

# **TOETSTERMEN**

WFT-MODULE

Hypothecair krediet

BIJLAGE B7

---

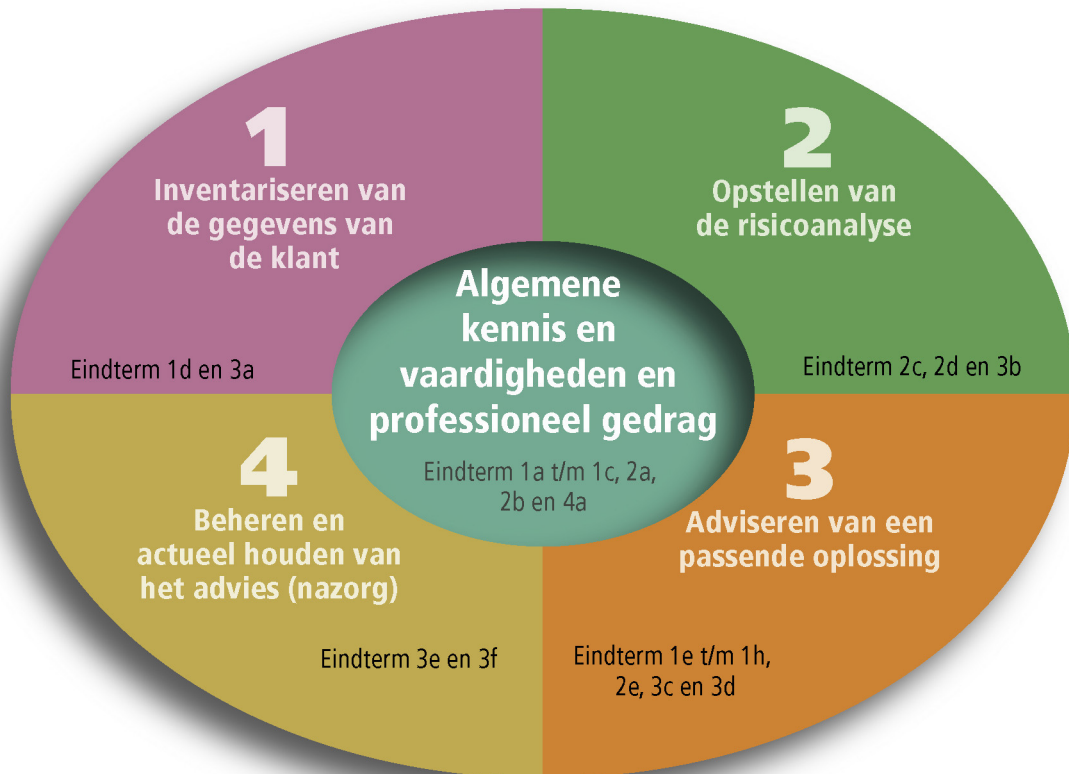
---

**College Deskundigheid Financiële Dienstverlening**

**25 juli 2012, Den Haag**

---

In het onderstaande figuur is de taakstructuur van de hypotheekadviseur schematisch weergegeven. In dit document worden de taken verder uitgewerkt en wordt een relatie gelegd met de benodigde kennis, vaardigheden en competenties.



## ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

### KENNIS

| <b>Eindterm 1a: De persoon maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde richtlijnen en gedragscodes (zelfregulering)</b> |  |                     |
|--|--|---------------------|
| <b>Nummer toetsterm</b>  | <b>Omschrijving toetsterm</b>  | <b>Kennisniveau</b> |
| 1a.1   | De kandidaat kan de fiscale gevolgen voor de klant in kaart brengen met betrekking tot de eigen woning, zoals de Wet op de inkomstenbelasting, Wet op de loonheffing, Wet belastingen rechtsverkeer, Wet omzetbelasting, schenk- en erfbelasting.  | B                   |
| 1a.2   | De kandidaat heeft kennis van de voorwaarden en normen van de NHG (Nationale Hypotheek Garantie) en de normen van t de GHF (Gedragscode Hypothecaire Financieringen).  | K                   |
| 1a.3   | De kandidaat kan de actuele wet- en regelgeving voor hypotheekadvies uitleggen.  | B                   |
| 1a.4   | De kandidaat heeft kennis van de relevante regelgeving op het gebied van het erfrecht, het huwelijksvermogensrecht en overige samenlevingsvormen, de publiekrechtelijke gebruiksbeperkingen, het overeenkomstenrecht, sociale verzekeringen, de WSNP en overige relevante regelgeving op het gebied van de eigen woning. | K                   |

| <b>Eindterm 1b: De persoon baseert zijn werkzaamheden op kennis van de markt, marktontwikkelingen en processen.</b> |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>Nummer toetsterm</b>   | <b>Omschrijving toetsterm</b>  | <b>Kennisniveau</b> |
| 1b.1  | De kandidaat kan de overwegingen noemen bij het beantwoorden van de vraag: kopen of huren?   | K                   |
| 1b.2  | De kandidaat kan de theoretische samenhang tussen vraag en aanbod, renteontwikkeling en prijsvorming uitleggen.  | K                   |
| 1b.3  | De kandidaat kan de eisen die gesteld worden aan en de rol van de makelaar, taxateur, notaris, de aanbieder en het Waarborgfonds noemen.   | K                   |
| 1b.4  | De kandidaat kan de positie, de rol en het taakgebied van de adviseur uitleggen.   | B                   |
| 1b.5  | De kandidaat kan de procedure rond de koop en verkoop van een woning omschrijven.  | K                   |
| 1b.6  | De kandidaat kan de verschillende koopconstructies en koopstimulerende maatregelen onderscheiden, zoals erfpacht, subsidies, startersleningen, MVE/MGE en beperkte gebruiks- en genotsrechten, zoals appartementsrecht, erfdienstbaarheid, erfpachtrecht, recht van gebruik en bewoning, vruchtgebruik en recht van overpad. | B                   |
| 1b.7  | De kandidaat kan het tijdpad, de geldstroom en het documentenverkeer van het aankoop- en financieringsproces beschrijven.  | K                   |
| 1b.8  | De kandidaat kan uitleggen wat een weduweverklaring (ook wel partnerverklaring) behelst.   | K                   |
| 1b.9  | De kandidaat kan de belangrijkste elementen in de voorlopige koopovereenkomst (ontbindingsclausule, data en waarborgsom,   | B                   |

|   | bijzondere bepalingen) en in de akte van levering (hoogte van inschrijving, overinschrijving) uitleggen.  |                     |
|---|---|---------------------|
| <b>Eindterm 1c: De persoon baseert zijn werkzaamheden op kennis van de gevolgen van niet-naleving van de relevante wet- en regelgeving.</b> |   |                     |
| <b>Nummer toetsterm</b>   | <b>Omschrijving toetsterm</b>   | <b>Kennisniveau</b> |
| 1c.1  | De kandidaat kan in hoofdlijnen de inhoud van wet- en regelgeving op het gebied van toezicht beschrijven: Wet op het financieel toezicht (Wft) en lagere regelgeving.   | K                   |
| 1c.2  | De kandidaat kan de relatie tussen de eisen die voortvloeien uit het Burgerlijk Wetboek (BW) over professioneel handelen (zorgplicht: overeenkomst van opdracht Boek 7 art. 400 e.v.) uitleggen en kan de spanningsvelden met Wet op het financieel toezicht (Wft) in concrete recente gevallen analyseren. | B                   |
| 1c.3  | De kandidaat kan aansprakelijkheidsrisico's op het gebied van hypotheke uitleggen (afdwingen professioneel gedrag door de klant) en kan daarbij recente praktijkvoorbeelden noemen.   | B                   |
| 1c.4  | De kandidaat kan beschrijven welke beroepsmogelijkheden bestaan bij sancties van De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM), uitspraken op het gebied van hypotheke, klachteninstututen en rechterlijke uitspraken.   | K                   |

## VAARDIGHEDEN

| <b>Eindterm 2a: De persoon beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren.</b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>Vaardigheid (V)</b>  | <b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>  | <b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>  |
| <b>De kandidaat kan:</b>  |  |  |
| 2a.1 gestructureerd interviewen.  | De kandidaat werkt gestructureerd en is onbevooroordeeld. Interviewtechniek en vraagpunten van het onderzoek zijn goed uitgewerkt en worden goed uitgevoerd. De kandidaat stelt juiste en relevante vragen. De interviewtechniek is gebaseerd op de onderdelen: luisteren, doorvragen, confronteren en inleven in de klant. Kandidaat leeft zich in. | Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert.<br>Kandidaat interviewt klant in verschillende levensfasen en met betrekking tot verschillende gebeurtenissen. |
| 2a.2 mondeling communiceren.  | De relevante informatie en de persoonlijke toelichting zijn correct, duidelijk en niet-misleidend, en afgestemd op het begripsniveau van de klant.   | Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert.  |
| 2a.3 de documenten uitleggen.   | De relevante informatie is correct, duidelijk en niet-misleidend, en afgestemd op het begripsniveau van de klant.  | Bijvoorbeeld het dienstverleningsdocument, de opdrachtbevestiging, de algemene voorwaarden, de   |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | incassomachtiging, de betalingsopdracht en de aanvraagformulieren.  |
| 2a.4 | schriftelijk communiceren opstellen.                        | De relevante informatie is correct, duidelijk en niet-misleitend, en afgestemd op het begripsniveau van de klant.                           |
| 2a.5 | formulieren en offertes invullen, aanvragen en controleren. | De kandidaat werkt gestructureerd en is alert op fouten.<br>Betreft alleen formulieren en offertes die samenhangen met het hypotheekadvies. |

| <b>Eindterm 2b: De persoon beschikt over het vermogen om ICT-toepassingen te gebruiken.</b> |   |  |
|---|---|--|
| <b>Vaardigheid (V)</b>  | <b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>                         | <b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>                    |
| <b>De kandidaat kan:</b>  |   |  |
| 2b.1  | vragenlijsten en ICT-toepassingen, waaronder rekenmodellen toepassen. | De kandidaat voert de gegevens die hij van de klant heeft gekregen op de juiste manier in.<br>Is alert op fouten en onlogische uitkomsten. |
|   |   | ICT-programma's die ondersteunen bij de verwerking van gegevens om te komen tot een passend advies.  |

## PROFESSIONEEL GEDRAG

### VAARDIGHEDEN

| <b>Eindterm 4a: De persoon beschikt over het vermogen om de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken door, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden:</b>   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fraudesignalen te onderkennen en daarop handelen;</li> <li>○ doorverwijzen naar derden;</li> <li>○ morele aspecten en verantwoordelijkheid uitleggen;</li> <li>○ de mogelijkheden presenteren;</li> <li>○ het nemen van adviesverantwoordelijkheid.</li> </ul> |   |  |
| <b>Vaardigheid (V)</b>  | <b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b> | <b>Toelichting op vaktechnische of</b> |

| De kandidaat kan   |  | <b>communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>   |
|--|--|---|
| 4a.1 fraudesignalen onderkennen en daarop handelen.        | De kandidaat gebruikt systemen en/of uitslag van de systemen, zoals EVA, SFH, VIS en BKR, op een juiste wijze.<br>De kandidaat geeft op adequate wijze opvolging aan een fraudesignaal.  |   |
| 4a.2 doorverwijzen naar derden.                            | De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid.<br>De kandidaat kent de grenzen van zijn kennis en kan verwijzen naar bepaalde vraagstukken die beter beantwoord kunnen worden door andere partijen.  | Bijvoorbeeld doorverwijzen naar de notaris, maar ook naar een andere financiële dienstverlener als de kandidaat dat product of die oplossing niet kan adviseren/bemiddelen, omdat hij daarin bijvoorbeeld niet bevoegd is terwijl het product wel aansluit op het profiel.<br><br>Bijvoorbeeld in geval de klant een ondernemer is en de deskundigheid om het inkomen vast te stellen te kort schiet. |
| 4a.3 morele aspecten en verantwoordelijkheid uitleggen.    | De kandidaat kan de morele aspecten en morele verantwoordelijkheid van werkprocessen duidelijk en expliciet uitleggen.   | Kostenloading, verdienmodel, voor- en nadelen van product of advies onderkennen, alternatieve producten of adviezen meewegen, belangenafweging belanghebbenden - o.a. aanbieders, bemiddelaars, adviseurs, potentiële lener -, relatiegeschenken, incentives, targets, commerciële doelstellingen, verstrengeling privébelangen en voorwetenschap.  |
| 4a.4 verschillende belangen in kaart brengen en bespreken. | De kandidaat brengt de belangen van de klant en de financiële instellingen bij de te maken keuzes duidelijk in kaart.<br>De kandidaat kan het belang en de positie van bijvoorbeeld klant en aanbieder onderscheiden en analyseert de mogelijke dilemma's die kunnen ontstaan.<br>De kandidaat kan ook met de verschillende actoren over de dilemma's schriftelijk communiceren. | Bij het ontwerp van het hypotheekadvies.  |

## TAAK 1 INVENTARISEREN VAN DE GEGEVENS VAN DE KLANT

### KENNIS

| Eindtermen 1d: De persoon baseert zijn inventarisatie op kennis van de mogelijke risico's en de beschikbare instrumenten om deze risico's te beheersen. |  |              |
|---|--|--------------|
| Nummer toetsterm  | Omschrijving toetsterm   | Kennisniveau |
| 1d.1  | De kandidaat kan uitleggen waarom hij de risicobereidheid en het risicoprofiel van de klant goed in kaart moet brengen.      | B            |
| 1d.2  | De kandidaat kan uitleggen hoe risico's als betaalbaar houden in alle situaties en het renterisico beter beheersbaar worden. | B            |

### COMPETENTIES

| Eindterm 3a: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de gegevens voor het klantprofiel kan inventariseren en het klantprofiel kan opstellen. |                   |  |  |
|--|-------------------|--|--|
| Competentie (C)  | Context           | Kritische kenmerken van de situatie  | Waardering door de kandidaat   |
| De kandidaat kan   |                   |  |  |
| 3a.1 het klantprofiel inventariseren.  | Een klantgesprek. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat brengt behoefte in kaart zonder toe te werken naar een vooraf gekozen oplossing.</li> <li>Interviewtechniek.</li> <li>De kandidaat legt begrijpelijk en klantspecifiek uit waarom hij de informatie vraagt en waarvoor hij de informatie nodig heeft. Zoals identificatie, inkomensgegevens, bestaande voorzieningen.</li> <li>De kandidaat gebruikt de juiste (extra) informatiebronnen (jaarrekening, begroting, balans e.d.) indien de klant ondernemer of zzp'er is.</li> <li>Dilemma's. De kandidaat kan vertellen hoe wordt omgegaan met geïnventariseerde tegenstrijdigheden, zoals: de laagste lasten en maximale risicodekking(en), geen</li> </ul> | Analyseert bij knelpunten de eigen rol.<br>Reflecteert op eigen vaardigheden.<br>Gaat na of de klant de uitleg heeft begrepen. |

|      |                               |  |   |
|------|-------------------------------|--|---|
|      |                               | <p>gewenste en noodzakelijke risicodekking en de geuite klantwens om in de woning te blijven wonen bij het intreden van het onzekere voorval als arbeidsongeschiktheid en/of overlijden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat luistert naar de vraag van de klant en komt hier met een duidelijk antwoord op terug.</li> </ul>                      |   |
| 3a.2 | het klantprofiel vaststellen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het klantprofiel is volledig: doelstelling, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring betreffende en de hypotheek.</li> <li>• De kandidaat legt het klantprofiel schriftelijk vast in een document waarmee toegewerkt kan worden naar een advies.</li> <li>• Klant kan zich herkennen in het profiel.</li> </ul> | Kan uitkomsten van de inventarisatie verantwoorden. |



## TAAK 2 OPSTELLEN VAN DE RISICOANALYSE TEN BEHOEVE VAN HET ADVIES

### VAARDIGHEDEN

| <b>Eindterm 2c: De persoon beschikt over het vermogen om de informatie ten behoeve van het klantprofiel te controleren en in te voeren.</b> |   |   |
|---|---|---|
| <b>Vaardigheid (V)</b>  | <b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>   | <b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>   |
| <b>De kandidaat kan</b>   |   |   |
| 2c.1 de informatie controleren en invoeren.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat controleert de van de klant verkregen informatie tijdens de inventarisatiefase op juistheid, volledigheid en tegenstrijdigheden.</li> <li>De kandidaat gebruikt de juiste ICT-toepassing en controleert zoveel mogelijk het systeemantwoord op bijzondere, opvallende en/of afwijkende uitkomsten.</li> <li>Bij het ontbreken van gegevens vraagt de kandidaat de ontbrekende gegevens bij de klant op.</li> <li>De kandidaat heeft uiteindelijk goed inzicht in de gestelde wensen, eisen en prioriteiten en alle benodigde gegevens voor het beoordelen van een juist en passend advies.</li> </ul> | Het kunnen herkennen van foute, onjuiste uitkomsten, zodat niet per definitie het systeemantwoord in alle gevallen leidend is. Zelf nadenken blijft ook ingeval van een ICT-toepassing een verantwoordelijkheid van de kandidaat. |

| <b>Eindterm 2d: De persoon beschikt over het vermogen om inkomens- en vermogensoverschotten en- tekorten in de verschillende levensfasen van de klant te bepalen</b> |  |   |
|--|--|---|
| <b>Vaardigheid (V)</b>   | <b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>  | <b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>   |
| <b>De kandidaat kan</b>  |  |   |
| 2d.1 de bestaande en toekomstige klantsituatie vaststellen.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat interpreteert alle gegevens en documenten, zoals bestaande financiële producten, hypotheekverleden, UPO, loonstrook en uitkeringsspecificaties, op de juiste wijze.</li> <li>De kandidaat brengt de logische samenhang van de</li> </ul> | Verzamelt de financiële gegevens en zet deze op een rij in de volgende situaties: arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en langlevens (pensionering). |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | behoefte in kaart zonder toe te werken naar een vooraf gekozen oplossing.  |   |
| 2d.2 financiële consequenties berekenen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat analyseert de financiële consequenties in geval van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en het langlevenrisico.</li> <li>De kandidaat houdt rekening met actuele sociale en fiscale wet- en regelgeving en met overige juridische aspecten.</li> </ul> | Geeft een overzicht van de inkomens- en vermogenoverschotten en –te korten in de volgende situaties: arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en langleven (pensionering). |

## COMPETENTIES

| <b>Eindterm 3b: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij/zij de klantprofielgegevens kan analyseren.</b> |  |   |                                     |
|---|--|---|-------------------------------------|
| <b>Competentie (C)<br/>De kandidaat kan</b>   | <b>Context</b>                                   | <b>Kritische kenmerken van de situatie</b>  | <b>Waardering door de kandidaat</b> |
| 3b.1 de risicobereidheid van de klant inschatten op risicodraagkracht.  | De beschikbare informatie uit de inventarisatie. | De kandidaat toetst op basis van de cijfermatige berekeningen:<br>de financiële positie, zoals de inkomenssterugval in geval van arbeidsongeschiktheid en overlijden, de geïnventariseerde onderdelen van het klantprofiel (financiële positie, risicobereidheid en doelstellingen).<br>De klant krijgt daardoor voldoende inzicht in de financiële consequenties, op basis waarvan hij een verantwoorde keuze kan maken. |                                     |

### TAAK 3 ADVISEREN VAN EEN PASSENDE OPLOSSING<sup>1</sup>, ZOWEL FINANCIËEL ALS ORGANISATORISCH

#### KENNIS

| <b>Eindterm 1e : De persoon baseert zijn advies op grondige kennis van producten met betrekking tot de financiering van de eigen woning, waaronder het belang van aflossen van de schuld.</b> |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>Nummer toetsterm</b>   | <b>Omschrijving toetsterm</b>  | <b>Kennisniveau</b> |
| 1e.1  | De kandidaat kent de verschillen tussen nominale en effectieve rente.  | K                   |
| 1e.2  | De kandidaat kan de verschillende hypotheekvormen en rentestructures vergelijken en uitleggen.   | B                   |
| 1e.3  | De kandidaat kan de verschillende financieringsconstructies vergelijken en uitleggen, zoals overbruggingskrediet, bouwdepot, familielening, positieve / negatieve hypotheekverklaringen tweede hypotheek of inbrengen eigen middelen.  | B                   |
| 1e.4  | De kandidaat kan de belangrijkste elementen in de (hypotheek)akte(n) benoemen en de consequenties daarvan uitleggen.   | B                   |
| 1e.5  | De kandidaat kan de verschillende soorten opstal- en inboedelverzekeringen uitleggen.  | B                   |
| 1e.6  | De kandidaat weet wat informatiesystemen, zoals het BKR, inhouden en kan de consequenties uitleggen.   | B                   |
| 1e.7  | De kandidaat kan de verschillende kosten voor verkrijging en financiering van de (eigen) woning in fiscale zin onderscheiden.  | B                   |
| 1e.8  | De kandidaat kan het verschil uitleggen in adviesvergoeding tussen directe hypotheekaanbieders en hypotheekaanbieders via het intermediaire distributiekanaal.   | B                   |
| 1e.9  | De kandidaat kan de gevolgen van een restschuldrisico uitleggen.   | B                   |
| 1e.10   | De kandidaat kan de gevolgen van vervroegde aflossing uitleggen, hiervan de regels toepassen en berekeningen maken.  | B                   |
| 1e.11   | De kandidaat kan uitleggen wat de financiële consequenties zijn van een woning in de verkoop die (tijdelijk) wordt verhuurd en de financiële gevolgen van het tijdelijk hebben van meer woningen.  | B                   |
| 1e.12   | De kandidaat kan uitleggen en berekenen wat de gevolgen zijn van het afkopen, wijzigen, (fiscaal) voortzetten en het verpanden van een KEW, SEW en BEW.  | B                   |
| 1e.13   | De kandidaat kan de verschillende koopconstructies en koopstimulerende maatregelen onderscheiden, zoals erfpacht, subsidies, startersleningen en MVE/MGE en beperkte gebruiks- en genotsrechten, zoals appartementsrecht, erfdienstbaarheid, erfpachtrecht, recht van gebruik en bewoning, vruchtgebruik en recht van overpad. | B                   |

**Eindterm 1f: De persoon baseert zijn advies op grondige kennis van overeenkomstenrecht en zekerhedenrecht relevant voor de financiering van de eigen woning.**

<sup>1</sup> Bemiddelen valt onder taak 3

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm  | Kennisniveau |
|------------------|---|--------------|
| 1f.1             | De kandidaat kan verkoopbelemmerende factoren bij eigendom, zoals een kettingbeding, herkennen en de consequenties hiervan uitleggen.   | B            |
| 1f.2             | De kandidaat kan de klant de verschillen tussen aankoop van bestaande-, nieuw- of eigenbouw uitleggen.  | K            |
| 1f.3             | De kandidaat kan uitleggen wat het recht van hypotheek inhoudt.   | K            |
| 1f.4             | De kandidaat kan de verschillende soorten bijzondere zekerheden, zoals mededebiteurschap, borgstelling, garantstelling, verpanding, bijpandstelling en medeonderzetting uitleggen en onderling vergelijken. | K            |

| <b>Eindterm 1g: De persoon baseert zijn advies op kennis van producten om risico's af te dekken voortvloeiend uit de financiering van de eigen woning.</b> |  |              |
|--|--|--------------|
| Nummer toetsterm   | Omschrijving toetsterm   | Kennisniveau |
| 1g.1   | De kandidaat weet welke betalingsbeschermers, naast een hypothecaire lening, kunnen worden afgesloten en kan ze met elkaar vergelijken. Ook kan hij andere oplossingsrichtingen adviseren, indien het advies niet een financieel product is. | B            |
| 1g.2   | De kandidaat kan het verband aangeven tussen de aflossingsvorm en het overlijdensrisico.   | B            |

| <b>Eindterm 1h: De persoon baseert zijn advies op kennis van betaalbaarheids- en renterisico's.</b> |  |              |
|---|--|--------------|
| Nummer toetsterm  | Omschrijving toetsterm   | Kennisniveau |
| 1h.1  | De kandidaat kan het huidige en het toekomstige inkomen, in geval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en langlevens (pensionering), vaststellen.               | B            |
| 1h.2  | De kandidaat kan de netto en bruto woonlasten berekenen in verschillende situaties en scenario's (arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en langlevens/pensionering). | B            |
| 1h.3  | De kandidaat kan een berekening maken van de heffing van de inkomstenbelasting en de overige belastingen voor de eigen woning.   |              |
| 1h.4  | De kandidaat kan een berekening maken van de gevolgen voor de inkomstenbelasting van het bezit en financiering van een (eigen) woning.   | B            |
| 1h.5  | De kandidaat kan eenvoudige berekeningen maken van de te betalen belasting in geval van schenkingen en erfenissen.   | B            |
| 1h.6  | De kandidaat kan de hypotheekvoorwaarden, zoals de verhuis- en doorgeefregeling, uitleggen.  | B            |

## VAARDIGHEDEN

| Eindterm 2e: De persoon beschikt over het vermogen om met betrekking tot het advies:   |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de mogelijkheden te presenteren;</li> <li>○ adviesverantwoordelijkheid te nemen;</li> <li>○ te acteren op gewijzigde omstandigheden tijdens het adviestraject.</li> </ul> |  |   |
| Vaardigheid (V)  | Norm / Resultaat / Prestatie-indicator   | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid  |
| <b>De kandidaat kan</b>  |  |   |
| 2e.1 de mogelijkheden presenteren.   | De kandidaat legt aan de klant alle mogelijkheden voor en bespreekt deze met de klant, zodat deze een bewuste en verantwoorde keuze kan maken.<br>Alle relevante financiële consequenties zijn voor de klant volledig duidelijk. | Een belangrijk aspect van het advies is, dat de analyses cijfermatig worden onderbouwd. Een cijfermatige analyse is in een aantal gevallen, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van de risicodekking, noodzakelijk om te kunnen nagaan of het advies aansluit bij het klantprofiel. Ook is het noodzakelijk dat de klant inzicht heeft in de financiële implicaties (bijvoorbeeld bij oversluiten) of financiële onderbouwing (bijvoorbeeld bij de geadviseerde dekking voor een risicoverzekering) om het advies goed te kunnen beoordelen. |
| 2e.2 adviesverantwoordelijkheid nemen.   | De kandidaat formuleert zijn advies en motiveert dit. De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant, waarbij hij de klant duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel.                            | Advies geven is niet uitsluitend de wens van de klant volgen, maar daadwerkelijk advies geven op basis van eigen inzicht en kunnen. Indien het advies niet wordt opgevolgd, zal de klant moeten worden gewaarschuwd voor de consequenties van het niet (geheel of gedeeltelijk) opvolgen van zijn advies.   |
| 2e.3 acteren op gewijzigde omstandigheden tijdens het adviestraject.   | De kandidaat kan de gevolgen van wezenlijke wijzigingen tijdens het advies- en aanvraagtraject voor klant en aanbieder inschatten op consequenties.  | Bijvoorbeeld: ontslag werknemer tijdens aanvraagtraject hypotheekofferte alsnog aankarten bij geldverstrekker.  |

## COMPETENTIES

| Eindterm 3c: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan adviseren met betrekking tot de financiering van de eigen woning door middel van een hypotheekconstructie of op ander wijze, en het bemiddelingstraject tot stand kan laten komen. |  |   |                              |
|--|--|---|------------------------------|
| Competentie (C)  | Context  | Kritische kenmerken van de situatie   | Waardering door de kandidaat |
| 3c.1 Opstellen passende hypotheekconstructie.  | Uit het totale aanbod van de verschillende vormen van aflossing- en rentevormen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het advies van de kandidaat is concreet, klantspecifiek en reproduceerbaar en inclusief aflossingsconstructie mede gebaseerd op het restschuldrisico, renteconstructie en de daarbij behorende woonlastenbeschermer(s) of vergelijkbare en alternatieve oplossingsrichtingen.</li> <li>• De kandidaat houdt rekening met de gegevens uit de analysefase en het klantprofiel. Alle gegevens, informatie, documenten en bestaande producten zijn op de juiste wijze vertaald.</li> <li>• Bij de betaalbaarheid houdt de kandidaat ook rekening gehouden met de volgende situaties: overlijden, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid van (één van de) aanvrager(s) en het langlevensscenario (pensionering).</li> <li>• De kandidaat zoekt naar oplossing om financiering mogelijk te maken, wijst op sparen, aanpassing bestedingspatronen en dergelijke.</li> <li>• De kandidaat houdt rekening met alle fiscale regelgeving rondom de geldlening (zoals hypotheekrenteaf trek, tussentijdse aflossing).</li> <li>• De kandidaat houdt rekening met het juridische kader waarin de aanvrager(s) zich bevind(t)(en).</li> </ul> |                              |

|      |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|
|      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat neemt bestaande producten en overeenkomsten mee in het advies.</li> <li>• De kandidaat laat aan de klant de consequenties zien van de verschillende rentetypes en aflossingsvormen.</li> <li>• De kandidaat geeft bij langlopende producten, zoals een KEW of BEW, inzicht in de financiële en fiscale gevolgen van voortijdige beëindiging van het product bij onder meer gewijzigde doelstellingen.</li> <li>• De kandidaat brengt de afweging met of zonder NHG in kaart.</li> </ul> |   |   |
| 3c.2 | Het advies onderbouwen .                          | Klantgesprek.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat informeert de klant over de financiële, fiscale en juridische implicaties van het aangaan van de hypotheek en daarbij behorende producten.</li> <li>• De kandidaat houdt rekening met de regelgeving conform Gedragscode Hypothecaire Financieringen en zorgt, waar nodig, voor een kwalitatieve en kwantitatieve onderbouwing (<i>explainsituaties</i>).</li> <li>• Onderbouwing van de kandidaat is klantspecifiek en sluit aan bij de kennis en begrip van de klant.</li> <li>• Kandidaat kan de betaalbaarheid goed motiveren.</li> <li>• De kandidaat geeft in geval van een oversluitadvies een rekenkundige onderbouwing, het break-even-point is berekend.</li> </ul> | <p>Evalueert tijdens het gesprek op effect knelpunten en acceptatie.</p> <p>Neemt eigen verantwoordelijkheid door klant te wijzen op risico's en gevolgen van gemaakte keuzes.</p>  |
| 3c.3 | In geval van afwijkend advies tijdig waarschuwen. | Afwijkend advies.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de adviseur die keuze niet verstandig acht dan wijst hij de klant op de consequenties die dat met zich mee brengt.</li> <li>• Wanneer de klant toch wil afwijken van het advies van de adviseur, waarschuwt de adviseur de klant voor de financiële gevolgen</li> </ul>  | <p>Gebruik maken van de vaardigheden die horen bij een slechtnieuwsgesprek: korte introductie, slecht nieuws medelen, opvangen emoties, argumenten toelichten, en hoe verder.</p> <p>Als de adviseur echt niet achter de keuze van de</p> |

|      |  |   |  |   |
|------|--|---|--|---|
|      |  | ervan.  | klant staat, dan zou hij het adviestraject eigenlijk moeten beëindigen. De adviseur kan de klant immers niet van dienst zijn.  |   |
| 3c.4 | Onderbouwen afwijkend advies .                                     | Klantgesprek.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat legt afwijkingen van het advies vast en maakt de consequenties hiervan inzichtelijk.</li> <li>De kandidaat onderbouwt de (financiële) consequenties en gevolgen.</li> </ul>  | Blijft bewust van zijn adviesrol en neemt zo nodig eigen verantwoordelijkheid.  |
| 3c.5 | Adviseren over extra zekerheden of externe financieringswijze.     | In situaties waarbij de geldlener zelf niet draagkrachtig genoeg is om de financiering (zelfstandig) te verkrijgen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>De gevolgen van extra zekerheden, zoals mededebiteurschap, borgstelling, garantstelling, verpanding, bijpandstelling, en medeonderzetting, zijn door de kandidaat in beeld gebracht, alsmede aanvullende (doorlopende) kredieten.</li> <li>Klant wordt geïnformeerd over schenkings- en successierechtelijke gevolgen welke worden betrokken in de voorgenomen financiering.</li> </ul> | Is alert in het onderkennen van situaties die maatschappelijk niet wenselijk worden geacht of wettelijk niet zijn toegestaan. |
| 3c.6 | Adviseren van passende woonhuisgerelateerde schadeverzekering(en). | Indien kandidaat hypotheek verzorgt.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat stelt op juiste wijze de verzekerde som voor de opstal- en/of inboedelverzekering vast.</li> <li>De kandidaat adviseert en passende dekking voor de opstal- en/of inboedelverzekering die aansluit bij de wensen van de klant.</li> </ul>  |   |
| 3c.7 | Offertes aanvragen en controleren.                                 | Hypotheekoffertes maar ook aanverwante offertes zoals van woonlastenbeschermers en levensverzekering.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat vergelijkt offertes kwalitatief en kwantitatief en kan verschillen tussen offertes verklaren.</li> <li>De kandidaat kan uitleggen waarom een offerte wel of niet aansluit bij het advies.</li> <li>De kandidaat informeert de klant zodat deze de juiste afweging kan maken bij het wel of niet accepteren van de offerte.</li> </ul>                                      | Controleert of het producten tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de aanvraag.                                       |

**Eindterm 3d: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan informeren in geval van afwijzing van de financiering.**

| Competentie (C) | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|-----------------|---------|-------------------------------------|------------------------------|
|-----------------|---------|-------------------------------------|------------------------------|



| 3d.1 De klant informeren in geval van afwijzing van de financiering. | Klantgesprek. | De kandidaat informeert de klant als deze een wens heeft die, na toetsing door de adviseur, financieel niet haalbaar blijkt. | Gebruik maken van de vaardigheden die horen bij een slechtnieuwsgesprek: korte introductie, slecht nieuws meedelen, opvangen emoties, argumenten toelichten en hoe verder. |
|--|---------------|--|--|

## TAAK 4 BEHEREN EN ACTUEEL HOUDEN VAN HET ADVIES (NAZORG)

### COMPETENTIES

| <b>Eindterm 3e: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij tijdens de looptijd van de woningfinanciering kan adviseren op basis van eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving, productaanpassingen of gewijzigde klantomstandigheden.</b> |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Competentie (C)</b>  | <b>Context</b>                         | <b>Kritische kenmerken van de situatie</b>   | <b>Waardering door de kandidaat</b>   |
| 3e.1 Inzicht geven in de financiële gevolgen waaronder de fiscale gevolgen van een extra aflossing.   | Klantgesprek.                          | De kandidaat geeft de klant een realistisch inzicht in de financiële gevolgen, waaronder de fiscale gevolgen van een extra aflossing en kan een bewuste keuze maken.   |   |
| 3e.2 Inzicht geven in de financiële gevolgen waaronder de fiscale gevolgen van aflossing uit expiratie van een (gekoppeld) vermogensopbouw-product.   | Klantgesprek.                          | De kandidaat geeft de klant een realistisch inzicht in de financiële gevolgen waaronder de fiscale gevolgen van aflossing uit expiratie van een (gekoppeld) vermogensopbouw-product en kan een bewuste keuze maken.  |   |
| 3e.3 Beoordelen of aanpassing van het krediet en daarmee verband houdende financiële producten e/of andere oplossingsrichtingen wenselijk is en waar nodig komen met een concreet advies en bemiddelingsvoorstel.                               | Gedurende de looptijd van het product. | De kandidaat actualiseert het klantprofiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat beoordeelt de impact van de verandering op het eerdere advies.</li> <li>• De kandidaat adviseert over een bestaand hypothecair krediet en hypotheekgerelateerde producten, aan de hand van de actuele informatie.</li> </ul> | Evalueert of het advies (weer) passend is.  |
| 3e.4 Nazorg verlenen in geval van wijzigingen in de   | Actuele klantsituatie.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat beantwoordt eventuele vragen van de klant. Geeft correcte en duidelijke uitleg.</li> </ul>   | Evaluatie van de betaalbaarheidsanalyse en aanpassingen als gevolg daarvan in advies en |

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| omstandigheden van de klant. |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat reviseert zijn oorspronkelijk advies op basis van de gewijzigde omstandigheden van de klant, zoals echtscheiding/verbreking partnerrelatie, gezinsuitbreiding, einde of wijziging in dienstverband.</li> </ul> | financiële producten, dan wel andere oplossingsrichtingen. |
|------------------------------|--|--|--|

| <b>Eindterm 3f: De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant kan adviseren in stadia van niet-nakomen van contractuele verplichtingen of onvrijwillig beëindiging van de overeenkomsten.</b> |                |  |  |
|--|----------------|--|--|
| <b>Competentie (C)</b>   | <b>Context</b> | <b>Kritische kenmerken van de situatie</b>   | <b>Waardering door de kandidaat</b>  |
| 3f.1 Adviseren ingeval van niet-nakomen contractuele verplichtingen.   | Klantgesprek.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De kandidaat informeert de klant over het niet-nakomen van zijn contractuele verplichtingen, zoals het niet betalen van rente en/of aflossing geldlening, verzekeringspremies.</li> <li>De kandidaat geeft duidelijke en volledige uitleg over het proces en zoekt naar (tijdelijke) oplossingen bij betalingsproblemen.</li> <li>De uitleg door de kandidaat is conform de wettelijke mogelijkheden (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) en de mogelijkheden bij Nationale Hypotheek Garantie.</li> <li>De kandidaat verwijst waar nodig door naar instanties die de klant verder kunnen helpen.</li> </ul> | Gebruik maken van de vaardigheden die horen bij een slechtnieuwsgesprek: korte introductieslecht nieuws meedelen, opvangen emoties, argumenten toelichten en hoe verder.<br><br>Evalueert of er voldoende is gedaan om de klant van dienst te zijn bij betalingsproblemen. |