getoetst (meermaals, methodenmix,…). Het assessmentinstrument beoogt een kwaliteitsvol (authentiek, valide, betrouwbaar, transparant, eerlijk en bruikbaar) assessment.
- Het assessment (procedure, methode, criteria) verloopt voor alle kandidaten op een gelijkaardige manier. We denken bijvoorbeeld aan opzet, moeilijkheidsgraad,…
- Binnen het assessment kunnen meerdere beoordelingsmethodieken gehanteerd worden. Elke beoordelingsmethodiek moet nauwkeurig beschreven worden en minstens de 4 onderstaande rubrieken omvatten:
    - Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, …)
    - Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)
    - Criteria (handelingen die observeerbaar moeten gesteld worden, welke elementen in het antwoord zeker aanwezig moeten zijn,…) en te behalen score per criterium in een verbetersleutel

    - Een vooraf bepaalde norm/maatstaf (cesuur) die de beoordelaar gebruikt om te oordelen of een kandidaat al dan niet geslaagd is.
- Er is een eenduidige neerslag beschikbaar voor de beoordelaars met scoringsrubrieken en criteria.
- Het assessment kan in delen verlopen die in de tijd al dan niet aaneengesloten zijn. Het assessment start als de kandidaat de eerste opdracht ontvangt en stopt als de kandidaat de laatste proef volledig heeft afgelegd en de kandidaat op de hoogte is van het eindresultaat. De periode waarbinnen het assessment moet afgerond zijn, bedraagt 2 maanden (inclusief vakantieperiodes).

5. Resultaat van de beoordeling

De kandidaat krijgt na het succesvol doorlopen van het assessment

- een bewijs van beroepskwalificatie 'Vastgoed assistent' niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader
    - wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
    - wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.