

Eindtermen en toetstermen

module Schadeverzekeringen zakelijk

geldend voor examens vanaf 1 april 2021

Disclaimer:

- Het document is gebaseerd op de volgende bron: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-66354.html> |
- Dit document is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.
- Het CDFD is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in het hieronder gepresenteerde document.

College Deskundigheid Financiële Dienstverlening

15 januari 2021, Den Haag

Onder materiële schadeverzekeringen (rubriek A) worden de volgende zakelijke schadeverzekeringen verstaan:

1. Bezit
 - Opstal
 - Inventaris
 - Goederen
 - Glas
 - Kostbaarheden
 - Geld en fraude
 - Computer/elektronica
 - Machinebreuk
 - Hagelschade en (brede)weer
 - Paarden en vee
 - Agrarisch
 - Milieuschade
 - CAR/montage
2. Verkeer
 - Motorrijtuigen
 - Motorrijtuigcasco
 - Motorrijtuigaansprakelijkheid
 - Verhaalsrechtsbijstand motorrijtuigen
 - Motorrijtuigrechtsbijstand
 - Schade voor inzittenden (svi)
 - Ongevallen in- of opzittenden
3. Transport
 - Transport (goederen)
 - Molest
 - Verhuis

- Landmateriaal/werkmaterieel
- Vervoerdersaansprakelijkheid

Onder vermogensbeschermende schadeverzekeringen (rubriek B) dienen de volgende zakelijke schadeverzekeringen te worden verstaan:

1. Aansprakelijkheid
 - Beroepsaansprakelijkheid
 - Bedrijfsaansprakelijkheid
 - Bestuurdersaansprakelijkheid
 - Garage
 - Reis en annulering
 - Recall
2. Rechtsbijstand
 - Bedrijfsrechtsbijstand
 - Verhaalsrechtsbijstand
3. Bedrijfsschade
 - Bedrijfsschade
 - Machinebreukbedrijfsschade
 - (Exploitatie-)kosten
 - Reconstructie/extra kosten
4. Krediet
5. Cyber- en datarisks

Onder zorg- en ongevallenverzekeringen (rubriek C) dienen de volgende zakelijke schadeverzekeringen te worden verstaan:

1. Zorg
 - Zorgverzekeringen
 - Collectieve (aanvullende) zorg
2. Ongevallen
 - Collectieve ongevallen

Algemene kennis en vaardigheden

Kennis

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|--|---|--------------|
| Eindterm 1a De persoon baseert zijn werkzaamheden met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant, op actuele kennis van het verzekeringsrecht en de van toepassing zijnde richtlijnen, gedragscodes en convenanten. | | |
| 1a.1 | 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.2 | De kandidaat kan de meest voorkomende relevante richtlijnen opsommen, o.m. Letselschaderichtlijnen, Brandregresregeling, Richtlijn Waardevermindering en Het Fraudeprotocol. | K |
| 1a.3 | De kandidaat kan de meest voorkomende relevante gedragscodes opsommen, o.m. Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade en inkomensverzekeringen en Gedragscode Letselschade. | K |
| 1a.4 | De kandidaat kan de meest voorkomende relevante convenanten opsommen, o.m. Kwaliteitscode Rechtsbijstand en Convenant Criminaliteit Bouwlocaties. | K |

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|---|--|--|
| Eindterm 2a De persoon beschikt over het vermogen om mondeling en schriftelijk te communiceren. | | |
| 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 de diverse ontwikkelingsstadia van een onderneming en met betrekking tot verschillende gebeurtenissen. |
| 2a.2 Mondeling communiceren. | De relevante informatie en de persoonlijke toelichting zijn correct, duidelijk, niet-misleidend en afgestemd op het | Het niveau van kennis en begrip van gesprekspartner varieert. |

| | | |
|---|---|---|
| | begripsniveau 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, niet-misleitend en afgestemd op het begripsniveau van de klant. Het 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

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|---|---|--|
| 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. | | |
| 4a.1 Fraudesignalen onderkennen en daarop handelen. | De kandidaat geeft op adequate wijze opvolging aan een fraudesignaal. | Bijvoorbeeld het dilemma van een financiële dienstverlener die bemiddelt 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. Respekteert privacy - en patiëntenrechten (o.m. WGBO, Wmk). | 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 de juiste persoon. | 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

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|--|---|--------------|
| Eindterm 1b De persoon baseert de inventarisatie met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant, op juridische en fiscale kennis met betrekking tot rechtspersonen en ondernemingsstructuren. | | |
| 1b.1 | De kandidaat kan de juridische structuur, bevoegdheden, organen en kenmerken van een eenmanszaak, vennootschap onder firma, maatschap, commanditaire vennootschap, stichting, vereniging, besloten vennootschap en naamloze vennootschap omschrijven. | K |
| 1b.2 | De kandidaat kan de betekenis van een overgang van onderneming beschrijven en kan benoemen welke rechten er bij een overgang van onderneming overgaan. | K |
| 1b.3 | De kandidaat kan in algemene zin passende preventiemaatregelen bij de verschillende risico's benoemen. | K |

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|--|---|--|
| Eindterm 2b De persoon beschikt over het vermogen om de benodigde informatie met betrekking tot de inventarisatie te verzamelen. | | |
| 2b.1 Gegevens verzamelen. | Kandidaat bevraagt de klant gestructureerd en onbevooroordeeld. Alle relevante gegevens voor het klantbeeld 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 | Kandidaat gaat integer met de klantgegevens om. |

| | | |
|--|---|--|
| | handelingsbekwaam is. Kandidaat kan de klant begrijpelijk uitleggen waarom de gegevens nodig zijn. | |
| 2b.2 De genomen preventiemaatregelen inventariseren. | Kandidaat inventariseert alle genomen preventiemaatregelen. De kandidaat legt, indien nodig, uit in welke omstandigheden preventieve maatregelen wenselijk, effectief of zelfs verplicht zijn. De kandidaat overtuigt de klant van de voordelen van preventie. | De klant begrijpt de omstandigheden of de preventiemaatregelen niet. |
| 2b.3 De gegevens controleren en in voeren. | 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. | |

Competenties

| Competentie (C) De kandidaat kan: | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|---|---------------|--|--|
| Eindterm 3a De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de gegevens voor het klantbeeld kan inventariseren en het klantbeeld correct kan opstellen. | | | |
| 3a.1 Gegevens voor het klantbeeld inventariseren. | Klantgesprek. | De gegevens van de belangen, bezittingen en doelstellingen van de klant inventariseren. 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/of als klantgegevens onvolledig of mogelijk onjuist zijn, zodat hij/zij een passende dekking kan adviseren. Bijvoorbeeld voor niet-ingezetene of | Vermeldt de klant alle zaken of laat hij informatie achterwege uit vrees voor afwijkende voorwaarden of afwijzing? Wat doe ik als de opgegeven situatie niet strookt met de |

| | | | |
|--------------------------------|--|--|--|
| | | <p>Nederlander die langdurig in buitenland woont en/of werkt.</p> <p>In het geval van verkeersobjecten vraagt de kandidaat door naar de specifieke kenmerken.</p> <p>Het aanvraagformulier is correct en naar waarheid ingevuld.</p> | <p>waarheid?</p> <p>Wat doe ik als de klant nonchalant of onwillig is?</p> <p>Wat voor soort wagenpark heeft de klant? Oldtimers, snelle personenauto's, taxi's rouw/trouwvervoer, koeriers, vrachtwagens, bestelauto's.</p> |
| 3a.2 Het klantbeeld opstellen. | | <p>De kandidaat vraagt door als verschafte informatie tegenstrijdig of onvolledig is en de inventarisatie geen goed beeld oplevert.</p> <p>Het klantbeeld is volledig (doelstelling, financiële positie, risicobereidheid, kennis) voorzover relevant voor het opstellen van een passend advies m.b.t. zakelijke schadeverzekeringen.</p> <p>Klant kan zich herkennen in het klantbeeld.</p> | <p>Levert de informatie een consistent beeld van het risico op?</p> <p>Kan de uitkomsten van de inventarisatie verantwoorden.</p> |

Taak 2. Het opstellen van een risicoanalyse ten behoeve van het advies

Kennis

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|--|--|--------------|
| <p>Eindterm 1c</p> <p>De persoon baseert de risicoanalyse met betrekking tot</p> <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant; <p>op grondige en actuele kennis van verzekeringstechnische risicoanalyse van bedrijven.</p> | | |
| 1c.1 | De kandidaat kan in een bepaalde situatie de risico's onderscheiden op het gebied van materiële bezittingen, | B |

| | | |
|--|--|---|
| | vermogen en ongevallen. | |
| 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 vallen onder de dekking van verzekeringen. | B |
| 1c.4 | De kandidaat kan kort het belang van de dekking uitleggen en wat de verschillen zijn tussen de in het verzekeringsbedrijf meest gebruikelijke verzekeringen. | B |
| 1c.5 | De kandidaat kan in algemene zin passende preventiemaatregelen bij de verschillende risico's benoemen. | K |
| 1c.6 | De kandidaat kan de preventiemaatregelen die passend zijn bij het specifieke risico benoemen en kan het belang om te voldoen aan de NEN -norm elektrische installaties, het bezit van een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie en onderhoudscontracten beschrijven. | K |
| RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| 1c.7 | De kandidaat kan bij materiële schadeverzekeringen de risico's met betrekking tot het object zelf en de aansprakelijkheidsrisico's die de objecten met zich meebrengen onderscheiden. | B |
| 1c.8 | De kandidaat kan de meest gangbare begrippen zoals inventaris, goederen en molest omschrijven. | K |
| 1c.9 | De kandidaat kan in hoofdlijnen het verschil in dekking omschrijven tussen verzekeringen die betrekking hebben op hetzelfde risico-object. | K |
| ONDERDEEL A1 BEZIT | | |
| 1c.10 | De kandidaat kan voorbeelden opsommen van risico's m.b.t. bezittingen die te maken hebben met het tijdelijk stallen van inboedel elders, bijv., taxatie, kraken, leegstand, verkoop, bestemmingswijziging en het verzekeraar belang aangeven. | K |
| 1c.11 | De kandidaat kan de dekkingsgevolgen beschrijven bij verbouwing van een gebouw. | K |
| ONDERDEEL A2 VERKEER | | |
| 1c.12 | De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant en gezien zijn hoedanigheid de meest geschikte (collectieve) dekkingen onderscheiden. | B |
| ONDERDEEL A3 TRANSPORT | | |
| 1c.13 | De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant de transportrisico's onderscheiden. | B |
| 1c.14 | [Vervallen.] | |

| | | |
|--|--|---|
| 1c.15 | De kandidaat kan op grond van de benoemde transportrisico's van de klant de namen noemen van de in het verzekeringsbedrijf meest gebruikelijke verzekeringsvormen die deze transportrisico's (deels) afdekken. | B |
| 1c.16 | De kandidaat kan op hoofdlijnen omschrijven wat de diverse leveringscondities regelen. | K |
| RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID | | |
| 1c.17 | De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant en gezien zijn hoedanigheid de meest geschikte (collectieve) aansprakelijkheidsdekkingen onderscheiden | B |
| 1c.18 | De kandidaat kan de aansprakelijkheidsbeperkende of- vergrotende artikelen uit leverings-, diensten en contractvoorwaarden onderscheiden. | B |
| 1c.19 | De kandidaat kan het principe van de claims-madepolis uitleggen. | B |
| RUBRIEK C ZORG- & ONGEVALLENVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL C1 ZORG | | |
| 1c.20 | De kandidaat kan de namen noemen van de in het verzekeringsbedrijf gebruikelijke (verplichte) zorgverzekeringen en (aanvullende) ziektekostenverzekeringen die ziektekostenrisico's (deels) afdekken. | K |
| 1c.21 | De kandidaat kan kort het belang voor de klant van de (collectieve) aanvullende ziektekostenverzekering benoemen. | K |
| 1c.22 | De kandidaat kan in een specifieke situatie afwijkende risico's en/of risicoverzwarende factoren voor de (aanvullende) ziektekostenverzekering benoemen. | K |
| 1c.23 | 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 |
| ONDERDEEL C2 ONGEVALLEN | | |
| 1c.24 | De kandidaat kan de (verhoogde) ongevallenrisico's van bepaalde beroeps- en werknemersgroepen in het algemeen en binnen het bedrijf aan de klant uitleggen. | B |
| Eindterm 1d De persoon baseert de risicoanalyse met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant; op kennis van een aantal bedrijfseconomische en organisatorische informatiebronnen (balansanalyse, analyse resultatenrekening). | | |

| | | |
|------|--|---|
| 1d.1 | De kandidaat kan ten behoeve van het advies aan de klant uit de diverse bedrijfseconomische en organisatorische informatiebronnen relevante informatie selecteren, zoals organogram, KvK-uittreksels, schadeverleden organisatie, legitimatie bestuurders, CAO, activa-administratie, personeelsreglement, ongevallenregister, fiscale en sociale aansluitnummers, jaarrekening (V&W rekening, balans) en (privé-) vermogen. | B |
|------|--|---|

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|--|---|---|
| Eindterm 2c De persoon beschikt over het vermogen om de zakelijke risico's te analyseren en te beoordelen, mede door gebruik te maken van informatie uit de balans en het jaarverslag. | | |
| 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, inclusief alle aanvullende dekkingen. | Juiste benoeming van de diverse (verzekerbare) belangen, zoals eigenaarsbelangen, huurdersbelang, belang derden, en vruchtgebruiker. De kandidaat kan de mogelijke gevolgen schetsen van een afwijkend risico en/of risicoverzwarende factor voor het acceptatietraject. | |
| 2c.3 Het verzekerd belang bepalen waarbij gebruik wordt gemaakt van de informatie uit het jaarverslag, bestaande uit balans, resultatenrekening en toelichting. | Kandidaat gebruikt de noodzakelijke gegevens uit de balans en de resultatenrekening. Kandidaat vraagt door als gegevens niet compleet of onjuist zijn. | Balansen kunnen complex zijn, meerdere vennootschappen omvatten, zijn al dan niet geconsolideerd. |
| 2c.4 Beoordelen welke risico's moeten worden afgedekt door een (collectieve) zorgverzekering, | De kandidaat benoemt de juiste risico's. De klant begrijpt op basis van uitleg kandidaat waarom een bepaalde verstrekking of vergoeding wel of juist niet onder de zorgverzekering, (aanvullende) ziektekostenverzekering of | |

| | | |
|---|---|---|
| ziektekostenverzekering en ongevallenverzekering, inclusief alle aanvullende dekkingen. | ongevallenverzekering valt. | |
| 2c.5 Beoordelen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van aansprakelijkheid- en rechtsbijstandverzekeringen 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. | |
| 2c.6 Beoordelen welke vervoercondities van toepassing zijn en in hoeverre de vervoerder aansprakelijk is. | De kandidaat bepaalt van in- en uitgaande goederenstromen op correcte wijze voor wiens rekening en risico de goederen vervoerd worden en welke vervoerscondities van toepassing zijn. | Onderwerpen die aan de orde (kunnen) komen zijn: mogelijke vervoerscondities, verpakkingswijze, middelen van vervoer, geconditioneerd vervoer, maximum per gelegenheid, vervoersomzet en retourzendingen. |
| 2c.7 Beoordelen welke zaken of belangen van de klant onder de dekking van bedrijfsschadeverzekeringen kunnen worden geschaard, inclusief alle aanvullende dekkingen. | De kandidaat benoemt de juiste risico's. De klant begrijpt op basis van uitleg kandidaat waarom een bepaalde verstrekking of vergoeding wel of juist niet onder de (aanvullende) bedrijfsschadeverzekering valt. | Bedrijfsschadeverzekering (en) noodzakelijk voor de continuïteit van het bedrijf. |
| Eindterm 2d De persoon beschikt over het vermogen om relevante en benodigde preventiemaatregelen te analyseren en te beoordelen en de mogelijke preventiemaatregelen te verduidelijken. | | |
| 2d.1 De genomen preventiemaatregelen analyseren. | De kandidaat informeert de klant over de doelmatigheid van de door hem voorgestelde preventiemaatregelen. | |
| 2d.2 Voor een risico beoordelen welke maatregelen het meest zinvol zijn ter voorkoming of beperking van schade. | De kandidaat hanteert de meest passende preventiemaatregelen ter voorkoming of beperking van schade bij de klant. | Aan de hand van een gegeven overzicht met mogelijke preventiemaatregelen. Heeft oog voor de meest zinvolle organisatorische en/of bouwkundige en/of technische preventiemaatregelen. |

Competenties

| Competentie (C) De kandidaat kan: | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|---|---------------------------------|---|---|
| Eindterm 3b De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het analyse traject met betrekking tot zakelijke schadeverzekeringen correct kan uitvoeren. | | | |
| 3b.1 Risicoanalyse opstellen. | Op basis van de 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? |

Taak 3. Adviseren (en eventueel bemiddelen) van een passende oplossing, zowel financieel als organisatorisch

Kennis

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|---|--|--------------|
| Eindterm 1e De persoon baseert zijn advies met betrekking tot <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant; op grondige en actuele kennis van de zakelijke schadeverzekeringsproducten. | | |
| ALGEMEEN | | |
| 1e.1 | De kandidaat kan voor eenvoudige schadegevallen de dekking van een verzekering omschrijven. | K |
| 1e.2 | De kandidaat kan in een bepaalde situatie 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 |
| 1e.3 | De kandidaat kan uitleggen hoe verzekerde bedragen worden vastgesteld en worden geïndexeerd, kan waardemaatstaven omschrijven en het indemniteitsbeginsel uitleggen. | B |
| 1e.4 | De kandidaat kan omschrijven wat (oneigenlijke)samenloop is en hier voorbeelden van noemen. | K |

| | | |
|--|--|---|
| 1e.5 | De kandidaat kan uitleggen uit welke bestanddelen (inclusief kosten en eventuele assurantiebelaasting) de door de klant te betalen premie voor een schadeverzekering bestaat. | B |
| RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL A1. BEZIT | | |
| 1e.6 | De kandidaat kan de begrippen onder- en oververzekering en de concrete gevolgen daarvan voor de bezitsverzekering(en) omschrijven. | K |
| 1e.7 | De kandidaat kan voor de klant het principe van de premier-risquedekking aan de hand van voorbeelden uitleggen. | B |
| 1e.8 | [Vervallen.] | |
| 1e.9 | De kandidaat kan de meest voorkomende specifieke vormen van bezitsverzekeringen opsommen, zoals lichtreclameverzekering-, paarden- en veeverzekering, en instrumentenverzekering. | K |
| 1e.10 | De kandidaat kan de voor de geld- en fraudeverzekering gangbare begrippen uitleggen, zoals waarden, fraude, oplichting, verblijfs- en vervoersrisico, en omzetspolis. | B |
| ONDERDEEL A2 VERKEER | | |
| 1e.11 | De kandidaat kan de waardemaatstaven omschrijven voor de verzekering en schadevergoeding van een motorrijtuig- of aanverwante verzekering. | K |
| ONDERDEEL A3. TRANSPORT | | |
| 1e.12 | [Vervallen.] | |
| 1e.13 | De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de premie wordt verrekend bij de diverse goederencontractpolissen. | B |
| 1e.14 | De kandidaat kan de dekking omschrijven van de goederenclausules G 13, G 14 en M 3. | K |
| 1e.15 | De kandidaat kan kort het belang en het doel van de Nederlandse Beurs-Goederenpolis uitleggen. | B |
| 1e.16 | De kandidaat kan kort het belang en het doel van de Nederlandse Beurs-Polis voor Landmateriaal uitleggen. | B |
| RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID | | |
| 1e.16a | De kandidaat kan uitleggen binnen welke termijn een annuleringsverzekering in principe moet zijn gesloten en welke verzekeringsmogelijkheden er zijn indien deze termijn wordt overschreden. | B |

| | | |
|--|--|----------|
| 1e.16b | De kandidaat kan het doel van de recallverzekering uitleggen. | B |
| ONDERDEEL B3 BEDRIJSSCHADE | | |
| 1e.17 | De kandidaat kan de meest voorkomende verzekeringsvormen noemen die schade als gevolg van bedrijfsstagnatie dekken. | K |
| 1e.18 | De kandidaat kan uitleggen wat onder het verzekeraar belang bij een bedrijfsschadeverzekering wordt verstaan. | B |
| 1e.19 | De kandidaat kan uitleggen met welke twee methodes het verzekeraar belang voor een bedrijfsschadeverzekering kan worden berekend. | B |
| 1e.20 | De kandidaat kan het verschil tussen de verzekeringstermijn en de uitkeringstermijn op een bedrijfsschadeverzekering aangeven. | B |
| 1e.21 | De kandidaat kan de factoren benoemen die van invloed zijn op de duur van de uitkeringstermijn van een bedrijfsschadeverzekering. | K |
| 1e.22 | De kandidaat kan uitleggen hoe een kredietverzekering kan bijdragen aan het voorkomen van schade. | B |
| 1e.23 | De kandidaat kan voor de specifieke situatie van de klant voorbeelden opsommen van kosten die zijn verzekerd op de reconstructiekostenverzekering. | K |
| 1e.24 | De kandidaat kan een definitie geven van het begrip verzekerd belang in het kader van een brandbedrijfsschadeverzekering en een extra-kostenverzekering. | K |
| 1e.25 | De kandidaat kan opsommen welke factoren van belang zijn bij het sluiten van een brandbedrijfsschade- en extra-kostenverzekering. | K |
| RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLENZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL C 1 ZORG | | K |
| 1e.26 | De kandidaat kan aan de klant uitleggen uit welke standaardcomponenten de premie op een (collectieve) zorgverzekering of (aanvullende) ziektekostenverzekering bestaat. | B |
| 1e.27 | De kandidaat kan de collectieve verzekeringsmogelijkheden uitleggen van werknemers die wonen en werken in het buitenland en van buitenlandse werknemers die wonen en werken in Nederland (expatriates, kenniswerkers, woonland, werkland). | B |
| ONDERDEEL C2 ONGEVALLEN | | |
| 1e.28 | De kandidaat kan opnoemen welk maximum te verzekeren bedrag ongevallenverzekeraars in de regel hanteren. | K |

| | | |
|---|---|---|
| Eindterm 1f | | |
| De persoon baseert zijn advies met betrekking tot | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant; | | |
| op grondige en actuele kennis van de processen bij zakelijke schadeverzekeringen. | | |
| ALGEMEEN | | |
| 1f.1 | De kandidaat kan het volledige acceptatieproces beschrijven inclusief de mogelijkheden van voorlopige dekking. | K |
| RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLENVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL C1 ZORG | | |
| 1f.2 | De kandidaat kan de gevolgen van het politieke besluitvormingsproces voor de dekking en het verplicht eigen risico van de zorgverzekering aangeven. | B |
| 1f.3 | De kandidaat kan het volledige acceptatieproces en de polisdekking uitleggen. | B |
| Eindterm 1g | | |
| De persoon baseert zijn advies met betrekking tot | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • materiële schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • vermogensbeschermende schadeverzekeringen voor de zakelijke klant; • zorg- en ongevallenverzekeringen voor de zakelijke klant; | | |
| op grondige en actuele kennis van relevante wetgeving en jurisprudentie inzake zakelijke schadeverzekeringen. | | |
| RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL A 2 VERKEER | | |
| 1g.1 | De kandidaat kan de relevante bepalingen in de WAM uitleggen. | B |
| 1g.2 | De kandidaat kan het doel van de Wet Personenvervoer in relatie tot de WAM uitleggen. | B |
| RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID | | |
| 1g.3 | De kandidaat kan de relevante wetsartikelen in het BW uitleggen. | B |
| 1g.4 | De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de reisverzekering aansluit op de zorgverzekering of (aanvullende) ziektekostenverzekering. | B |

| RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLLENVERZEKERINGEN | | |
|--|---|---|
| ONDERDEEL C1 ZORG | | |
| 1g.4 | [Vervallen.] | |
| 1g.5 | De kandidaat kan op hoofdlijnen voor de verzekering van de zorgrisico's van de klant aangeven welke samenhang er is tussen de Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Jeugdwet en (aanvullende) ziektekostenverzekeringen. | B |
| 1g.6 | De kandidaat kan omschrijven wie verzekerde en verzekeringnemer zijn inclusief individuele verzekeringsplicht, welke (premiebetalings-)plichten zij hebben en welke dekking van de zorgrisico's voortvloeit uit de Zorgverzekeringswet. | K |

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|--|---|--|
| Eindterm 2e De persoon beschikt over het vermogen om advisering te plannen, te sturen en tot een succes te brengen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • de premie en het te verzekeren bedrag te berekenen; • de meest geschikte verzekeringsvoorwaarden te selecteren; • de geselecteerde verzekeringsvoorwaarden, premies en risico's te vergelijken; • de mogelijke risico's en verzekeringsvormen en/of -dekkingen, beperkingen en uitsluitingen te verduidelijken; • het adviestraject adequaat vast te leggen in het dossier. | | |
| 2e.1 Informatie die in de bedrijfstak beschikbaar is ter zake van protocollen, convenanten, bedrijfsregelingen en gedragscodes gebruiken. | De kandidaat gebruikt de informatie op de juiste wijze. | Toepassing VRKI Bedrijven. |
| 2e.2 De premies en te verzekeren bedragen van verzekeringen berekenen. | De kandidaat gebruikt de juiste gegevens, inclusief assurantiebelasting. De kandidaat kan gebruikmaken van indexcijfers, de informatie uit de balans en resultatenrekening. De berekening is correct. | Gebruikt ICT-toepassingen, waaronder vergelijkingssoftware. Kandidaat moet kunnen rekenen met een index, een promillage/percentage, een vast bedrag in euro's (per dag) of via inschaling in een tabel(lenstelsel). |
| 2e.3 De acceptatiebeslissing | De kandidaat beoordeelt of de offerte aansluit op zijn | Ingeval van bijzonder schadeverleden en bijzondere situaties. |

| | | |
|---|--|--|
| (inclusief premievoorstel en eventuele beperkende voorwaarden) beoordelen. | (eerdere) inschatting van het ter verzekering aangeboden risico en kan de eventuele verschillen verklaren. | |
| 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 klant moet een passende verzekeringsoplossing worden aangeboden. |
| 2e.5 Risicogebeurtenissen beoordelen die niet onder de dekking van een standaardverzekering 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). De kandidaat is in staat dekkingsbeperkingen en uitsluitingen uit te leggen op een voor de klant begrijpelijke manier. | Spanningsveld tussen prijs en prestatieverhouding, rating risicodragers, provinciale of beurspolis, coassurantie? Brand/inbraak of uitgebreide dekking of een-alles-tenzij-dekking. Spanningsveld tussen beste dekking en hoge premie versus beschikbaar budget van klant. |
| 2e.7 Beoordelen of de motorrijtuigrisico's van de klant, uitgaande van diens verzekeringsbehoefte en -wensen, door de advisering van een of meerdere motorrijtuig- of aanverwante verzekeringen adequaat worden afgedekt. | Passende dekking gezien ouderdom en gebruik objecten. | WA, WA Minicasco, WA + Casco en aanvullende dekkingen, no-claimsituaties, aantoonbaarheid schadevrije jaren, collectiviteiten, merkenpolis, taxatierapport, beveiligingsniveau, oldtimers/klassiekers en/of exclusieve (snelle) personenauto's, alles in ruimste zin, al dan niet ondersteund door softwaretoepassingen. |
| 2e.8 Beoordelen of de nieuwwaarde- en dagwaarderegeling, verzekeraarshulpdienst, de schadeherstelregeling en | De kandidaat kan transparantie bieden voor de klant. | Schadesturing door verzekeraars, verlaagd eigen risico, gratis vervangende auto voor duur reparatie. |

| | | |
|--|--|---|
| overige dekkingen op de motorrijtuigverzekering van toepassing zijn. | | |
| 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. | |
| 2e.10 Het belang aantonen van aansprakelijkheidsverzekering en rechtsbijstandverzekering in de specifieke situatie van de klant. | De voorbeelden en argumenten sluiten aan op achtergrond van de klant. | Let op naturadekking bij rechtsbijstand, conflicten- en geschillenregeling rechtsbijstand, inloop- en uitlooprisico, carenztijd, smeulende conflicten. Attendeert in voorkomende gevallen de klant op "goed werkgeverschap" in de zin van art 7:611 BW. |
| 2e.11 De polisdekking van de (collectieve) zorgverzekering en (aanvullende) ziektekostenverzekering toelichten. | Geeft op basis van de door de klant verstrekte informatie een passend advies voor het verzekeren van een zorgverzekering en (aanvullende) ziektekostenverzekering. | Gezondheidswaarborgen, verplicht basispakket, marginale provisie voor distributiekanaal, collectieve markt, declaratiestromen, verplicht en vrijwillig eigen risico. |
| 2e.12 Beoordelen welke maatregelen het meest zinvol zijn om het welzijn en de gezondheid van de medewerkers te bevorderen. | De kandidaat kan op basis van een zorgkosten- analyse verzuim- en ongevalgegevens passende beheersingsmaatregelen voorstellen. | Aan de hand van een gegeven overzicht met mogelijke maatregelen. Oppassen met gezondheidswaarborgen bij oversluiten aanvullend pakket. Grenzen kennen, geen vooroordelen en vooringenomenheid en correcte bejegening klant, privacy respecteren. |
| 2e.13 Voor niet of moeilijk verzekerbare arbeidsongeschiktheidsrisico's een passende oplossing adviseren in de vorm van een ongevallenverzekering. | Klant baseert behoefte eventueel op advies inkomensadviseur. Kandidaat werkt goed samen met inkomensadviseur. De oplossing is passend. | |
| 2e.14 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 hetzelfde risico dekken, werking Gliedertax, gevaarlijke beroepen of gevaarlijke sporten |

| | | |
|--|--|--|
| 2e.15 Bij een ongefallenverzekering de meest gangbare (dekkingsbeperkende) clausules en uitsluitingen toepassen alsmede de 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.16 Beoordelen of de transportrisico's worden afgedekt. | De eventuele transportrisico's worden door het advies van een of meer transportverzekeringen adequaat gedekt. Passende dekking zonder overlap van in- en uitgaande goederenstromen. Kandidaat gaat uit van de behoefte en wensen van de klant. | Intern transport, retourzendingen. |
| 2e.17 Kort het belang van een aflopende transportverzekering uitleggen. | Belang is vertaald naar de specifieke situatie van de zakelijke klant. | Beperkte dekking op AVVV-voorwaarden bij verhuizing. Beperkte verblijfsdekking en tijdelijke verblijfsdekking elders. |
| 2e.18 Het adviestraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier. | Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een gemakkelijke 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

| Competentie (C) De kandidaat kan: | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|---|--|--|---|
| Eindterm 3c De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij de klant zelfstandig, succesvol en correct kan adviseren inzake zakelijke schadeverzekeringen waarbij het belang van de klant centraal wordt gesteld. | | | |
| 3c.1 Een advies opstellen. | Niet altijd kan een standaardoplossing worden geboden. Zakelijke klant kan variëren van een kleine ondernemer tot een multinational met meerdere vestigingen in meerdere landen en veel personeel. | 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 | Waar gaat particuliere hoedanigheid over in zakelijke hoedanigheid? |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | <p>cijfermatige analyse, bijvoorbeeld bij het bepalen van de hoogte van verzekerd bedrag, (vervoerde) omzet of eigen risico.</p> <p>Advies is passend en conform de polisvoorwaarden. De verzekeringen dekken de risico('s) adequaat af, vullen elkaar aan, sluiten op elkaar aan.</p> <p>De kandidaat onderscheidt scherp de beperkingen en reikwijdte van de particuliere/zakelijke verzekeringen.</p> <p>Het advies sluit qua omvang en inhoud aan op de situatie van de klant; het uitwerkingsniveau past bij complexiteit van de onderneming.</p> <p>Beoordeelt of in- of exclusief BTW verzekerd moet worden.</p> | |
| 3c.2 Alternatieve verzekeringsoplossingen uitwerken bij afwijzing. | Bij afwijzing van het aangeboden risico door verzekeraars dan wel bij een mindere dekking dan gevraagd. | <p>Risicoanalyse is correct.</p> <p>De risicoanalyse doet recht aan de uitgangspunten en doelstellingen van de klant, en de klant herkent zich erin. Alternatieve verzekeringsmogelijkheden eventueel met beperkte dekking of tegen een verhoogde premie</p> <p>Bijvoorbeeld verzekeringsmogelijkheden bij De Vereende voor afwijkende motorrijtuigenrisico's zoals extreem schadeverleden, problemen door betalingsmoraliteit, straatraces, praalwagens, evenementen e.d.</p> | |
| 3c.3 Het advies presenteren. | Klantgesprek. Verschillend begripsniveau van klanten. | <p>De kandidaat bespreekt het advies en de motivering met de klant, waarbij hij de klant duidelijk maakt hoe het advies aansluit bij zijn profiel.</p> <p>Ingeval er meerdere verzekeringsvoorwaarden zijn geselecteerd, geeft de kandidaat de relevante verschillen aan. Kandidaat zet premieverschillen af tegen dekkingsverschillen.</p> <p>De kandidaat legt de offerte en eventuele afwijkende voorwaarden en/of premies duidelijk uit.</p> <p>De kandidaat geeft passende voorbeelden bij</p> | <p>Begrijpt de klant mij?</p> <p>Volg ik niet uitsluitend de wens van de klant, maar geef ik daadwerkelijk advies op basis van mijn eigen inzicht en kunnen?</p> <p>Heeft de klant nu goed inzicht in de financiële implicaties?</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>voorwaarden van de gekozen verzekering. Het belang van de geadviseerde verzekeringen wordt de klant duidelijk.</p> <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. Hij/zij snapt 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 op basis van uitleg van de 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

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|--------------------|---|--------------|
| Eindterm 1h | De persoon baseert zijn werkzaamheden in het kader van het beheer en actueel houden van advies op grondige en actuele kennis van zakelijke schadeverzekeringen. | |

| | | |
|--|--|---|
| ALGEMEEN | | |
| 1h.1 | De kandidaat kan beschrijven op welke wijze de te verzekeren waarde of belang kan worden vastgesteld. | B |
| 1h.2 | De kandidaat kan – bij wijziging – de acceptatiebeslissing (inclusief premievoorstel en eventuele beperkende voorwaarden) bij een schadeverzekering uitleggen. | B |
| 1h.3 | 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 |
| RUBRIEK A MATERIËLE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL A 1. BEZIT | | |
| 1h.4 | De kandidaat kan beschrijven in welke specifieke situaties het uitbrengen van een taxatie zinvol is. | K |
| RUBRIEK C ONGEVALLENVERZEKERINGEN | | |
| 1h.5 | De kandidaat kan met betrekking tot de collectieve ongevallenverzekering omschrijven welke gevolgen een verhoogde schadelast kan hebben op de premie en/of voorwaarden van de verzekering. | B |

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|--|---|---|
| Eindterm 2f De persoon beschikt over het vermogen om verzekeringsovereenkomsten te beheren en muteren door: <ul style="list-style-type: none"> • het advies te wijzigen om aan te sluiten bij een gewijzigde situatie van de klant of gewijzigde wet- en/of regelgeving; • de gewenste wijzigingen op een bestaande zakelijke schadeverzekering te verzenden aan de verzekeraar en deze na acceptatie en ontvangst op juistheid te controleren en vast te leggen; • de klant tijdig te informeren over (acceptatie-)beslissingen van verzekeraars en deze als ook overige informatie vast te leggen; • de polisdocumenten en overige informatie tijdens de lopende verzekeringsperiode op juistheid te controleren, ter beschikking stellen aan de klant en vast te leggen; • het beheertraject op een adequate wijze vast te leggen in het klantdossier. | | |
| 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, | Voor de klant is het aangeboden risico nu afgedekt. De verzekering is op de juiste wijze in (voorlopige) dekking | Bij afwijking dient de klant te worden geïnformeerd en moet een nieuwe beoordeling van het risico plaatsvinden. |

| | | |
|--|---|--|
| voorwaarden en verzekerde bedragen met betrekking tot een lopende polis aansluiten op zijn (eerdere) inschatting van het ter verzekering aangeboden risico. | gegeven; is bevestigd aan de verzekeraar en de verzekerde. | |
| 2f.3 De acceptatiebeslissing (inclusief premievoorstel en eventuele beperkende voorwaarden) beoordelen voor een bestaande schadeverzekering. | De kandidaat maakt de klant duidelijk dat de aangeboden dekking niet of niet meer voldoet aan de wensen van de klant. | 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, respectievelijk suppletie als gevolg van een wijziging van een schadeverzekering (laten) berekenen. | De klant betaalt niet teveel. De kandidaat kan de klant inzicht geven in de tariefstelling van verzekeraars. | Kandidaat moet gevolgen kunnen schetsen bij beëindiging of wijziging van verzekering, rekening houdend met specifieke polisvoorwaarden. |
| 2f.5 Adviseren over mogelijke vervolgstappen bij aanpassing door de verzekeraar van de premie en/of voorwaarden. | Het advies sluit aan bij de specifieke Ausgangssituatie van de klant. | Dit is van toepassing op alle verzekeringen, maar relatief vaker op 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 van de klant is om hem en de verzekeraar op de hoogte te stellen van mededelingen van de RDW over het niet-verzekerd zijn van een | De gevolgen van de wet- en regelgeving voor de dekking van de verzekering moeten duidelijk gemaakt worden aan de klant. | |

| | | |
|---|--|---|
| motorrijtuig. | | |
| 2f.8 Het beheertraject op de juiste wijze vastleggen in het klantdossier. | Dossier bevat de juiste gegevens en deze zijn op een gemakkelijke manier terug te vinden. Te beoordelen is of het beheer 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 privacy wetgeving moet daarbij betrokken worden. |

Competenties

| Competentie (C) De kandidaat kan: | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|---|---|--|--|
| Eindterm 3d De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het beheertraject met betrekking tot zakelijke schadeverzekeringen van diverse omvang en complexiteit zelfstandig, succesvol en correct kan voeren. | | | |
| 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, wijzigingen in de ontwikkelingsstadia van de onderneming van de klant, wijzigingen in de objecten, en geldigheid van deskundigen-taxaties. | Gebruik en-blocbepaling door verzekeraar, premieaanpassing, eendimensionaal overstappen (alleen premie als ijkpunt). De kandidaat voldoet aan de eisen met betrekking tot 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 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? |
| 3d.2 Een verzekering actueel houden. | Veranderingen in situatie van klant kunnen leiden tot een andere situatie die andere eisen aan verzekering stelt. | De kandidaat gebruikt de juiste uitgangspunten en kan beoordelen of de gewijzigde gegevens in de | Zijn de wijzigingen belangrijk genoeg om |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | Wijzigingen in de situatie van de klant en wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen leiden tot andere eisen aan de verzekering. De klant is vaak niet op hoogte van de wijzigingen en de consequenties van die wijzigingen. | 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. | een aanpassing van de verzekering te rechtvaardigen? Zou de klant zonder de doorgegeven wijziging niet goed verzekerd meer zijn? |
| 3d.3 Een verzekering aanpassen. | Verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking zoals faillissement en surseance. | De kandidaat past de verzekering op de juiste manier aan, zodat deze aansluit op de nieuwe situatie. De kandidaat kan in een specifieke situatie van de klant motiveren of, en wanneer het oversluiten of beëindigen van een schadeverzekering zinvol is. Klant heeft de juiste verzekering tegen de juiste premie. | Schetsen gevolgen van uitloop oude polis en inloop bij nieuwe polis. Schetsen gevolgen van en-blocwijziging met beperking van de dekking. Schetsen effecten van het doorvoeren van wijziging vanwege aangepaste wet- en regelgeving. Schetsen van gevolgen van een veranderde situatie bij de eindklant. |
| 3d.4 De klant informeren over de gevolgen van de wijzigingen. | Klantgesprek. Voor een bestaande schadeverzekering | 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. | Heb ik de gevolgen van verandering van de situatie gedurende de looptijd, verandering van activiteiten of verandering van dekking goed geschetst? |

Taak 5. Begeleiden bij de schadebehandeling/claim

Kennis

| Nummer toetsterm | Omschrijving toetsterm | Kennisniveau |
|--|---|--------------|
| Eindterm 1i De persoon baseert zijn begeleiding bij de schadebehandeling/claim op grondige en actuele kennis over zakelijke schadeverzekeringen. | | |
| ALGEMEEN | | |
| 1i.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 |
| 1i.2 | De kandidaat kan voor een schade onder een schadeverzekering aangeven of een dekkingsbeperking of -uitsluiting van toepassing is. | B |
| 1i.3 | De kandidaat kan de gedragsregels beschrijven die de verzekeraar dient na te leven in zijn communicatie met de klant tijdens het schadebehandelingsproces. | K |
| 1i.4 | De kandidaat kan de algemene verplichtingen van de klant uitleggen bij schade onder een schadeverzekering. | B |
| 1i.5 | De kandidaat kan bij samenloop aan de klant uitleggen bij welke verzekeraar de schade het beste geclaimd kan worden. | B |
| 1i.6 | De kandidaat kan uitleggen welke personen, bedrijven en instanties (kunnen) zijn betrokken bij het schadebehandelingsproces, inclusief de wijze van schadevaststelling, en de vervolgstappen in de schadebehandelingsprocedure beschrijven. | B |
| 1i.7 | De kandidaat kan de gevolgen uitleggen van een te laag verzekerde som, en onder- of oververzekering. | B |
| 1i.8 | De kandidaat kan uitleggen wat het belang is van de gegevens die worden opgevraagd voor de schademelding onder een schadeverzekering. | B |
| 1i.9 | De kandidaat kan uitleggen welke mogelijkheden er zijn om bij een verschil van mening een klacht in te dienen. | B |
| 1i.10 | De kandidaat kan de hoogte en samenstelling verklaren van een uitkering onder een schadeverzekering. | B |
| 1i.11 | 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 |
| 1i.12 | De kandidaat kan omschrijven wat de gevolgen kunnen zijn van het niet tijdig melden van een schade. | B |
| 1i.13 | De kandidaat kan uitleggen wanneer en in hoeverre de verzekeraar verplicht is de gemaakte bereddingskosten te vergoeden. | B |
| 1i.14 | De kandidaat kan uitleggen waarom bepaalde kosten aanvullend kunnen worden vergoed. | B |

| | | |
|--|--|---|
| RUBRIEK A MATERIELE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL A1 BEZIT | | |
| 1i.15 | De kandidaat kan uitleggen waarom en op welke wijze de verzekeraar een uitkeringscorrectie kan toepassen op een bezitsverzekering waarbij sprake is van een deskundigentaxatie. | B |
| 1i.16 | De kandidaat kan aan de klant de werking van de indexclausule bij schade onder een verzekering van een bedrijfsgebouw uitleggen. | B |
| 1i.17 | De kandidaat kan aan de klant de waardemaatstaf uitleggen die de verzekeraar hanteert bij het behandelen van een schadeclaim op de opstalverzekering. | B |
| 1i.18 | De kandidaat kan aan de klant de voordelen van een garantie tegen onderverzekering uitleggen. | B |
| 1i.19 | De kandidaat kan aan de klant uitleggen wat onder salvage wordt verstaan en hoe de salvageprocedure verloopt. | B |
| ONDERDEEL A2 VERKEER | | |
| 1i.20 | 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 |
| 1i.21 | De kandidaat kan voor een specifieke situatie herkennen of is voldaan aan de basisvoorwaarden voor aansprakelijkheid op grond van artikel 185 WvW en/of op grond van het Burgerlijk Wetboek. | K |
| 1i.22 | De kandidaat kan bij samenloop tussen de eigen motorrijtuigcascoverzekering en de garageverzekering uitleggen bij welke verzekeraar het beste geclaimd kan worden. | B |
| RUBRIEK B VERMOGENSBESCHERMENDE SCHADEVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL B1 AANSPRAKELIJKHEID | | |
| 1i.23 | De kandidaat kan bij een vordering op een aansprakelijkheidsverzekering uitleggen welke vorderingsgerechtigden een rol kunnen spelen bij de afwikkeling. | B |
| 1i.24 | De kandidaat kan aan de verzekerde op een aansprakelijkheidsverzekering uitleggen welke mogelijke vorderingen een of meer benadeelden hebben op grond van het algemene aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht. | B |
| ONDERDEEL B3 BEDRIJFSCHADE | | |
| 1i.25 | De kandidaat kan de gevolgen van een bedrijfsbeëindiging voor de uitkering van een bedrijfsschadeverzekering uitleggen. | B |

| | | |
|--|--|---|
| 1i.26 | De kandidaat kan uitleggen welke kosten een verzekeraar naast de schade voor zijn rekening bij bedrijfsschade neemt en in welke gevallen tot welk bedrag. | B |
| RUBRIEK C ZORG- EN ONGEVALLLENVERZEKERINGEN | | |
| ONDERDEEL C1 ZORG | | |
| 1i.27 | De kandidaat kan uitleggen op welke wijze de reisverzekering aansluit op de zorgverzekering of (aanvullende) ziektekostenverzekering. | B |
| 1i.28 | 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 |
| 1i.29 | De kandidaat kan met behulp van alle benodigde gegevens beoordelen of de door de verzekeraar vastgestelde vergoeding onder een zorgverzekering of (aanvullende) ziektekostenverzekering juist is, rekening houdend met eventuele dekkingsbeperkingen, eigen bijdragen en eigen risico's. | B |
| 1i.30 | De kandidaat kan voor een zorgverzekering of (aanvullende) ziektekostenverzekering uitleggen op welke wijze de afwikkeling van zorgnota's en -vergoedingen plaatsvindt. | B |

Vaardigheden

| Vaardigheid (V) De kandidaat kan: | Norm/Resultaat/Prestatie-indicator | Toelichting op vaktechnische of communicatieve aspecten van de vaardigheid of omstandigheden rond de vaardigheid |
|---|--|---|
| Eindterm 2g | | |
| De persoon beschikt over het vermogen om een mogelijke aanspraak/vordering met betrekking tot zakelijke schadeverzekeringen 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. | | |
| 2g.1 De gegevens die nodig zijn voor de schadebehandeling interpreteren en verwerken. | De kandidaat bepaalt wanneer en in hoeverre de verzekeraar verplicht is de gemaakte bereddingskosten te vergoeden. De kandidaat gebruikt de juiste gegevens. Beoordeelt of de gegevens van de schadeaangifte op een schadeverzekering juist zijn ingevuld. Vergelijkt de gegevens met de informatie in het klantendossier. | 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. |

| | | |
|---|---|--|
| | Controleert of alle voor de schadebehandeling vereiste gegevens, inclusief overige vereiste bescheiden, aanwezig zijn om te worden verzonden aan de verzekeraar. | |
| 2g.2 Juistheid van het standpunt van de verzekeraar beoordelen en de mogelijke hoogte en samenstelling van de schadevergoeding berekenen. | Berekent aan de hand van de beschikbare gegevens op de juiste wijze de schadevergoeding. Beoordeelt of er sprake is van over- of onderverzekering. De kandidaat kan voor een schadeverzekering beargumenteren waarom en/of op welke punten de door de verzekeraar vastgestelde uitkering afwijkt van zijn eigen inschatting. Schakelt zonodig een deskundige in. | Voor een eenvoudige schade. Een adviseur moet snel duidelijkheid kunnen geven; ook verzekeraars maken fouten. Laten blijken van de toegevoegde waarde van de adviseur. |
| 2g.3 Beoordelen of verzekeraar en verzekerde in voldoende mate meewerken aan een correcte afwikkeling van het schadeproces. | De klant begrijpt wat verzekeraar en verzekerde van elkaar mogen verwachten in het schadeproces en wat de gevolgen kunnen zijn als de verplichtingen en gedragsregels niet worden nageleefd. | Voorkomen moet worden dat de schade groter wordt of de schadeafwikkeling onnodig wordt vertraagd of bemoeilijkt door gebrek aan of onvoldoende medewerking van de verzekeraar of benadeelde. |
| 2g.4 Bepalen welke aanvullende kosten vergoed kunnen worden. | Klant begrijpt welke mogelijkheden er zijn om aanvullende kosten vergoed te krijgen onder de schadeverzekering(en). | Inzet vergoedingen voor bereddings-, expertise- en opruimingskosten en preventieve maatregelen. |
| 2g.5 Het belang van aanlevering van de benodigde gegevens voor de schadeaangifte op een schadeverzekering aantonen. | 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. | Uitleggen van de wijze waarop schade wordt berekend. Uitleggen welke acties een maatschappij kan ondernemen. Uitleggen wanneer een maatschappij in zijn belangen kan worden geschaad. |
| 2g.6 Beoordelen welke maatregelen kunnen worden getroffen om een claim die onder een dekking van een schadeverzekering valt te kunnen beperken. | Kandidaat stelt de juiste risicobeheersing vast en initieert de juiste schadebeperkende en preventieve maatregelen. | Soms zal hierdoor een verzekeringsoplossing overbodig worden. |
| 2g.7 Ingeval er sprake is van een aansprakelijkheidsclaim analyseren wie de betrokken | Kandidaat geeft een duidelijke toelichting op de rollen en aansprakelijkheden van partijen die betrokken zijn bij een aansprakelijkheidsschade. | |

| | | |
|---|---|--|
| partijen zijn en in welke situatie sprake is van bijvoorbeeld persoonlijke, kwalitatieve of contractuele aansprakelijkheid. | | |
| Eindterm 2h De persoon beschikt over het vermogen om bij een mogelijke aanspraak/vordering het schadetraject vast te leggen in het dossier. | | |
| 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

| Competentie (C) De kandidaat kan: | Context | Kritische kenmerken van de situatie | Waardering door de kandidaat |
|---|--|--|---|
| Eindterm 3e De persoon demonstreert en/of bewijst dat hij het schadebehandelingstraject met betrekking tot zakelijke schadeverzekeringen zelfstandig, succesvol en correct uit kan voeren, ook in gevallen van belangentegenstellingen. | | | |
| 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 erop toe dat de juiste deskundigen op het juiste moment worden ingeschakeld. De klant weet welke mogelijkheden er voor hem zijn bij de schadebepaling. | Begrijpt de klant de werkwijze? Houd ik de klant op een goede manier op de hoogte 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? |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>Klant krijgt het juiste inzicht in de wijze waarop wordt bepaald of er recht op een uitkering is.</p> <p>Kandidaat handelt op de juiste wijze als verzekeraar beroep doet op de polisvoorwaarden of op wet- en regelgeving voor no-claimpolis, subsidies e.d. of regresrecht.</p> <p>Kandidaat handelt op de juiste wijze in geval van niet meewerken.</p> | <p>Gedrags- en kwaliteitscodes geven raamwerk met mijlpalen in het proces.</p> <p>Begrijpt klant de rol van de verschillende deskundigen?</p> <p>Begrijpt klant de mogelijkheden om bij onenigheid over oordeel van een deskundige actie te ondernemen?</p> <p>Wordt de uitkering tijdig en juist gedaan?</p> |
| 3e.2 Een schade beoordelen op de afgesloten verzekering(en). | Ingeval van schade. | <p>Kandidaat beoordeelt met behulp van de daarvoor benodigde gegevens op juiste wijze of</p> <ul style="list-style-type: none"> • er dekking is voor een schade door eigen gebrek. • of er sprake is van over- of onderverzekering. • dekking of een dekkingsbeperking of uitsluiting van toepassing is. • de schade (inclusief kosten) gedekt is. • er sprake is van samenloop en wat de gevolgen daarvan zijn <p>De kandidaat beoordeelt of de schade gedekt is en hoe hoog de uitkering is.</p> | <p>Heb ik inzicht in het beleid van verzekeraars?</p> <p>Onderken ik de Regresmogelijkheden?</p> <p>Onderken ik het effect van bestaande ziektes?</p> <p>Herken ik het in- en uitlooprisico.</p> <p>Ken ik de uitsluitingen in het acceptatieproces en kan ik een heldere koppeling maken met het acceptatieproces?</p> |
| 3e.3 Van een schade beoordelen of de schade op de afgesloten | Ingeval van schade bij verkeers-verzekeringen. | <p>Kandidaat beoordeelt in geval van motorrijtuigenverzekeringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • of de klant als (on)gemotoriseerde weggebruiker | <p>Begrijpt de klant de werking van art. 185 WVV?</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>motorrijtuigenverzekeringen geclaimd kan of moet worden en of verhaal op derden mogelijk is.</p> | | <p>aansprakelijk kan worden gesteld voor schade van een (on)gemotoriseerde medeweggebruiker.</p> <ul style="list-style-type: none"> • in hoeverre en hoe de klant zijn schade kan verhalen op de tegenpartij of het Waarborgfonds Motorverkeer. • of er al dan niet sprake is van aansprakelijkheid van de klant of de tegenpartij op grond van artikel 185 WVV en/of het Burgerlijk Wetboek en/of de jurisprudentie. <p>De kandidaat kan tegenover de verzekeraar verdedigen dat zijn klant in aanmerking komt voor toepassing van de regeling Schuldloze derde.</p> | <p>Ken ik de aansprakelijkheidsregeling krachtens het BW en de rol van het Waarborgfonds. Ken ik de meest gebruikte bedrijfsregelingen met betrekking tot autoschades?</p> |
|---|--|---|--|