

# **TOETSTERMEN**

## **WFT-MODULE**

### **Schadeverzekeringen Particulier**

#### **Bijlage B2**

---

---

**College Deskundigheid Financiële Dienstverlening**

**11 december 2012, Den Haag**

---

In het onderstaande figuur is de taakstructuur van de Adviseur Schadeverzekeringen Particulier 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</b> <b>De persoon baseert zijn werkzaamheden met betrekking tot</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren</li> </ul> <b>op actuele kennis van het verzekeringsrecht en de van toepassing zijnde richtlijnen, gedragscodes en convenanten.</b>		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
<b>ALGEMEEN</b>		
1a.1	De kandidaat kan herkennen of een product of dienst voldoet aan de definitie van een verzekeringsovereenkomst.	K
1a.2	De kandidaat kan onderscheiden of een verzekering voldoet aan de definitie van een schadeverzekering of van een sommenverzekering.	B
1a.3	De kandidaat kan beoordelen of een schadeverzekering voldoet aan de definitie van een persoonsverzekering.	B
1a.4	De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen zijn van het niet tijdig betalen van de eerste premie en de vervolgpremie van een schadeverzekering, nadat de verzekeringnemer een aanmaning heeft ontvangen.	B
1a.5	De kandidaat kan uitleggen of er dekking is op een verzekering voor een schade door aard en gebrek, opzet en roekeloosheid	B
1a.6	De kandidaat kan uitleggen of en op welke wijze er aan de klant voorlopige dekking kan worden toegezegd.	B
1a.7	De kandidaat kan opsommen in welke gevallen er bij een verzekering al dan niet in strijd gehandeld wordt met het indenniteitsbeginsel.	K
1a.8	De kandidaat kan uitleggen welke feiten op grond van de mededelingsplicht bij een aanvraag van een schadeverzekering meegedeeld moeten worden en wat de gevolgen zijn van het niet mededelen van deze feiten.	B
1a.9	De kandidaat kan benoemen in welke gevallen een schadeverzekering opzegbaar is en welke opzegtermijn er in een bepaald geval in acht dient te worden genomen.	K
1a.10	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante richtlijnen opsommen, o.m. Letselschaderichtlijnen, Richtlijn Waardevermindering en het Fraudeprotocol.	K

1a.11	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante gedragscodes opsommen, o.m. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen en Gedragscode Letselschade.	K
1a.12	De kandidaat kan de meest voorkomende relevante convenanten opsommen, o.m. Kwaliteitscode Rechtsbijstand.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2a</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren.</b>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</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 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 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 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. Kandidaat gebruikt tekeningen/grafische voorstellingen.	Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert. Demonstreert hoe hij de communicatie aanpast naar de verschillende belanghebbenden.

## PROFESSIONEEL GEDRAG

<b>Eindterm 4a</b> <b>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:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fraudesignalen onderkennen en daarop handelen;</li> <li>• integer omgaan met de klantgegevens;</li> <li>• doorverwijzen.</li> </ul>		
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
4a.1 fraudesignalen onderkennen en daarop handelen	De kandidaat beoordeelt documenten op echtheid.  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. WBGO, WMK, 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 kennis 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren; en</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren op actuele kennis van de relevante wet- en regelgeving.</li> </ul>		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
1b.1	De kandidaat kan de relevante wettelijke regels inzake handelingsbekwaamheid, toestemmingsvereiste en onderbewindstelling uitleggen.	B
1b.2	De kandidaat kan passende preventiemaatregelen bij de verschillende risico's selecteren	K

### 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 klant gestructureerd en onbevooroordeeld. Alle relevante gegevens voor het klantprofiel worden	Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om.

	<p>verzameld. Als gegevens ontbreken of onduidelijk zijn, vraagt de kandidaat door.</p> <p>Kandidaat controleert of hij de juiste persoon voor zich heeft en of de klant beschikkingsbevoegd en/of handelingsbekwaam is.</p> <p>Kandidaat kan de klant begrijpelijk uitleggen waarom de gegevens nodig zijn.</p>	
2b.2 de genomen preventiemaatregelen inventariseren	<p>Kandidaat inventariseert alle genomen preventiemaatregelen. De kandidaat legt uit, indien nodig, in welke omstandigheden preventieve maatregelen wenselijk, effectief of zelfs verplicht zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kandidaat overtuigt de klant van de voordelen van preventie.</li> </ul>	De klant begrijpt de omstandigheden of de preventiemaatregelen niet.
2b.3 de gegevens controleren en invoeren	<p>De kandidaat controleert de van de klant verkregen informatie op juistheid, volledigheid en tegenstrijdigheden.</p> <p>De kandidaat gebruikt de juiste ICT toepassing en controleert zoveel mogelijk het systeemantwoord op bijzondere, opvallende en/of afwijkende uitkomsten.</p> <p>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.</p>	

## COMPETENTIES

<b>Eindterm 3a</b> <b>De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de gegevens voor het klantprofiel kan inventariseren en het klantprofiel correct kan opstellen.</b>			
<b>Competentie (C)</b>  <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3a.1 de gegevens voor het klantprofiel inventariseren	Klantgesprek	De gegevens zijn administratief volledig en in één keer goed.  De genomen preventiemaatregelen zijn goed geïnventariseerd.  Het schadeverleden van de klant is goed uitgewerkt, zodat een adequaat schadebeeld ontstaat.  De kandidaat vraagt door in bijzondere situaties en wanneer klantgegevens onvolledig of mogelijk onjuist zijn, zodat hij/zij een passende dekking kan adviseren. Bijvoorbeeld voor niet-ingezetene of Nederlander die langdurig in buitenland woont en/of werkt.  De kandidaat vraagt in het geval van verkeersobjecten door naar de specifieke kenmerken	Vermeldt de klant alle zaken of laat hij informatie achter, omdat hij bang is dat die leidt tot afwijkende voorwaarden of afwijzing? Wat doe ik als de opgave of aanvraag niet strookt met de waarheid?  Wat doe ik als de klant nonchalant of onwillig is?
3a.2 het klantprofiel opstellen		De kandidaat vraagt door als verschafte informatie tegenstrijdig of onvolledig is en de inventarisatie geen goed beeld oplevert. Het klantprofiel is volledig (doelstelling, financiële positie, risicobereidheid, kennis) voor zover relevant voor het opstellen van een passend advies m.b.t. particuliere schadeverzekeringen. Klant kan zich herkennen in het klantprofiel	Levert de informatie een consistent beeld van het risico op? Kan hij de uitkomsten van de inventarisatie verantwoorden.



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

### KENNIS

Eindterm 1c		
De persoon baseert de risicoanalyse met betrekking tot		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren,</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren, en</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren</li> </ul>		
op actuele kennis van verzekeringstechnische risicoanalyse van particuliere huishoudens.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
<b>ALGEMEEN</b>		
1c.1	De kandidaat kan onderscheiden de materiële risico's die hij loopt evenals de risico's ten aanzien van vermogen en een ongeval	B
1c.2	De kandidaat kan de namen noemen van de in het verzekeringsbedrijf meest gebruikelijke verzekeringsvormen die de verschillende risico's (deels) afdekken.	K
1c.3	De kandidaat kan uitleggen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van verzekeringen kunnen worden geschaard.	B
1c.4	De kandidaat kan het belang kort uitleggen van de dekking en de eventuele verschillen daartussen van de in het verzekeringsbedrijf meest gebruikelijke verzekeringen voor de specifieke situatie van de klant.	B
1c.5	De kandidaat kan de volgende verzekeringstechnische begrippen definiëren: inboedel, opstal, motorrijtuig, verzekerden, alles tenzij dekking, negatieve- en positieve dekkingsomschrijving, bepalingen dwingend- en aanvullend recht kwalitatieve aansprakelijkheid, vermoeden van schuld.	K
<b>RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
1c.6	De kandidaat kan bij materiële verzekeringen onderscheiden: de risico's met betrekking tot het object zelf en de aansprakelijkheidsrisico's die de objecten met zich meebrengen.	B
1c.7	De kandidaat kan in hoofdlijnen het verschil in dekking omschrijven tussen verzekeringen die betrekking hebben op hetzelfde risico-object.(samenloop en oneigenlijke samenloop)	K

<b>ONDERDEEL A 1 BEZIT</b>		
1c.8	De kandidaat kan voorbeelden opsommen van de risico's rond bezit die te maken hebben met tijdelijk stallen van inboedel elders.	K
1c.9	De kandidaat kan de dekkingsevolgen beschrijven bij verbouwing van een gebouw.	K
<b>ONDERDEEL A3 TRANSPORT</b>		
1c.10	De kandidaat kan de specifieke risico's en dekkingen die te maken hebben met pleziervaartuigen benoemen, zoals beperkte dekking AVP voor pleziervaartuigen, bijzondere aansprakelijkheid internationale wateren, vaargebied, vaarbewijs, uitsluitingen (osmose e.d.)	K
<b>RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL B 1 AANSPRAKELIJKHEID</b>		
1c.11	De kandidaat kan de aansprakelijkheidsrisico's onderscheiden ingeval de klant huurder van een opstal is.	B
1c.12	De kandidaat kan de aansprakelijkheidsrisico's onderscheiden ingeval de klant een vergunning op basis van de Flora- en faunawet beoogt.	B
<b>RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLLEN</b>		
<b>ONDERDEEL C1 ZORG</b>		
1c.13	De kandidaat kan de namen noemen van de in het verzekeringsbedrijf gebruikelijke (verplichte) verzekeringsvormen die ziektekostenrisico's (deels) afdekken.	K
1c.14	De kandidaat kan kort het belang voor de klant van de aanvullende zorgverzekering benoemen	B
1c.15	De kandidaat kan in een specifieke situatie afwijkende risico's en/of risicoverzwarende factoren voor de aanvullende zorgverzekering benoemen.	B
1c.16	De kandidaat kan het verschil uitleggen tussen een natura- en een restitutiepolic.	B
1c.17	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 zorgverzekering.	B

<b>RUBRIEK C2 ONGEVALLLEN</b>		
1c.18	De kandidaat kan de verschijningsvormen van de ongevallenverzekering en de dekkingsrubrieken omschrijven.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2c</b>		
<b>De persoon beschikt over het vermogen om de risico's te analyseren en te beoordelen.</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 beoordelen welke risico's moeten 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, risicoreductie door preventieve maatregelen)
2c.2 beoordelen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van materiële verzekeringen kunnen worden geschaard	De klant begrijpt o.b.v. uitleg kandidaat waarop een bepaalde verstrekking wel of juist niet onder een (aanvullende) verzekering valt. De kandidaat kan de mogelijke gevolgen van een afwijkend risico en/of risicoverzwarende factor voor het acceptatietraject aan de klant duidelijk maken.	
2c.3 beoordelen welke risico's kunnen worden afgedekt door een ongevallenverzekering, inclusief alle aanvullende dekkingen.	De kandidaat benoemt de juiste risico's. De klant begrijpt o.b.v. uitleg van kandidaat welke verzekerde rubrieken onder de ongevallenverzekering vallen.	Aan de klant kan uitgelegd worden dat een ongevallenverzekering uitkeert als het verzekerde evenement zich voordoet, zonder naar de schuldvraag te kijken. Een jarenlange schuldvraagdiscussie wordt vermeden.

2c.4	beoordelen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van aansprakelijkheid- of rechtsbijstandsverzekeringen kunnen worden geschaard, inclusief alle subdekkingen.	De kandidaat kan onderscheid maken in risico's die betrekking hebben op zaken of belangen die kunnen worden afgedekt door een aansprakelijkheid- of rechtsbijstandverzekering.	
<b>Eindterm 2d</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om relevante en benodigde preventiemaatregelen te analyseren en te beoordelen en de mogelijke preventiemaatregelen te verduidelijken.</b>			
<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>		<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2d.1	de genomen preventiemaatregelen analyseren.	De kandidaat overtuigt de klant van de voordelen van preventie.	De klant begrijpt de context of begrijpt de preventiemaatregelen niet.
2d.2	voor een risico beoordelen welke maatregelen het meest zinvol zijn ter voorkoming of beperking van schade.	De kandidaat analyseert de meest passende preventiemaatregelen ter voorkoming of beperking van schade bij de klant.	Aan de hand van een gegeven overzicht met mogelijke preventiemaatregelen.

## COMPETENTIES

<b>Eindterm 3b</b> <b>De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het analysetraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen correct kan uitvoeren.</b>			
Competentie (C)	Context	Kritische kenmerken van de situatie	Waardering door de kandidaat
3b.1 risicoanalyse 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, ZOWEL FINANCIËEL ALS ORGANISATORISCH

### KENNIS

Eindterm1d		
De persoon baseert zijn advies met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren; en</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren</li> </ul> op grondige en actuele kennis van de particuliere schadeverzekeringsproducten.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
<b>ALGEMEEN</b>		
1d.1	De kandidaat kan de meest gangbare verzekeringsbegrippen aan de klant uitleggen waaronder: premier risque, opzet, cautie en fundamenten, verzekerd bedrag en waardebeoordeling.	B
1d.2	De kandidaat kan voor eenvoudige schadegevallen de dekking op een verzekering omschrijven.	K
1d.3	De kandidaat kan in een casus uitleggen wanneer de dekking geheel of gedeeltelijk ontbreekt, een uitsluiting, franchise of eigen risico van toepassing is op een verzekering, en kan de mogelijke gevolgen voor de schadeafwikkeling aangeven.	B
1d.4	De kandidaat kan uitleggen hoe verzekerde bedragen worden vastgesteld, hoe verzekerde bedragen worden geïndexeerd, hoe waardemaatstaven worden omschreven en wat het indemniteitsbeginsel inhoudt.	B
1d.5	De kandidaat kan voorbeelden noemen van dezelfde dekkingen (eigenlijke en oneigenlijke samenloop) bij verschillende verzekeringen in het kader van samenloop.	K
<b>RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL A1. BEZIT</b>		

1d.6	De kandidaat kan de begrippen onder- en oververzekering , zuivere en onzuivere premier risque en de concrete gevolgen daarvan voor de bezitsverzekering(en) omschrijven.	K
1d.7	De kandidaat kan de meest voorkomende alternatieve en/ of aanvullende vormen van bezitsverzekeringen, zoals instrumentenverzekeringen, huisdieren, hobby- en sportuitrustingverzekeringen opsommen.	K
<b>ONDERDEEL A2 VERKEER</b>		
1d.8	De kandidaat kan de waardemaatstaven omschrijven voor de verzekering en schadevergoeding van een motorrijtuig- of aanverwante verzekering.	K
1d.9	De kandidaat kan het belang uitleggen van het verzekeren van het juiste aantal zitplaatsen op een ongevallenverzekering voor in- of opzittenden.	B
1d.10	De kandidaat kan uitleggen hoe een verzekeraar gegevens over een motorrijtuig, de eigenaar en de verzekering daarvan kan verifiëren.	B
1d.11	De kandidaat kan de volgende begrippen omschrijven: bonus-malusregeling, royementsbrief en roy-data	K
<b>ONDERDEEL A3. TRANSPORT</b>		
1d.12	De kandidaat kan de meest gangbare begrippen uit pleziervaartuigenverzekeringen verklaren aan de klant waaronder: abandonnement, averij en averij-grosse.	B
<b>RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID</b>		
1d.13	De kandidaat kan de volgende aansprakelijkheidsbegrippen omschrijven: contractuele aansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid, schuldaansprakelijkheid, risicoaansprakelijkheid	K
1d.14	De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de reisverzekering aan sluit op de basis- of de aanvullende zorgverzekering.	B
<b>ONDERDEEL B 2 RECHTSBIJSTAND</b>		
1d.15	De kandidaat kan de meeste gangbare begrippen uit rechtsbijstandverzekeringen aan de klant uitleggen, zoals borg, zekerheidsstelling en onvermogenheidsdekking.	B
<b>RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLLEN</b>		
<b>ONDERDEEL C1 ZORG</b>		

1d.16	De kandidaat kan aan de klant uitleggen uit welke standaardcomponenten de premie op een basis- of aanvullende zorgverzekering bestaat.	B
1d.17	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 (expatriates, kenniswerkers, immigranten, asielzoekers).	B
1d.18	De kandidaat kan uitleggen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van zorgverzekeringen kunnen worden geschaard, inclusief alle aanvullende dekkingen, zoals onverzekerbare zorg uit AWBZ, bepaalde verstrekkingen via de WMO, eenvoudige extracties door kaakchirurg alleen vergoeding indien kind tot 18 jaar etc.	B
<b>RUBRIEK C2 ONGEVALLENVERZEKERINGEN</b>		
1d.19	De kandidaat kan aangeven wat de gevolgen zijn als een verzekering voldoet aan de definitie van een persoonsverzekering.	B
1d.20	De kandidaat kan het begrip ongeval volgens polisvoorwaarden definiëren en voorbeelden geven van ongevallen.	K
1d.21	De kandidaat kan opnoemen wat ongevallenverzekeraars in de regel als maximum te verzekeren bedrag hanteren.	K
<b>Eindterm 1e</b>		
<b>De persoon baseert zijn advies met betrekking tot</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren; en</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren</li> </ul>		
<b>op actuele kennis van de processen bij schadeverzekeringen.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
<b>ALGEMEEN</b>		
1e.1	De kandidaat kan het volledige acceptatieproces beschrijven, inclusief de mogelijkheden van voorlopige dekking.	K
<b>CATEGORIE C ZORG – EN ONGEVALLENVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL 1 ZORG</b>		
1e.2	De kandidaat kan de gevolgen van het politieke besluitvormingsproces voor de dekking en het eigen risico van het basispakket aangeven.	B
1e.3	De kandidaat kan het volledige acceptatieproces en de polisdekking uitleggen.	B



<b>Eindterm 1f</b>		
De persoon baseert zijn advies met betrekking tot		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• materiële schadeverzekeringen voor particulieren</li> <li>• vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor particulieren; en</li> <li>• zorg- en ongevallenverzekeringen voor particulieren</li> </ul>		
op grondige en actuele kennis van relevante wetgeving en jurisprudentie inzake schadeverzekeringen.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
<b>RUBRIEK A MATERIËLE BEZITSVERZEKERINGEN</b>		
1f.1	De kandidaat kan aan de klant de voordelen van een garantie tegen onderverzekering uitleggen.	B
<b>ONDERDEEL A 2 VERKEER</b>		
1f.2	De kandidaat kan de relevante bepalingen uit de WAM uitleggen.	B
1f.3	De kandidaat kan aangeven wat artikel 185 WVV inhoudt.	K
1f.4	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen van artikel 185 WVV zijn voor de aansprakelijkheid van de eigenaar of houder van een motorrijtuig.	K
1f.5	De kandidaat kan het belang uitleggen van het verzekeren van het juiste aantal zitplaatsen op een ongevallenverzekering voor in- of opzittenden.	B
<b>RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID</b>		
1f.6	De kandidaat kan de relevante wetsartikelen uit het BW uitleggen.	B
<b>CATEGORIE C ZORG- EN ONGEVALLLENVERZEKERING</b>		
<b>ONDERDEEL C1 ZORG</b>		

1f.7	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) zorgverzekeringen.	B
1f.8	De kandidaat kan omschrijven wie de verzekerden zijn, welke (premiebetalings-)plichten zij hebben en welke dekking van de zorgrisico's voortvloeit uit de Zorgverzekeringswet.	K

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2e</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om advisering te plannen, te sturen en tot een succes te brengen, waaronder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de premie te berekenen;</li> <li>• de meest geschikte verzekeringsvormen en -voorwaarden te selecteren;</li> <li>• de geselecteerde verzekeringsvormen, voorwaarden, premies en risico's te vergelijken;</li> <li>• de mogelijke risico's en verzekeringsvormen en/of –dekkingen, uitsluitingen en beperkingen te verduidelijken;</li> <li>• het adviestraject adequaat vast te leggen in het dossier.</li> </ul>		
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 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.	Toepassing VRKI Woningen, Herbouwwaardemeter, Inboedelwaardemeter, etc.
2e.2 de premies van verzekeringen berekenen.	De kandidaat gebruikt de juiste gegevens, inclusief assurantiebelasting. De berekening is correct.	Gebruikt ICT-toepassingen als vergelijkingssoftware. Kandidaat moet kunnen rekenen met een promillage/percentage, een vast bedrag in euro's (per dag) of via inschaling in een tabel(lenstelsel).
2e.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.	Ingeval bijzonder schadeverleden, gezinssituaties en/of hobby's.

2e.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
2e.5	risicogebeurtenissen beoordelen die niet onder de dekking van een standaard 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.	
2e.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.
2e.7	beoordelen of de motorrijtuigrisico's van de klant, door de advisering van een of meer motorrijtuig- of aanverwante verzekeringen adequaat worden afgedekt.	Kandidaat gaat uit van premiehoogte en de verzekeringsbehoefte en wensen van de klant.	Een voorzichtige klant met een hoge korting zal zijn auto langer AR verzekerd willen houden. WA, WA Beperkt casco, WA + Casco en aanvullende dekkingen, bonus malus situaties, aantoonbaarheid schadevrije jaren, collectiviteiten, merkenpolis, taxatierapport, beveiligingsniveau, oldtimers/klassiekers en/of exclusieve (snelle) personenauto's alles in ruime zin, al dan niet ondersteund door softwaretoepassingen.
2e.8	beoordelen of de nieuwwaarde- en dagwaarderegeling, verzekeraarshulpdienst, de schadeherstelregeling en overige dekkingen op de motorrijtuigverzekering van toepassing zijn.	De kandidaat biedt transparantie voor de klant.	Schadesturing door verzekeraars, verlaagd eigen risico, gratis vervangende auto voor duur van reparatie.
2e.9	op basis van voorbeelden uitleggen wat de voordelen en mogelijke gevolgen zijn van het verzekeren van meer risico's op één polis	De klant kan de juiste beslissing nemen: combineren of juist afzonderlijk verzekeren. De kandidaat kan beargumenteren waarom een risico juist op een afzonderlijke polis verzekerd moet worden.	Dit is specifiek aan de orde bij bezits- en verkeersverzekeringen.

2e.10	het belang aantonen van aansprakelijkheidsverzekering (inclusief eventuele jagersdekking) en rechtsbijstandverzekering in de specifieke situatie van de klant.	De voorbeelden en argumenten sluiten aan op achtergrond van de klant.	Jagersrisico, let op naturadekking bij rechtsbijstand, conflicten- en geschillenregeling rechtsbijstand, inloop- en uitlooprisico, carenztijd, smeulende conflicten.
2e.11	de polisdekking van de basis en aanvullende zorgverzekeringen toelichten.	Geeft op basis van de door de klant verstrekte informatie een passend advies voor het verzekeren van een basis en aanvullend zorgverzekering. Acceptatieplicht bij basispakket.	Gezondheidswaarborgen, verplicht basispakket, marginale provisie voor distributiekanaal, collectieve markt, declaratiestromen, verplicht en vrijwillig eigen risico.
2e.12	berekenen wat de consequenties zijn van het niet verzekerd zijn en het niet betalen van de premie voor de Zvw	De kandidaat rekent de premie en de extra premie correct uit, zodat direct inzichtelijk is wat de extra kosten zijn bij het niet betalen van de zorgverzekeringspremie.	
2e.13	beoordelen welke maatregelen het meest zinvol zijn om het welzijn en de gezondheid van de klant te bevorderen.	De kandidaat hanteert de meest passende maatregelen om het welzijn en de gezondheid van de klant te bevorderen. Grenzen kennen, geen vooroordelen en vooringenomenheid en correcte bejegening klant, privacy respecteren.	Aan de hand van een gegeven overzicht met mogelijke maatregelen. Oppassen met gezondheidswaarborgen bij oversluiten aanvullend pakket.
2e.14	voor niet of moeilijk verzekerbare arbeidsongeschiktheidsrisico's een passende oplossing adviseren in de vorm van een ongevallenverzekering.	Klant baseert behoefte op advies inkomensadviseur. Kandidaat werkt goed samen met inkomensadviseur. De oplossing is passend.	Ingeval de klant onverzekerbaar is voor arbeidsongeschiktheidsrisico's, de AOV te duur vindt, of een te zwaar medisch risico vormt. In sommige gevallen is de klant doorverwezen door de inkomensadviseur.
2e.15	voorbeelden schetsen van risico's die samenhangen met ongevalsgevolgen.	De voorbeelden en argumenten sluiten aan op achtergrond van de klant.	Sommenverzekering, meer dekkingsmogelijkheden, meer polissen die zelfde risico dekken, werking Gliedertax, gezondheidswaarborgen.
2e.16	bij een ongevallenverzekering de meest gangbare (dekkingsbeperkende) clausules en uitsluitingen toepassen alsmede fiscale gevolgen uitleggen.	De kandidaat is alert op afwijkende risico's. De oplossing is passend en afgestemd op de situatie van de klant.	Bijzonder beroep, extreme sporten, alcoholgebruik, opzet, bestaande gebreken, fiscale behandeling premie en uitkering.
2e.17	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.

## COMPETENTIES

<b>Eindterm 3c</b> <b>De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant zelfstandig, succesvol en correct kan adviseren inzake particuliere schadeverzekeringen, waarbij het belang van de klant centraal wordt gesteld.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
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 inclusief preventieadvies en verzekeringsoplossingen. Kandidaat maakt, indien nodig, een juiste cijfermatige analyse, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van verzekerd bedrag, (vervoerde) omzet of eigen risico. Advies is passend en conform de polisvoorwaarden. De verzekeringen dekken de risico('s) adequaat af en vullen elkaar aan, sluiten bij elkaar aan. De kandidaat onderscheidt beperkingen en reikwijdte van de particuliere/zakelijke verzekeringen scherp.	Waar gaat particuliere hoedanigheid over in zakelijke hoedanigheid?
3c.2 alternatieve verzekeringsoplossingen uitwerken bij afwijzing.	bij afwijzing van het aangeboden risico door verzekeraars dan wel bij een mindere dekking dan gevraagd.	Idem 3b.1. Verzekeringmogelijkheden bij Rialto voor afwijkende risico's, zoals extreem schadeverleden, problemen door betalingsmoraliteit, straatraces, praalwagens, evenementen e.d.	
3c.3 het advies presenteren.	Klantgesprek. Verschillend begripsniveau van klanten.	De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant, waarbij hij de klant duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel. 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. Het belang van de geadviseerde verzekering wordt de klant duidelijk.	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>Klant wordt overtuigd van de juistheid van de gekozen verzekering en accepteert gepresenteerde oplossing.</p> <p>De kandidaat legt voor de klant begrijpelijk uit in welk geval een deskundigentaxatie zinvol is. Geeft de klant aan wat de verschillen zijn tussen de verschillende vormen van waardebeoordeling. Geeft voorbeelden aan de hand van een paar gefingeerde schadegevallen.</p> <p>Klant begrijpt de risico's van onderverzekering en dat oververzekering niet wenselijk is. Waarom en hoe verzekerde bedragen aangepast worden aan prijsontwikkelingen en welke consequenties dit mogelijk heeft voor de premie en dat een te hoge schade-uitkering wettelijk verboden is.</p> <p>De kandidaat beantwoordt eventuele vragen van de klant. Geeft correcte en duidelijke uitleg.</p> <p>De klant begrijpt o.b.v. uitleg van kandidaat waarom een bepaalde verstrekking wel of juist niet onder een verzekering valt.</p> <p>Indien de klant het advies niet opvolgt, waarschuwt de kandidaat de klant voor de consequenties van het niet (geheel of gedeeltelijk) opvolgen van het advies.</p>	
--	--	--	--

## TAAK 4 BEHEREN EN ACTUEEL HOUDEN VAN HET ADVIES

### KENNIS

Eindterm 1g De persoon baseert zijn werkzaamheden in het kader van het beheer en actueel houden van advies op grondige en actuele kennis van particuliere schadeverzekeringen.		
Nummer toetsterm	Omschrijving toetsterm	Kennisniveau
<b>ALGEMEEN</b>		
1g.1	De kandidaat kan bij wijziging uitleggen uit welke bestanddelen (inclusief kosten en eventuele assurantiebelasting) de door de klant te betalen premie voor een schadeverzekering bestaat.	B
<b>RUBRIEK A MATERIËLE VERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL A1 BEZIT</b>		
1g.2	De kandidaat kan beschrijven in welke specifieke situaties het invullen van een nieuwe inboedelwaardemeter, inboedelinventarisatielijst of het uitbrengen van een taxatie zinvol is.	K

### VAARDIGHEDEN

<p><b>Eindterm 2f</b> De persoon beschikt over het vermogen om verzekeringsovereenkomsten te beheren en muteren door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het advies te wijzigen om aan te sluiten bij een gewijzigde situatie van de klant of gewijzigde wet- en/of regelgeving;</li> <li>• de gewenste wijzigingen op een bestaande particuliere schadeverzekering te verzenden aan de verzekeraar en deze na acceptatie en ontvangst op juistheid te controleren en vast te leggen;</li> <li>• de klant tijdig te informeren over (acceptatie-)beslissing van verzekeraars en deze als ook overige informatie vast te leggen;</li> </ul>
--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• de polisdocumenten en overige informatie tijdens de lopende verzekeringsperiode op juistheid te controleren, ter beschikking stellen aan de klant en vast te leggen;</li> <li>• het beheertraject op een adequate wijze vast te leggen in het klantdossier.</li> </ul>		
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 beoordelen of er bepaalde relevante zaken zijn veranderd of binnenkort gaan veranderen bij de klant.	De kandidaat weet dat de situatie van de klant gewijzigd is.	Dit is een cruciaal onderdeel van beheer, waar men alleen achter komt door vragen, bestuderen van websites, advertenties etc. en door deze te vergelijken met de informatie uit het eerste advies.
2f.2 beoordelen of de acceptatiebeslissing m.b.t een lopende polis aansluit op zijn (eerdere) inschatting van het ter verzekering aangeboden risico.	De klant heeft het aangeboden risico nu afgedekt. De verzekering is op de juiste wijze in (voorlopige) dekking gegeven; en is bevestigd aan de verzekeraar en de verzekerde.	Bij afwijking dient de klant te worden geïnformeerd en moet nieuwe beoordeling van het risico plaatsvinden.
2f.3 de acceptatiebeslissing (inclusief premievoorstel en eventuele beperkende voorwaarden) beoordelen voor een bestaande schadeverzekering.	De klant begrijpt wat hij aangeboden krijgt.	Ook hier geldt de transparantie: als er een afwijking is, moet de adviseur er zeker van zijn dat de klant deze begrijpt en accepteert.
2f.4 op basis van de oorspronkelijke premie en de gewijzigde premie de restitutie resp. suppletie als gevolg van een wijziging van een schadeverzekering (laten) berekenen.	De klant betaalt niet te veel. De kandidaat kan de klant inzicht geven in de tariefstelling van verzekeraars.	Kandidaat moet gevolgen kunnen schetsen bij beëindiging verzekering, rekening houdend met uitloop en inloop.
2f.5 adviseren over mogelijke vervolgstappen bij aanpassing door de verzekeraar van de premie en/of voorwaarden.	Het advies sluit aan bij de specifieke uitgangssituatie van de klant.	Dit is van toepassing op alle verzekeringen, maar relatief vaker bij zorgverzekeringen. Kandidaat kent de specifieke context daarvan. Soms past de verzekeraar de dekking en bloc aan, soms is er een "aanwijzing".
2f.6 de gegevens uitwisselen met verzekeraar en andere relevante partijen.	De gegevens worden op de juiste wijze aangeleverd, per datum verandering.	Het actueel houden van gegevens kan op vele manieren: op papier, via internet of direct in administratie van verzekeraar. Iedere vorm vergt andere inspanningen van klant en adviseur.
2f.7 op basis van voorbeeld aantonen wat het belang voor de klant is om hem en de verzekeraar op de hoogte te stellen van mededelingen van de RDW	De gevolgen van de wet- en regelgeving voor de dekking van de verzekering moeten duidelijk gemaakt worden aan de klant.	Dit is specifiek aan de orde bij verkeersverzekeringen.



<p>over het niet-verzekerd zijn van een motorrijtuig. 2f.8 het beheertraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier.</p>	<p>Dossier bevat de juiste gegevens, die op een makkelijke manier terug te vinden zijn. Te beoordelen is of het beheer op een juiste manier heeft plaatsgevonden.</p>	<p>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 betrokken worden.</p>

## COMPETENTIES

<b>Eindterm 3d</b> <b>De persoon demonstreert en bewijst dat hij het beheertraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen van diverse omvang en complexiteit zelfstandig, succesvol en correct kan uitvoeren.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3d.1 een verzekering beheren	Gedurende de looptijd van de verzekering. Soms zal er in het pakket geen wijziging nodig zijn, andere keren wel.  Wijzigingen in risico's in levensloop van de klant, wijzigingen in de objecten, geldigheid deskundigentaxaties.	Gebruik en blocbepaling door verzekeraar, premie aanpassing, eendimensionaal overstappen (alleen premie als ijkpunt).  De kandidaat voldoet aan de eisen m.b.t. zorgplicht in de Wft.  Kandidaat is proactief.  De kandidaat controleert de polis en eventuele overige bescheiden van een schadeverzekering of de gevolgen van een verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking juist verwerkt zijn.  De kandidaat gebruikt de juiste uitgangspunten en kan beoordelen 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 en ontvangt bij schade een uitkering gebaseerd op de juiste gegevens.  De polis is (nog steeds) akkoord.	Is de dekking in de specifieke situatie van klant juist? Juiste inschatting van het belang van de verzekering voor klant. Zijn er betere alternatieven voor klant? Doet het voorstel recht aan de situatie van de klant? Reflectie over de juiste manier van actueel houden van de verzekering. Weegt de inspanning op tegen het belang van de wijziging?

<p>3d.2 een verzekering actueel houden.</p>	<p>Veranderingen in situatie van klant kunnen tot een andere situatie leiden die andere eisen aan verzekering stelt. Onbekendheid/onwetendheid bij klant.</p> <p>Aanpassing wetgeving met directe gevolgen voor verzekering. Aanpassing als gevolg van een wijziging in de situatie van de klant.</p>	<p>De kandidaat gebruikt de juiste uitgangspunten en kan beoordelen of de gewijzigde gegevens in de polis en eventuele overige bescheiden van de verzekering juist zijn.</p> <p>De klant heeft altijd de juiste dekking, betaalt de juiste premie en ontvangt bij schade een uitkering gebaseerd op de juiste gegevens.</p>	<p>Zijn de wijzigingen belangrijk genoeg om een aanpassing van de verzekering te rechtvaardigen? Zou de klant zonder de doorgegeven wijziging niet goed verzekerd meer zijn?</p>
<p>3d.3 een verzekering aanpassen.</p>	<p>Verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking.</p>	<p>De kandidaat past de verzekering op de juiste manier aan, zodat deze aansluit op de nieuwe situatie.</p> <p>De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant motiveren of en wanneer het oversluiten of beëindigen van een schadeverzekering zinvol is.</p> <p>Klant heeft de juiste verzekering tegen de juiste premie.</p>	<p>Schetsen gevolgen van uitloop oude polis en inloop bij nieuwe polis.</p> <p>Schetsen gevolgen van en-blocwijziging met beperking van de dekking.</p> <p>Schetsen effecten van het doorvoeren van wijziging vanwege aangepaste wet- en regelgeving.</p>
<p>3d.4 de klant informeren over de wijzigingen.</p>	<p>Klantgesprek.</p> <p>Voor een bestaande schadeverzekering.</p>	<p>Klant krijgt tijdig en duidelijk te horen wat het gevolg van een wijziging voor zijn verzekering is.</p> <p>De klant begrijpt het belang van een voorgestelde wijziging van de verzekering.</p>	<p>Heb ik de gevolgen van verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking goed geschetst?</p>

## TAAK 5 BEGELEIDEN BIJ DE SCHADEBEHANDELING/CLAIM

### KENNIS

<b>Eindterm 1h</b>		
<b>De persoon baseert zijn begeleiding bij de schadebehandeling/claim op grondige en actuele kennis over particuliere schadeverzekeringen.</b>		
<b>Nummer toetsterm</b>	<b>Omschrijving toetsterm</b>	<b>Kennisniveau</b>
<b>ALGEMEEN</b>		
1h.1	De kandidaat kan uitleggen wat bij schade de mogelijke rol is van een (contra-)expert en arbiter en hoe de betaling van deze personen gewoonlijk is geregeld.	B
1h.2	De kandidaat kan voor een schade onder een schadeverzekering aangeven of een dekkingsbeperking of –uitsluiting van toepassing is.	B
1h.3	De kandidaat kan de principes omschrijven van een actief schaderegelingsbeleid bij een schade onder een schadeverzekering.	K
1h.4	De kandidaat kan de algemene verplichtingen van de klant uitleggen bij schade onder een schadeverzekering.	B
1h.5	De kandidaat kan bij samenloop aan de klant uitleggen bij welke verzekeraar de schade het beste geclaimd kan worden.	B
1h.6	De kandidaat kan uitleggen welke personen, bedrijven en instanties (kunnen) zijn betrokken bij het schadebehandelingsproces, inclusief de wijze van schadevaststelling na het ontstaan van de schade en ook de stappen in de schadebehandelingsprocedure beschrijven.	B
1h.7	De kandidaat kan de gevolgen uitleggen van een te laag verzekerde som, en onder- of oververzekering.	B
1h.8	De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de gegevens die worden opgevraagd voor de schademelding onder een schadeverzekering.	B
1h.9	De kandidaat kan uitleggen welke mogelijkheden er zijn om bij een afwijzing van een schade een klacht in te dienen.	B
1h.10	De kandidaat kan de hoogte en samenstelling verklaren van een uitkering onder een schadeverzekering.	B
1h.11	De kandidaat kan de benodigde gegevens selecteren voor het melden van een schade onder een schadeverzekering en het belang daarvan aangeven.	B
1h.12	De kandidaat kan uitleggen wat de gevolgen kunnen zijn voor de (hoogte van de) uitkering onder een schadeverzekering als er nog openstaande premies zijn.	B
1h.13	De kandidaat kan omschrijven wat de rechten en de plichten van een verzekerde en verzekeraar zijn bij schade.	B
1h.14	De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen kunnen zijn van het niet tijdig melden van een schade.	B
1h.15	De kandidaat kan uitleggen wanneer, en in hoeverre, de verzekeraar maximaal verplicht is de gemaakte bereddingskosten te vergoeden.	B
1h.16	De kandidaat kan uitleggen waarom bepaalde kosten aanvullend kunnen worden vergoed.	B

<b>RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL A 1 BEZIT</b>		
1h.17	De kandidaat kan uitleggen waarom en op welke wijze de verzekeraar een uitkeringscorrectie kan toepassen onder een bezitsverzekering, waarbij sprake is van een deskundigentaxatie .	B
1h.18	De kandidaat kan de overdekkingsregeling op de inboedelverzekering uitleggen.	B
1h.19	De kandidaat kan aan de klant de werking van de indexclausule bij schade onder een woonhuis- en inboedelverzekering uitleggen.	B
1h.20	De kandidaat kan aan de klant het belang van de keuzeclausule op een woonhuisverzekering uitleggen.	B
1h.21	De kandidaat kan aan de klant uitleggen wat onder salvage wordt verstaan en hoe de salvageprocedure verloopt.	B
<b>ONDERDEEL A2 VERKEER</b>		
1h.22	De kandidaat kan voor een motorrijtuig- of aanverwante verzekering de stappen in de schadebehandelingsprocedure (inclusief de wijze van schadevaststelling) of een beroep op het Waarborgfonds Motorverkeer beschrijven.	K
1h.23	De kandidaat kan voor een specifieke situatie herkennen of is voldaan aan de basisvoorwaarden voor aansprakelijkheid op grond van artikel 185 WVV en/of op grond van het Burgerlijk Wetboek.	K
1h.24	De kandidaat kan uitleggen in hoeverre de klant als (on)gemotoriseerde weggebruiker aansprakelijk kan zijn voor schade van een (on)gemotoriseerde medeweggebruiker.	B
<b>RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID</b>		
1h.25	De kandidaat kan bij een vordering op een aansprakelijkheidsverzekering uitleggen welke (vorderingsgerechtigde) instanties een rol kunnen spelen bij de afwikkeling.	B
1h.26	De kandidaat kan aan de verzekerde op een aansprakelijkheidsverzekering uitleggen welke mogelijke vorderingen een of meer benadeelden hebben op grond van het algemene aansprakelijkheid- en schadevergoedingsrecht.	B
1h.27	De kandidaat kan aan de klant de gevolgen van onder- of oververzekering uitleggen bij aansprakelijkheidsverzekeringen.	B
1h.28	De kandidaat kan onderscheiden of er bij een eenvoudige vordering sprake is van persoonlijke, kwalitatieve of contractuele aansprakelijkheid van een van de verzekerden op een aansprakelijkheidsverzekering.	B
<b>ONDERDEEL B2 RECHTSBIJSTAND</b>		
1h.29	De kandidaat kan bij een verschil van inzicht of een conflictsituatie onder de rechtsbijstandverzekering aan de klant uitleggen op welke wijze de in het verzekeringsbedrijf meest gebruikelijke polisvoorwaarden dit regelen en wat diens mogelijkheden zijn, rekening houdend met de voorwaarden, en gedrags- en kwaliteitscodes.	B

1h.30	De kandidaat kan uitleggen waarom een rechtsbijstandsverzekeraar in bepaalde gevallen geen rechtsbijstand verleent, maar de vordering rechtstreeks met de klant regelt.	B
<b>CATEGORIE C ZORG- EN ONGEVALLLENVERZEKERINGEN</b>		
<b>ONDERDEEL C1 ZORG</b>		
1h.31	De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de reisverzekering aansluit op de basis- of aanvullende zorgverzekering.	B
1h.32	De kandidaat kan omschrijven in welke gevallen een verzekeraar bereid zal zijn de kosten van vaccinaties en andere preventieve behandelingen voor zijn rekening te nemen.	B
1h.33	De kandidaat kan met behulp van alle benodigde gegevens beoordelen of de door de verzekeraar vastgestelde vergoeding op een Zorgverzekeringswet en basis- of aanvullende zorgverzekering juist is, rekening houdend met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's.	B
1h.34	De kandidaat kan voor een Zorgverzekeringswet- of aanvullende zorgverzekering uitleggen op welke wijze de afwikkeling van de zorgnota's en -vergoedingen plaatsvindt.	B

## VAARDIGHEDEN

<b>Eindterm 2g</b> De persoon beschikt over het vermogen om een mogelijke aanspraak/vordering met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen te behandelen door:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in overleg met de klant op correcte wijze een melding te doen;</li> <li>• een melding op juistheid te controleren en op correcte wijze de melding en overige informatie te verzenden aan de verzekeraar;</li> <li>• een door de verzekeraar ingenomen standpunt te beoordelen;</li> <li>• de klant te informeren over de mogelijke aanspraak op vergoeding en de benodigde gegevens te verwerken;</li> <li>• indien nodig een deskundige in te schakelen;</li> <li>• eventuele gedekte en niet-gedekte aanspraken uit te leggen/ toe te lichten aan de klant;</li> <li>• de klant hierover te adviseren en diens belangen te bewaken.</li> </ul>		
<b>Vaardigheid (V)</b> De kandidaat kan:	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond</b>

		<b>de vaardigheid</b>
2g.1	de gegevens die nodig zijn voor de schadebehandeling interpreteren en verwerken.	<p>De kandidaat bepaalt wanneer, en in hoeverre, de verzekeraar maximaal verplicht is de gemaakte bereddingskosten te vergoeden.</p> <p>De kandidaat gebruikt de juiste gegevens. Beoordeelt of de gegevens van de schadeaanfite op een schadeverzekering juist zijn ingevuld. Vergelijkt de gegevens met de informatie in het klantendossier.</p> <p>Controleert of alle voor de schadebehandeling vereiste gegevens inclusief overige vereiste bescheiden aanwezig zijn om te worden verzonden aan de verzekeraar.</p>
2g.2	de juistheid van het standpunt van de verzekeraar beoordelen en de mogelijke hoogte en samenstelling van de schadevergoeding berekenen.	<p>Berekent aan de hand van de beschikbare gegevens, op de juiste wijze de schadevergoeding. Beoordeelt of er sprake is van over- of onderverzekering.</p> <p>De kandidaat kan voor een schadeverzekering beargumenteren waarom en/of op welke punten de door de verzekeraar vastgestelde uitkering afwijkt van zijn eigen inschatting.</p> <p>Schakelt zonodig deskundige in.</p>
2g.3	verdedigen wanneer de principes van een actief schaderegelingsbeleid geweld wordt aangedaan bij een schade onder een schadeverzekering.	<p>Voor een eenvoudige schade. Een adviseur moet snel duidelijkheid kunnen geven, ook verzekeraars maken fouten. Laten blijken van de toegevoegde waarde van de adviseur.</p>
2g.4	bepalen welke aanvullende kosten vergoed kunnen worden.	<p>Klant begrijpt wat verzekeraar van hem mag verwachten in het schadeproces en wat de gevolgen zijn als hij niet meewerkt.</p>
2g.5	met behulp van een oplossing het belang van aanlevering van de benodigde gegevens voor de schadeaanfite onder een schadeverzekering aantonen.	<p>Klant begrijpt welke mogelijkheden er zijn om aanvullende kosten vergoed te krijgen onder de schadeverzekering(en).</p>
2g.6	beoordelen welke maatregelen kunnen worden	<p>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 aangeleverd.</p>
		<p>Kandidaat stelt de juiste risicobeheersing vast en</p> <p>Soms zal hierdoor een verzekeringsoplossing overbodig worden.</p>

	getroffen om een claim die onder een dekking van een schadeverzekering valt te kunnen beperken.	initieert de juiste schadebeperkende en preventieve maatregelen.	
2g.7	ingeval sprake is van een aansprakelijkheidsclaim analyseren wie de betrokken partijen zijn en in welke situatie sprake is van bijvoorbeeld persoonlijke, kwalitatieve of contractuele aansprakelijkheid.	Kandidaat geeft een duidelijke toelichting op de rollen en aansprakelijkheden van partijen die betrokken zijn bij een aansprakelijkheidsschade.	
2g.8	aantonen op welke wijze de vergoeding van een zorgverzekering plaatsvindt.	Houdt rekening met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's.	
<b>Eindterm 2h</b> <b>De persoon beschikt over het vermogen om bij een mogelijke aanspraak/vordering het schadetraject vast te leggen in het dossier</b>			
	<b>Vaardigheid (V)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Norm / Resultaat / Prestatie-indicator</b>	<b>Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid</b>
2h.1	informatie in het schadedossier 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

<b>Eindterm 3e</b> <b>De persoon demonstreert en bewijst dat hij het schadebehandelingstraject met betrekking tot particuliere schadeverzekeringen zelfstandig, succesvol en correct kan uitvoeren, ook in gevallen van belangentegenstellingen.</b>			
<b>Competentie (C)</b> <b>De kandidaat kan:</b>	<b>Context</b>	<b>Kritische kenmerken van de situatie</b>	<b>Waardering door de kandidaat</b>
3e.1 de klant begeleiden bij het schadeproces.	Ingeval van schade. Vaak is er geen ervaring en is het belang van de uitkering groot.	Klant is goed geïnformeerd, onder andere over hoe de schadebehandelingsprocedure werkt en de mate van dekking. De kandidaat legt de mogelijke maatregelen uit ter beperking van de schade (bereddingsplicht volgens BW, water weg (laten) pompen, luchten en heaters plaatsen bij waterschade, reconditioneringsbedrijf inschakelen, inboedelrestanten elders opslaan, noodglas laten aanbrengen etc.). De juiste stukken zijn op het juiste moment bij de juiste mensen. Kandidaat ziet toe dat de juiste deskundigen op het juiste moment worden ingeschakeld. De klant weet welke mogelijkheden er voor hem zijn bij de schadebepaling. 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 de kleine lettertjes, of op de sociale wetten voor bonus malus, subsidies e.d. of regresrecht. Kandidaat handelt op de juiste wijze in geval van niet meewerken.	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 rol van de verschillende deskundigen? Begrijpt klant de mogelijkheden om bij onenigheid over oordeel van een deskundige actie te ondernemen? Wordt de uitkering tijdig en juist gedaan?
3e.2 beoordelen of een schade onder de gesloten schadeverzekering valt.	Ingeval van schade.	Kandidaat beoordeelt met behulp van de daarvoor benodigde gegevens op juiste wijze of <ul style="list-style-type: none"> <li>• er dekking is voor een schade door aard en gebrek;</li> <li>• of er sprake is van over- of onderverzekering;</li> <li>• dekking of een dekkingsbeperking of uitsluiting van</li> </ul>	Heb ik inzicht in het beleid van verzekeraars? Onderken ik de Regresmogelijkheden?

		toepassing is; <ul style="list-style-type: none"> <li>• de schade (inclusief kosten) gedekt is;</li> <li>• er sprake is van samenloop en wat de gevolgen daarvan zijn.</li> </ul> De kandidaat bepaalt of de gegeven schade (inclusief kosten) gedekt is onder de schadeverzekering.		
3e.3	beoordelen of een schade geclaimd kan worden onder de eigen polis en/of dat een verhaalsactie ingezet kan of moet worden.	Ingeval van schade bij verkeersverzekeringen.	Kandidaat beoordeelt in geval van motorrijtuigenverzekeringen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• of de klant als (on)gemotoriseerde weggebruiker aansprakelijk kan worden gesteld voor schade van een (on)gemotoriseerde medeweggebruiker;</li> <li>• in hoeverre en hoe de klant zijn schade kan verhalen op de tegenpartij of het Waarborgfonds Motorverkeer;</li> <li>• of er al dan niet sprake is van aansprakelijkheid van de klant of de tegenpartij op grond van artikel 185 WWV en/of het Burgerlijk Wetboek en/of de jurisprudentie.</li> </ul> De kandidaat kan tegenover de verzekeraar verdedigen dat zijn klant in aanmerking komt voor toepassing van de regeling Schuldloze derde.	Begrijpt de klant de werking van art. 185 WWV? Ken ik de aansprakelijkheidsregeling krachtens het BW en de rol van het Waarborgfonds?  Ken ik de meest gebruikte bedrijfsregelingen met betrekking tot autoschades?
3e.4	op basis van een voorbeeld aantonen op welke wijze de vergoeding van een zorgverzekering is samengesteld.	Eenvoudige schade op een Zorgverzekeringswet basis - of aanvullende zorgverzekering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan de hand van alle benodigde gegevens.</li> <li>• Houdt rekening met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's.</li> </ul>	