

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van vastgoed assistent (0352) als vermeld in artikel 1.

## 1. GLOBAAL

a. Titel  
Vastgoed assistent

b. Definitie  
Ondersteunt administratief het verkoop-, verhuur- en/of beheerproces van vastgoed teneinde de gestelde doelstellingen te realiseren en meewerken om het imago van het bedrijf te versterken.

c. Niveau  
4

d. Jaartal  
2018

## 2. COMPETENTIES

### 2.1 Opsomming competenties

#### BASISACTIVITEITEN

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie (M160601 Id17424-c, Id24109-c, Id18675-c, Id16379-c, co 01030, co 01780, co 01781, co 01782, co 01783, co 01807) (M160101 Id-c) (M160601 Id-c)
  - 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
- Werkt oplossingsgericht (co 01805)
  - 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
- Werkt doelgroepgericht (co 01806)
  - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
  - Zorg 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 met collega's
  - Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
  - Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)
  - 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

#### SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

- Organiseert de onthaalruimte (G110101 Id16851-c)
  - 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
  - Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
  - Voert bestellingen uit en volgt ze op
- Onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers (M160101 Id17967-c)
  - 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
- Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers (M160101 Id17967-c)
  - 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
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst (M160101 Id17283-c)

- 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
- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure (co 01717)
    - 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
- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon (co 01716)
    - Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
    - Stuurt de mail tijdig door
    - Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op
- Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit (C150401 Id18038-c)
    - 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
- Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor (C150401 Id16896-c)
    - 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
- Ondersteunt in het formaliseren van de makelaarsopdracht (co 02208)
    - 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
- Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier (co 02209)
    - 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
- Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken (co 02210)
  - 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
- Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten (co 02211)
  - 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,...)
- Faciliteert een pandbezoek (co 02207)
  - 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,...
- Ondersteunt administratief het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw (C150401 Id18147-c)
  - 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
- Werkt samen in een team (C150401 Id19197-c)
  - 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

## 2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

### 2.2.1 Kennis

#### Generieke kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over

vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van vergadertechnieken

### Specifieke kennis

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van publiciteit
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

### 2.2.2 Vaardigheden

#### Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen digitaliseren, verwerken en controleren van documenten, data en informatie bij het ondersteunend en loyaal werken tav de afdeling/organisatie
- Het kunnen helder, duidelijk en op een zakelijke manier communiceren
- Het kunnen gebruiken van instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maken en bijwerken van situatieoverzichten
- Het kunnen zakelijk handelen bij het ondersteunend en loyaal werken tav de afdeling/organisatie
- Het kunnen organiseren van vergaderingen en opstellen van verslagen
- Het kunnen respecteren van de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Het kunnen confidentieel omgaan met bedrijfsgerelateerde informatie
- Het kunnen integer en respectvol omgaan met klanten/collega's bij het doelgroepgericht werken
- Het kunnen zorgen voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's bij het doelgroepgericht werken

- Het kunnen wekken van geen onrealiseerbare verwachtingen bij het doelgroepgericht werken
- Het kunnen richten van de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Het kunnen proberen zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Het kunnen authentiek omgaan met bezwaren, weerstand en klachten het doelgroepgericht werken
- Het kunnen zich informeren over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen identificeren van de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen opvolgen van nieuwe evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen delen van kennis met collega's bij het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- Het kunnen zorgen voor of regelen van decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,...) in opdracht van de verantwoordelijke
- Het kunnen benutten van de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Het kunnen veranderen van de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Het kunnen op peil houden de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties
- Het kunnen voorzien van folders, brochure(s), posters,... in de onthaalruimte
- Het controleren van het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten
- Het kunnen uitvoeren van bestellingen en ze opvolgen
- Het kunnen verwelkomen, identificeren, registreren van klanten en aankondigen van klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen maken van notities
- Het kunnen verzorgen van taal, gedrag en houding in contact met de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen gebruiken van verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken
- Het kunnen aanpassen van de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen
- Het kunnen bezorgen van informatie aan klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen helpen bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen beantwoorden van vragen met een concreet en relevant antwoord
- Het kunnen helpen het invullen van documenten om de wensen na te gaan
- Het kunnen inschatten van de hoogdringendheid van een oproep en proberen dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Het kunnen controleren van de ontvangen documenten
- Het kunnen laten uitpraten van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen discreet omgaan met informatie over de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen op de hoogte blijven van de organisatie en haar activiteiten
- Het kunnen verstrekken van basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en indien nodig, opzoeken van informatie via beschikbare bronnen
- Het kunnen het eventueel kunnen begeleiden van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen begrijpen van de klanten, leveranciers en bezoekers en informeren in een andere taal
- Het kunnen actief luisteren naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen doorgeven van informatie aan de verantwoordelijke

- Het kunnen selecteren van de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Het kunnen tijdig kunnen doorsturen van mails
- Het kunnen eventueel kunnen opstellen van een voorstel van schriftelijk antwoord
- Het kunnen leggen van prioriteiten binnen het eigen takenpakket
- Het kunnen aanleggen en bijhouden van een klanten- en vastgoedportefeuille
- Het kunnen antwoorden op prijsaanvragen en infovragen
- Het kunnen opvragen van offertes bij het organiseren en uitvoeren van de administratie van een vastgoedkantoor
- Het kunnen administratief analyseren, beheren en opvolgen van vastgoeddossiers
- Het kunnen vervullen van de bijhorende administratieve formaliteiten
- Het kunnen maken van afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand
- Het kunnen vastleggen van een datum
- Het kunnen informeren van de betrokken partijen
- Het kunnen informeren van de betrokkenen bij (agenda)wijzigingen
- Het kunnen nemen van de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,...
- Het kunnen ondersteunen van het aanbod en deze up-to-date houden
- Het kunnen gebruiken van vastgoedsoftware
- Het kunnen ondersteunen van de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen,...)
- Het kunnen verwerken van foto- of videomateriaal in affiches, websites,...
- Het kunnen opstellen van advertenties en deze plaatsen in media
- Het kunnen verzamelen en controleren van gegevens en documenten
- Het kunnen bijhouden van de vraag en het aanbod op de eigen website
- Het kunnen identificeren en verifiëren van de identiteit van de opdrachtgevers
- Het kunnen identificeren van het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed
- Het kunnen opvragen van de eigendomstitel van het onroerend goed bij verkoop
- Het kunnen verzamelen van alle wettelijk vereiste documenten en attesten
- Het kunnen omgaan met vertrouwelijk met informatie
- Het kunnen maken van afspraken met de klant
- Het kunnen opvragen van gegevens
- Het kunnen opmaken van documenten voor publicatie (folders,...)
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware bij het geven van uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier
- Het kunnen voorbereiden van de documenten van een verkoop/verhuur
- Het kunnen in beperkte mate informeren van potentiële kandidaten over onroerende goederen
- Het kunnen uitvoeren van procedures volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector
- Het kunnen voorzien van de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier
- Het kunnen werken binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten
- Het kunnen beantwoorden van vragen van klanten bij het geven van eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten
- Het kunnen geven van een eerste indruk over het pand aan de klant door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand,...)
- Het kunnen verzamelen van alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom
- Het kunnen opvragen van gegevens bij instanties
- Het kunnen opmaken van dossiers per gebouw of private eigendom
- Het kunnen vervolledigen en aanpassen van het dossier aan tijdens de beheersopdracht

- Het kunnen opvragen en vergelijken van offertes bij het administratief ondersteunen van het vastgoedbeheer
- Het kunnen samenwerken met beroepsactoren in een multidisciplinair verband
- Het kunnen verlenen van hulp en advies bij problemen
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van eigen opdrachten et de collega's
- Het kunnen luisteren naar voorstellen en vragen
- Het kunnen realiseren van een aangenaam werkklimaat
- Het kunnen veilig, ordelijk en milieubewust organiseren van de werkplek
- Het kunnen openen en sluiten van het onthaal en bijhorende ruimtes volgens de gangbare procedures

#### Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inventariseren van problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Het kunnen analyseren van de aard van de problemen
- Het kunnen analyseren problemen in het proces
- Het kunnen uitwerken van een passende oplossing
- Het kunnen zoeken naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Het kunnen uitwerken van processen die problemen kunnen voorkomen
- Het kunnen analyseren van de situatie bij het identificeren van de vraag van klanten, leveranciers en bezoeker
- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking bij het identificeren van de vraag van klanten, leveranciers en bezoeker
- Het kunnen anticiperen op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het kunnen zorgen voor een passende opvolging ij het identificeren van de vraag van klanten, leveranciers en bezoeker
- Het kunnen in alle omstandigheden onder controle houden van de eigen emoties
- Het kunnen nemen van de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,...

#### Motorische vaardigheden

##### 2.2.3 Context

##### Omgevingscontext

- Dit 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 dit 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.

#### 2.2.4 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

### 2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- Het oplossingsgericht werken
- Het doelgroepgericht werken
- Het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- Het organiseren van de onthaalruimte
- Het onthalen en oriënteren van klanten, leveranciers en bezoekers
- Het identificeren van de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Het informeren van personen en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst
- Het ontvangen van klachten en deze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedures
- Het beantwoorden van inkomende mails op het info-adres of doorsturen naar de aangewezen contactpersoon
- Het organiseren en uitvoeren van de administratie van een vastgoedkantoor
- Het faciliteren van een pandbezoek
- Het beheren van informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor
- Het ondersteunen in het formaliseren van de makelaarsopdracht
- Het geven van uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier
- Het binnen de juridisch omschreven lijnen handelen bij de uitvoering van de taken
- Het geven van eerstelijnsinformatie over de panden die in de bedrijfsportefeuille zitten
- Het administratief ondersteunen van het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw
- Het samenwerken in een team

### 2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...  
tot erkenning van de beroepskwalificatie vastgoed assistent.

Brussel, .....

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS