

Eind en toetstermen module Zorg

ALGEMENE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Kennis

Eindterm 1a		
De persoon baseert zijn werkzaamheden met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekeringen op actuele kennis van het verzekeringsrecht en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, richtlijnen, gedragscodes en convenanten.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1a.1	De kandidaat kan de indeling van het gezondheidszorgstelsel in Nederland beschrijven	K
1a.2	De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen zijn van het niet tijdig betalen van de eerste premie en de vervolgpremie van een zorg-en ziektekostenverzekering.	B
1a.3	De kandidaat kan de rol van het CVZ, de SKGZ en de NZa, CBP beschrijven.	K
1a.4	De kandidaat kan uitleggen welke feiten op grond van de mededelingsplicht bij een aanvraag van een zorg- en ziektekostenverzekering meegedeeld moeten worden en wat de gevolgen zijn van het niet mededelen van deze feiten.	B
1a.5	De kandidaat kan benoemen in welke gevallen een zorg- en ziektekostenverzekering opzegbaar is en welke opzegtermijn er in een bepaald geval in acht dient te worden genomen.	K
1a.6	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante wet- en regelgeving en richtlijnen opsommen, o.m. Zorgverzekeringswet, Besluit Zorgverzekering, Regeling Zorgverzekering.	K
1a.7	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante gedragscodes opsommen, o.m. Gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars, de gedragscode goed zorgverzekeraarschap.	K
1a.8	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante convenanten opsommen, o.m. Convenant samenloop reis- en zorgverzekering, convenant regres zorgverzekeraars aansprakelijkheidsverzekeraars	K
1a.9	De kandidaat kan het traject van de verschillende interne en externe klachtenprocedures beschrijven.	K

Vaardigheden

Eindterm 2a		
De persoon beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren.		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
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 de juiste en relevante vragen. De interviewtechniek is gebaseerd op de onderdelen: luisteren, doorvragen, confronteren en inleven in de klant	Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert. Kandidaat interviewt klant in verschillende 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	Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert

	van de klant.	
2a.3 formulieren en offertes invullen, aanvragen, controleren en indienen	De kandidaat werkt gestructureerd en is alert op fouten. De aanvraag wordt op de correcte wijze ingediend	
2a.4 de documenten zoals formulieren en offertes uitleggen	De informatie is correct, duidelijk en afgestemd op het begripsniveau van de klant.	
2a.5 schriftelijk communiceren	De informatie is correct, duidelijk en niet-misleidend en afgestemd op het begripsniveau van de klant. Document kent een heldere structuur en goede opbouw.	Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert. Demonstreert hoe hij de communicatie aanpast naar de verschillende belanghebbenden

Professioneel gedrag

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, alsmede de keuzes af te wegen en te verantwoorden: <ul style="list-style-type: none"> • fraudesignalen onderkennen en daarop handelen; • integer omgaan met de klantgegevens; • doorverwijzen. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
4a.1 fraudesignalen onderkennen en daarop handelen	De kandidaat beoordeelt documenten op echtheid en herkent fraude-indicatoren. De kandidaat geeft op adequate wijze opvolging aan een fraudesignaal.	Bijvoorbeeld: het dilemma van financiële dienstverlener die inventariseert, en bemerkt dat de aanvraag niet strookt met de waarheid.
4a.2 integer omgaan met de klantgegevens	De kandidaat gaat integer met de klantgegevens om. Respecteert privacy en patiëntenrechten (o.a. Zvw, Wbp).	Waarborgt dat interne automatisering goed beveiligd en reproduceerbaar is in geval van calamiteiten. Borgt dat gebruikers systeem middels een rollen en rechtensysteem alleen die gegevens kunnen raadplegen die passen bij de functie
4a.3 doorverwijzen naar anderen	De kandidaat onderkent tijdig tekortkomingen bij zichzelf op het gebied van deskundigheid. De kandidaat kent de grenzen van zijn kennen en kunnen en verwijst door als bepaalde vraagstukken beter beantwoord kunnen worden door collega's of derden.	

TAAK 1 INVENTARISEREN VAN DE GEGEVENS VAN DE KLANT

Kennis

Eindterm 1b De persoon baseert zijn inventarisatie met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekeringen op actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1b.1	De kandidaat kan de relevante wettelijke regels inzake verzekeringsplicht, handelingsbekwaamheid, toestemmingsvereiste en onderbewindstelling uitleggen.	B
1b.2	De kandidaat kan de relevante wettelijke regels met betrekking tot de hoedanigheid van verzekerde en verzekeringnemer uitleggen.	B
1b.3	De kandidaat kan de relevante regels met betrekking tot de hoedanigheid van contractant bij verschillende vormen van collectief ziektekostencontract uitleggen, zoals mantelcontract, faciliteitencontract en werkgever in hoedanigheid van verzekeringnemer.	B

Vaardigheden

Eindterm 2b De persoon beschikt over het vermogen om de benodigde informatie met betrekking tot de inventarisatie te verzamelen.		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2b.1 gegevens verzamelen	Kandidaat bevraagt de klantgestructureerd en onbevooroordeeld. Alle relevante gegevens van de klant worden verzameld. Als gegevens ontbreken of onduidelijk zijn, vraagt de kandidaat door. Kandidaat controleert of hij de juiste persoon voor zich heeft en of de klant beschikkingsbevoegd en/of handelingsbekwaam is. Kandidaat kan de klant begrijpelijk uitleggen waarom de gegevens nodig zijn.	Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.
2b.2 de gegevens controleren en invoeren	De kandidaat controleert de van de klant verkregen informatie op juistheid, volledigheid en tegenstrijdigheden. De kandidaat gebruikt de juiste ICT toepassing en controleert zoveel mogelijk het systeemantwoord op bijzondere, opvallende en/of afwijkende uitkomsten.	

	De kandidaat heeft uiteindelijk goed inzicht in de gestelde wensen, eisen en prioriteiten en alle benodigde gegevens voor het geven van een juist en passend advies aan de klant	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Competenties

Eindterm 3a			
De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de gegevens van de klant kan inventariseren en correct kan opstellen.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3a.1 de gegevens van de klant inventariseren	Klantgesprek	<p>De gegevens zijn administratief volledig en in één keer goed.</p> <p>Het klantbeeld is goed uitgewerkt</p> <p>De kandidaat vraagt door in bijzondere situaties en wanneer klantgegevens onvolledig of mogelijk onjuist zijn, zodat hij/zij een passende advies kan geven. Bijvoorbeeld voor niet-ingezetene of Nederlander die langdurig in buitenland woont en/of werkt.</p>	<p>Vermeldt de klant alle zaken of laat hij informatie achter, omdat hij bang is dat die leidt tot afwijkende voorwaarden of afwijzing?</p> <p>Wat doe ik als de opgave of aanvraag niet strookt met de waarheid?</p> <p>Wat doe ik als de klant nonchalant of onwillig is?</p>

TAAK 2 het opstellen van een Risicoanalyse ten behoeve van het advies

Kennis

Eindterm 1c		
De persoon baseert de risicoanalyse op actuele kennis van zorg en ziektekostenverzekeringen.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1c.1	De kandidaat kan uitleggen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van zorg en ziektekostenverzekeringen kunnen worden geschaard.	B
1c.2	De kandidaat kan het belang kort uitleggen van de dekking en de eventuele verschillen daartussen van de meest gebruikelijke verzekeringen voor de specifieke situatie van de klant.	B
1c.3	De kandidaat kan de namen noemen van de in het verzekeringsbedrijf gebruikelijke (verplichte) verzekeringsvormen en -producten die zorg en ziektekostenrisico's (deels) afdekken.	K
1c.4	De kandidaat kan kort het belang voor de klant van de aanvullende ziektekostenverzekering benoemen.	B
1c.5	De kandidaat kan in een specifieke situatie afwijkende risico's en/of risicoverzwarende factoren voor de aanvullende ziektekostenverzekering benoemen.	B

1c.6	De kandidaat kan het verschil uitleggen tussen zorgverzekeringsvarianten natura- , restitutie- en combinatiepolis.	B
1c.7	De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de eventuele gegevens die worden opgevraagd voor de beoordeling van het ter verzekering aangeboden risico voor een aanvullende ziektekostenverzekering.	B
1c.8	De kandidaat kan de begrippen eigen betaling: verplicht en vrijwillig eigen risico en eigen bijdrage omschrijven.	K

Vaardigheden

Eindterm 2c De persoon beschikt over het vermogen om de risico's te analyseren en te beoordelen.		
Vaardigheid (V)	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
De kandidaat kan:		
2c.1 beoordelen welke risico's kunnen worden afgedekt door een verzekeringsoplossing	De analyse is volledig en uitputtend.	Op basis van de risicobereidheid van de klant maakt de adviseur een keuze uit verschillende risicomitigerende oplossingen (volledig verzekeren, deels verzekeren met eigen risico, risico zelf dragen)

Competenties

Eindterm 3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het analysetraject met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekering correct kan uitvoeren.			
Competentie (C)	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3b.1 risico-analyse opstellen.	Op basis van een volledige inventarisatie.	Risicoanalyse is correct. De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant en de klant herkent zich erin.	Begrijpt klant de analyse? Herkent klant de analyse? Hoe word je daarvan overtuigd?

Taak 3 Adviseren (en eventueel bemiddelen) van een passende oplossing

Kennis

Eindterm 1d De persoon baseert zijn advies met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekering op grondige en actuele kennis van de zorg- en ziektekostenproducten.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1d.1	De kandidaat kan voor eenvoudige schadegevallen de dekking op een verzekering omschrijven.	K
1d.2	De kandidaat kan in een casus uitleggen wanneer de dekking geheel	B

	of gedeeltelijk ontbreekt, een uitsluiting, of eigen risico of een eigen bijdrage van toepassing is op een verzekering, en kan de mogelijke gevolgen voor de schadeafwikkeling aangeven.	
1d.3	De kandidaat kan voorbeelden noemen van dezelfde dekkingen (eigenlijke en oneigenlijke samenloop) bij verschillende verzekeringen in het kader van samenloop	K
1d.4	De kandidaat kan aan de klant het begrip inkomensafhankelijke bijdrage voor de zorgverzekering uitleggen	B
1d.5	De kandidaat kan aan de klant de opbouw van de premie op een zorg- en ziektekostenverzekering uitleggen.	B
1d.6	De kandidaat kan het begrip zorgtoeslag uitleggen.	B
1d.7	De kandidaat kan de verzekeringsmogelijkheden uitleggen met betrekking tot Nederlanders die wonen en werken in het buitenland en buitenlanders die wonen en werken in Nederland (onder andere expatriates, kenniswerkers, immigranten, seizoenarbeiders, asielzoekers, en Nederlanders die tijdelijk in het buitenland verblijven en buitenlanders die tijdelijk in Nederland verblijven (verdragsgerechtigden).	B
Eindterm 1e		
De persoon baseert zijn advies met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekering op grondige en actuele kennis m.b.t. de acceptatie processen bij zorg- en ziektekosten		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1e.1	De kandidaat kan uitleggen van welke onderdelen van de zorg- en ziektekostenverzekering door de politieke besluitvorming worden beïnvloed.	B
1e.2	De kandidaat kan het volledige acceptatieproces uitleggen.	B
Eindterm 1f		
De persoon baseert zijn advies met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekeringen op grondige en actuele kennis van relevante wetgeving en jurisprudentie		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1f.1	De kandidaat kan op hoofdlijnen aangeven welke samenhang er is tussen de verzekering van zorgrisico's van de klant, de Zorgverzekeringswet, de AWBZ, de Wmo en de (aanvullende) ziektekostenverzekering.	B
1f.2	De kandidaat kan omschrijven wie de verzekerden en verzekeringnemer zijn inclusief individuele verzekeringsplicht en welke (premiebetalings-)plichten zij hebben en welke dekking van de zorgrisico's voortvloeit uit de Zorgverzekeringswet.	K
1f.3	De kandidaat kan omschrijven wat de zorgplicht in het kader van de Zorgverzekeringswet inhoudt	K
1f.4	De kandidaat kan het begrip zorgbemiddeling uitleggen	B

Vaardigheden

Eindterm 2d

De persoon beschikt over het vermogen om advisering te plannen, te sturen rekening houdend met het verschil tussen de zorgverzekering en de ziektekosten verzekeringen tot een succes te brengen, waaronder:

- de premie te berekenen;
- de meest geschikte verzekeringsvormen en -voorwaarden te selecteren;
- de geselecteerde verzekeringsvormen, voorwaarden, premies en risico's te vergelijken;
- de mogelijke risico's en verzekeringsvormen en/of -dekkingen, uitsluitingen en beperkingen te verduidelijken;
- het adviestraject adequaat vast te leggen in het dossier.

Vaardigheid (V)	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
De kandidaat kan:		
2d.1 informatie gebruiken die in de bedrijfstak beschikbaar is ter zake van protocollen, convenanten, bedrijfsregelingen en gedragscodes.	De kandidaat gebruikt de informatie op de juiste wijze.	
2d.2 de premies van verzekeringen berekenen.	De kandidaat gebruikt de juiste gegevens. De kandidaat kan aangeven dat uit welke premies de verzekering bestaat. De berekening is correct	Gebruikt ICT-toepassingen als vergelijkingssoftware. Kandidaat moet kunnen rekenen met financiële gevolgen van tussentijdse wijzigingen.
2d.3 de acceptatiebeslissing (inclusief premievoorstel en eventuele beperkende voorwaarden) beoordelen	De kandidaat beoordeelt of offerte aansluit op zijn (eerdere) inschatting van het ter verzekering aangeboden risico en kan de eventuele verschillen verklaren.	
2d.4 de verzekeringsvormen selecteren die voor de klant onacceptabele risico's (deels) kunnen afdekken.	De kandidaat selecteert de verzekeringsvormen op grond van de risico's die zijn geïnventariseerd. De kandidaat vertaalt de risico's naar mogelijke verzekeringsvormen die de risico's (deels) mitigeren.	Aan de (eind-)klant moet een passende verzekeringsoplossing worden geboden
2d.5 risicogebeurtenissen beoordelen die niet onder de dekking van een verzekering vallen en een maatwerkoplossing voor de (eind)klant vereisen.	De kandidaat biedt de passende dekking aan en bepaalt welke uitzonderingen op welke wijze alsnog onder de dekking gebracht kunnen worden.	
2d.6 inschatten welke van de geselecteerde verzekeringsvoorwaarden het beste aansluiten op de specifieke verzekeringsbehoefte en -wensen van de klant.	De dekking is passend in de specifieke situatie van de klant. Maakt voor afwijkende risico's al dan niet in overleg met maatschappij een passende offerte met maatwerkclausules en/of eigen risico's en/of uitsluitingen (normaliseert risico's).	Spanningsveld tussen beste dekking en hoge premie versus beschikbaar budget van klant.
2d.7 de polisdekking van de zorg en ziektekostenverzekering toelichten.	Geeft op basis van de door de klant verstrekte informatie een passend advies voor het verzekeren van een zorg- en/of ziektekostenverzekering.	Gezondheidswaarborgen, verplicht basispakket, marginale provisie voor distributiekanaal, collectieve markt, declaratiestromen, verplicht en vrijwillig eigen risico.
2d.8 berekenen wat de consequenties zijn	De kandidaat rekent de premie en de extra premie correct uit,	

van het niet verzekerd zijn en het niet betalen van de premie (inclusief wanbetalerstraject en bronheffing voor de zorgverzekering)	zodat direct inzichtelijk is wat de extra kosten zijn bij het niet betalen van de zorgverzekering- en ziektekostenpremie.	
2d.9 het adviestraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier.	Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een makkelijke manier terug te vinden. Te beoordelen is of de advisering op een juiste manier heeft plaatsgevonden.	In verband met de zorgplicht is een goede vastlegging en archivering van belang. Ook in het kader van het toezicht is het van belang dat het dossier compleet en goed reconstrueerbaar is. De Wet Bescherming Persoonsgegevens moet daarbij in acht worden genomen.

Competenties

Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant zelfstandig, succesvol en correct kan adviseren inzake zorg- en ziektekostenverzekeringen, waarbij het belang van de klant centraal wordt gesteld.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3c.1 een advies opstellen.	Niet altijd kan een standaardoplossing worden geboden.	De kandidaat formuleert zijn advies en motiveert dit. Advies is op basis van de risicoanalyse en verzekeringsoplossingen. Kandidaat maakt, indien nodig, een juiste cijfermatige analyse, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van verzekerd bedrag, of vrijwillig eigen risico's, eigen bijdrage(n). Advies is passend en conform de polisvoorwaarden. De verzekeringen dekken de risico('s) adequaat af en sluiten bij elkaar aan.	
3c.2 alternatieve verzekeringsoplossingen uitwerken bij afwijzing voor een ziektekostenverzekering	bij afwijzing van het aangeboden risico door verzekeraars dan wel bij een mindere dekking dan gevraagd.	Het alternatief dekt de risico's voldoende af.	

3c.3 het advies presenteren.	Klantgesprek. Verschillend begripsniveau van klanten.	<p>De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant. De kandidaat legt de offerte en eventuele afwijkende voorwaarden en/of premies duidelijk uit. De kandidaat geeft passende voorbeelden bij voorwaarden van de gekozen verzekering(en). Het belang van de geadviseerde verzekeringen wordt de klant duidelijk.</p> <p>Klant wordt overtuigd van de juistheid van de gekozen verzekering(en) en accepteert gepresenteerde oplossing.</p> <p>De kandidaat beantwoordt eventuele vragen van de klant. Geeft correcte en duidelijke uitleg.</p>	<p>Begrijpt de klant mij? Volg ik niet uitsluitend de wens van de klant, maar geef ik daadwerkelijk advies op basis van mijn eigen inzicht en kunnen? Heeft de klant nu goed inzicht in de financiële implicaties?</p>
------------------------------	-------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TAAK 4: BEGELEIDEN BIJ HET BEHEER VAN DE ZORG- EN/OF ZIEKTEKOSTENVERZEKERING(EN) C.Q. DE ZORGCOLLECTIVITEIT

Kennis

Eindterm 1g		
De persoon baseert zijn begeleiding bij het wijzigen van zorg- en ziektekostenverzekeringen op grondige en actuele kennis van de processen daarvan.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1g.1	De kandidaat kan de meest voorkomende wijzigingen opsommen, waaronder detentie, verblijf in het buitenland, veranderingen in gezinssamenstelling, gemoedbezwaarden.	K
1g.2	De kandidaat kan de consequenties van de wijzigingen uitleggen.	B
1g.3	De kandidaat kan het belang van tijdige melding van wijzigingen beschrijven.	B

Eindterm 1h		
De persoon baseert zijn begeleiding bij het beëindigen met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekeringen op grondige en actuele kennis van relevante wetgeving en jurisprudentie		
Nummer Toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1h.1	De kandidaat kan de opzeggingsgronden met betrekking tot de Zvw van de zorgverzekeraar en de verzekeringnemer benoemen.	K
1h.2	De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen zijn voor de verzekerde als er een premieschuld ontstaat.	K
1h.3	De kandidaat kan de opzeggingsgronden van de verzekeringnemer en de zorgverzekeraar voor de ziektekostenverzekeringen benoemen.	K
1h.4	De kandidaat kan de verzekeringnemer en de verzekerde omtrent de verplichtingen en mogelijkheden rondom een opzegging uitleggen	B

Vaardigheden

Eindterm 2e		
De persoon beschikt over het vermogen om overeenkomsten te wijzigen en te beëindigen door: <ul style="list-style-type: none"> - De juiste gegevens en documenten voor het beëindigen van de zorg- en ziektekostenverzekering te verzenden aan de verzekeraar en deze na ontvangst en verwerking op juistheid te controleren en vast te leggen; - De klant tijdig te informeren over de beslissingen van verzekeraars en deze als overige informatie vast te leggen; - Het beëindigingstraject op adequate wijze vast te leggen in het klantdossier. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2e.1 Gegevens uitwisselen met de verzekeraar	De kandidaat verstuurt de juiste gegevens en documenten. De juiste stukken zijn op het juiste moment bij de juiste mensen. Kandidaat schat goed in dat een mutatie voldoende is	
2e.2 informatie m.b.t beëindigingstraject in het klantdossier vastleggen.	Kandidaat slaat alle relevante informatie die wordt gebruikt in het beëindigingproces op een goede manier in het dossier op. Klant kan adviseur inzicht vragen in het dossier, zodat hij kan nakijken hoe het beëindigingproces is verlopen.	Het beëindigingsproces moet reproduceerbaar zijn en daar is dit dossier voor nodig. Kandidaat moet kunnen uitleggen hoe tot bepaalde stappen is gekomen.

Competenties

Eindterm 3d			
De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij wijziging- en beëindigingsmomenten zelfstandig kan herkennen en draagt zorg dat de wijziging of beëindiging correct wordt afgehandeld.			
Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3d.1 verzekering wijzigen.	Gedurende de looptijd van de verzekering.	De kandidaat beoordeelt of mutatie op de juiste gronden gebeurt. Kandidaat gebruikt de juiste informatie die van de klant wordt ontvangen, zodat klant altijd de juiste dekking heeft. Klant krijgt tijdig en duidelijk te horen wat het gevolg van een wijziging voor zijn verzekering is. De klant begrijpt het belang van een voorgestelde wijziging van de verzekering. Kandidaat controleert of de gewijzigde gegevens in de polis en eventuele overige bescheiden van de verzekering juist zijn. De klant heeft altijd de juiste dekking, betaalt de juiste premie	Zijn de wijzigingen belangrijk genoeg om een aanpassing van de verzekering te rechtvaardigen? Is dit de beste oplossing voor deze specifieke klant?

		en ontvangt bij schade een uitkering gebaseerd op de juiste gegevens.	
3d.2 verzekering beëindigen		De kandidaat beoordeelt of beëindiging op de juiste gronden gebeurt. Beëindiging is correct afgehandeld.	Is de klant nog voldoende verzekerd?

Taak 5 BEGELEIDEN BIJ DE SCHADEBEHANDELING/CLAIM

Kennis

Eindterm 1i		
De persoon baseert zijn begeleiding bij de schadebehandeling/claim op grondige en actuele kennis over zorg- en ziektekosten.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1i.1	De kandidaat kan voor een schade onder een zorg- en ziektekostenverzekering aangeven of een dekkingsbeperking of – uitsluiting van toepassing is.	B
1i.2	De kandidaat kan bij samenloop aan de klant uitleggen bij welke (soort) verzekeraar de schade het beste geclaimd kan worden.	B
1i.3	De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de gegevens die worden opgevraagd voor de schademelding onder een zorg- en ziektekostenverzekering.	B
1i.4	De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de gegevens die worden opgevraagd voor de schademelding onder een zorg- en ziektekostenverzekering.	B
1i.5	De kandidaat kan de hoogte en samenstelling verklaren van een uitkering onder een zorg- en ziektekostenverzekering.	B
1i.6	De kandidaat kan de benodigde gegevens selecteren voor het melden van een schade onder een zorg- en ziektekostenverzekering en het belang daarvan aangeven.	B
1i.7	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen kunnen zijn voor de (hoogte van de) uitkering onder een zorg- en ziektekostenverzekering als er nog openstaande premies of een openstaand eigen risico zijn.	B
1i.8	De kandidaat kan omschrijven wat de rechten en de plichten van een verzekerde en verkeringsnemer en verzekeraar zijn bij schade onder een zorg- en ziektekostenverzekering.	B
1i.9	De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen kunnen zijn van het niet tijdig melden van een schade.	B
1i.10	De kandidaat kan de procedure omschrijven ingeval er bij een schadegeval mogelijk sprake is van een aansprakelijke derde (regres).	K
1i.11	De kandidaat kan het begrip verdragsaanspraken omschrijven.	K
1i.12	De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de reisverzekering al dan niet aansluit op de zorg- en/of ziektekostenverzekering.	B
1i.13	De kandidaat kan met behulp van alle benodigde gegevens beoordelen of de door de verzekeraar vastgestelde vergoeding op een zorg- en ziektekostenverzekering juist is, rekening houdend met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's.	B
1i.14	De kandidaat kan voor een zorg- en ziektekostenverzekering uitleggen op welke wijze de afwikkeling van de zorgnota's en -vergoedingen plaatsvindt, waarbij het onderscheid tussen natura- en restitutievergoedingen kan worden toegelicht.	B

Vaardigheden

Eindterm 2f De persoon beschikt over het vermogen om een mogelijke aanspraak/vordering met betrekking tot zorg- en ziektekostenzekeringen te behandelen door: <ul style="list-style-type: none"> • in overleg met de klant op correcte wijze een melding te doen; • een melding op juistheid te controleren en op correcte wijze de melding en overige informatie te verzenden aan de verzekeraar; • een door de verzekeraar ingenomen standpunt te beoordelen; • de klant te informeren over de mogelijke aanspraak op vergoeding en de benodigde gegevens te verwerken; • indien nodig een deskundige in te schakelen; • eventuele gedekte en niet-gedekte aanspraken uit te leggen/ toe te lichten aan de klant; • de klant hierover te adviseren en diens belangen te bewaken. 		
Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2f.1 de gegevens die nodig zijn om de schadebehandeling te interpreteren en te verwerken.	De kandidaat gebruikt de juiste gegevens. Beoordeelt of de declaratieformulieren op een zorg- en ziektekostenverzekering juist zijn ingevuld. Vergelijkt de gegevens met de informatie in het klantendossier. Controleert of alle voor de schadebehandeling vereiste gegevens inclusief overige vereiste bescheiden aanwezig zijn om te worden verzonden aan de verzekeraar.	Informatie kan voor meerdere uitleg vatbaar of tegenstrijdig zijn. Er kunnen specifiek eisen aan de informatie worden gesteld. Er kunnen specifieke eisen worden gesteld aan de wijze en het tijdstip van aanlevering van gegevens.(incl. mogelijkheid tot machtiging)
2f.2 de juistheid van het standpunt van de verzekeraar beoordelen en de mogelijke hoogte en samenstelling van de schade-afhandeling	De kandidaat kan voor een zorg- en ziektekostenverzekering beargumenteren waarom en/of op welke punten de door de verzekeraar vastgestelde uitkering afwijkt van zijn eigen inschatting.	Voor een eenvoudige schade. Een adviseur moet snel duidelijkheid kunnen geven, ook verzekeraars maken fouten. Laten blijken van de toegevoegde waarde van de adviseur.
2f.3 met behulp van een oplossing het belang van aanlevering van de benodigde	Klant begrijpt welke gegevens nodig zijn om de hoogte van een uitkering te kunnen bepalen en weet wanneer en op welke wijze gegevens moeten worden	

gegevens voor de declaratie onder een zorg- en ziektekostenverzekering aantonen.	aangeleverd.	
2f.4 aantonen op welke wijze de vergoeding van een zorg- en ziektekostenverzekering plaatsvindt.	Houdt rekening met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's.	

Eindterm 2g

De persoon beschikt over het vermogen om bij een mogelijke aanspraak/vordering het schadetraject vast te leggen in het dossier

Vaardigheid (V) De kandidaat kan:	Norm / Resultaat / Prestatie-indicator	Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid
2g.1 informatie in het klantdossier opslaan.	Kandidaat slaat alle relevante informatie die wordt gebruikt in het schadebehandelingsproces op een goede manier in het dossier op. Klant kan adviseur inzicht vragen in het dossier, zodat hij kan nakijken hoe het schadeproces is verlopen.	Het schadeproces moet reproduceerbaar zijn en daar is dit dossier voor nodig. Kandidaat moet kunnen uitleggen hoe tot bepaalde stappen is gekomen.

Competenties

Eindterm 3d

De persoon demonstreert en bewijst dat hij het schadebehandelingsproces met betrekking tot zorgverzekeringen zelfstandig, succesvol en correct kan uitvoeren, ook in gevallen van belangentegenstellingen.

Competentie (C) De kandidaat kan:	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat

<p>3d.1 de klant begeleiden bij het schade-proces.</p>	<p>Ingeval van schade. Vaak is er geen ervaring en is het belang van de uitkering groot.</p>	<p>Klant is goed geïnformeerd, onder andere over hoe de schadebehandelingsprocedure werkt en de mate van dekking. De juiste stukken zijn op het juiste moment bij de juiste mensen. Klant krijgt het juiste inzicht in de wijze waarop wordt bepaald of er recht op een uitkering is. Kandidaat handelt op de juiste wijze als verzekeraar beroep doet op polisvoorwaarden, of op wet- of regelgeving. of regresrecht. Kandidaat handelt op de juiste wijze in geval van niet meewerken.</p>	<p>Begrijpt de klant de werkwijze? Wordt de klant op een goede manier op de hoogte gehouden van de voortgang van het schadeproces? Heeft klant het gevoel dat verzekeraar voldoende recht doet aan zijn situatie en dat ik aan zijn kant sta? Betaalt klant niet te veel zelf? Gedrags- en kwaliteitscodes geven raamwerk met mijlpalen in het proces. Begrijpt klant de mogelijkheden om bij onenigheid over oordeel van een deskundige actie te ondernemen? Wordt de uitkering tijdig en juist gedaan?</p>
<p>3d.2 beoordelen of een schade onder de gesloten zorg- en ziektekosten verzekering (en) valt.</p>	<p>Ingeval van schade.</p>	<p>Kandidaat beoordeelt met behulp van de daarvoor benodigde gegevens op juiste wijze of</p> <ul style="list-style-type: none"> • dekking of een dekkingsbeperking of uitsluiting van toepassing is; • de schade gedekt is; • er sprake is van samenloop en wat de gevolgen daarvan zijn. <p>De kandidaat bepaalt of de gegeven schade gedekt is onder de zorg- en ziektekostenverzekering.</p>	<p>Heb ik inzicht in het beleid van verzekeraars? Onderken ik de Regresmogelijkheden?</p>
<p>3d.3 op basis van een voorbeeld aantonen op welke wijze de vergoeding van een zorg- en ziektekosten verzekering is samengesteld.</p>	<p>Eenvoudige schade op een zorg- en ziektekostenverzekering</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van alle benodigde gegevens. • Houdt rekening met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's. 	