

Inhoud

I	Inleiding.....	1
II	Specialisme : NVM Nieuwbouwspecialist	2
III	Grondslag specialisme	3
1.	Uitgangspunten.....	3
2	Lidmaatschap NVM	3
3	Kennistest	4
4	Aantoonbare ervaring	4
5.	Opdracht & Service Level Agreement (SLA)	4
IV	Aanmelding specialisatie	5
V	Specialisatie behouden.....	5
VI	Beëindiging registratie specialisatie	6
VII	De NVM en haar specialisten	6

I Inleiding

NVM-makelaars zijn, als persoon en als verantwoordelijken voor het kantoor waaraan ze zijn verbonden, gehouden aan de NVM Erecode. De Erecode geldt ongeacht werkveld, positie, aangeboden diensten et cetera. Hierdoor is de Erecode van algemene aard.

De samenleving en de (woning)markt verandert. De rol, positie en betrokkenheid van de makelaar bij de diverse marktgebieden verandert ook. In de discussie ‘Makelaar 2020’ worden de contouren zichtbaar waarmee de makelaar zich wellicht beter kan specialiseren. Dat geldt ook voor de adviseur / makelaar die betrokken is bij nieuwbouwwoningen.

Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

II Specialisme : NVM Nieuwbouwspecialist

Als gevolg van de vraag uit de markt van professionele opdrachtgevers bij de verkoop en verhuur van (ver)nieuwbouwwoningen, is de ‘NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw’ ontstaan. In dit document is vastgelegd welke kwaliteit dienstverlening geboden wordt door de NVM Nieuwbouwspecialist. De interne werkprocessen, de interne organisatie en de kwaliteit van dienstverlening staan daarbij centraal. In deze ‘Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist’ is beschreven:

- op welke wijze de specialisatie tot NVM Nieuwbouwspecialist in de NVM wordt ingebed;
- op welke wijze een NVM Makelaar (op Ondernemings- en vestigingsniveau) zich als NVM Nieuwbouwspecialist kan registreren;
- op welke wijze de registratie als NVM Nieuwbouwspecialist behouden blijft;
- op welke wijze de registratie als NVM Nieuwbouwspecialist wordt beëindigd;

Basis voor de ‘NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw’ en deze ‘Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist’ is het document *‘NVM Nieuwbouw - Van verkopen wat niet gewenst is naar bouwen waar vraag naar is. NVM Nieuwbouwspecialisten als schakelpunt tussen klant en markt’*

In haar bijeenkomst van november 2013 en mei 2014 heeft de Ledenvergadering van de Vakgroep Wonen de voorstellen besproken en aangenomen. De bespreking van mei 2014 had betrekking op de richtlijnen wie zich NVM Nieuwbouwspecialist mag noemen. Er was instemming met vier norm onderdelen te weten:

1. lid NVM wonen
2. slagen voor een (digitale) kennistest
3. aantoonbare ervaring
4. werken met een Service Level Agreement (SLA)

Om tot een goede invulling te komen op welke wijze deze onderdelen geïnterpreteerd moesten worden is eerst een NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw opgesteld. Deze Norm behandelt voornamelijk de (kwaliteit van) diensten van de NVM Nieuwbouwspecialist aan zijn opdrachtgevers (en consumenten). De Norm geeft derhalve duidelijkheid aan belanghebbenden wat de NVM Nieuwbouwspecialist door zijn registratie heeft beloofd . Doordat in de Kwaliteitsnorm het kwaliteitsniveau beschreven is, kan met deze Implementatie notitie invulling worden gegeven aan de normonderdelen die in mei 2014 door de Ledenvergadering zijn aangenomen.

III Grondslag specialisme

1. Uitgangspunten

- 1.1 Als een NVM-lid (Onderneming) belooft bij het adviseren over en/of de verkoop c.q. verhuur van nieuwbouwwoningen overeenkomstig de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw te werken en overeenkomstig onderhavige Implementatie notitie door de NVM is geregistreerd, mag het NVM-lid zijn vestiging(en) voor zover deze volledig aan deze Onderneming of aan andere Ondernemingen binnen hetzelfde concern toebehoren, zich NVM Nieuwbouwspecialist noemen. Alle vestigingen dienen de (ver)nieuwbouw gerelateerde activiteiten overeenkomstig de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw en deze Implementatie notitie uit te voeren;
- 1.2 De NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw is onlosmakelijk verbonden met deze Implementatie notitie;
- 1.3 Om als NVM Nieuwbouwspecialist geregistreerd te worden dient het NVM-lid (onderneming) de NVM informatie te verschaffen over:
 - Lidmaatschap NVM (zie lid 2)
 - Kennistest (zie lid 3)
 - Aantoonbare ervaring (zie lid 4)
 - Opdracht & Service Level Agreement (zie lid 5)
- 1.4 Voor de specifieke werkprocessen en het voor de opdrachtgevers delen van ‘makelaars overstijgende projectinformatie’ geldt dat het kantoor dient te werken met een kantoorautomatiseringspakket dat voldoet aan de specificaties die in de Kwaliteitsnorm zijn opgenomen;
- 1.5 De NVM Nieuwbouwspecialist meldt alle nieuwbouwwoningen en kavels aan overeenkomstig de normale NVM regels én de specificaties zoals de NVM met de Nieuwbouwspecialisten heeft vastgelegd.

2 Lidmaatschap NVM

- 2.1 Het specialisme NVM Nieuwbouwspecialist staat open voor het NVM-lid (onderneming);
- 2.2 Het specialisme geldt voor alle vestigingen van het NVM-lid. De directie van het NVM-lid (onderneming) is (zijn) verantwoordelijk voor de belofte dat het NVM-lid en al haar vestigingen overeenkomstig de Kwaliteitsnorm en deze Implementatie notitie werken;
- 2.3 De NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw betreft voornamelijk de dienstverlening omtrent advisering en afzet van (ver)nieuwbouwwoningen. Lidmaatschap van de Vakgroep Wonen is derhalve voor de hand liggend. NVM kantoren die bij een andere vakgroep zijn aangesloten kunnen zich evenwel, mits ze werken overeenkomstig de

Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

Kwaliteitsnorm en de inschrijving overeenkomstig deze notitie, aanbieden en laten registreren;

3 Kennistest

- 3.1 De NVM biedt, op grond van de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw, een test aan die mede tot stand is gekomen na input van professionele opdrachtgevers;
- 3.2 De test omvat 35 vragen en is afgestemd op de werkprocessen, de organisatie, de data uitwisseling;
- 3.3 Per onderdeel zijn respectievelijk maximaal 50, 30 en 20 punten (totaal 100) te behalen; De minimale score per onderdeel is 70% van het totaal van dat onderdeel. De totale eindscore is minstens 70 punten;
- 3.4 De test wordt bij de aanvraag tot registratie afgenomen. Het is aan het NVM-lid wie de test maakt. De kennistest mag maar door één kandidaat tegelijk worden gemaakt. Het is niet toegestaan met meerdere medewerkers, ook al zijn zij verbonden aan hetzelfde kantoor, samen de toets te doen en overleg te plegen.
- 3.5 Door het instituut dat namens de NVM de test bij de aanvrager uitzet en de scores terug meldt, wordt aan de aanvrager nadere richtlijnen (o.m. over tijdsduur et cetera) bekend gemaakt.

4 Aantoonbare ervaring

- 4.1 Een NVM Nieuwbouwspecialist beschikt over aantoonbare ervaring aangaande advisering en afzet van (ver)nieuwbouwwoningen;
- 4.2 De ervaring wordt opgebouwd door actief betrokken te zijn met (ver)nieuwbouw. In bepaalde regio's is er meer dan wel minder activiteit. Hierdoor zal er bij de beoordeling een weging plaatsvinden;
- 4.3 Aantoonbare ervaring omvat een overzicht van
 - adviezen over nieuwbouwlocaties en/of projecten in de afgelopen drie tot vijf jaar (afhankelijk van de regio) alsmede
 - verkoop- en/of verhuuropdrachten van projectmatige afzet van nieuwbouwwoningen waaraan de afgelopen drie tot vijf jaar (afhankelijk van de regio) is gewerkt;
- 4.4 Een advies en verkoop/verhuur opdracht kan hetzelfde project betreffen;
- 4.5 Voor het overzicht van aantoonbare ervaring 'adviezen' dient gebruik te worden gemaakt van bijlage 2 (drie maal) en voor 'verkoop/verhuur' van bijlage 3 (drie maal).

5. Opdracht & Service Level Agreement (SLA)

- 5.1 Als onderdeel van de B2B verhouding die de NVM Nieuwbouwspecialist met zijn opdrachtgever heeft, wordt de opdracht tot dienstverlening door de NVM Nieuwbouwspecialist schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd;

Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

- 5.2 In de opdrachtbevestiging geeft de NVM Nieuwbouwspecialist aan dat hij overeenkomstig de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw werkt. Desgewenst stelt de NVM Nieuwbouwspecialist de opdrachtgever de norm beschikbaar;
- 5.3 Gebaseerd op de beschrijving van de diensten die de opdrachtgever en de NVM Nieuwbouwspecialist overeenkomen, wordt er een Service Level Agreement (SLA) aansluitend op de opdracht opgesteld.

IV Aanmelding specialisatie

1. Het NVM-lid dat zich (met haar vestigingen) als NVM Nieuwbouwspecialist wenst te laten registreren kan daartoe bij de NVM een verzoek indienen. De registratie vindt plaats nadat aan de voorwaarden, waaronder het met een voldoende score afleggen van een kennistest, is voldaan;
2. Bij het verzoek dient de aanvrager in:
 - Een ondertekende verklaring naar model als bedoeld in bijlage 1 waarmee het NVM-lid verklaart te werken overeenkomstig de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw. In de verklaring wordt ook de bereidheid getoond deel te nemen aan de kennistest;
 - Voor de drie tot vijf jaar voorafgaand aan de aanvraag een overzicht met minimaal drie gerealiseerde adviestrajecten en minimaal drie verkoop/verhuuropdrachten (zoals bedoeld in III 4.3);
 - Een opgave met welk Kantoorautomatiseringssysteem voor uitwisseling en ICT begeleiding van de werkprocessen gewerkt wordt;
3. Op basis van een volledige aanvraag ontvangt de aanvrager een uitnodiging om de test te maken;
4. Nadat gebleken is dat de het resultaat van de test voldoende is, registreert de NVM het NVM-lid (en de vestigingen) als NVM Nieuwbouwspecialist.

V Specialisatie behouden

1. Periodiek werkt de NVM Nieuwbouwspecialist mee aan een (mogelijk door derden uit te voeren) screening in hoeverre overeenkomstig NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw wordt gewerkt;
2. Onderdeel van de screening zijn:
 - Uitvoering van de werkprocessen;
 - De kantoororganisatie;
 - De (kwaliteit van) datawisseling;
 - Kennisniveau betrokkenen
 - Aantoonbare ervaring

Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

3. De wijze van screening wordt nader uitgewerkt;
4. Indien de NVM Nieuwbouwspecialist na de screening een negatieve beoordeling krijgt, heeft ze de mogelijkheid om binnen 4 maanden de aanbevelingen die in de beoordeling benoemd zijn, tot uitvoering te brengen;
5. Uiterlijk na de termijn van 4 maanden meldt de NVM Nieuwbouwspecialist of de aanbevelingen zoals vernoemd in lid 4, zijn overgenomen;
6. De beoordeling van de screening en de eventuele melding door de NVM Nieuwbouwspecialist na een negatieve beoordeling, wordt door de NVM geregistreerd.

VI Beëindiging registratie specialisatie

1. De registratie van de inschrijving als specialist wordt beëindigd als:
 - Het NVM-lid daartoe een verzoek doet bij de NVM;
 - Het kantoor niet meer is verbonden aan een NVM lidmaatschap;
 - Het kantoor niet meewerkt aan de periodieke screening;
 - Het kantoor de aanbevelingen na een negatieve beoordeling van de screening niet heeft doorgevoerd;
 - De NVM op basis van onderzoek en uitspraak de registratie als specialist doorhaalt
2. Tegen doorhaling als hiervoor bedoeld is overeenkomstig de NVM regelgeving bezwaar en/of beroep mogelijk.

VII De NVM en haar specialisten

1. De specialist binnen de NVM

- 1.1 De specialist wordt geregistreerd nadat is voldaan aan de voor specialisatie en aanmelding gestelde eisen;
- 1.2 De NVM houdt een register bij van kantoren die aan de specialisatie voldoen;
- 1.3 Op aanvraag van belangstellenden doet de NVM mededeling welk kantoor is ingeschreven als specialist;

2. Kennis behoud

- 2.1 In samenwerking met NVMSOM biedt de NVM regelmatig opleidingen aan om het kennisniveau van de bij de werkprocessen betrokken medewerkers van het kantoor minstens op peil te houden;
- 2.2 Medewerkers van het kantoor welke gehouden zijn aan jaarlijkse PE-punten (Persoonlijke Educatie), dienen minimaal 50% van de benodigde PE-punten te behalen met op de specialisatie afgestemde opleidingen.

Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

3. Marketing & uitwisseling

- 3.1 De NVM heeft in haar Jaarplan ruimte opgenomen om de aard van de specialisatie gedurende het jaar onder de aandacht van derden te brengen;
- 3.2. De NVM organiseert periodiek overlegbijeenkomsten met delegaties van de specialisten om op specifieke onderwerpen afstemming te laten plaatsvinden;
- 3.3 De NVM organiseert periodiek overlegbijeenkomsten met (delegaties van) de specialisten en stakeholders zoals opdrachtgevers, brancheorganisaties, funda, kantoorautomatiseerders et cetera. Deze bijeenkomsten hebben het doel tot versterking van samenwerking te komen;

4. Toezicht en handhaving

- 4.1 Indien een opdrachtgever en/of een klant van mening is dat de specialist zich niet houdt aan de Kwaliteitsnorm waarop de diensten zijn gebaseerd, worden zij uitgenodigd bij de NVM een klacht in te dienen. Een ingediende klacht kan resulteren in een onderzoek en procedure overeenkomstig de NVM reglementen;
- 4.2 Als op basis van een screening of anderszins gereede twijfel is of het kantoor werkt overeenkomstig de Kwaliteitsnorm en de Implementatie notitie, kan de NVM een onderzoek starten en bij overtredingen de NVM reglementen toepassen;
- 4.3. NVM kan – na consultatie van de (een delegatie van) de specialisten, stakeholders en/of derden- de ‘Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist’ wijzigen;

5. Kosten

- 5.1 Voor de noodzakelijke administratieve handelingen bij het registreren van de aanmelding, het in stand houden van het register en de screening, kan de NVM de specialist een jaarlijkse bijdrage voorschrijven. Deze bijdrage wordt jaarlijks door het AB vastgesteld en is gelijk voor alle specialisten binnen een kwaliteitsnorm;
- 5.2 Indien de NVM het gebruik van specifieke tools en/of producten voor de specialisten mogelijk maakt c.q. afschermt voor andere NVM leden, dan heeft het AB de mogelijkheid om aan het gebruik kosten toe te rekenen dan wel de betrokken specialisten (ongeacht of ze gebruikmaken van de tools en/of producten) een jaarlijkse abonnementsprijs op te leggen.

Nieuwegein, september 2015

- Bijlage 1 Aanvulling op IV2, Modelverklaring verzoek registratie NVM Nieuwbouwspecialist
Bijlage 2 Aanvulling op III4.5, Overzicht aantoonbare ervaring ‘Advies’(3 maal invullen)
Bijlage 3 Aanvulling op III4.5, Overzicht aantoonbare ervaring ‘Verkoop/verhuur’(3 maal invullen)

Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist



Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

Bijlage 1,

Aanvulling op IV2
Modelverklaring verzoek registratie NVM Nieuwbouwspecialist

Hierbij verklaart het NVM-lid (Onderneming) _____,
hierbij vertegenwoordigd door haar directielid/-leden

_____,
aangesloten bij de NVM met de vestigingsnummer(s) _____,
dat wij de Onderneming en al haar vestigingen

- bij de advisering over en verkoop/verhuur van nieuwbouwwoningen werkt overeenkomstig de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw en
- hetgeen is opgenomen in de Implementatie notitie voor de NVM Nieuwbouwspecialist accepteert.

Voor de uitwisseling van Nieuwbouwwoningen zoals bedoeld in de NVM Kwaliteitsnorm Nieuwbouw werkt de onderneming en de vestiging(en) met het Kantoorautomatiseringspakket van _____.

Separaat worden de benodigde overzichten welke voor registratie als NVM Nieuwbouwspecialist bij de NVM ingediend.

Met ondertekening wordt ingestemd dat er wordt deelgenomen aan een kennistest. Nadat de kennistest met goed gevolg is gedaan wordt het kantoor als NVM Nieuwbouwspecialist geregistreerd.

Plaats, datum

Handtekening(en)

Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist



Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

Bijlage 2,

Aanvulling op III4.5
Aantoonbare ervaring Advisering

NVM-lid Ondernemingsnummer _____,

Kantoornaam _____,

Opdrachtgever advies _____,

Contactpersoon _____,

Telefoonnummer _____,

Mailadres _____,

Projectnaam / Projectlocatie _____

Aantal (beoogde) woningen in project

Datum adviesrapport _____,

Mondeling toegelicht Ja / Nee

Vervolgopdracht verkoop / verhuur Ja / Nee

Implementatie specialisme: NVM Nieuwbouwspecialist



Versie 1.3 d.d. 1 september 2015

Bijlage 3,

Aanvulling op III4.5
Aantoonbare ervaring Verkoop / Verhuur

NVM-lid Ondernemingsnummer _____,

Kantoornaam _____,

Opdrachtgever verkoop/verhuur _____,

Contactpersoon _____,

Telefoonnummer _____,

Mailadres _____,

Projectnaam / Projectlocatie _____

Aantal woningen in project

Start verkoop / verhuur _____,

Collegiale verkoop? Ja / Nee

Is 70% voorverkoop gehaald Ja / Nee / N.v.t.

Nog in verkoop? Ja / Nee

Zo niet, datum verkoop laatste woning _____.