



Leerplan

OPLEIDING

Vastgoed assistent

Modulair

Studiegebied
Administratie

Goedkeuringscode 2021/1658/6/D

Indieningsdatum: 30 november 2020

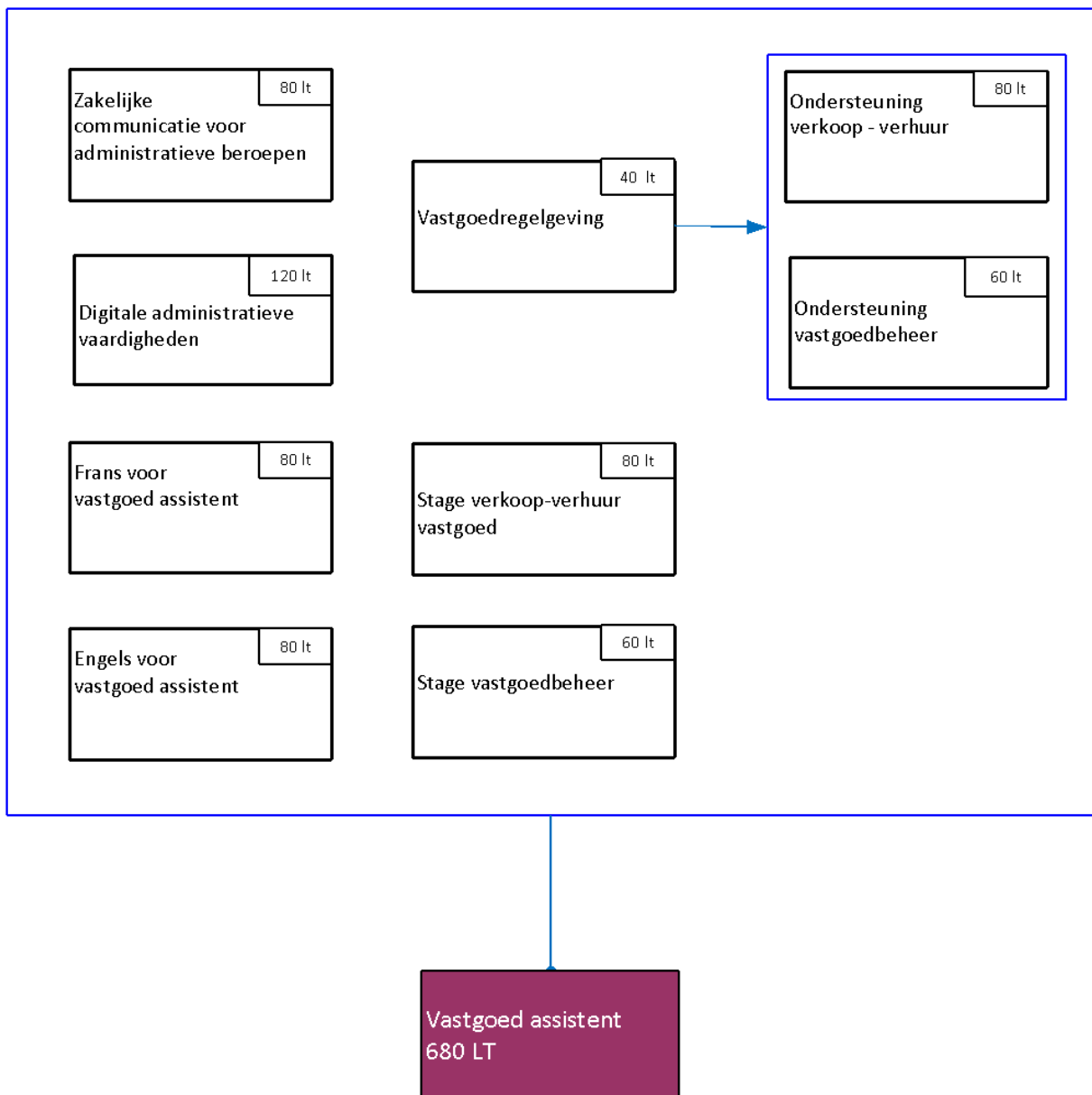
INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel	2
1 Inleiding	4
1.1 Modulair traject.....	4
1.2 Relatie tot het opleidingsprofiel.....	5
1.3 Totstandkoming van het leerplan.....	5
2 Visie op het leren van volwassenen	5
3 Visie op de opleiding	8
4 Minimale materiële vereisten	9
Algemeen.....	9
Specifieke uitrusting en materialen.....	9
5 Evaluatie van de cursisten	10
5.1 Regelgeving m.b.t. evaluatie in het volwassenenonderwijs.....	10
5.2 Kwaliteit van de evaluatie.....	10
5.3 Criteria voor kwaliteitsvolle evaluatie.....	10
5.4 Wanneer evalueren?.....	12
5.5 Breed evalueren.....	12
6 Algemene doelstellingen van de opleiding	13
7 Leerplandoelstellingen per module	16
Blok1: de te bereiken leerplandoelstellingen.....	16
Blok 2: de specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	16
8 Module: Digitale administratieve vaardigheden (M ADM G003 - 120 lestijden)	17
8.1 Algemene doelstelling van de module.....	17
8.2 Beginsituatie.....	17
8.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	17
9 Module: Zakelijke communicatie voor administratie beroepen (M ADM G004 - 80 lestijden)	21
9.1 Algemene doelstelling van de module.....	21
9.2 Beginsituatie.....	21
9.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	21
10 Module: Ondersteuning verkoop-verhuur (M ADM 033 – 80 lestijden)	27
10.1 Algemene doelstelling van de module.....	27
10.2 Beginsituatie.....	27
10.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	27
11 Module: Ondersteuning vastgoedbeheer (M ADM 034 – 60 lestijden)	31
11.1 Algemene doelstelling van de module.....	31
11.2 Beginsituatie.....	31
11.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	31
12 Module: Vastgoedregelgeving (M ADM 032 – 40 lestijden)	34
12.1 Algemene doelstelling van de module.....	34
12.2 Beginsituatie.....	34
12.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	34

13	Module: Stage verkoop-verhuur vastgoed (M ADM 035 – 80 lestijden)	37
13.1	Algemene doelstelling van de module	37
13.2	Beginsituatie.....	37
13.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	37
14	Module: Stage vastgoedbeheer(M ADM 036– 60 lestijden).....	44
14.1	Algemene doelstelling van de module	44
14.2	Beginsituatie.....	44
14.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	44
15	Module: Frans voor vastgoed assistent (M ADM 037 – 80 lestijden)	50
15.1	Algemene doelstelling van de module	50
15.2	Beginsituatie.....	50
15.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	50
16	Module: Engels voor vastgoed assistent (M ADM 038 – 80 lestijden).....	54
16.1	Algemene doelstelling van de module	54
16.2	Beginsituatie.....	54
16.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	54

1 INLEIDING

1.1 MODULAIR TRAJECT



1.2 RELATIE TOT HET OPLEIDINGSPROFIEL

De opleiding **Vastgoed assistent** hoort thuis in het studiegebied ADMINISTRATIE van het secundair volwassenenonderwijs en is modulair opgebouwd. Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel.

De opleiding is afgeleid van de erkende beroepskwalificatie Vastgoed assistent (2019). De beroepskwalificatie is ingeschaald op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De opleiding **Vastgoed assistent** omvat in totaal 680 lestijden en wordt bekrachtigd met het certificaat VASTGOED ASSISTENT

Het certificaat **Vastgoed assistent** leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs. Ook cursisten die reeds bij de aanvang van hun opleiding in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs, ontvangen een diploma bij het beëindigen van de opleiding..

De module Digitale administratieve vaardigheden kan ook verkort en verlengd aangeboden worden in een verkorte moduleduur van 80 lestijden of een verlengde moduleduur van 160 lestijden.

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

In het opleidingsprofiel werden ook generieke competenties opgenomen: de leerplancommissie heeft deze generieke activiteiten verkaveld over de verschillende modules.

Attitudes worden niet afzonderlijk als dusdanig benoemd, noch in het opleidingsprofiel noch in de beroepskwalificatie waarvan het opleidingsprofiel is afgeleid. Dit leerplan gaat er van uit dat de door het beroepsveld gewenste attitudes waar nodig in de beroepskwalificatie mee in rekening zijn genomen in de formulering van de competenties.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een **geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes**.

1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van:

- CVO MIRAS
- CVO KISP
- CVO Crescendo
- CVO Vitant
- CVO Antwerpen
- CVO QRIOS
- CVO Brussel
- CVO Edukempen
- PCVO Groeipunt
- CVO VOLT
- PCVO Limburg
- CVO Focus

2 VISIE OP HET LEREN VAN VOLWASSENEN

Centraal in deze visie staan de competentieontwikkeling en de persoonlijke groei van de cursist. Een competentie wordt omschreven als de bekwaamheid om kennis, vaardigheden en attitudes in het handelen geïntegreerd aan te wenden voor maatschappelijke activiteiten (Decreet betreffende de kwalificatiestructuur, 30 april 2009). In het hoger onderwijs worden competenties domeinspecifieke leerresultaten genoemd. Dit houdt in dat het accent niet ligt op het onderwijzen door de leerkracht, maar wel op het leren door de cursist. Louter kennisoverdracht is te vermijden, aangezien in de 21ste eeuw kennis per definitie dynamisch en oneindig is. Er is te veel kennis om ze paraat te kunnen houden. **Leren omgaan met kennis** is daarom belangrijker dan de kennis op zich.

Concreet betekent dit een combinatie van volgende elementen:

- **het ontwikkelen van competenties is een groeiproces.** Door te leren reflecteren op zijn handelen komt de cursist geleidelijk tot een verbreding, verdieping en verrijking van zijn competenties. Verbreden houdt in dat de cursist de competenties kan toepassen in verschillende en in toenemend complexe situaties. Verdieping betekent dat de cursist de competenties door toenemende bewustheid en reflectie steeds beter integreert. Verrijking tenslotte wil zeggen dat de competenties steeds meer iets van de persoon zelf worden, dat de cursist ze bewuster inzet.
- **de cursist leert in een betekenisvolle context.** Kennis, vaardigheden en houdingen dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden aangeboden. De kennis moet functioneel zijn. Dit verhoogt bovendien de intrinsieke motivatie van de cursist.
- **de nadruk ligt op kennisconstructie i.p.v. op kennisreproductie** door de cursist. Niet de vraag wat iemand leert, maar wel hoe hij leert komt centraal te staan. De activiteit van de leerkracht moet vooral gericht zijn op de kwaliteit van die kennisconstructie. Zijn rol verschuift van lesgever naar begeleider van leerprocessen.
- **de cursist leert in toenemende mate de verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn eigen ontwikkeling.** Het is belangrijk dat de cursist zoveel mogelijk sturing kan geven aan het eigen leerproces omdat hierdoor de kwaliteit verhoogt van de kennis die hij verwerft. Dit houdt in dat ook voldoende aandacht gaat naar het ontwikkelen van metacognitieve vaardigheden zoals leren leren, leren reflecteren over het eigen leerproces en ontwikkelen van het zelfstandig leervermogen.
- **het onderwijs houdt rekening met individuele verschillen tussen cursisten.** Er moeten mogelijkheden worden ingebouwd tot differentiatie op vlak van studietempo, inhoud en leer-weg. Uitwerken van individueel aangepaste leertrajecten en erkennen van eerder verworven competenties krijgen hierin hun plaats.
- Daaraan gekoppeld moet een **adequate leeromgeving** gecreëerd worden. Dat is een leeromgeving die:
 - levensecht is en uitnodigt tot activiteit, d.w.z. zoveel mogelijk aansluit bij de realiteit om de betrokkenheid van de cursist te verhogen;
 - naast cognitieve inhouden ook vaardigheden en attitudes betreft in het leerproces;
 - rekening houdt met de leerstijl van de cursist. De manier van leren is bepalend voor de kwaliteit van de opgedane kennis, inzichten en vaardigheden. Uit de confrontatie met andere leerstijlen ontwikkelt de cursist een eigen leerstijl;

- het zelfgestuurd leren stimuleert door de cursist aan te moedigen en te ondersteunen om op een actieve wijze tot kennisconstructie te komen en te reflecteren over zijn leerproces;
- zorgt dat de cursist systematisch het besef van eigen bekwaamheid ontwikkelt door het regelmatig geven van feedback en het leren reflecteren.

Elk centrum bepaalt zelf hoe het competentie-ontwikkeland onderwijs invult.

3 VISIE OP DE OPLEIDING

De opleiding Vastgoed assistent is een beroepsgerichte opleiding binnen het studiegebied administratie. De opleiding heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie. Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen

In de opleiding leert de cursist het verkoop-, verhuur- en/of beheerproces van vastgoed administratief ondersteunen.

De vastgoed assistent is dus een administratieve werkracht die gespecialiseerd is in de vastgoedmaterie. Op die manier kan de vastgoed assistent de vastgoedmakelaar op een efficiënte en professionele manier bijstaan in de werking van het vastgoedkantoor. De vastgoed assistent zal hoofdzakelijk ondersteunend en dossier voorbereidend werk verrichten. Een minimale juridische onderbouw is hiertoe wenselijk.

De cursist komt via de opleiding terecht in een kantooromgeving met een vrij gevarieerd takenpakket. Flexibiliteit is belangrijk binnen het beroep. Een goede communicatie en werken in teamverband zijn belangrijke aandachtspunten. De vaardigheden en taken binnen het beroep zijn ook onderhevig aan evoluties, digitalisering en automatisering, de cursist leert hier flexibel mee om te gaan. Zorgvuldig, economisch en ecologisch, ethisch en integer handelen en sociaal vaardig zijn vormen tevens belangrijke principes binnen de opleiding.

De opleiding legt sterk de nadruk op praktijkgericht en (vastgoed)context gebonden werken. Dit is uiteraard het geval bij de stagemodules, maar geldt eveneens voor de modules die (deels) binnen het centrum aangeboden worden. Zo zullen de cursisten vastgoed assistent voor de meer algemene digitale en administratieve vaardigheden uit de modules de leerstof zo veel mogelijk via de context van het vastgoedgebeuren verwerven. Ook de modules Engels en Frans worden maximaal afgestemd op het jargon en de context van de vastgoedsector.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

Voor deze opleiding dient de leeromgeving alsook de overige materiële vereisten steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, hygiëne, gezondheid, ergonomie en milieu.

Er dient voldoende infrastructuur (werkposten, uitrusting en leermiddelen) beschikbaar te zijn in verhouding tot het aantal cursisten.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepaste leeromgeving.

ALGEMEEN

- Nutsvoorzieningen: voldoende ventilatie- en verluchtingsmogelijkheden, internetverbinding met een aanvaardbare snelheid en elektriciteit
- Actuele en accurate ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken
- Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM en CBM) in functie van de risicoanalyse
- Actueel cursusmateriaal.
- Actuele software: kantoorsoftware.
- Een voldoende aantal pc's waarop de vereiste programma's op een aanvaardbaar performantieniveau werken en die onderling verbonden zijn in een netwerk
- Een voldoende groot klaslokaal waarbij samenwerking mogelijk is.
- Ruime tafels.
- Voldoende bergruimte

SPECIFIEKE UITRUSTING EN MATERIALEN

- Actuele software: vastgoedsoftware

5 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

5.1 REGELGEVING M.B.T. EVALUATIE IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

Het decreet van 20017 betreffende het volwassenenonderwijs stelt in art. 38, §1:

“Een evaluatie is een deskundige beoordeling van de mate waarin de cursist de doelstellingen uit het goedgekeurde leerplan heeft bereikt.

Een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie.

Het centrum organiseert voor elke module een evaluatie”.

De bovenstaande bepalingen gelden voor alle centra.

Elk centrum moet daarenboven een evaluatiereglement opstellen. De centra bepalen in dit reglement autonoom volgende zaken (decreet volwassenenonderwijs, art. 39):

“1° de evaluatievoorwaarden;

2° de vorm van iedere evaluatie;

3° de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd;

4° de samenstelling van de evaluatiecommissies;

5° de wijze van beraadslaging door de evaluatiecommissies en bekendmaking van de evaluatieresultaten;

6° de procedure waarbij conflicten die plaatsvinden tussen de cursisten en de leden van de evaluatiecommissie voor de beraadslaging, worden behandeld of waarbij vermoede materiële vergissingen die na het afsluiten van de beraadslaging zijn vastgesteld, kunnen worden rechtgezet;

7° de procedure voor vrijstelling van evaluaties en voor de regeling van betwistingen hierover.”

5.2 KWALITEIT VAN DE EVALUATIE

Het uitgangspunt van elke evaluatie zijn de leerplandoelstellingen. Het is dan ook evident dat de evaluatie nagaat of en in hoeverre die doelen bereikt werden.

Elke module moet (afzonderlijk) worden geëvalueerd, ook indien het centrum ervoor opteert meerdere modules geïntegreerd aan te bieden.

5.3 CRITERIA VOOR KWALITEITSVOLLE EVALUATIE

Gezien er op basis van evaluatiegegevens uitspraken en beslissingen worden genomen over cursisten, is het vanzelfsprekend dat dit gebeurt op basis van een kwaliteitsvolle evaluatie.

Een kwaliteitsvolle evaluatie voldoet minstens aan vier criteria: validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en feedback.

➤ **Validiteit** : meet de evaluatie wat ze beoogt te meten?

Als je bijvoorbeeld wil nagaan of de cursisten in staat zijn een werkplan op te maken dan doe gebruik je hiervoor een praktijktoets en geen kennistoets.

Of een evaluatie al dan niet valide is kan je nagaan aan de hand van de volgende vragen:

- zijn vooraf de belangrijkste leerdoelen die geëvalueerd moeten worden vastgelegd?
- zijn al deze leerdoelen uitgewerkt in vragen of opdrachten?
- zijn de vragen en opdrachten representatief voor de aangeboden leerstof?
- wordt aan elke leerplandoelstelling een score toegekend in functie van het gewicht van deze leerplandoelstelling?
- zijn de beoordelingscriteria in overeenstemming met de leerplandoelstellingen?

➤ **Betrouwbaarheid:** is de beoordeling correct, zitten er geen meetfouten in?

Het resultaat van een evaluatie kan door allerlei factoren, gelegen bij de cursist, bij de leerkracht, bij de omgeving, de toets..., beïnvloed worden.

Als bijvoorbeeld de ene leraar tips geeft tijdens de toets en een andere leraar niet dan kan dit invloed hebben op het resultaat.

Voor een betrouwbare toetsing is het belangrijk om deze factoren zo goed mogelijk onder controle te houden.

Je kan de betrouwbaarheid verhogen door na te gaan of:

- de toets afgestemd is op het niveau van de cursisten
- er duidelijke beoordelingscriteria en normen zijn vastgelegd
- je op basis van de toets in zijn geheel een onderscheid kan maken tussen cursisten die de stof goed en minder goed beheersen
- er voor parallelklassen afspraken gemaakt zijn rond het opstellen en afnemen van toetsen
- er een verbeter sleutel is
- de kans op een toevalstreffer wordt uitgesloten.

➤ **Transparantie:** duidelijke informatie over de evaluatieprocedure en de beoordelingsmodaliteiten.

Evaluatie geeft sturing aan het leerproces van de cursist. Door duidelijk te communiceren over de manier van evalueren en beoordelen worden de cursisten in staat gesteld zich degelijk voor te bereiden en de evaluatieopdracht adequaat uit te voeren.

Een evaluatie is transparant als de cursisten duidelijk geïnformeerd zijn over:

- het tijdstip
- de doelstellingen
- de verwachtingen
- de beoordelingscriteria
- de puntenverdeling
- de toegestane tijd.

Ook op niveau van het team is het belangrijk om duidelijk te communiceren zodat er meer overeenstemming ontstaat tussen de beoordelingsaanpak van de verschillende leerkrachten en er een evenwichtige spreiding van evaluatiemomenten kan worden gerealiseerd.

➤ **Feedback:**

Het evaluatieproces eindigt niet met het mededelen van resultaten, maar omvat ook het geven van feedback (hoe heb ik het gedaan) en feed forward (hoe kan ik het beter doen). Het spreekt voor zich dat evaluatie authentiek, efficiënt en didactisch relevant is.

➤ **Authenticiteit:** levensechtheid

De evaluatieopdracht moet een zo goed mogelijke nabootsing zijn van reële situaties.

➤ **Efficiëntie:** haalbaarheid

Een evaluatie is haalbaar als ze efficiënt te ontwikkelen, af te nemen, te corrigeren en te scoren is. Bij het evalueren moet rekening gehouden worden met de beschikbare tijd en mogelijkheden. Het is daarom beter kleinschalig te starten en voldoende tijd te voorzien. Ook is het wenselijk dat je kan rekenen op de steun van collega's.

➤ **Didactische relevantie:**

De cursisten ervaren de opdracht als betekenis- en waardevol zodat ze er iets van kunnen bijleren.

5.4 WANNEER EVALUEREN?

De regelgeving stelt dat een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie. Hiermee wordt bedoeld dat een centrum vrij is om te kiezen voor:

- één eindevaluatie op het einde van een module of
- meerdere evaluatiemomenten tijdens de looptijd van de module of
- een combinatie van beide.

Vanuit een competentiegerichte benadering van evaluatie verdient het aanbeveling dat je zowel ontwikkelings- als beoordelingsgericht evalueert.

5.5 BREED EVALUEREN

Bij breed evalueren wordt gebruik gemaakt van verschillende evaluatievormen en -methodieken. Denk bijvoorbeeld aan co-evaluatie, peer-evaluatie, portfolio, zelf-evaluatie, casustoets, klassiek examen, simulatie ... Niet elke evaluatievorm is voor elk doel en op elk moment geschikt.

6 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

In deze opleiding leert de cursist het verkoop-, verhuur- en/of beheerproces van vastgoed administratief ondersteunen teneinde de gestelde doelstellingen te realiseren en meewerken om het imago van het bedrijf te versterken.

De cursist maakt tijdens de opleiding kennis met de context waarin het beroep wordt uitgeoefend:

- Omgevingscontext:
 - Het beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving.
 - De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
 - De bedrijfsprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
 - Het wordt hoofdzakelijk uitgeoefend in een dag-systeem maar soms ook 's avonds en in het weekend. Flexibiliteit is noodzakelijk.
 - De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
 - Het takenpakket is vrij gevarieerd.
 - Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
 - Het beheren van dossiers vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures.
 - Individuele vragen kunnen een persoonlijke aanpak en verwerking eisen.
 - De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en zich onthouden aan de taken die niet tot het eigen takenpakket behoren.
 - De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
 - Binnen het beroep is een goede communicatie belangrijk.
 - Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
 - Het beroep wordt in teamverband uitgeoefend.
 - De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
 - De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
 - De beroepsbeoefenaar oefent het beroep uit in contact met klanten en stemt het werk af op de wensen van de klant.

- Handelingscontext:
 - De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
 - Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
 - Efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer handelen in alle omstandigheden.
 - Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
 - Handelt volgens de wetgeving en de geldende procedures van de organisatie.
 - Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, personeel, (potentiële) klanten.
 - De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig.
 - Stelt zich empathisch en positief assertief op.
 - Het beheren van dossiers vraagt nauwgezet werken.

- Gaat discreet om met informatie.
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken.
- De beroepsbeoefenaar moet initiatief tonen en blijk geven van doorzettingsvermogen en verantwoordelijkheidszin.
- Moet steeds een oplossingsgerichte ingesteldheid hebben.

De beroepsbeoefenaar oefent zijn/haar beroep uit met volgende **graad van autonomie**:

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van eigen taken
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de taken
- het bepalen van de wijze waarop de taken wordt uitgevoerd
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn
- het beantwoorden van vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, personeel, (potentiële) klanten.
- het beheren van dossiers
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het op een zakelijke manier handelen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het onthalen van klanten

Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal taken
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur van de organisatie
- afspraken met klanten en collega's
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van klanten en collega's

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de te volgen procedures.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externen om informatie in te winnen of documenten op te vragen (boekhouders, notaris, gemeentelijke diensten,...)
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

De beroepsbeoefenaar neemt tijdens zijn beroepsbeoefening volgende **verantwoordelijkheden** op:

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Organiseert de onthaalruimte

- Onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers
- Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst
- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure
- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon
- Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit
- Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor
- Ondersteunt in het formaliseren van de makelaarsopdracht
- Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier
- Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken
- Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten
- Faciliteert een pandbezoek
- Ondersteunt administratief het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw
- Werkt samen in een team

7 LEERPLANDOELSTELLINGEN PER MODULE

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch didactische wenken per module

Het leerplan bestaat uit twee blokken:

BLOK1: DE TE BEREIKEN LEERPLANDOELSTELLINGEN

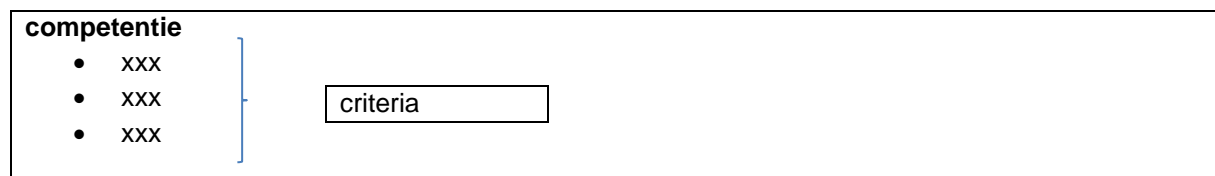
Het realiseren van de leerplandoelstellingen bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- In de eerste kolom staan de **competenties** zoals opgenomen in de erkende beroepskwalificatie/ het opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

De competenties

- zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
- bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
- bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

Voorbeeld:



- De **code** in de tweede kolom verwijst naar de code van de erkende beroepskwalificatie zoals opgenomen in het opleidingsprofiel, waardoor op een transparante manier wordt aangegeven hoe de competenties van de beroepskwalificatie/het opleidingsprofiel op een herkenbare manier in het leerplan zijn opgenomen.
- De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

De leerplandoelstellingen van de modules moeten worden gelezen in functie van

- de algemene doelstellingen van de opleiding zoals omschreven in [hoofdstuk 6](#), met inbegrip van de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden.
- de algemene doelstelling van de module.

BLOK 2: DE SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De kolom uiterst rechts geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces binnen de visie op leren en evalueren van het centrum.

8 MODULE: DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN (M ADM G003 - 120 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

8.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's van andere modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>documenten en data digitaliseren, verwerken en controleren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer,...) – voert gegevens in – verzorgt de lay-out – slaat digitale data elektronisch op – maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl – verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen – houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie 	BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) – Basiskennis van presentatietechnieken – Kennis e-mailcorrespondentie – Kennis van agendabeheer – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Digitaliseren: zinvolle naamgeving, metadata, organisatie opslagruimte – Teksten verwerken: opmaakmogelijkheden (huisstijl), tijdsbesparing tegenover handgeschreven documenten, overzichtelijke documenten maken, bladschikking, automatisering, – Rekenblad: berekeningen, sorteren, filteren, formules, grafieken – Presentatiepakket: beeldmateriaal, geluid, video, ... – Internet: voordelen van e-mail vergelijken met gewone post: sneller, toevoegen van multimediatekstbestanden,... – Voordelen van digitale agenda: vergaderingen organiseren en plannen <p>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand. – Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad. – Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, ... – Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...
<p>de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten controleren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren 	BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken 	<p>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand. – Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad. – Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, ... – Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Competenties	Code OP	
			<ul style="list-style-type: none"> – Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. – Communicatie en samenwerking: chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandopslag, waaronder gedeelde bestanden, en integratie van applicaties <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

9 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIE BEROEPEN (M ADM G004 - 80 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

9.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken :

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,...
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier – Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij – Handelt op een zakelijke manier – Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op – Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidencieel om met bedrijfsgerelateerde informatie – Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust – Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie 	1	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis klachtenbehandeling – Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van ICT – Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoor materiaal – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> – op een zakelijke manier omgaan met feedback en op een zakelijke manier feedback geven – aangepaste NBN-normen of huisstijl en zakelijke stijl in zijn correspondentie (brief/e-mail, telefoonberichten) – netiquette – huisstijl toepassen – CV, sollicitatiebrief, sollicitatiegesprek. – rollen van de verschillende deelnemers van een vergadering(notulist, voorzitter) – rollenspelen tussen klant en leverancier of bezoeker – belang van non-verbale communicatie, actief luisteren. Mogelijkheden tot integratie met andere modules: <ul style="list-style-type: none"> – een huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl te ontwerpen zou in samenwerking kunnen gebeuren met de module digitale administratieve vaardigheden – sjablonen en modellen voor zakelijke brieven gebruiken Voor bijkomende wenken klik hier.
volgens de professionele gedragscode handelen De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner – Respecteert de zakelijke omgangsvormen 	BK-0343-2/3	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	
standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Past de huisstijl toe – Noteert tijdens vergaderingen 	BK-0343-2/12	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen 	BK-0204-3/1	<ul style="list-style-type: none"> actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...) – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf – Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep – Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief – Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...) – Kennis van ethiek – Kennis van GDPR – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klantgericht telefoneren – Kennis van klassen- en archiveringsmethodes – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van redactionele normen 	
<p>de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers – Zorgt voor een passende opvolging 	BK-0205-3/10		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
		<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten - Kennis van vergadertechnieken - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van registratietechnieken - Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden) 	
<p>Personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Voorziet bezoekers/gasten van drank - Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda - Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,... - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en) 	BK-0205-3/11		
<p>Klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	BK-0205-3/17		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op 	BK-0205-3/13		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

10 MODULE: ONDERSTEUNING VERKOOP-VERHUUR (M ADM 033 – 80 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men op een professionele manier de makelaar te ondersteunen bij de verkoop of verhuur van een pand. Dit gaat van het opstellen van de makelaarsovereenkomst met de klant, het opmaken van het dossier volgens alle wettelijke verplichtingen, het maken van publiciteit via diverse kanalen, het geven van informatie aan geïnteresseerde kandidaten tot het regelen van bezoeken ter plekke.

10.2 BEGINSITUATIE

De cursist heeft het deelcertificaat behaald van de module 'Vastgoedregelgeving' of voldoet aan één van de andere toelatingsvoorwaarden voor sequentiële modules, zoals omschreven in art. 35§2 van het [decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs](#).

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Steeds verwijzen naar het beroep en wat de basisactiviteiten van VA inhouden
- Wijs erop dat het belangrijk is om diverse werkomstandigheden steeds de correcte documenten voor een overeenkomst van het makelaarskantoor te gebruiken
- Duiden op het belang van het opvragen van info bij de sectorspecifieke instanties om zich te vervolmaken
- Steeds aandacht voor de afbakening van het beroep en aangeven wanneer de diensten van een landmeter, notaris of andere partners noodzakelijk zijn
- Via thematische vastgoedonderwerpen opzoeken doen en presenteren voor de klas
- Via cases oplossingen op concrete problemen onderzoeken en oplossingen voorstellen in de klas

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de administratie van een vastgoedkantoor organiseren en uitvoeren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket - Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij - Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen - Vraagt offertes op en vergelijkt deze - Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op - Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten 	11	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...) - Basiskennis van publiciteit - Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom - Basiskennis van de antiwitwaswetgeving - Basiskennis van principes van boekhouden - Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen - Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving - Basiskennis van planlezen - Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming - Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer. - Kennis huurwetgeving - Kennis van agendabeheer 	Kan aan bod komen <ul style="list-style-type: none"> - Uit de (fictieve) portefeuille een selectie maken van panden die gepast zijn binnen het budget en wensen van de klant - Opzoeken doen bij de bevoegde diensten om ontbrekende gegevens te verkrijgen, ook digitaal - Aan de vastgoedmakelaar de noodzakelijke documenten bezorgen om het dossier te vervolledigen voor verkoop en verhuur. - Het verschil bespreken tussen het inschakelen van een vastgoedmakelaar, verkoop uit de hand, vrijwillige of gedwongen openbare verkoop, verkoop onder gesloten omslag - Aan een klant in eigen woorden kunnen zeggen dat de prijs van een pand wordt verhoogd met bepaalde belastingen en erelonen - De verkoopovereenkomst artikel per artikel ontleden. - De kosten op de lening en de ereloonkosten bij de notaris toelichten. Deze kosten leren berekenen op de site van de notaris. - Het verband tussen KI en onroerende voorheffing aanleren via aanslagbiljet - Het verschil is tussen hypothecaire lening en hypothecaire volmacht aanleren - Basiskennis van de wet Breyne, kennis van het verloop van de betaling en de garantieregeling bij aankoop op plan, het verschil tussen voorlopige en definitieve oplevering uitleggen aan de klant - In eigen woorden de belangrijkste delen van een onderhandse verkoopovereenkomst uitleggen (registratierechten, erfdiensbaarheden, genot en vrij gebruik, verhuurd ...) - In eigen woorden kunnen uitleggen waaruit het verkoopdossier bestaat. - Op een plan kunnen aanduiden waar het N O Z W ligt en kunnen antwoorden op vragen van de klant aan de
informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor beheren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date - Gebruikt vastgoedsoftware - Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen,...) - Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites,... - Stelt advertenties op en plaatst ze in media - Verzamelt en controleert gegevens en documenten - Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij 	12		
ondersteunen in het formaliseren van de makelaarsopdracht De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Identificeert en verifieert de identiteit van de opdrachtgevers - Identificeert het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed - Vraagt de eigendomstitel op van het onroerend goed bij verkoop - Verzamelt alle wettelijk vereiste documenten en attesten - Gaat vertrouwelijk om met informatie - Maakt afspraken met de klant 	13		

<p>uitvoering geven aan een verkoop/verhuurdossier De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vraagt gegevens op - Maakt documenten op voor publicatie (folders,...) - Gebruikt kantoorsoftware - Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor - Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen 	14	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector 	<p>hand van een concreet plan (waar de zon opkomt, in welke ruimte, of de slaapkamers op het Zuiden liggen, hoe de tuin georiënteerd ligt,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het correcte document selecteren in het kader van de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming - De verschillende publiciteitsborden voor verkoop en verhuur (her)kennen en kunnen bepalen welk soort bord bij welk soort woning het best in het oog springt
<p>binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector - Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier - Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten 	15	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van rapporteringstechnieken - Kennis van redactionele normen - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van registratietechnieken 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende soorten woningen herkennen : open bebouwing, halfopen bebouwing, gesloten bebouwing, appartement, bel etage,... - Verschil uitleggen inkoop en verkoop - Contracten (makelaarsopdrachten en compromis) samen bekijken op CIB website - Hoe ziet de makelaarsopdracht eruit? Exclusief en in samenwerking met ander kantoor - Werking van de dienst stedenbouw en basisbegrippen ruimtelijke ordening - (Online) advertentie leren plaatsen in een immo rubriek, updaten en verwijderen (in vastgoedsoftware)
<p>eerstelijnsinformatie geven over de panden die in de portefeuille zitten De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antwoordt op vragen van klanten - Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand,...) 	16	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van timemanagement - Kennis van zakelijke communicatie - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor 	<ul style="list-style-type: none"> - Data - Volledig verkoopdossier en verhuurdossier - verzamelen bij alle stakeholders van een gebouw binnen een deadline, bundelen tot 1 dossier - Rollenspel: via een compleet dossier vragen kunnen beantwoorden van het verkoop/verhuur dossier (telefonisch, per email,...) - Via de eigendomsakte en andere documenten de compromis opstellen
<p>een pandbezoek faciliteren De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand - Legt een datum vast - Informeert de betrokken partijen - Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren - Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,... 	17	-	<ul style="list-style-type: none"> - Documentatie verzamelen van huurders van gebouw adh de fiche van CIB (anti-racismewetgeving) - Teksten leren afkorten, video en foto's maken voor online publicaties - Weten uit wat aankoopkosten kunnen bestaan en deze kunnen berekenen via een tool - Kunnen informeren over mogelijkheden/kanalen om een lening aan te vragen - EPC attest kunnen interpreteren - Elektrische keuring en EPC kunnen interpreteren en Advies kunnen geven waar men de attest kan laten opmaken en gegevens van een leverancier kunnen doorgeven

			<p>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules)</p> <ul style="list-style-type: none"> - CIB contracten opzoeken op de site, personaliseren in Word, kunnen toelichten enz (maken van huurcontract en compromis met de vooraf gekregen gegevens) - Contracten controleren, inscannen, registreren ... - Huurindexatie kunnen toepassen en adhv opgaves correct kunnen uitrekenen en brief hiervoor correct kunnen opstellen in Word. Manueel met de formule huurindexen kunnen berekenen - Afspraken maken met klanten en leveranciers via email - Schriftelijk communiceren met overheidsorganen ivm attesten die moeten aangevraagd worden - Bezoekersdossier opstellen voor bezichtigingen pand : uur, datum, naam... in Word of Excel - Statistieken van websites (bezoeken, #mails of telefoons,...) kunnen raadplegen en in een rapport/brief samenbrengen - Een aangetekende zending kunnen voorbereiden - Actuele slideshow met foto's maken over een bepaald pand voor in de vitrine met PPT : als grote taak : voorstelling van 1 pand voor in de etalage en het kijkboek op kantoor - Correct kunnen bezichtigingen inplannen en agendabeheer <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
--	--	--	---

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

11 MODULE: ONDERSTEUNING VASTGOEDBEHEER (M ADM 034 – 60 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men op een professionele manier de makelaar te ondersteunen bij het beheer van gebouwen in private of mede-eigendom. Er wordt specifiek aandacht besteed aan de administratieve en juridische verplichtingen bij het opmaken en opvolgen van het dossier.

11.2 BEGINSITUATIE

De cursist heeft het deelcertificaat behaald van de module 'Vastgoedregelgeving' of voldoet aan één van de andere toelatingsvoorwaarden voor sequentiële modules, zoals omschreven in art. 35§2 van het [decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs](#).

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Steeds verwijzen naar het beroep en wat de basisactiviteiten van VA inhouden
- Wijs erop dat het belangrijk is om diverse werkomstandigheden steeds de correcte documenten voor een overeenkomst van het makelaarskantoor te gebruiken
- Duiden op het belang van het opvragen van info bij de sectorspecifieke instanties om zich te vervolmaken
- Steeds aandacht voor de afbakening van het beroep en aangeven wanneer de diensten van een landmeter, notaris of andere partners noodzakelijk zijn
- Via thematische vastgoedonderwerpen opzoeken doen en presenteren voor de klas
- Via cases oplossingen op concrete problemen onderzoeken en oplossingen voorstellen in de klas

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal - Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	9	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus - Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van de wet op de mede-eigendom - Basiskennis van principes van boekhouden 	Kan aan bod komen <ul style="list-style-type: none"> - Opzoekingen doen bij bevoegde diensten om ontbrekende gegevens te verkrijgen, ook digitaal - De taken van de syndicus - Uitleggen wat de algemene vergadering is - Basis van planlezen en klanten hierover informeren. Kunnen aanduiden op een plan waar het N O Z W is. - Oppervlaktes van de kamers berekenen met de eenvoudige B x H formule - De schaal omrekenen en tekenen en weten wat een schaal is - offertes van herstellingen en onderhoud opvragen - De brandverzekering van de woning waar hij nu woont opvragen en 3 offertes opvragen via email voor andere prijzen Mogelijkheden tot integratie (met andere modules) <ul style="list-style-type: none"> - Bestek opmaken in Word en offertes opvragen aan aannemers - E-mail versturen voor algemene vergadering - voorbereiding algemene vergadering: agenda opmaken, mensen uitnodigen - Het administratief beheer van een fictieve blok van appartementen: maandelijks nagaan wie wel en niet betaalde, brieven schrijven voor aanmaningen, maandelijks lijsten maken in Excel wie betaalde en hoeveel, huurders een indexbrief schrijven, factureren aan verhuurder Voor bijkomende wenken klik hier.
de administratie van een vastgoedkantoor organiseren en uitvoeren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket - Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij - Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen - Vraagt offertes op en vergelijkt deze - Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op - Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten 	11	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen - Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving - Basiskennis van planlezen - Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer. - Kennis huurwetgeving - Kennis van bedrijfsadministratie 	
binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector - Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier - Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten 	15	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector - Kennis van kantoorsoftware 	

administratief het vastgoedbeheer ondersteunen voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom - Vraagt gegevens op bij instanties - Maakt dossiers per gebouw of private eigendom op - Vervolledigt en past het dossier aan tijdens de beheersopdracht - Vraagt van offertes op en vergelijkt deze 	18	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van rapporteringstechnieken - Kennis van registratietechnieken - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor 	
---	----	---	--

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

12 MODULE: VASTGOEDREGELGEVING (M ADM 032 – 40 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men werken binnen de juridische context en het wettelijk vastgelegde kader van de vastgoedsector, zowel voor de verkoop en verhuur als voor het beheer van vastgoed.

12.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenk

- Steeds verwijzen naar het beroep en wat de basisactiviteiten van VA inhouden
- Wijs erop dat het belangrijk is om diverse werkomstandigheden steeds de correcte documenten voor een overeenkomst van het makelaarskantoor te gebruiken
- Duiden op het belang van het opvragen van info bij de sectorspecifieke instanties om zich te vervolmaken
- Steeds aandacht voor de afbakening van het beroep en aangeven wanneer de diensten van een landmeter, notaris of andere partners noodzakelijk zijn
- Via thematische vastgoedonderwerpen opzoekingen doen en presenteren voor de klas
- Via cases oplossingen op concrete problemen onderzoeken en oplossingen voorstellen in de klas

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
(vanuit een wetgevend kader) de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten - Analyseert de situatie - Stelt vragen ter verduidelijking - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers - Zorgt voor een passende opvolging 	7	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom 	Kan aan bod komen <ul style="list-style-type: none"> - Het onderscheid uitleggen tussen natuurlijk persoon en rechtspersoon - Het verschil aangeven tussen een onroerend en roerend goed en vragen kunnen stellen betreffende de onroerende en roerende goederen die eventueel deel uitmaken van de transactie - De invloed van huwelijkscontract of successiewetgeving en fiscaal recht op de handelsvrijheid van verkopers, kopers, verhuurders, huurders bespreken. - Het onderscheid tussen volle eigendom, naakte eigendom en vruchtgebruik - Het onderscheid tussen schenkingsrechten en successierechten toelichten aan een fictieve klant - Kunnen nagaan of een vastgoedkantoor een erkenning heeft - Weten welke instanties te contacteren om deze documenten op te vragen (wat zit er in het vastgoeddossier) - De cursist kent de verschillende manieren waarop een eigendom kan worden verworven : aankoop, successie, schenking, recht van opstal, erfpacht : ik zou dit erg beknopt houden! - De cursist kent de basisbegrippen van ruimtelijke ordening en stedenbouw - Het verschil kennen tussen private delen en gemeenschappelijk delen - Welke plannen moeten in je dossier zitten - Kennis van de antiwitwaswetgeving en de anti-discriminatiewetgeving: wat houdt deze wet in en op welke manier komt dit voor in een vastgoedkantoor - Offerte en factuur verschil. - Basis van consumentenrecht toepassen op activiteiten van een vastgoedkantoor
uitvoering geven aan een verkoop/verhuurdossier (vanuit het wetgevend kader) De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Vraagt gegevens op - Maakt documenten op voor publicatie (folders,...) - Gebruikt kantoorsoftware - Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor - Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen 	14	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van de antiwitwaswetgeving - Basiskennis van principes van boekhouden - Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen - Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving 	
binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector - Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier - Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten 	15	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van planlezen - Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming - Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer. - Kennis huurwetgeving - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector - Kennis van kantoorsoftware 	

[Voor bijkomende wenken klik hier.](#)

--	--	--	--

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

13 MODULE: STAGE VERKOOP-VERHUUR VASTGOED (M ADM 035 – 80 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men de specifieke activiteiten in verband met verhuur en verkoop toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken en het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

13.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken

- Optimaal gebruik van de stage impliceert het leren in reële bedrijfsomgeving: externe stage met intensieve begeleiding en opvolging vanuit school. Deze manier van werken biedt de meeste mogelijkheden met kans op grootste leeropbrengst en succes aan einde loopbaan.
- De cursist heeft best een minimum aantal modules gevolgd vooraleer hij/zij de stage aanvangt en gezien de voorgestelde leerinhoud heeft de cursist best vooraf kennis gemaakt met kantoorsoftware (office pakket, enz.)
- Steeds verwijzen naar het beroep en wat de basisactiviteiten van VA inhouden
- Wijs erop dat het belangrijk is om diverse werkomstandigheden steeds de correcte documenten voor een overeenkomst van het makelaarskantoor te gebruiken
- Duiden op het belang van het opvragen van info bij de sectorspecifieke instanties om zich te vervolmaken
- Steeds aandacht voor de afbakening van het beroep en aangeven wanneer de diensten van een landmeter, notaris of andere partners noodzakelijk zijn

Leerplandoelstellingen			
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan			
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie - Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij - Handelt op een zakelijke manier - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op - Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van commerciële technieken - Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...) - Basiskennis van publiciteit - Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom - Basiskennis van de antiwitwaswetgeving - Basiskennis van principes van boekhouden - Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen - Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving - Basiskennis van planlezen 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> - Portfolio met daarin een verslag van de opgedane ervaringen en persoonlijke reflecties verdient tot aanbeveling. <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
Oplossingsgericht werken De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...) - Analyseert de aard van de problemen - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket - - 	2		
Doelgroepgericht werken De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's - Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven - Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	3		

		<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming - Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer. 	
<p>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden - Deelt kennis met collega's 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis huurwetgeving - Kennis van agendabeheer - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van communicatietechniek en - Kennis van digitaliseringstechniek en 	
<p>samenwerken in een team</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkt in multidisciplinair verband samen met beroepsactoren - Verleent hulp en advies bij problemen - Bespreekt de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's - Luistert naar voorstellen en vragen - Realiseert een aangenaam werkklimaat 	19	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van dossierbeheer - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van principes van klantvriendelijkheid 	
<p>de onthaalruimte organiseren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de verantwoordelijke - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage - Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen - Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil - Voorziet folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte - Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures 	5	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van registratietechnieken - Kennis van timemanagement - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor - 	

<ul style="list-style-type: none"> - Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen) - Voert bestellingen uit en volgt ze op 			
<p>klanten, leveranciers en bezoekers onthalen en oriënteren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwelkomt, identificeert, registreert klanten en kondigt klanten, leveranciers en bezoekers aan - Maakt notities - Verzorgt taal, gedrag en houding - Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken - Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan - Bezorgt klanten, leveranciers en bezoekers informatie - Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de klanten, leveranciers en bezoekers - Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord - Helpt bij het invullen van documenten om de wensen na te gaan - Schat de hoogdringendheid van een oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon - Controleert de ontvangen documenten 	6		
<p>de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten - Analyseert de situatie - Stelt vragen ter verduidelijking - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers - Zorgt voor een passende opvolging 	7		

<p>personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat discreet om met informatie over de klanten, leveranciers en bezoekers - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers 	8		
<p>klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal - Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	9		
<p>inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega - Stuurt de mail tijdig door - Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op 	10		
<p>de administratie van een vastgoedkantoor organiseren en uitvoeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket - Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij - Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen - Vraagt offertes op en vergelijkt deze - Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op - Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten 	11		

<p>informatie beheren volgens de procedures van het vastgoedkantoor</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date - Gebruikt vastgoedsoftware - Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen,...) - Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites,... - Stelt advertenties op en plaatst ze in media - Verzamelt en controleert gegevens en documenten - Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij 	12		
<p>Ondersteunen in het formaliseren van de makelaarsopdracht</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificeert en verifieert de identiteit van de opdrachtgevers - Identificeert het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed - Vraagt de eigendomstitel op van het onroerend goed bij verkoop - Verzamelt alle wettelijk vereiste documenten en attesten - Gaat vertrouwelijk om met informatie - Maakt afspraken met de klant 	13		
<p>uitvoering geven aan een verkoop/verhuurdossier</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vraagt gegevens op - Maakt documenten op voor publicatie (folders,...) - Gebruikt kantoorsoftware - Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor - Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen 	14		
<p>binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector - Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier - Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten 	15		

eerstelijnsinformatie geven over de panden die in de portefeuille zitten De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Antwoordt op vragen van klanten - Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand,...) 	16		
een pandbezoek faciliteren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand - Legt een datum vast - Informeert de betrokken partijen - Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren - Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,... 	17		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

14 MODULE: STAGE VASTGOEDBEHEER(M ADM 036 – 60 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men de specifieke activiteiten in verband met vastgoedbeheer toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken en het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

14.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken

- Optimaal gebruik van de stage impliceert het leren in reële bedrijfsomgeving: externe stage met intensieve begeleiding en opvolging vanuit school. Deze manier van werken biedt de meeste mogelijkheden met kans op grootste leeropbrengst en succes aan einde loopbaan.
- De cursist heeft best een minimum aantal modules gevolgd vooraleer hij/zij de stage aanvangt en gezien de voorgestelde leerinhoud heeft de cursist best vooraf kennis gemaakt met kantoorsoftware (een boekhoudpakket, office pakket, enz.)
- Steeds verwijzen naar het beroep en wat de basisactiviteiten van VA inhouden
- Wijs erop dat het belangrijk is om diverse werkomstandigheden steeds de correcte documenten voor een overeenkomst van het makelaarskantoor te gebruiken
- Duiden op het belang van het opvragen van info bij de sectorspecifieke instanties om zich te vervolmaken
- Steeds aandacht voor de afbakening van het beroep en aangeven wanneer de diensten van een landmeter, notaris of andere partners noodzakelijk zijn

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie - Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij - Handelt op een zakelijke manier - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op - Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus - Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van de wet op de mede-eigendom - Basiskennis van principes van boekhouden - Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen - Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving - Basiskennis van planlezen - Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer. - Kennis huurwetgeving - Kennis van bedrijfsadministratie - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van rapporteringstechnieken - Kennis van registratietechnieken 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portfolio met daarin een verslag van de opgedane ervaringen en persoonlijke reflecties verdient tot aanbeveling. <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>Oplossingsgericht werken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...) - Analyseert de aard van de problemen - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van rapporteringstechnieken - Kennis van registratietechnieken 	
<p>Doelgroepgericht werken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's - Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven - Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	3		

<p>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden - Deelt kennis met collega's 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor 	
<p>samenwerken in een team De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkt in multidisciplinair verband samen met beroepsactoren - Verleent hulp en advies bij problemen - Bespreekt de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's - Luistert naar voorstellen en vragen - Realiseert een aangenaam werkklimaat 	19		
<p>klanten, leveranciers en bezoekers onthalen en oriënteren De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwelkomt, identificeert, registreert klanten en kondigt klanten, leveranciers en bezoekers aan - Maakt notities - Verzorgt taal, gedrag en houding - Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken - Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan - Bezorgt klanten, leveranciers en bezoekers informatie - Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de klanten, leveranciers en bezoekers - Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord - Helpt bij het invullen van documenten om de wensen na te gaan - Schat de hoogdringendheid van een oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon - Controleert de ontvangen documenten 	6		

<p>de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten - Analyseert de situatie - Stelt vragen ter verduidelijking - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers - Zorgt voor een passende opvolging 	7		
<p>personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gaat discreet om met informatie over de klanten, leveranciers en bezoekers - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers 	8		
<p>klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal - Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	9		
<p>inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega - Stuurt de mail tijdig door - Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op 	10		

<p>de administratie van een vastgoedkantoor organiseren en uitvoeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket - Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij - Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen - Vraagt offertes op en vergelijkt deze - Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op - Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten 	11		
<p>informatie beheren volgens de procedures van het vastgoedkantoor</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date - Gebruikt vastgoedsoftware - Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen,...) - Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites,... - Stelt advertenties op en plaatst ze in media - Verzamelt en controleert gegevens en documenten - Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij 	12		
<p>binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector - Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier - Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten 	15		
<p>administratief het vastgoedbeheer ondersteunen voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom - Vraagt gegevens op bij instanties - Maakt dossiers per gebouw of private eigendom op - Vervolledigt en past het dossier aan tijdens de beheersopdracht - Vraagt van offertes op en vergelijkt deze 	18		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

15 MODULE: FRANS VOOR VASTGOED ASSISTENT (M ADM 037 – 80 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met klanten. De vastgoed assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de klant ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/vastgoed gesprek, eenvoudige vastgoed-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail,...)

15.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Cursisten die reeds wat voorkennis hebben, kunnen meer uitgedaagd worden en krijgen aangepaste opdrachten op hun niveau. Cursisten die geen voorkennis hebben, krijgen bouwstenen, typezinnen die ze kunnen gebruiken. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aan gaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet) Zelfredzaamheid aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans 	1	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van Frans: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van redactionele normen – Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> – verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik – gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie – telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier – aandacht voor netiquette opbrengen – een boodschap kunnen inspreken – namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen – face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen) – een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen) – berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden) – de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. – publiek transport plannen en nemen – zichzelf voorstellen anderen kunnen voorstellen – eenvoudige gesprekken kunnen voeren over jobgerelateerde onderwerpen(afhankelijk van de opleiding)
permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden – Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden – Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden 	4		
eerstelijnsinformatie geven over de panden die in de portefeuille zitten De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Antwoordt op vragen van klanten – Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand,...) 	16		

<p>een pandbezoek faciliteren De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand - Legt een datum vast - Informeert de betrokken partijen - Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren - Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,... 	17		<ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige teksten kunnen lezen over jobgerelateerde onderwerpen - eenvoudige teksten kunnen beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen - Didactische tips: cursist kan eventueel eens soort van leerdagboek bijhouden om nieuwe woorden, handige tips etc bij te houden als naslagwerkje om de behoefte te identificeren en zich verder te ontwikkelen. <ul style="list-style-type: none"> - Woordenschat met betrekking tot woningen, verkoop, type huizen, kamers, meubels, inrichting - Afspraken maken, verzetten - Begroeten, afscheid nemen, zich voorstellen <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>de klant ontvangen en oriënteren en noteert boodschappen en maakt afspraken in het Frans De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt gerichte vragen - Maakt notities - Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is - Verstrekt informatie volgens de richtlijnen - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt - Verwijst door naar derden in de organisatie - Handelt steeds klantvriendelijk - Behandelt klachten op een professionele manier - Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon - Controleert de ontvangen documenten - Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan - Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de klant eventueel ook buiten de organisatie 	BK-0204-3/1		
<p>de vraag van de klant identificeren in het Frans De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat de klant uitpraten - Analyseert de situatie - Stelt vragen ter verduidelijking - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klant - Zorgt voor een passende opvolging 	7		

<p>de klant informeren en doorverwijzen in het Frans of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda - Gaat discreet om met informatie over de klant - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert de klant over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,... - Begeleidt eventueel de klant 	8		
<p>klachten ontvangen in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert actief naar de klant - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle 	9		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

16 MODULE: ENGELS VOOR VASTGOED ASSISTENT (M ADM 038 – 80 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met klanten. De vastgoed assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de klant ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/vastgoed gesprek, eenvoudige vastgoed-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail,...)

16.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Cursisten die reeds wat voorkennis hebben, kunnen meer uitgedaagd worden en krijgen aangepaste opdrachten op hun niveau. Cursisten die geen voorkennis hebben, krijgen bouwstenen, typezinnen die ze kunnen gebruiken. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aan gaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet) Zelfredzaamheid aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels	1	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van Engels: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van redactionele normen – Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> – verzorgd en klantvriendelijk taalgebruik – gebruikt correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie – telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier – aandacht voor netiquette opbrengen – een boodschap kunnen inspreken – namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen – face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen) – een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen) – berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden) – de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. – publiek transport plannen en nemen – zichzelf voorstellen anderen kunnen voorstellen – eenvoudige gesprekken kunnen voeren over jobgerelateerde onderwerpen(afhankelijk van de opleiding) – eenvoudige teksten kunnen lezen over jobgerelateerde onderwerpen – eenvoudige teksten kunnen beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen

<p>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden - Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden 	4		<ul style="list-style-type: none"> - Didactische tips: cursist kan eventueel eens soort van leerdagboek bijhouden om nieuwe woorden, handige tips etc bij te houden als naslagwerkje om de behoefte te identificeren en zich verder te ontwikkelen.
<p>eerstelijnsinformatie geven over de panden die in de portefeuille zitten</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antwoordt op vragen van klanten - Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand,...) 	16		<ul style="list-style-type: none"> - Woordenschat met betrekking tot woningen, verkoop, type huizen, kamers, meubels, inrichting
<p>een pandbezoek faciliteren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand - Legt een datum vast - Informeert de betrokken partijen - Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren - Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,... 	17		<ul style="list-style-type: none"> - Afspraken maken en verzetten, annuleren, de weg uitleggen - Begroeten, afscheid nemen, zich voorstellen
<p>de klant ontvangen en oriënteren en noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt gerichte vragen - Maakt notities - Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is - Verstrekt informatie volgens de richtlijnen - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt - Verwijst door naar derden in de organisatie - Handelt steeds klantvriendelijk - Behandelt klachten op een professionele manier 	BK-0204-3/1		<p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon - Controleert de ontvangen documenten - Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan - Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de klant eventueel ook buiten de organisatie 			
<p>de vraag van de klant identificeren in het Engels</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat de klant uitpraten - Analyseert de situatie - Stelt vragen ter verduidelijking - Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klant - Zorgt voor een passende opvolging 	7		
<p>de klant informeren en doorverwijzen in het Engels of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda - Gaat discreet om met informatie over de klant - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten - Verstreekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert de klant over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,... - Begeleidt eventueel de klant 	8		
<p>klachten ontvangen in het Engels</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert actief naar de klant - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle - 	9		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de [context](#), [graad van autonomie](#) en [verantwoordelijkheden](#) zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

