beroepsonderwijs bedrijfsleven

Keuzedeel mbo

Zorgverzekeringen

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0431

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 19-11-2015

1. Algemene informatie

D1: Zorgverzekeringen
Studielast
240
Beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Nee
Gekoppeld aan kwalificatie(s)
Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers
Toelichting

Werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening vallen onder de reikwijdte van de Wet op het Financieel Toezicht. Hierbij gelden wettelijke deskundigheidseisen. Dit keuzedeel bestaat uit onderdelen van Wft-Zorg. Het onderdeel 'Adviseren van de klant' is wel een onderdeel van Wft-Zorg, maar komt niet terug in dit keuzedeel. Dit keuzedeel heeft derhalve niet als doel op te leiden tot een volledig Wft-diploma, aangezien het zwaartepunt van het Wft-diploma ligt bij het geven van advies. Opleiders en onderwijsinstellingen kunnen desgewenst wel zoveel mogelijk aansluiten bij de eisen van het diploma Wft Zorg. Het keuzedeel kan gevolgd worden in relatie tot werkzaamheden bij zorgverzekeraars die plaatsvinden in zowel de front-office en back-office.

Relevantie van het keuzedeel
Een behoorlijk aantal studenten in de juridische opleidingen vervullen hun BPV bij een zorgverzekeraar en/of vinden daar na diplomering een baan. In de backoffice wordt gewerkt met juridische dossiers en zijn de administratieve werkzaamheden gericht op dossiervorming en schadeafhandeling van zorgverzekeringen. De kwalificatie Juridisch- administratief dienstverlener richt zich bij klantcontact op het geven van procedureel advies omtrent zorgverzekeringen. Ook voor doorstroom naar bijv. HBO Rechten en Sociaal juridische dienstverlening is verbreding in de richting van kennis omtrent (zorg)verzekeringen waardevol.

Beschrijving van het keuzedeel
Het keuzedeel richt zich op brede en specialistische kennis van zorgverzekeringen en relevante vaardigheden daaromtrent. Deze kennis en vaardigheden zijn een verbreding van de kennisonderdelen en vaardigheden van het profiel Juridisch-administratief dienstverlener van het kwalificatiedossier Juridisch-administratieve beroepen.

Branchevereisten
Nee

Aard van keuzedeel
Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Begeleidt klanten bij een zorgverzekeraar

Complexiteit

De situatie van de klant en de daarmee samenhangende diversiteit van klantvragen over zorgproducten brengt extra complexiteit met zich mee.
De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over brede en specialistische kennis m.b.t. zorg- en ziektekostenverzekeringen alsmede over de indeling van het gezondheidsstelsel in Nederland en past die kennis toe bij het analyseren en uitvoeren van de redelijk complexe werkzaamheden die vaak gestandaardiseerd zijn. Er is afbreukrisico omdat de beginnend beroepsbeoefenaar geen dingen mag doen die buiten zijn bevoegdheid vallen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de klant zelfstandig informatie over zorgverzekeringen en maakt zelfstandig dossiers aan en beheert deze. Voor vragen van klanten die buiten zijn bevoegdheid vallen verwijst de beginnend beroepsbeoefenaar de klant door naar een collega of leidinggevende met de juiste bevoegdheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis van verzekeringsrecht en andere richtlijnen die van toepassing zijn op zorg- en ziektekostenverzekeringen.
- bezit specialistische kennis van wettelijke regels inzake verzekeringsplicht (handelingsbekwaamheid, toestemmingsvereiste en onderbewindstelling)
- bezit specialistische kennis van de gevolgen van het niet betalen van premie, opzeggen en niet melden van wijzigingen.
- bezit specialistische kennis van de klachtenprocedures m.b.t. zorg- en ziektekostenverzekeringen.
- bezit specialistische kennis van de rol van de werkgever als contractant bij collectieve ziektekostenverzekeringen
- bezit brede en specialistische kennis van gezondheidsrisico's en de bijbehorende verzekeringen
- bezit brede kennis van risico's die betrekking hebben op zorg- en ziektekostenverzekeringen (basis, aanvullende en niet gedekte risico's)
- bezit specialistische kennis van zorgverzekeringsvarianten (natura-, restitutie-, en combinatiepolis)
- bezit brede kennis van de markt van Zorg- en Ziektekostenverzekeringen
- bezit specialistische kennis van eenvoudige schadegevallen en dekkingen mbt zorg- en ziektekostenverzekeringen.
- bezit brede kennis van verzekeringsbegrippen mbt zorg- en ziektekostenverzekeringen.
- bezit brede kennis van het acceptatieproces van zorg- en ziektekostenverzekeringen.
- bezit specialistische kennis van het belang van zorgplicht in de financiële dienstverlening.
- bezit specialistische kennis van belanghebbenden bij de totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst (verzekeringsnemer, verzekerde, premiebetaler, begunstigde)

- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen
- kan met de klant verschillende stappen doorlopen in een gesprek over zorgproducten
- kan premies van diverse zorgproducten berekenen
- kan klantgegevens m.b.t. zorgproducten administratief verwerken en vastleggen
- kan fraude in relatie tot aanvragen zorgproducten herkennen

D1-K1-W1: Inventariseert en analyseert de gegevens van de klant en plant vervolgacties

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vraagt naar de behoefte van de klant. Hij verzamelt de relevante klantgegevens, signaleert mogelijke onjuistheden, vraagt door en vat samen. De beginnend beroepsbeoefenaar legt uit waarom de gegevens nodig zijn. Hij raadpleegt indien nodig databestanden. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een analyse van de situatie en plant mogelijke juridische acties.

Resultaat

Op basis van klantgegevens en een heldere formulering van de klantvraag is het klantbeeld uitgewerkt in een analyse en de planning van mogelijke juridische acties is gemaakt.

Gedrag

D1-K1-W1: Inventariseert en analyseert de gegevens van de klant en plant vervolgacties

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens procedures en richtlijnen.

De beginnend beroepsbeoefenaar formuleert helder.

De beginnend beroepsbeoefenaar benadert klanten op een klantvriendelijke manier.

De beginnend beroepsbeoefenaar plant de benodigde acties tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren

D1-K1-W2: Informeert en verwijst klanten door met betrekking tot zorgverzekeringen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verschaft informatie aan de klant over zorg- en ziektekostenverzekeringen. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant over de totstandkoming van een overeenkomst. Hij legt uit welke gezondheidsrisico's er zijn en welke dekkingen daar bij horen. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en vergelijkt de premie en voorwaarden van de verzekeringen met de klant. Bij zaken die buiten de bevoegheden vallen verwijst hij de klant door.

Resultaat

De informatie is afgestemd op de behoefte van de klant en indien nodig is de klant doorverwezen naar de juiste persoon of afdeling.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de communicatie af op het niveau van de klant.

De beginnend beroepsbeoefenaar handelt binnen zijn bevoegdheden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W3: Beheert de relatie en stelt overeenkomsten op met betrekking tot zorgverzekeringen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert en administreert klantgegevens. Hij maakt een klantdossier aan en onderhoudt dit. Hij stelt vervolgens offertes en overeenkomsten op, dan wel ondersteunt daarbij. Gedurende de relatie past hij het dossier aan nieuw verkregen informatie aan.

Resultaat

Het klantdossier is aangemaakt, bijgewerkt en onderhouden.
Een overeenkomst/offerte is opgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar gaat zorgvuldig met klantgegevens om.

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt accuraat en foutloos.
De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Kwaliteit leveren

D1-K1-W4: Begeleidt de klant bij een schadeclaim

Omschrijving

D1-K1-W4: Begeleidt de klant bij een schadeclaim

De beginnend beroepsbeoefenaar doet samen met de klant een melding van de schade. Hiervoor controleert hij de gegevens op juistheid en volledigheid. Hij informeert de klant over de procedure. De beginnend beroepsbeoefenaar neemt verantwoordelijkheid voor de afhandeling maar doet geen toezeggingen. Indien nodig schakelt hij een deskundige in.

Resultaat

De schade is juist gemeld.
De gegevens zijn gecontroleerd.
De klant begrijpt de procedure.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt conform wettelijke en interne procedures.

De beginnend beroepsbeoefenaar luistert inlevend naar de klant.

De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op emoties van de klant.
De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Instructies en procedures opvolgen