

PE PLUS TOETSTERMEN

WFT-MODULE

Zorgverzekeringen

College Deskundigheid Financiële Dienstverlening

september 2013, Den Haag

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.3	De kandidaat kan de rol van het CVZ, de SKGZ en de NZa, CBP beschrijven.	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-misleitend en afgestemd op het begripsniveau van de klant.	Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert
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-misleitend 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 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

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.8	De kandidaat kan de begrippen eigen betaling: verplicht en vrijwillig eigen risico en eigen bijdrage omschrijven.	K

TAAK 3 ADVISEREN (EN EVENTUEEL BEMIDDELEN) VAN EEN PASSENDE OPLOSSING

Eindterm 1d		
De persoon baseert zijn advies met betrekking tot zorg- en ziektekostenverzekering op grondige en actuele kennis van de zorg- en ziektekostenproducten.		
Nummer	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau

toetsterm		
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 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.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

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.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

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.10	De kandidaat kan de procedure omschrijven ingeval er bij een schadegeval mogelijk sprake is van een aansprakelijke derde (regres).	K