



Landelijke
Kwalificaties MBO

Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Crebonummer:	90500
Sector:	Bank- en verzekeringswezen
Branche:	Financiële dienstverlening
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	12
4.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen	13
5 Beschrijving van de kerntaken	15
5.1 Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden	15
5.2 Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten	17
5.3 Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af	18
5.4 Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten	19
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	20
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden	21
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten	22
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af	23
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten	24
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	25
1 Inleiding	25
2 Uitstromen	25
2.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen	26
3 Certificeerbare eenheden	63
3.1 Basismodule Deskundigheid	64
3.2 Consumptief krediet	67
3.3 Verzekeren Schade	70
Deel D: Verantwoording	74
1 Inleiding	74
2 Proces- en inhoudsinformatie	75
2.1 Betrokkenen	75
2.2 Verwantschap	76
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	77
2.4 Discussiepunten	81
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	83
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	84

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Wat doet een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Het werk van een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bestaat uit vier kerntaken:

1. Hij voert front office werkzaamheden uit. Dit houdt in dat hij cliënten die het kantoor of het bankfiliaal binnenkomen, ontvangt en begeleidt naar het juiste distributiekanaal, zoals een internetzuil, een geldautomaat of de balie. Wanneer de cliënt informatie wil over financiële simple-risk producten, informeert de medewerker hem hierover. De medewerker maakt gebruik van hulpmiddelen zoals brochures en informatie die te vinden is op de internet site of in de digitale systemen. Wanneer de cliënt een financieel simple-risk product, zoals een betaalrekening of reisverzekering, af wil sluiten verzamelt hij de benodigde gegevens, controleert de echtheidskenmerken op de identiteitsbewijzen en maakt een nieuw cliëntdossier aan.
De medewerker heeft ook cliëntcontact via telefoon of (digitale) post. Hij probeert in eerste instantie zelf de vragen van cliënten te beantwoorden en de klachten af te handelen. Wanneer hij de cliënt niet zelf kan helpen, verwijst hij de cliënt door naar een collega/expert. De medewerker beschikt over zeer goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
In een bankfiliaal waar een kas aanwezig is, verzorgt de medewerker transacties aan de kas/balie. Wanneer een cliënt geld/vreemde valuta wil opnemen of storten, zoekt de medewerker de gegevens op in de computer en controleert hij de echtheidskenmerken van het identiteitsbewijs. Hij verzorgt het stortings- of opnamebewijs en geeft dit aan de cliënt.
Om het betalingsverkeer te monitoren, krijgt de medewerker gegevens aangereikt van cliënten die hun saldo-limiet hebben overschreden. In opdracht van zijn leidinggevende blokkeert hij eventueel betaalpassen en stagneert hij incasso's.
2. Hij behandelt administratieve offertetrajecten. Dit houdt in dat hij een conceptofferte van een collega/tussenpersoon krijgt aangereikt en hij controleert of deze volledig en correct is ingevuld. Hij controleert ook of de berekeningen goed zijn uitgevoerd. Hij werkt foutloos en nauwkeurig op gedetailleerd niveau. Afhankelijk van de productgroep, ontvangt de medewerker ook aanvullende documenten bij de conceptofferte, zoals bij een hypotheek. Hij controleert of de stukken compleet zijn. Wanneer er stukken of gegevens ontbreken, vraagt de medewerker deze op bij de cliënt of de betreffende organisatie. Wanneer het dossier compleet is, beoordeelt de medewerker het aan de hand van acceptatienormen. De uitkomst koppelt hij zo snel mogelijk terug aan de cliënt/de betreffende tussenpersoon. Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.
3. Hij handelt schadeclaims af. Dit houdt in dat hij de schadeclaim aanneemt en een schadedossier aanmaakt waarin hij de melding verwerkt. De medewerker controleert of de schade onder de polisvoorwaarden van de lopende verzekeringen van de cliënt gedekt is. Wanneer de schade gedekt is, legt hij de volgende zaken vast in het schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen en een eventuele schets van de situatie. Als het schadebedrag boven een bepaalde grens ligt, schakelt de medewerker een expert of technisch inspecteur in. De medewerker bepaalt de voortgang en bepaalt aan de hand van bewijsstukken (bonnen, foto's, expert) de hoogte van het uit te keren bedrag, bij standaardclaims. Wanneer de medewerker twijfelt over de hoogte van schadebedrag, schakelt hij zijn leidinggevende/een ervaren collega in. Hij koppelt de uitkomst van de beoordeling terug naar de cliënt/tussenpersoon.
4. Hij adviseert over en verkoopt financiële producten. Dit houdt in dat hij zich voorbereidt op een adviesgesprek door, bij een bestaande cliënt, het cliëntdossier te analyseren. Hij checkt de actualiteit van de gegevens en signaleert eventuele cross- en deepselling kansen. Wanneer een cliënt op eigen initiatief het kantoor bezoekt, verzamelt de medewerker vlot de gegevens.
Tijdens het verkoopgesprek achterhaalt de medewerker de cliëntbehoefte door het stellen van vragen en door actief te luisteren. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens. De medewerker brengt de financiële en fiscale risico's van de cliënt in kaart door middel van een risico-analyse. Vervolgens presenteert de medewerker die financiële producten die aansluiten bij de cliëntbehoefte en bij het cliëntprofiel. Hij legt meerdere opties aan de cliënt voor en informeert over de verschillen en overeenkomsten zodat de cliënt een bewuste keuze voor een product kan maken.
Wanneer de cliënt een keuze heeft gemaakt voor een of meerdere producten, stelt de medewerker een definitieve offerte op of vult een aanvraagformulier in. Hij legt de procedures uit en controleert of alles voor de cliënt helder is.

De medewerker onderhoudt het productpakket van de cliënt volgens de wettelijke normen. Dit houdt in dat hij na een bepaalde periode contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het productpakket nog aansluit aan de wensen en alle financiële risico's dekt. dat hij na een bepaalde periode contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het productpakket nog aansluit aan de wensen en alle financiële risico's dekt.

Waar werkt een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen?

Een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt bij een bank, een verzekeraar of bij een assurantietussenpersoon. De plek binnen deze organisaties kan verschillen. Hij kan een functie in de front office bekleden waarin hij direct cliëntcontact heeft, bijvoorbeeld in de buitendienst, bij een bankfiliaal, bij een call-/servicecenter of een baliefunctie bij een intermediair. Hij kan ook in de back office werkzaam zijn waarbij hij met name indirect cliëntcontact heeft. Dit kan bijvoorbeeld op een administratie-unit van een bank of een claimafhandel-unit van een verzekeraar zijn. Bij een assurantietussenpersoon is de scheiding tussen front en back office minder scherp waardoor de werkzaamheden van een medewerker doorgaans gevarieerder zijn.

Wat moet een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kunnen?

Een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen weet alles van financiële producten zoals schadeverzekeringen, betalingsverkeerproducten en kredieten. Hij heeft een commerciële instelling en gedraagt zich altijd integer en ethisch verantwoord naar anderen, bijvoorbeeld als het gaat om het omgaan met vertrouwelijke gegevens. Hij beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk. Betrouwbaar zijn en punctualiteit nastreven zijn essentieel voor dit beroep. Verder kan de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen goed met cijfers omgaan, is hij nauwkeurig en kent hij uiteraard de relevante wetgeving.

Kwalificaties in beeld

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:

Niveau 3	Niveau 4
Commercieel medewerker Uitstromen: • Commercieel medewerker binnendienst (ECABO en KCH) • Commercieel medewerker buitendienst (KCH) • Contactcenter medewerker (ECABO)	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (ECABO)
	Commercieel medewerker Uitstroom: • (Junior) accountmanager (ECABO en KCH)
	Medewerker marketing en communicatie (ECABO) Contactcenter teamleider (ECABO, onder voorbehoud goedkeuring Coördinatiepunt en OCW)

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 16-12-2008 Te: Amersfoort

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Basismodule Deskundigheid • Consumptief krediet • Verzekeren Schade
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>-Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (7 januari 2004)</p>

2.3 Typering beroepengroep

De beroepengroep bestaat uit drie partijen, namelijk de banken, de verzekeraars en het intermediair.

Houders van het diploma 'Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen' zijn gekwalificeerd om te werken bij een bankbedrijf, een verzekeraar of bij een intermediair. De werkzaamheden van de medewerker richten zich op particuliere cliënten en de kleine MKB'ers. De beginnend beroepsbeoefenaren kunnen worden ingezet in:

- een front office omgeving
- een back office omgeving
- een multichannel Customer Contact Center. Hier vindt de dienstverlening plaats middels telefoon, e-mail en website (online informatie en advies)
- een buitendienstfunctie
- een combinatie van genoemde omgevingen.

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen speelt resultaatgericht in op de behoefte van cliënten, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de verschillende doelgroepen. Tijdens cliëntgesprekken signaleert hij kansen voor cross- en deepselling en benut deze waar mogelijk. Hij heeft een proactieve houding in het benaderen van cliënten. Hij handelt integer en volgens de ethische maatstaven van de branche, hij houdt zich aan de zorgplicht en is zich zeer bewust van de negatieve consequenties voor zijn organisatie indien hij zich niet aan de zorgplicht zou houden. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert de cliënten over complexe financiële producten zoals een levensverzekering. Wanneer de cliënt advies op maat wil, verwijst hij de cliënt door naar een ervaren collega. De medewerker adviseert en verkoopt zelfstandig financiële producten als schadeverzekeringen, consumptieve kredieten en betalingsverkeerproducten. Hij weet tijdens de advies-/verkoopgesprekken de digitale systemen correct te hanteren en beschikt altijd over parate kennis. Hij stelt offertes/aanvragen op en maakt berekeningen om het verkoopproces te bevorderen. In de back office controleert hij offertes en aanvragen en completeert hij dossiers door ontbrekende stukken op te vragen. Hij beoordeelt en accepteert (niet complexe) aanvragen en beheert relaties. De medewerker beheert en muteert genoemde financiële producten, waaronder ook hypothecaire kredieten. In het geval van schadeclaims handelt de medewerker de (standaard) claims zelfstandig af.

2.4 Loopbaanperspectief

De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen komt te werken in een dynamische branche waar een keur aan ontwikkelingsmogelijkheden bestaat. De werkgevers vragen om werknemers die zich gemakkelijk nieuwe kennis eigen maken en flexibel inzetbaar zijn. Mede daarom zullen aanvullende studies (meestal op hbo-niveau) gevolgd moeten worden. Een tendens binnen de branche is dat het werkniveau verschuift richting hbo. Aan de andere kant verruimen de loopbaanmogelijkheden zich in de breedte in de richting van functies in de bankfilialen en Customer Service aangezien de sector persoonlijk contact met de cliënt weer belangrijk vindt.

Indien een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zich na afronding van zijn mbo-opleiding bekwaamt in bijvoorbeeld een of meer van de niet tot het mbo-kwalificatieprofiel behorende Wft-modules i.c. Hypothecair krediet, Verzekeren Leven, Beleggen of Volmacht nemen zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt toe. Van de afgestudeerde Commercieel medewerkers bank- en verzekeringswezen studeert 60% door, hiervan volgt de helft een studie aan het hbo. Een hogere beroepsopleiding die inhoudelijk aansluit is Financial Services Management.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Binnen het ECABO-segment blijkt het aantal bedrijven dat de komende drie jaar een toename verwacht in de werkgelegenheid op mbo-niveau binnen de ECABO-richtingen groter te zijn (22%) dan het aantal bedrijven dat een daling verwacht (6%). Dit was in de voorgaande twee jaren ook het geval. Binnen kwalificatie commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verwachten de bedrijven een positieve ontwikkeling van het aantal werknemers. Een derde deel van de bedrijven verwacht een stijging van het aantal werknemers en 4% van hen verwacht een daling. Voor de beschikbaarheid van BPV-plaatsen en informatie over de arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie 'Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs'. Dit arbeidsmarktonderzoek wordt uitgevoerd door ECABO en is terug te vinden op www.ecabo.nl . Verder zijn de beschikbare BPV-plaatsen opgenomen in het bedrijvenregister van ECABO, dat eveneens is te raadplegen via www.ecabo.nl .
Wetgeving en regelgeving	In januari 2006 is de Wet Financiële Dienstverlening in werking getreden. Deze Wet Financiële Dienstverlening is per 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Zie het Staatsblad 2006, 475 en 613, en www.dnb.nl . Deze wet heeft gezien het feit dat het mbo-diploma civiele waarde moet hebben rechtstreeks invloed op de eisen die gelden voor het diploma Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Zonder certificering conform de Wet op het financieel toezicht mag het beroep Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen namelijk niet uitgeoefend worden. Ook eventuele wijzigingen in de Wet op het financieel toezicht kunnen van invloed zijn op de eisen die gelden voor het diploma Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Verder staat het productenaanbod van de branche sterk onder invloed van wijzigingen in de sociale zekerheidswetgeving. Een wijziging in deze wetgeving, denk bijvoorbeeld aan de pensioenwetgeving, leidt er vaak toe dat een bank, verzekeraar, tussenpersoon andere producten gaat aanbieden c.q. de voorwaarden voor het afsluiten van overeenkomsten wijzigt; een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen moet zich daarom steeds opnieuw in het productenaanbod van zijn werkgever en in bijbehorende voorwaarden verdiepen.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Binnen de branche zijn ontwikkelingen gaande op het gebied van outsourcing, herverdeling van arbeid door het (steeds meer) scheiden van front office en back office werkzaamheden, ketenintegratie, internetgebruik, automatisering en persoonlijke verkoop. Ook is de cliënt veranderd. Deze is over het algemeen mondiger geworden en dat vereist meer sociale en communicatieve vaardigheden van een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Binnen de branche is verder sprake van internationale concurrentie waardoor er meer kennis van moderne vreemde talen geëist wordt.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden		
	1.1 Ontvangt en begeleidt cliënten	x
	1.2 Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af	x
	1.3 Handelt vragen en klachten af	x
	1.4 Verzorgt transacties	x
	1.5 Monitort betalingsverkeer	x
Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten		
	2.1 Controleert volledigheid offerte en dossier	x
	2.2 Vraagt ontbrekende stukken op	x
	2.3 Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen	x
	2.4 Koppelt dossier terug	x
Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af		
	3.1 Neemt de schadeclaim in ontvangst	x
	3.2 Stelt vast of schade gedekt is	x
	3.3 Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen	x
	3.4 Koppelt uitkomst claimbehandeling terug	x
Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten		
	4.1 Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek	x
	4.2 Informeert en adviseert de cliënt	x
	4.3 Stelt offertes/aanvragen op	x
	4.4 Verkoopt financiële producten	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen*

4.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is werkzaam bij een bankbedrijf, een verzekeraar of een intermediair. De medewerker richt zich op particuliere cliënten en de kleine MKB's.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is servicegericht, commercieel en integer. Een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen streeft naar interne en externe klanttevredenheid. Dit doet hij door een correcte en snelle dienstverlening. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden signaleert hij verkoopkansen en onderzoekt en benut hij deze zo mogelijk. Hij weegt in het kader van de zorgplicht de cliënt- en bedrijfsbelangen zorgvuldig tegen elkaar af en in het belang van de cliënt kiest hij eventueel voor een lagere rentabiliteit van de cliëntrelatie.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft een uitvoerende functie, is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en moet inspelen op kansen. De medewerker werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling. Het imago van het bedrijf is erg belangrijk. De medewerker in de front office die cliënten informeert en adviseert en producten/diensten verkoopt is feitelijk het visitekaartje van zijn bedrijf. Het afbreukrisico is groot. Maar ook werk in de back office heeft een groot afbreukrisico. Fouten met betrekking tot het al dan niet terecht aangaan van een overeenkomst of het verkeerd beoordelen van een schadeclaim kunnen grote financiële gevolgen hebben en consequenties voor het imago van de organisatie. Deze rol en verantwoordelijkheden leiden tot de volgende dilemma's c.q. te maken keuzes: Zelfstandigheid versus deskundigheid De medewerker moet regelmatig bepalen of hij in staat is om een opdracht te behandelen of dat hij deze door moet spelen aan een collega met de juiste expertise. Belangenafweging De medewerker moet als hij geconfronteerd wordt met tegenstrijdige belangen van de opdrachtgever enerzijds en het bedrijf of de cliënt anderzijds, in overleg met zijn leidinggevende, afwegen wat de beste beslissing is. Innovatie versus standaardisatie De medewerker moet steeds bepalen welke (nieuwe) distributiekanaal en -middelen hij het best kan gebruiken en hoe hij daar zo optimaal mogelijk gebruik van kan maken. Prioriteiten stellen De medewerker moet wanneer hij geconfronteerd wordt met gelijktijdige opdrachten van verschillende medewerkers/leidinggevenden steeds bepalen welke opdrachten voorrang krijgen.
Complexiteit	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verricht op basis van standaardwerkwijzen complexe werkzaamheden zoals het inschatten van mogelijke risico's met betrekking tot verzekeringen, het afhandelen van schadeclaims en het adviseren over vormen van consumptief krediet. Het afbreukrisico is groot. De medewerker moet in staat zijn kansen op de markt te signaleren en om te zetten naar acties. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden vereist.
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, vanuit het ministerie van Financiën, de Wet op het financieel toezicht. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen dient over de Wft-diploma's van de modules Basismodule Deskundigheid, Consumptief krediet en Verzekeren Schade te beschikken. De examens ten behoeve van deze Wft-diploma's dienen te worden afgenomen door een door het ministerie van Financiën voor deze modules erkende exameninstelling (zie www.cdfd.nl). (Bron: Artikel 4 lid 9 Wet op het Financieel Toezicht en Artikel 6 lid 1 Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen)
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x		x	x	
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>In een kantoor ontvangt de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen de cliënt. Hij vraagt of hij de cliënt ergens mee kan helpen en verwijst, mits van toepassing, de cliënt door naar de juiste adviseur of het juiste distributiekanaal, zoals een internetzuiel of een geldautomaat. De medewerker checkt of de cliënt begrijpt waar hij met zijn vraag terecht kan en begeleidt de cliënt zo nodig bij het betreffende distributiekanaal. Hij houdt zich daarbij strikt aan de veiligheidsvoorschriften die gelden voor het kantoor. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert de cliënt over lopende acties, het wisselen van vreemde valuta en adviseert over het afsluiten van financiële simple-risk producten zoals betaal- en spaarrekeningen of verzekeringen zoals een reis- en bromfietsverzekering. Deze taken voert een medewerker alleen uit bij een bank of bij een direct writer. De medewerker maakt gebruik van hulpmiddelen zoals brochures en informatie die te vinden is op de internetsite of in de digitale systemen. Wanneer een cliënt een financieel product wil afsluiten, verzamelt de medewerker alle relevante gegevens, zoals N.A.W.-gegevens en een kopie van een identiteitsbewijs. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken, o.a. met een retroviewer. Hij maakt bij een nieuwe cliënt een cliëntdossier aan. De medewerker informeert de cliënt over de procedure en beantwoordt eventuele vragen. Tenslotte draagt hij de aanvraag over aan een back office collega of aan de betreffende verzekeringsmaatschappij. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft ook, in het Nederlands en Engels, cliëntcontact via de telefoon. De medewerker probeert in eerste instantie zelf de vragen te beantwoorden. Hij maakt hiervoor gebruik van brochures en informatie van internet en uit digitale systemen van de organisatie. Wanneer de medewerker de cliënt niet voldoende kan informeren, schakelt hij hem door naar de desbetreffende collega/expert. Wanneer de cliënt een klacht heeft, luistert de medewerker actief door vragen te stellen en de klacht samen te vatten. Hij staat stil bij de emotie van de cliënt en biedt, mits noodzakelijk, zijn excuses aan namens de organisatie. Samen met de cliënt zoekt de medewerker naar een oplossing, hierbij schakelt hij desgewenst zijn leidinggevende in. De medewerker maakt afspraken met de cliënt voordat hij het gesprek afrondt. Na het gesprek maakt de medewerker in het cliëntdossier een aantekening van de klacht en de daaropvolgende acties en afspraken. Ook handelt hij vragen en klachten die via de post of e-mail binnenkomen af. Dit doet hij in zeer goed Nederlands/Engels. Hij neemt de vraag of klacht van een cliënt in behandeling en zoekt binnen de organisatie naar een antwoord of een oplossing. Bij complexere vraagstukken raadpleegt hij een ervaren collega of zijn leidinggevende. Zijn antwoord schrijft hij cliëntgericht en volgens de formattechnische richtlijnen van de organisatie. De medewerker archiveert zowel de inkomende als uitgaande post. Als medewerker aan de kas/balie van een bankkantoor kan een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ook in aanraking komen met chartaal geld. In de meeste bankkantoren is geen kas meer aanwezig en nemen de cliënten geld op/storten de cliënten geld via een geldautomaat. Wanneer er wel een kas aanwezig is, verzorgt de medewerker transacties. Wanneer een cliënt geld wil opnemen of storten, zoekt de medewerker de gegevens van de cliënt op</p>	1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten
	1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af
	1.3	Handelt vragen en klachten af
	1.4	Verzorgt transacties
	1.5	Monitort betalingsverkeer

met behulp van de computer. De cliënt moet zich identificeren middels zijn paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken, o.a. met een retroviewer. De medewerker telt het geld nauwkeurig en hardop, zowel bij een storting als bij een opname. Hij verzorgt het stortings- of opnamebewijs en geeft dit aan de cliënt mee. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt uitdraaien met gegevens van cliënten aangereikt die hun saldo-limiet hebben overschreden. In overleg met zijn leidinggevende beslist de medewerker welke vervolgacties er namens de organisatie genomen moeten worden. In opdracht van zijn leidinggevende blokkeert de medewerker betaalpassen en storneert hij incasso's. Het kan ook voorkomen dat een cliënt het verzoek tot storneren doet. Dit verzoek legt de medewerker altijd eerst voor aan zijn leidinggevende, alvorens hij tot storneren overgaat. De medewerker schrijft vervolgens standaardbrieven/e-mails met als doel de cliënt te informeren over de situatie die is ontstaan en de financiële consequenties. Elke organisatie heeft haar eigen veiligheidsprocedures, ook omtrent het opnemen en uitgeven van chartaal geld. De medewerker kent deze procedures en volgt ze nauwgezet. Toelichting: De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen kan in meerdere situaties front office activiteiten verrichten, namelijk in een bankkantoor in de hostrol of als kas-/baliemedewerker, achter de receptie bij een verzekeraar of intermediair of telefonisch in een service-/callcentrum.

5.2 Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten	Werktprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt een conceptofferte van een collega aangereikt. In eerste instantie achterhaalt de medewerker voor welk product(groep) deze offerte is. Vervolgens controleert hij of alle velden correct zijn ingevuld en of er geen gegevens missen. Wanneer de medewerker een hiaat of onvolledige gegevens vindt, probeert hij zelf de juiste gegevens in eerste instantie te achterhalen. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van het cliëntdossier. De medewerker werkt foutloos en nauwkeurig tot op gedetailleerd niveau. Afhankelijk van de productgroep, ontvangt de medewerker ook aanvullende documenten bij de conceptofferte. Dit zal met name het geval zijn bij particuliere financieringen, te denken valt aan taxatierapporten, koopaktes en juridische documenten van de notaris. De medewerker kent deze documenten en weet hoe ze opgesteld zijn. Hij controleert of de stukken compleet zijn. Wanneer er stukken of gegevens ontbreken, vraagt de medewerker deze (telefonisch of per e-mail) op bij de cliënt of bij de betreffende organisatie. Hij maakt een planning en de medewerker monitort het dossier totdat hij alle relevante stukken heeft ontvangen. Wanneer de stukken niet binnen de afgesproken tijd binnen zijn, benadert de medewerker de desbetreffende cliënt/organisatie nog een keer. Dit kan zowel per e-mail, brief als telefonisch. Hij maakt tevens van deze gelegenheid gebruik om zijn relatienetwerk te onderhouden. Wanneer het dossier compleet is, beoordeelt de medewerker het dossier aan de hand van acceptatienormen. In het geval van particuliere financieringen voert de medewerker een BKR-toetsing uit. In het geval van verzekeringen voert de medewerker een VIS-check uit. In sommige gevallen zal de uitkomst van de beoordeling in een grijs gebied liggen. De medewerker legt dan het dossier voor aan zijn leidinggevende of aan een ervaren collega zodat deze hem kan begeleiden en ze samen tot een oordeel kunnen komen. In het geval van verzekeringen maakt de verzekeraar de afweging tussen het risico voor de eigen organisatie en het risico voor de cliënt. Een intermediair kijkt alleen naar het risico voor de cliënt. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst van de beoordeling zo snel mogelijk terug. In de meeste gevallen zal dit naar de betreffende financieel adviseur zijn die deze cliënt in zijn portefeuille heeft. Het kan ook voorkomen dat de medewerker zelf de uitkomst direct naar de cliënt terugkoppelt. Bijvoorbeeld via een brief of een e-mail. Hij maakt van deze gelegenheid gebruik om zijn relatienetwerk te onderhouden en noteert nieuw verkregen informatie over cliënten in het cliëntdossier. De medewerker voegt een kopie van de brief of de e-mail toe. Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.</p>	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier
	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op
	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen
	2.4	Koppelt dossier terug

5.3 Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af	Werkprocessen bij kerntaak 3								
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt de schadeclaim aan. De medewerker vraagt door en vat het verhaal van de cliënt samen. Bij een emotionele cliënt staat de medewerker kort stil bij de emotie. De medewerker maakt een schadedossier aan en verwerkt hierin de melding. Hij schetst tenslotte de procedure aan de cliënt zodat die weet wat hem te wachten staat. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderzoekt onder welke verzekering de claim valt. In het cliëntdossier controleert de medewerker of de cliënt deze verzekering heeft en in welke vorm. Hij raadpleegt eventueel de polisvoorwaarden van een of meerdere verzekeringen. Wanneer de schade niet onder de lopende verzekeringen gedekt is, koppelt de medewerker dit terug aan de cliënt. Wanneer de schade wel gedekt is, legt de medewerker de volgende zaken vast in een schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen, eventuele schets van de situatie, chronologisch verloop gebeurtenissen, enz. Wanneer hij niet beschikt over alle gegevens, vraagt hij deze op bij de cliënt en bij de betrokkenen. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail/brief. Wanneer het schadebedrag boven een bepaalde grens ligt (deze grens is per organisatie verschillend) schakelt de medewerker een expert of technisch inspecteur in. De medewerker bewaakt de voortgang en legt alle stappen en contactmomenten vast in het schadedossier, inclusief datum en afspraken. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bepaalt aan de hand van de situatieschets en de bewijsstukken (bonnen, foto's, expertrapport) de hoogte van het uit te keren schadebedrag. In de meeste polisvoorwaarden staan richtlijnen voor een geldbedrag aangegeven. Wanneer de medewerker twijfelt, raadpleegt hij een ervaren collega/zijn leidinggevende, zodat zij samen het bedrag kunnen vaststellen. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst terug aan de cliënt. Hij houdt zich aan de procedures van de organisatie. Hij communiceert vriendelijk en duidelijk en geeft, mits van toepassing een toelichting. De medewerker blijft altijd servicegericht en probeert een teleurgestelde of boze cliënt tevreden te houden, ondanks het slechte nieuws dat hij soms brengt. Ook blijft de medewerker alert op kansen en mogelijkheden voor uitbreiding van de dienstverlening. Wanneer hij signalen opvangt voor mogelijke uitbreiding, gaat de medewerker hierop in, door bijvoorbeeld een afspraak voor de cliënt te plannen met een adviseur. De medewerker noteert alle handelingen in het schadedossier en archiveert dit volgens richtlijnen van de organisatie. Toelichting: De medewerker kan een claim aannemen via de telefoon, per e-mail/brief en face to face. Ook het terugkoppelen van de uitkomst aan de cliënt kan een medewerker zowel telefonisch, als per e-mail/brief of face to face. De medewerker bepaalt de hoogte van het uit te keren schadebedrag wanneer hij voor een verzekeraar werkt. Wanneer de medewerker voor een intermediair werkt, levert hij genoemde stukken aan de betreffende verzekeraar zodat deze de hoogte van het bedrag kan vaststellen.</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Neemt de schadeclaim in ontvangst</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Stelt vast of schade gedekt is</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Koppelt uitkomst claimbehandeling terug</td></tr> </table>	3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst	3.2	Stelt vast of schade gedekt is	3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen	3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst								
3.2	Stelt vast of schade gedekt is								
3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen								
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug								

5.4 Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bereidt zich voor op het advies-/verkoopgesprek. Bij een bestaande cliënt verzamelt hij relevante gegevens uit het cliëntdossier. Hij checkt de actualiteit van de gegevens en vraagt eventueel bij collega's of zij nog aanvullende informatie hebben. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen analyseert het cliëntdossier. De medewerker signaleert in de voorbereiding eventuele cross- of deepselling kansen. Cliënten kunnen ook op eigen initiatief een kantoor bezoeken. De medewerker dient in dat geval de gegevens van een bekende cliënt vlot te verzamelen en te gebruiken bij het gesprek. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen achterhaalt ten behoeve van de advisering/verkoop de cliëntbehoefte door het stellen van vragen en door actief naar de cliënt te luisteren. De medewerker past gesprekstechnieken toe zoals doorvragen en samenvatten. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens, dit kan zowel op papier als digitaal. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen brengt de financiële en fiscale risico's van de cliënt in kaart door middel van een risico-analyse. Vervolgens presenteert de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen die financiële producten die aansluiten bij de cliëntbehoefte en het cliëntprofiel. Hij informeert de cliënt over de mogelijkheden, kenmerken, randvoorwaarden en mogelijke fiscale en juridische consequenties van de producten. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt wanneer de cliënt interesse toont voor een of meerdere producten berekeningen zodat de cliënt inzicht krijgt in de financiële consequenties. Hij stelt op verzoek (concept)offertes op c.q. vult aanvraagformulieren in, loopt samen met de cliënt de offertes/ aanvraagformulieren door en verheldert de begrippen en berekeningen, mits nodig. Indien nodig vraagt hij de cliënt het document te ondertekenen. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt naar aanleiding van de offertes contact op met de cliënt. Hij benadrukt nogmaals de overeenkomsten en verschillen tussen de offertes zodat de cliënt een bewuste keuze voor een product kan maken. Hij vat samen wat de behoefte van de cliënt was en noemt die aspecten van de voorgelegde producten die daarbij aansluiten. Hij speelt in op koop- en weerstandssignalen door bijvoorbeeld over prijs en/of rente te onderhandelen. Bij instemming van de cliënt sluit hij de verkoop af. Wanneer het van toepassing is, en het de verkoop kan bevorderen, heeft de medewerker enige ruimte om te kunnen onderhandelen over prijs en/of rente. De medewerker onderhoudt het productpakket van de cliënt volgens de normen van zorgplicht binnen de Wet op het financieel toezicht. Dit houdt in dat hij na een bepaalde periode (afhankelijk van het product) contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het product(pakket) nog aan de wensen van de cliënt voldoet en/of het alle financiële risico's dekt. Toelichting: De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen voert het advies-/ verkoopgesprek geheel zelfstandig uit. De medewerker handelt altijd volgens de zorgplicht. Dit houdt in dat hij ethisch en integer handelt en altijd rekening houdt met de financiële risico's van de cliënt.</p>	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek
	4.2	Informeert en adviseert de cliënt
	4.3	Stelt offertes/aanvragen op
	4.4	Verkoopt financiële producten

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Bejissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten																										
1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af																										
1.3	Handelt vragen en klachten af																										
1.4	Verzorgt transacties																										
1.5	Monitort betalingsverkeer																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetrajecten

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten		Competenties																															
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y							
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen							
Werkprocessen																																	
2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier										■		■						■	■													
2.2	Vraagt ontbrekende stukken op						■			■				■				■															
2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen	■				■	■																		■								
2.4	Koppelt dossier terug						■	■		■	■											■			■								

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst				■			■	■	■	■			■												
3.2	Stelt vast of schade gedekt is								■				■							■						
3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					■					■	■		■				■		■						
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							■		■	■									■			■		■	

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek																									
4.2	Informeert en adviseert de cliënt																									
4.3	Stelt offertes/aanvragen op																									
4.4	Verkoopt financiële producten																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten						X		X			X							X		X				X	
1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af					X	X		X		X								X		X				X	
1.3	Handelt vragen en klachten af				X	X		X		X	X								X		X					
1.4	Verzorgt transacties								X		X								X		X				X	
1.5	Monitort betalingsverkeer				X					X	X										X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden			
1.1 werkproces: Ontvangt en begeleidt cliënten			
Omschrijving	In een kantoor ontvangt de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen de cliënt. Hij vraagt of hij de cliënt ergens mee kan helpen en verwijst de cliënt, indien nodig, door naar de juiste adviseur of het juiste distributiekanaal, zoals een internetzuil of een geldautomaat. De medewerker checkt of de cliënt begrijpt waar hij met zijn vraag terecht kan en begeleidt de cliënt zo nodig bij het betreffende distributiekanaal. Hij houdt zich daarbij strikt aan de veiligheidsvoorschriften die gelden voor het kantoor.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - De cliënt is correct door de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangen en geholpen zodat de cliënt weet waar hij met zijn vraag terecht kan. - De veiligheidsvoorschriften zijn nageleefd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de organisatiespecifieke procedures en huisstijl en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften waardoor hij toeziet op de veiligheid op het kantoor en mogelijke risico's minimaliseert.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en past toe: gespreksstructuren • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: luistervaardigheid • Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures • Kent en past toe: productassortiment van de organisatie • Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften • Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is goed op de hoogte van de verschillende distributiekkanalen van de bank en de werking hiervan en koppelt het juiste distributiekanaal aan de behoefte van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden				
1.1 werkproces: Ontvangt en begeleidt cliënten				
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert kansen wanneer hij de cliëntbehoefte achterhaalt en onderneemt hier actie op zodat de organisatie haar dienstverlening aan deze cliënt kan voortzetten/uitbreiden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen steekt veel energie in het achterhalen van de cliëntbehoefte door actief te luisteren en door te vragen en stemt zijn antwoord/dienstverlening af op de cliëntbehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit bij welke afdeling/adviseur de cliënt terecht kan met zijn vraag en hij legt de werking van de verschillende distributiekkanalen op een logische en goed gestructureerde manier uit.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt actief en makkelijk contact met mensen die het kantoor binnenkomen en bouwt met verschillende typen mensen makkelijk een relatie op door bijvoorbeeld te informeren naar de tevredenheid van deze mensen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden			
1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af			
Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert de cliënt over lopende acties, het wisselen van vreemde valuta en adviseert over het afsluiten van financiële simple-risk producten zoals betaal- en spaarrekeningen of verzekeringen zoals een reis- en bromfietsverzekering. De medewerker maakt gebruik van hulpmiddelen zoals brochures en informatie die te vinden is op de internetsite of in de digitale systemen.</p> <p>Wanneer een cliënt een financieel product wil afsluiten, verzamelt de medewerker alle relevante gegevens, zoals N.A.W.-gegevens en een kopie van een identiteitsbewijs. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken, o.a. met een retroviewer. Hij maakt bij een nieuwe cliënt een cliëntdossier aan. De medewerker informeert de cliënt over de behandelprocedure en beantwoordt eventuele vragen.</p> <p>Deze taken voert een medewerker alleen uit bij een bank of bij een direct writer.</p>		
Gewenst resultaat	De cliënt is correct geïnformeerd en heeft, waar mogelijk, een financieel simple-risk product afgesloten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden

1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Integer handelen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen handelt in lijn met de binnen de branche geldende ethische maatstaven, hierdoor toont hij zich eerlijk en betrouwbaar tijdens het informatiegesprek.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de organisatie-specifieke procedures Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe Kent en past toe: gespreksstructuren Kent en past toe: gesprekstechnieken Kent en past toe: luistervaardigheid Kent en past toe: productassortiment van de organisatie Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de organisatiespecifieke procedures en wettelijke richtlijnen en verzamelt bijv. alle gegevens die voor het afsluiten van een product relevant zijn en houdt zich strikt aan de veiligheidsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert verkoopkansen tijdens het informatiegesprek (inclusief cross- en deepselling) en grijpt deze aan om passende financiële simple-risk producten te verkopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.2 werkproces: Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert tijdens het informatiegesprek de wensen en behoeftes van de cliënt door actief te luisteren en door te vragen waardoor hij zijn dienstverlening direct aanpast aan de behoeften van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële simple-risk producten uit en hij houdt een logisch en goed opgebouwd betoog dat afgestemd is op het taalgebruik van de cliënt, waardoor hij zichzelf presenteert als deskundig en hierdoor vertrouwen wekt bij de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede relatie met (verschillende typen) cliënten en vindt tijdens het informerende gesprek makkelijk aansluiting.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past zijn vakspecifieke kennis correct toe, selecteert de juiste brochures en informatiebronnen en beantwoordt vragen correct zodat hij de cliënt volledig informeert over alle aspecten van de financiële simple-risk producten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden			
1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af			
Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft ook mondeling en schriftelijk cliëntcontact zowel in het Nederlands als in het Engels. Vragen probeert de medewerker in eerste instantie zelf te beantwoorden. Hij maakt hiervoor gebruik van brochures en informatie van internet en uit digitale systemen van de organisatie. Wanneer de medewerker de cliënt niet voldoende kan informeren, neemt hij contact op met een collega, een expert of met zijn leidinggevende. Wanneer de cliënt telefonisch een klacht meldt, luistert de medewerker actief door vragen te stellen en de klacht samen te vatten. Hij staat stil bij de emotie van de cliënt en biedt, mits noodzakelijk, zijn excuses aan namens de organisatie. Samen met de cliënt zoekt de medewerker naar een oplossing, hierbij schakelt hij desgewenst een collega of zijn leidinggevende in. De medewerker maakt afspraken met de cliënt voordat hij het gesprek afrondt. Na het gesprek maakt de medewerker een aantekening van de klacht en de daaropvolgende acties en afspraken in het cliëntdossier. Voor schriftelijke klachten zoekt hij binnen de organisatie een antwoord of oplossing en stemt dit/deze zo nodig af met een collega of leidinggevende.</p> <p>Voor het mondelinge en schriftelijke cliëntcontact beschikt de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen over zeer goede mondelinge en schriftelijke taalvaardigheden, zowel in het Nederlands als in het Engels. Het antwoord dat hij geeft is cliëntgericht en voldoet aan de (formattechnische) richtlijnen van de organisatie. De medewerker archiveert zowel de inkomende als uitgaande post.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Binnenkomende telefoontjes, brieven en e-mailberichten zijn binnen de kwaliteitsnormen afgehandeld. - Op een eventueel negatieve klanthouding is adequaat gereageerd. - Vraag/klacht is zoveel mogelijk naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. - Cliëntdossier is naar aanleiding van het cliëntcontact bijgesteld. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af**

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leeft mee met de situatie van de cliënt en toont dat hij zich kan inleven in de situatie van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures• Kent en past toe: productassortiment van de organisatie• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen noteert alle binnenkomende e-mails/brieven/telefoongesprekken en de daaruit voortvloeiende acties en afspraken logisch gestructureerd in het cliëntdossier en antwoordt cliënten nauwkeurig en volledig en stelt zijn antwoord af op de vraag en informatiebehoefte van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.3 werkproces: Handelt vragen en klachten af**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen handelt binnenkomende telefoon/e-mail/post af volgens de procedures en veiligheidsvoorschriften van de organisatie en conform de wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen brengt, zowel bij een telefonisch als schriftelijk contact met de cliënt, de behoefte van de cliënt goed in kaart en past de dienstverlening hierop aan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Onderhoudend communiceren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen geeft een duidelijke en op de cliënt afgestemde uitleg over procedures/producten/ situaties en weet een passend antwoord op klachten te geven waardoor de cliënt van zijn deskundigheid overtuigd raakt/is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede langetermijnrelatie en onderneemt direct actie wanneer de cliënt een klacht heeft en probeert de negatieve sfeer om te buigen zodat de cliënt weer tevreden wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen benadert een collega, expert, leidinggevende voor ruggespraak wanneer hij de vraag/klacht van de cliënt niet zelf kan afhandelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.4 werkproces: Verzorgt transacties**

Omschrijving	<p>Als medewerker aan de kas/balie van een bankkantoor kan een commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ook in aanraking komen met chartaal geld. In de meeste bankkantoren is geen kas meer aanwezig en nemen de cliënten geld op/storten de cliënten geld via een geldautomaat. Wanneer er wel een kas aanwezig is, verzorgt de medewerker transacties. Wanneer een cliënt geld wil opnemen of storten, zoekt de medewerker de gegevens van de cliënt op met behulp van de computer. De cliënt moet zich identificeren middels zijn paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Hij controleert of de foto op het identiteitsbewijs overeenkomt met de cliënt en controleert de echtheidskenmerken van het identiteitsbewijs en het chartale geld met een retroviewer. De medewerker telt het geld nauwkeurig en hardop, zowel bij een storting als bij een opname. Hij verzorgt het stortings- of opnamebewijs en geeft dit aan de cliënt mee, nadat hij gevraagd heeft of hij de cliënt nog ergens anders mee kan helpen. Wanneer dit niet het geval is, sluit de medewerker het gesprek af. De medewerker blijft altijd alert op cross- of deepselling kansen.</p> <p>Elke organisatie heeft haar eigen veiligheidsprocedures, ook omtrent het opnemen en uitgeven van chartaal geld. De medewerker kent deze procedures en volgt ze nauwgezet.</p>		
Gewenst resultaat	- Alle transacties zijn correct en volgens de veiligheidsvoorschriften uitgevoerd en de cliënt is servicegericht geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgescreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt aan de kas/balie volgens de door de organisatie voorgeschreven procedures en veiligheidsvoorschriften en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures• Kent en past toe: productassortiment van de organisatie• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften• Kent en past toe: verschillende distributiekkanalen, inclusief het doel en de werking

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden				
1.4 werkproces: Verzorgt transacties				
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert cross-/deepselling kansen tijdens het cliëntcontact aan de kas/balie en grijpt deze aan om passende financiële simple-risk producten te verkopen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert de wensen en behoeftes van de cliënt door goed te luisteren en door te vragen en sluit zijn dienstverlening aan de kas/balie direct aan op deze behoeften.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt de cliënt zo nodig duidelijk uit wat de procedures en de veiligheidsvoorschriften zijn voor transacties en hierbij stemt hij zijn communicatiestijl af op de cliënt en straalt hij uit dat hij de procedures en voorschriften te allen tijde zal naleven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zoekt cliëntgegevens snel en efficiënt op, bedient de retroviewer adequaat, telt uit te geven en in te nemen geld zorgvuldig, en maakt stortings- en opnamebewijzen op de gewenste wijze.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.5 werkproces: Monitort betalingsverkeer**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt uitdraaien met gegevens van cliënten aangereikt die hun saldo-limiet hebben overschreden. In overleg met zijn leidinggevende beslist de medewerker welke vervolgacties er namens de organisatie genomen moeten worden. In opdracht van zijn leidinggevende blokkeert de medewerker betaalpassen en storneert hij incasso's. Het kan ook voorkomen dat een cliënt het verzoek tot storneren doet. Dit verzoek legt de medewerker altijd eerst voor aan zijn leidinggevende, alvorens hij tot storneren overgaat. De medewerker schrijft vervolgens standaardbrieven/e-mails met als doel de cliënt te informeren over de situatie die is ontstaan en de financiële consequenties.		
Gewenst resultaat	Vermindering van het debetsaldo.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn e-mails/brieven waarmee hij de cliënt informeert over de mogelijke consequenties van zijn debetsaldo, correct en volgens de huisstijl van de organisatie en hij past het taalgebruik aan de cliënt(groep) aan.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past de eindtermen van de 'Basismodule Deskundigheid' van de Wet op het financieel toezicht toe• Kent en past toe: organisatiespecifieke procedures• Kent en past toe: spelling- en grammaticaregels• Kent en past toe: veiligheidsregels en -voorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen blokkeert betaalpassen en storneert incasso's volgens de procedures van de organisatie en raadpleegt zijn leidinggevende op de juiste momenten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bespreekt het verzoek van een cliënt om een incasso te storneren eerst met zijn leidinggevende alvorens hij de incasso zelfstandig storneert.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verricht front office werkzaamheden**1.5 werkproces: Monitort betalingsverkeer**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past spelling- en grammaticaregels en procedures juist toe tijdens het opstellen van brieven en e-mails, het blokkeren van betaalpassen, het storneren van incasso's en het bijwerken van de ontvangstlijsten overtrekking limiet.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier											X		X					X	X	
2.2	Vraagt ontbrekende stukken op							X			X				X			X			
2.3	Beeoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen	X				X	X							X						X	
2.4	Koppelt dossier terug						X	X		X	X										X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten			
2.1 werkproces: Controleert volledigheid offerte en dossier			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen krijgt een conceptofferte/dossier van een collega aangereikt. De medewerker kijkt voor welk(e) product(groep) deze offerte/dit dossier is en controleert vervolgens of alle velden correct zijn ingevuld en of er geen gegevens ontbreken. De medewerker werkt foutloos en nauwkeurig tot op gedetailleerd niveau.		
Gewenst resultaat	Hiaten of onvolledigheden in de offerte en het dossier zijn gesignaleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen controleert de gegevens in een offerte/dossier kritisch en brengt gegevens met elkaar in verband en komt met een overzicht van zaken die onjuist of onvolledig zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van berekeningen) van aanvullende documenten zoals een taxatierapport, koopaktes en juridische documenten rondom finan Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes. Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en afspraken.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich aan de voorgeschreven procedures van de organisatie en kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor het werk en past deze richtlijnen toe.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen verwijdert fouten en onvolledigheden en doet dat tijdig en volledig.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten			
2.1 werkproces: Controleert volledigheid offerte en dossier			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen gebruikt zijn vakspecifieke kennis om fouten en onvolledigheden uit het dossier/de offerte te halen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

2.2 werkproces: Vraagt ontbrekende stukken op

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen vraagt ontbrekende stukken of gegevens uit een dossier (telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) op bij de cliënt of bij de betreffende organisatie. Hij maakt tevens van deze gelegenheid gebruik om zijn relatiernetwerk te onderhouden. Hij maakt een planning en de medewerker monitort het dossier totdat hij alle relevante stukken heeft ontvangen. Hij maakt gebruik van verschillende bronnen zoals bijvoorbeeld de cliënt, de makelaar, collega's en internet. Wanneer de stukken niet binnen de afgesproken tijd binnen zijn, benadert de medewerker de desbetreffende cliënt/organisatie nog een keer. Dit kan zowel per e-mail, brief als telefonisch.		
Gewenst resultaat	Het dossier is binnen de gestelde tijd correct gecompoteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn brieven/e-mail scherp en kernachtig en communiceert aan de telefoon vlot en bondig om de ontbrekende stukken binnen de afgesproken tijd te krijgen.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de branche• Kennis van organisatie-specifieke procedures en afspraken met externe relaties• Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen gebruikt de juiste bronnen en stelt de juiste vragen om de ontbrekende gegevens uit het cliëntdossier zo snel mogelijk boven water te krijgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen plant zijn activiteiten en stemt deze onderling goed op elkaar af zodat hij de voortgang van het proces bewaakt waardoor het dossier op de afgesproken tijd compleet is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatiernetwerk onderhouden en benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt door formele en informele contacten actief zijn netwerk zodat hij de ontbrekende stukken zo snel mogelijk krijgt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

2.3 werkproces: Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen beoordeelt het complete dossier aan de hand van acceptatienormen. In het geval van particuliere financieringen voert de medewerker een BKR-toetsing uit. In het geval van verzekeringen voert de medewerker een VIS-check uit. Wanneer de uitkomst van de beoordeling in een grijs gebied ligt, raadpleegt de medewerker zijn leidinggevende of een ervaren collega zodat ze samen tot een oordeel komen. In het geval dat de medewerker werkt voor een verzekeraar, maakt hij de afweging tussen het risico voor de eigen organisatie en het risico van de cliënt. Wanneer de medewerker werkt voor een intermediair, kijkt hij alleen naar het risico voor de cliënt.		
Gewenst resultaat	Het dossier is beoordeeld binnen de acceptatienormen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekkenVerbanden leggen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen toetst gegevens kritisch op juistheid en betrouwbaarheid, voert de BKR-toets en de VIS-check correct uit waardoor hij verbanden legt en conclusies kan trekken over de financiële situatie van een cliënt zodat hij het dossier weloverwogen beoordeelt.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van de brancheKennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures en acceptatienormen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen toont financieel bewustzijn doordat hij tijdens het beoordelen van het dossier rekening houdt met de financiële consequenties voor de cliënt en de organisatie bij het wel of niet accepteren van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemenAfgewogen risico's nemen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt op basis van zowel de risico's voor de organisatie als de cliënt een weloverwogen beslissing of hij de (nieuwe) cliënt wel of niet accepteert voor het betreffende financiële product.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelenInteger handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, hierdoor gaat hij discreet om met vertrouwelijke gegevens en misleidt en manipuleert hij anderen niet en wordt het dossier op een betrouwbare manier beoordeelt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen beoordeelt het dossier volgens de voorgeschreven procedures, wettelijke richtlijnen en binnen de acceptatienormen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten**2.3 werkproces: Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende of een ervaren collega wanneer blijkt dat de uitkomst van de dossierbeoordeling in een grijs gebied van de acceptatienormen valt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten

2.4 werkproces: Koppelt dossier terug

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst van de beoordeling zo snel mogelijk terug. In de meeste gevallen zal dit naar de betreffende financieel adviseur zijn die deze cliënt in zijn portefeuille heeft. Het kan ook voorkomen dat de medewerker de uitkomst zelf naar de cliënt terugkoppelt. Bijvoorbeeld via een brief of een e-mail. Hij maakt van deze gelegenheid gebruik om zijn relatienetwerk te onderhouden. Hij informeert naar de situatie en het welzijn van de relatie en of deze nog verzoeken heeft. De medewerker maakt hiervan een aantekening in het cliëntdossier en voegt een kopie van de brief of de e-mail toe.</p> <p>Tijdens een slecht-nieuws-gesprek kan de medewerker omgaan met druk en tegenslag. Hij toont zich betrouwbaar en deskundig en legt duidelijk uit waarom de cliënt niet is geaccepteerd.</p> <p>Tenslotte archiveert de medewerker het cliëntdossier volgens de procedures van de organisatie.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">- De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft de financieel adviseur/cliënt naar tevredenheid en volgens de normen en procedures van de organisatie geïnformeerd over de uitslag van de beoordeling.- Correcte administratieve afhandeling en archivering van het cliëntdossier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen communiceert open, eerlijk en duidelijk naar de financieel adviseur/cliënt over de uitkomst van de beoordeling waardoor de financieel adviseur/cliënt tevreden blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: schrijfvaardigheid• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen rapporteert de uitkomst volledig en volgens de procedures van de organisatie aan de financieel adviseur/cliënt waarbij hij zich richt op diens informatiebehoefte en taalgebruik en archiveert het dossier zorgvuldig conform de geldende procedures.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Behandelt administratieve offertetrajecten**2.4 werkproces: Koppelt dossier terug**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Constructief omgaan met kritiek• Grenzen stellen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangt kritiek van een cliënt (bij het terugkoppelen van de beoordeling van het dossier) zonder onvriendelijk of defensief te worden en blijft hierna constructief waarbij hij zijn eigen grenzen en die van de organisatie kent en hij aangeeft wanneer een cliënt deze grens overschrijdt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen blijft alert op cross- en deepselling kansen wanneer hij contact heeft met de cliënt, hij probeert de cliëntbehoefte helder te krijgen en hier eventueel nieuwe diensten en producten aan te koppelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk aan de financieel adviseur/cliënt uit waarom een dossier wel of niet is geaccepteerd waardoor hij dankzij zijn deskundigheid vertrouwen bij de ander wekt en de financieel adviseur/cliënt tevreden blijft/wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt zijn relatienetwerk wanneer hij contact maakt met de financieel adviseur/cliënt door te informeren naar de klanttevredenheid en door actief in te gaan op eventuele verzoeken en vragen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst				x			x	x	x			x													
3.2	Stelt vast of schade gedekt is									x			x							x						
3.3	Beeoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					x					x		x					x		x						
3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							x		x	x									x		x			x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt de schadeclaim aan. Dit kan zowel telefonisch, per e-mail of brief als face to face. Wanneer de claim mondeling wordt doorgegeven, luistert de medewerker actief. Hij vraagt door en vat het verhaal van de cliënt samen. Bij een emotionele cliënt staat de medewerker kort stil bij de emotie. De medewerker maakt een schadedossier aan en verwerkt hierin de melding. Hij schetst tenslotte de behandelprocedure aan de cliënt zodat die weet wat hem te wachten staat.		
Gewenst resultaat	De claim is volledig bekend bij de organisatie en is op een servicegerichte manier door de medewerker in ontvangst genomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen toont zich betrokken bij de situatie, geeft aandacht aan de gevoelens van de cliënt en vraagt goed door zodat alle aspecten van de claim helder worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van organisatie-specifieke procedures • Kent en past toe: gespreksstructuren • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: luistervaardigheid • Kent en past toe: schrijfvaardigheid • Kent en past toe: telefoonetiquette
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt relaties tussen mogelijke oorzaken en effecten van de situatie die leidde tot de claim, en constateert wanneer bepaalde informatie ontbreekt, hij stelt kritische vragen ten aanzien van verkregen gegevens zodat hij alle relevante aspecten van de claim duidelijk in beeld krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Structuur aanbrengen • Vlot en bondig formuleren 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt een schadedossier aan waarin hij de situatie scherp en kernachtig op een logische en gestructureerde manier beschrijft en waarin hij onderscheid maakt tussen hoofd- en bijzaken van de claim.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leidt het gesprek met de cliënt in duidelijke banen en grijpt op correcte wijze in wanneer de cliënt afdwaalt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.1 werkproces: Neemt de schadeclaim in ontvangst			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit wat de procedure is opdat de cliënt weet wat hem te wachten staat en hij checkt daarna of de boodschap helder is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderhoudt zijn relatienetwerk wanneer de cliënt zelf contact zoekt, door te informeren naar de klanttevredenheid en door actief in te gaan op eventuele verzoeken en vragen van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.2 werkproces: Stelt vast of schade gedekt is			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderzoekt onder welke verzekering de claim valt. In het cliëntdossier controleert de medewerker of de cliënt deze verzekering heeft en in welke vorm. Hij raadpleegt eventueel de polisvoorwaarden van een of meerdere verzekeringen. Wanneer de schade niet onder de lopende verzekeringen gedekt is, koppelt de medewerker dit terug aan de cliënt. Dit kan zowel telefonisch als per brief/e-mail.		
Gewenst resultaat	Er is bekend of de schade gedekt is onder de verzekering van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen onderscheidt hoofd- en bijzaken van de claim, van de hoofdzaken analyseert hij de beschikbare gegevens grondig en hij toetst de gegevens op volledigheid zodat hij kan concluderen of de schade valt onder een lopende verzekering van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en past toe: gesprekstechnieken • Kent en past toe: schrijfvaardigheid inclusief grammatica en spelling • Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette • Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt volgens de standaard procedures van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk, zowel mondeling als schriftelijk, aan de cliënt uit waarom een schade niet door de verzekering gedekt is, hij stemt zijn taalgebruik af op de cliënt en gebruikt niet te veel jargon, waardoor hij kundig overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af

3.3 werkproces: Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen

Omschrijving	<p>Wanneer de claim gedekt is, legt de medewerker de volgende zaken vast in een schadedossier: tijd, plaats, betrokkenen, eventuele schets van de situatie, chronologisch verloop gebeurtenissen, enz. De medewerker maakt een planning. Wanneer hij niet beschikt over alle gegevens, vraagt hij deze op bij de cliënt en bij de betrokkenen. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail/brief.</p> <p>Wanneer het schadebedrag boven een bepaalde grens ligt (deze grens is per organisatie verschillend) schakelt de medewerker een expert of technisch inspecteur in. De medewerker bewaakt de voortgang en legt alle stappen en contactmomenten vast in het schadedossier, inclusief datum en afspraken.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen die werkt voor een verzekeraar bepaalt aan de hand van de situatieschets en de bewijsstukken (bonnen, foto's, expertrapport) de hoogte van het uit te keren schadebedrag. In de meeste polisvoorwaarden staan richtlijnen voor het geldbedrag aangegeven. Wanneer de medewerker twijfelt, raadpleegt hij een ervaren collega/zijn leidinggevende, zodat zij samen het bedrag alsnog kunnen vaststellen. De medewerker die werkt voor een intermediair levert alle stukken correct aan aan de verzekeraar zodat deze de hoogte van het bedrag kan bepalen.</p>		
Gewenst resultaat	Schadeclaim is correct beoordeeld volgens de procedures van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Informatie uiteenrafelen• Conclusies trekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen analyseert de situatie en de beschikbare gegevens grondig (inclusief het rapport van de expert), hij checkt of de gegevens rondom de situatie kloppen en volledig zijn en hij onderscheidt hoofd- en bijzaken waardoor hij correct concludeert hoe hoog het schadebedrag moet zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van wet- en regelgeving en organisatie-specifieke procedures• Kent en past toe: schrijfvaardigheid• Kent en past toe: telefoon- en e-mail-etiquette• Past kennis van de producten en diensten van de organisatie toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt de situatieschets en andere relevante aspecten volledig en nauwkeurig vast in het schadedossier op een dusdanige wijze dat andere medewerkers de situatie met al haar aspecten ook begrijpen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af**3.3 werkproces: Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt conform de procedures van de organisatie en de wettelijke richtlijnen wanneer hij een schadeclaim beoordeelt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen plant en regelt zijn activiteiten en bewaakt de voortgang hiervan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen schakelt op het juiste moment een expert/technisch inspecteur in en roept de hulp van zijn leidinggevende of een ervaren collega tijdig in wanneer hij twijfelt over de hoogte van het schadebedrag.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt snel veel informatie in zich op en leest gegevens nauwkeurig zodat hij een schadeclaim binnen de afgesproken tijd correct kan beoordelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af**3.4 werkproces: Koppelt uitkomst claimbehandeling terug**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst terug aan de cliënt. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail/brief. Hij houdt zich aan de procedures van de organisatie. Hij communiceert vriendelijk en duidelijk en geeft, mits van toepassing een toelichting. De medewerker blijft altijd servicegericht en probeert een teleurgestelde of boze cliënt tevreden te houden, ondanks het slechte nieuws dat hij soms brengt. Ook blijft de medewerker alert op kansen en mogelijkheden voor uitbreiding van de dienstverlening. Wanneer hij signalen opvangt voor mogelijke uitbreiding, gaat de medewerker hierop in, door bijvoorbeeld een afspraak voor de cliënt te plannen met een adviseur. De medewerker noteert alle handelingen in het schadedossier en archiveert dit volgens richtlijnen van de organisatie.		
Gewenst resultaat	- De cliënt is op de hoogte van de uitkomst van de claimbehandeling en is servicegericht door de medewerker ingelicht. - Correcte administratieve afhandeling en archivering van het schadedossier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen formuleert zijn e-mails/brieven waarmee hij de uitkomst van de claimbehandeling terugkoppelt, correct en volgens de huisstijl van de organisatie en hij past het taalgebruik aan de cliënt(groep) aan (gebruikt niet te veel jargon).</p> <p>De medewerker archiveert het dossier zorgvuldig conform de geldende procedures.</p>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen koppelt de uitkomst van de claimbeoordeling volgens de voorgeschreven procedures terug.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Constructief omgaan met kritiekGrenzen stellen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ontvangt kritiek zonder onvriendelijk te worden en blijft constructief wanneer de cliënt kritiek heeft op de claimbeoordeling, en de medewerker kent zijn eigen grenzen en hij geeft duidelijk aan wanneer de cliënt zijn grenzen overschrijdt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen signaleert commerciële kansen tijdens het terugkoppelen van de claim en onderneemt hierop actie zodat de organisatie haar dienstverlening aan deze cliënt kan voortzetten/uitbreiden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Handelt schadeclaims af			
3.4 werkproces: Koppelt uitkomst claimbehandeling terug			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit waarom een claim (niet) gedekt is, hij houdt een logisch betoog en presenteert zichzelf als kundig.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen informeert naar de tevredenheid van de cliënt wanneer hij de uitkomst van de claimbehandeling terugkoppelt; als de cliënt ontevreden blijkt over de uitkomst probeert hij dat gevoel om te buigen zodat het gesprek positief eindigt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek											x		x							
4.2	Informeert en adviseert de cliënt						x	x		x		x		x				x			
4.3	Stelt offertes/aanvragen op									x	x	x								x	
4.4	Verkoopt financiële producten								x	x		x		x						x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten			
4.1 werkproces: Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgesprek			
Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek met een bestaande cliënt. Hij verzamelt de relevante gegevens uit het cliëntdossier, checkt de actualiteit van de gegevens en vraagt eventueel bij collega's of zij nog aanvullende informatie hebben. De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen analyseert het cliëntdossier. Hij let hierbij op aspecten als de burgerlijke stand, wel/geen kinderen, lopende acties, recente wijzigingen in persoonlijke situatie, huidige productpakket van cliënt en eventuele discrepanties tussen het huidige en benodigde pakket op basis van de zorgplicht. De medewerker signaleert in de voorbereiding eventuele cross- of deepselling kansen.		
Gewenst resultaat	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft uit het totale productassortiment passende producten geselecteerd die aansluiten op de huidige persoonlijke en financiële situatie van de cliënt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt relaties tussen de gegevens in het cliëntenbestand en het huidige productassortiment van de organisatie, hij bekijkt verschillende alternatieven kritisch waardoor hij kan concluderen welke producten het best op de situatie van de cliënt aansluiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kent en past toe: financiële risico's voor de consument inschatten naar aanleiding van het cliëntendossier • Kent en past toe: het productassortiment van de organisatie
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen zoekt actief naar kansen voor het uitbreiden van de dienstverlening tijdens het bestuderen van het cliëntdossier.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt snel veel informatie in zich op uit het cliëntdossier waardoor hij vlot een eerste indruk heeft van de huidige situatie en het productpakket van de cliënt zodat hij een passend aanbod samenstelt uit de producten van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.2 werkproces: Informeert en adviseert de cliënt**

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen stelt zichzelf en de organisatie voor aan een (nieuwe) cliënt. Bij een nieuwe cliënt besteedt de medewerker meer tijd en energie aan het voorstellen van zichzelf en de organisatie en het leren kennen van de cliënt dan bij een al bekende cliënt. Hij refereert aan de aanleiding van het gesprek. De medewerker achterhaalt de cliëntbehoefte door het stellen van gerichte vragen en door actief naar de cliënt te luisteren. De medewerker past gesprekstechnieken toe zoals doorvragen en samenvatten. Hij verzamelt en noteert relevante gegevens, dit kan zowel op papier als digitaal.</p> <p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen brengt de financiële en fiscale risico's van de cliënt in kaart door middel van een risico-analyse. Vervolgens presenteert de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen die financiële producten die aansluiten bij de cliëntbehoefte en het cliëntprofiel. Hij informeert de cliënt over de mogelijkheden, kenmerken, randvoorwaarden en mogelijke fiscale en juridische consequenties van de productgroep.</p>		
Gewenst resultaat	De cliënt weet welke financiële producten geschikt zijn voor zijn persoonlijke situatie doordat de commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen hem correct en volgens de wettelijke richtlijnen heeft geadviseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

4.2 werkproces: Informeert en adviseert de cliënt

Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Verbanden leggen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt tijdens het advies-/verkoopgesprek een risico-analyse en bekijkt op basis van de actuele situatie van de cliënt, zijn product(pakket), cliëntrisico's en het assortiment van de organisatie welke producten het best op de situatie van de cliënt aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezicht• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezicht• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: het productassortiment• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: voor de uitoefening van het beroep relevante financieel administratieve basiskennis• Kent en past toe: zorgplicht
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Ethisch handelen• Integer handelen• Omgevingsverantwoord handelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen gedraagt zich volgens de binnen de branche geldende ethische maatstaven (zorgplicht) en gedraagt zich eerlijk en betrouwbaar doordat hij in zijn advies rekening houdt met en de verantwoordelijkheid neemt voor de (financiële) gevolgen voor de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen inventariseert actief de wensen en behoeftes van de cliënt door actief te luisteren en door te vragen zodat hij zijn dienstverlening direct aanpast aan de cliëntbehoeften.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.2 werkproces: Informeert en adviseert de cliënt**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt begrijpelijk en correct alle aspecten van passende financiële producten uit en houdt een logisch en goed opgebouwd betoog waarin hij zijn taalgebruik afstemt op de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen investeert in het opbouwen van een goede relatie met verschillende typen cliënten en sluit snel aan bij de stijl en belevingswereld van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past de voor de branche essentiële specifieke vakkennis toe tijdens het advies-/verkoopgesprek waardoor de cliënt begrijpt waarom bepaalde financiële producten het best bij zijn situatie aansluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.3 werkproces: Stelt offertes/aanvragen op**

Omschrijving	De commercieel medewerker bank- en verzekeringen maakt wanneer de cliënt interesse toont voor een of meerdere producten berekeningen zodat de cliënt inzicht krijgt in de financiële consequenties. Hij stelt op verzoek (concept)offertes op c.q. vult aanvraagformulieren in, loopt samen met de cliënt de offertes/aanvraagformulieren door en verheldert de begrippen en berekeningen, mits nodig. Indien nodig vraagt hij de cliënt het document te ondertekenen.		
Gewenst resultaat	Correct opgestelde offertes/aanvragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen vult een offerte/aanvraagformulier tijdens het advies-/verkoopgesprek vlot maar nauwkeurig en correct in.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van het doel, de opbouw en de onderdelen (inclusief het kunnen controleren van gemaakte berekeningen) van offertes.Kennis van organisatie-specifieke procedures
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen werkt conform de procedures van de organisatie wanneer hij (concept)offertes opstelt/aanvraagformulieren invult en berekeningen uitvoert.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen legt duidelijk uit hoe de offerte/het aanvraagformulier is opgebouwd en welke informatie ingevuld moet worden en verheldert zo nodig begrippen waardoor hij deskundigheid uitstraalt en vertrouwen wekt bij de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen maakt vlot en accuraat berekeningen en past zijn productkennis toe om de (concept)offertes/aanvraagformulieren correct in te vullen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten**4.4 werkproces: Verkoopt financiële producten**

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen neemt naar aanleiding van de offertes contact op met de cliënt. Hij benadrukt nogmaals de overeenkomsten en verschillen tussen de offertes zodat de cliënt een bewuste keuze voor een product kan maken. Hij vat samen wat de behoefte van de cliënt was en noemt die aspecten van de voorgelegde producten die daarbij aansluiten. Hij speelt in op koop- en weerstandssignalen door bijvoorbeeld over prijs en/of rente te onderhandelen. Bij instemming van de cliënt sluit hij de verkoop af.</p> <p>De medewerker onderhoudt het productpakket van de cliënt volgens de normen van de zorgplicht binnen de Wet op het financieel toezicht. Dit houdt in dat hij na een bepaalde periode (afhankelijk van het product) contact met de cliënt opneemt om samen kritisch te kijken of het product(pakket) nog aan de wensen van de cliënt voldoet en/of het alle financiële risico's dekt.</p>		
Gewenst resultaat	Een verkocht financieel product dat aansluit bij de cliëntsituatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen controleert of het huidige product(pakket) van de cliënt nog aansluit op de huidige persoonlijke en financiële situatie en wensen waarna hij adviseert over het wel of niet aanpassen van het product(pakket).	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van de organisatie-specifieke procedures• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Consumptief krediet' van de Wet op het financieel toezicht• Kent en past toe: eindtermen van de module 'Verzekeren Schade' van de Wet op het financieel toezicht• Kent en past toe: gespreksstructuren• Kent en past toe: gesprekstechnieken• Kent en past toe: het productassortiment• Kent en past toe: luistervaardigheid• Kent en past toe: zorgplicht

Kerntaak 4 Adviseert over en verkoopt financiële producten

4.4 werkproces: Verkoopt financiële producten

Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">• Successen willen boeken• Geestdrift tonen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen pakt activiteiten met enthousiasme op, is sterk betrokken bij de situatie van de cliënt en toont zijn doorzettingsvermogen als het verkoopgesprek de verkeerde kant op dreigt te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen houdt zich in het verkoopgesprek en tijdens het onderhouden van het product(pakket) aan de voorschriften en richtlijnen van de Wet op het financieel toezicht t.a.v. de zorgplicht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen grijpt tijdens het verkoopgesprek commerciële kansen (zoals cross- en deepselling) aan om passende financiële producten te verkopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Overeenstemming nastreven	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen leidt het verkoopgesprek in duidelijke banen, speelt in op koop- en weerstandssignalen en hanteert de juiste verkoopargumenten waardoor hij het gesprek richting een verkoopmoment stuurt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Onderhoudend communiceren	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen stemt tijdens het verkoopgesprek zijn stijl van communiceren op de cliënt af en geeft de cliënt de nodige aandacht, mede hierdoor wekt hij het vertrouwen van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen past zijn vakdeskundigheid toe door vlot en accuraat berekeningen toe te lichten en zijn productkennis toe te passen met als doel een financieel product te verkopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Basismodule Deskundigheid*
- *Consumptief krediet*
- *Verzekeren Schade*

3.1 Nadere specificatie Basismodule Deskundigheid

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Basismodule Deskundigheid

Proces-competentie-matrix Basismodule Deskundigheid

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “Klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 1: Verricht front office werkzaamheden																										
	1.1	Ontvangt en begeleidt cliënten						X		X			X						X		X				X	
	1.2	Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af					X	X		X		X							X		X				X	
	1.3	Handelt vragen en klachten af				X	X		X	X									X		X					
	1.4	Verzorgt transacties								X		X							X		X				X	
	1.5	Monitort betalingsverkeer					X					X	X								X					

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.2 Nadere specificatie Consumptief krediet

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Consumptief krediet

Proces-competentie-matrix Consumptief krediet

Kerntaak	Werkproces	Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetraject en																										
	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier										X		X						X	X					
	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op																								
	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen																								
	2.4	Koppelt dossier terug					X	X		X	X												X		X	

Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten																										
	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/ verkoopgespr ek										x		x											x	
	4.2	Informeert en adviseert de cliënt						x	x		x		x						x							
	4.3	Stelt offertes/aanvr agen op								x	x	x									x					
	4.4	Verkoopt financiële producten								x	x		x		x						x				x	x

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

3.3 Nadere specificatie Verzekeren Schade

Certificeerbare eenheid

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Verzekeren Schade

Proces-competentie-matrix Verzekeren Schade

Kerntaak	Werkproces	Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Kerntaak 2: Behandelt administratieve offertetraject en																												
	2.1	Controleert volledigheid offerte en dossier										X		X						X	X							
	2.2	Vraagt ontbrekende stukken op																										
	2.3	Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen																										
	2.4	Koppelt dossier terug					X	X		X	X												X		X			

Kerntaak 3: Handelt schadeclaims af																										
	3.1	Neemt de schadeclaim in ontvangst				x			x	x	x	x			x											
	3.2	Stelt vast of schade gedekt is									x				x						x					
	3.3	Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen					x					x	x		x				x		x					
	3.4	Koppelt uitkomst claimbehandeling terug							x		x	x									x		x		x	
Kerntaak 4: Adviseert over en verkoopt financiële producten																										
	4.1	Bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek										x			x										x	
	4.2	Informeert en adviseert de cliënt						x	x		x		x		x				x							
	4.3	Stelt offertes/aanvragen op									x	x	x								x					

	4.4	Verkoopt financiële producten								x	x		x		x							x			x	x	
--	-----	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	---	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door het kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie.

Dit dossier is besproken in het Sectiebestuur Banken en Verzekeringen op 18 september 2008. In het Sectiebestuur Banken en Verzekeringen hebben zitting vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs en vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties.

Op 14 oktober 2008 is het dossier 2009-2010 besproken in de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO. De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers, twee vanuit werknemersorganisaties, een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs, drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen ligt het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Het Sectiebestuur Banken en Verzekeren vertegenwoordigt een duidelijke branche en heeft er op 20 november 2003 bewust voor gekozen een kwalificatiedossier te ontwikkelen dat alleen gebaseerd is op het eigen beroepscompetentieprofiel.

Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen

Er is een vergelijking gemaakt met het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst op mbo-niveau 3. De beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel zijn vergeleken met de succescriteria van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit heeft als resultaat dat de vergelijking op eenzelfde gedetailleerd niveau kon worden gemaakt.

Uit deze vergelijking blijkt dat de beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst grotendeels terug te vinden zijn in het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Dit laatste profiel is echter veel breder en bevat vakmatig-methodische beroepscompetenties die niet voorkomen in het beroepscompetentieprofiel commercieel medewerker binnendienst.

Enkele van deze vakmatig-methodische competenties zijn:

- Contracten/polissen opmaken en mutaties beoordelen en verwerken
- Schades en claims accepteren/afwijzen en verwerken
- De afhandeling van contract/polis/schade uitbesteden.

Vrijwel alle beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker binnendienst komen voor in het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. Verschillen zitten er in de complexiteit en dus in het niveau van het beroep. Er zijn een aantal verschillen op gedetailleerd niveau (zie 'Vergelijking BCP Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen en Commercieel medewerker binnendienst'). De overeenkomsten tussen de beroepscompetentieprofielen hebben tot gevolg dat het relatief makkelijk zal zijn door te stromen van de opleiding Commercieel medewerker met de uitstroom Commercieel medewerker binnendienst op niveau 3, naar Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen niveau 4.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Dossier 2007-2008

Het beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen heeft, samen met de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) (d.d. 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht) de basis gevormd voor het kwalificatiedossier Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen 2007-2008.

De structuur van het deskundigheidsbouwwerk van de Wfd zag er als volgt uit:

Module Verzekeren Schade	Module Consumptief krediet	Module Hypotheckair krediet	Module Verzekeren Leven	Module Beleggen Variant A	Module Volmacht
Basismodule Deskundigheid					

Tijdens een drietal expertmeetings in 2005, georganiseerd door ECABO, is de koppeling tussen het kwalificatiedossier en de eindtermen van de Wfd gerealiseerd. Vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven (ING, NVA, NBVA, Vereniging van Banken, Rabobank, De Financiële Dienstverlener en ABN AMRO) en vertegenwoordigers uit het scholingsveld (vanuit de Vereniging Docenten Assurantie en Bankleer) hebben per eindterm gekeken of deze gehaald kan worden in de opleiding 'Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen' op mbo niveau 4. ABN AMRO heeft gereageerd op de resultaten vanuit de sessies, in een gesprek.

Geconcludeerd is dat de eindtermen van de volgende Wfd modules (zie verslag Expertmeeting 250304), haalbaar zijn tijdens de opleiding Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen:

- Basismodule Deskundigheid
- Wfd module: Consumptief krediet
- Wfd module: Verzekeren Schade.

De eindtermen van de resterende modules passen voor het grootste deel niet binnen deze mbo kwalificatie. Binnen de opleiding kunnen een aantal van de eindtermen wel behandeld worden, de deelnemer zal aan het eind van de opleiding echter niet in staat zijn het adviesproces van de overige modules zelfstandig uit te voeren. We spreken in dit geval over de volgende modules:

- Wfd module: Module Hypothecair krediet
- Wfd module: Module Verzekeren Leven
- Wfd module: Module Beleggen Variant A
- Wfd module: Module Volmacht.

De kerntaken van het beroepscompetentieprofiel onderscheiden zich van elkaar doordat er uitgegaan wordt van verschillende product(groep)en. In het kwalificatiedossier zijn de kerntaken geformuleerd op basis van processen. De productgerichte indeling is losgelaten, de verschillende producten lopen nu horizontaal door de verschillende kerntaken. Een gevolg is dat de Wfd-modules nu ook horizontaal door de kerntaken heenlopen. In het hiernavolgende schema vindt u het verband tussen de kerntaken en de bijbehorende werkprocessen, en de eindtermen van de Wfd.

Versies van het competentiegericht kwalificatiedossier

	Reden nieuwe versie
Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (crebo-code 90500) t.b.v. studiejaar 2005-2006 en 2006-2007	Kwalificatiedossier voor het eerste en tweede experimenteerjaar competentiegericht kwalificatiestructuur
Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (crebo-code 90500) t.b.v. studiejaar 2007-2008	Aanpassing vanwege de invoering van een verbeterd format

<p>Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen</p> <p>t.b.v. studiejaar 2008-2009</p>	<p>Een paar kleine verbeteringen/actualiseringen zijn doorgevoerd en een paar kleine fouten zijn hersteld.</p> <p>In concreto:</p> <p><u>Werkprocessen</u></p> <p>Wp 1.5 Omschrijving aangepast. 'Stagneren' is integraal vervangen door 'storeren'.</p> <p>Werkproces 2.2 (Deel B, hoofdstuk 5.2)</p> <p>In laatste zin het woordje 'zijn' voor 'relatienetwerk' toegevoegd.</p> <p>Wp-titels 2.3 en 3.3 gestandaardiseerd. 2.3 luidt nu (overal) Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen, 3.3 luidt nu (overal) Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen.</p> <p><u>Competentiematrices</u></p> <p>Deze zijn geüniformeerd</p> <p>Deel B, hoofdstuk 6.1, bij werkproces 1.4 is een kruisje toegevoegd bij Vakdeskundigheid toepassen.</p> <p>Deel C, matrices bij de certificeerbare eenheden</p> <p>Basismodule Deskundigheid:</p> <p>Kerntaak 1, wp 1.4, kruisje bij Relaties bouwen en netwerken verwijderd, kruisje bij Vakdeskundigheid toepassen toegevoegd.</p> <p>Module Consumptief krediet:</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.4 kruisje bij Ondernemend en commercieel handelen toegevoegd.</p> <p>Kerntaak 4, wp 4.3 kruisje bij Kwaliteit leveren verwijderd.</p> <p>Module Verzekeren Schade:</p> <p>Kerntaak 2, wp 2.4 kruisje bij Ondernemend en commercieel handelen toegevoegd.</p> <p>Kerntaak 4, wp 4.3 kruisje bij Kwaliteit leveren verwijderd.</p> <p><u>Prestatie-indicatoren</u></p> <p>Bij wp 1.5 zijn pi's aangepast i.v.m. de wijziging van 'stagneren' in 'storeren'.</p> <p>Wp. 2.2 pi Relaties bouwen en netwerken aangepast.</p> <p><u>Overig</u></p> <p>De Wet op de Financiële Dienstverlening is per januari 2007 vervangen door de Wet op het financieel toezicht. Daar waar dat kon is de naam van de wet in dit document veranderd. Alleen waar het ontwikkelingstraject is toegelicht (deel D) is</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	soms de naam Wet op de Financiële Dienstverlening gehandhaafd om recht te doen aan de 'ontwikkelingsgeschiedenis'.
Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen t.b.v. studiejaar 2009-2010 (onderhavig dossier)	Kolom met de niveaus voor rekenen en wiskunde toegevoegd

Link kerntaken en werkprocessen met de Wfd-modules en -eindtermen

		Wfd-eindtermen*					
Kerntaak	Werkproces	Basismodule Deskundigheid	Verzekeren Schade	Consumptief krediet	Hypothecair krediet	Verzekeren Leven	Beleggen Variant
1 Verricht front office taken							
	1.1 Ontvangt en begeleidt cliënten	Artikel 2f Artikel 4, 6					
	1.2 Informeert over en sluit financiële simple-risk producten af	Artikel 2a t/m e, g t/m j Artikel 3 Artikel 5b, c, d,					
	1.3 Handelt binnenkomende telefoon- en e-mailberichten af	Artikel 3, 5 en 6					
	1.4 Verzorgt transacties	Artikel 5a					
	1.5 Monitort betalingsverkeer	Artikel 2f Artikel 4, 6					
2 Behandelt administratieve offertetrajecten							
	2.1 Controleert volledigheid offerte en dossier		Artikel 3 e Artikel 4b,d	Artikel 3j	Artikel 3p, s, 4a	Artikel 3 e,f,k,g, 4b,f, 5 e,f	Artikel 3
	2.2 Vraagt ontbrekende stukken op						
	2.3 Beoordeelt het dossier aan de hand van standaardacceptatienormen				Artikel 3o		
	2.4 Koppelt dossier terug		Artikel 4a, d	Artikel 3l	Artikel 3r,s, 4c	Artikel 3h,4a,e, 5g	Artikel 3

* Er zijn geen overeenkomsten tussen de kerntaken en werkprocessen en de Wfd-module Volmacht.

		Wfd-eindtermen*					
Kerntaak	Werkproces	Basismodule Deskundigheid	Verzekeren Schade	Consumptief krediet	Hypothecair krediet	Verzekeren Leven	Beleggen Variant A
3 Handelt schades af							
	3.1 Neemt de schadeclaim in ontvangst		Artikel 5a, b, d, e				

	3.2 Stelt vast of schade gedekt is						
	3.3 Beoordeelt een schadeclaim aan de hand van standaardnormen		Artikel 5c, f, g				
	3.4 Koppelt uitkomst claimbehandeling terug						
4 Adviseert over en verkoopt financiële producten							
	4.1 Bereidt zich voor op een advies-/verkoopgesprek		Artikel 2a,b	Artikel 2			
	4.2 Informeert en adviseert de cliënt		Artikel 2 Artikel 3a, b,c Artikel 4c	Artikel 2 Artikel 3 en 4	Artikel 2.4	Artikel 2, 5 a t/m d	Artikel 2
	4.3 Stelt offertes/aanvragen op		Artikel 3d	Artikel 3j			
	4.4 Verkoopt financiële producten			Artikel 3			

* Er zijn geen overeenkomsten tussen de kerntaken en werkprocessen en de Wfd-module Volmacht.

Belangrijke verandering is verder het afzwakken van de verantwoordelijkheid van een startende beroepsbeoefenaar. Zo wordt er bijvoorbeeld van een startende beroepsbeoefenaar niet verwacht dat hij zorgt voor een optimale cross-selling, zoals van een ervaren beroepsbeoefenaar verwacht wordt. Hij wordt wel geacht cross-selling kansen te signaleren en deze zo mogelijk te benutten.

De complexiteit van de werkzaamheden van een startende beroepsbeoefenaar is beperkt. Zo verkoopt en adviseert een startende beroepsbeoefenaar geen beleggingsfondsen en geen combinaties van sparen en beleggen. Hiervoor dient een medewerker enkele jaren werkervaring opgedaan te hebben en over de relevante Wfd-module te beschikken. Tevens is een startende beroepsbeoefenaar volgens de wet niet gekwalificeerd voor het adviseren en verkopen van complexe beleggingsproducten.

De mate van zelfstandigheid is verlaagd. Dit komt voor een deel door de Wfd, een beroepsbeoefenaar moet wettelijk gekwalificeerd zijn om zelfstandig bepaalde handelingen uit te voeren. Voor een ander deel komt dit door het gebrek aan relevante werkervaring van een startende beroepsbeoefenaar. Hij zal de begeleiding van zijn leidinggevende of van een ervaren/gekwalificeerde collega nodig hebben. Een gevolg hiervan is dat een startende beroepsbeoefenaar naar verwachting meer tijd nodig heeft voor het uitvoeren van zijn taken. Het uitgangspunt is dat een beroepsbeoefenaar naar gelang het aantal jaren relevante werkervaring minder tijd voor zijn taken nodig heeft.

Verder is er, waar dit nodig bleek, toegevoegd dat een startende beroepsbeoefenaar bepaalde taken uitvoert conform de eisen van de Wfd. Dat geldt bijvoorbeeld voor administratieve werkzaamheden.

De Wet Financiële Dienstverlening is per 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft).

2.4 Discussiepunten

Dossier 2007-2008

Onderstaande discussiepunten zijn tijdens het ontwikkeltraject aan de orde gekomen:

- Uitgaan van het verschil in handeling of in product(groep) bij het formuleren van kerntaken?
- In de oude opzet werd uitgegaan van producten, waardoor er dubbelingen bestonden in de beschrijvingen. De kerntaken bestonden nagenoeg uit dezelfde competenties en waren hierdoor weinig onderscheidend van elkaar. De sector is echter wel product-/kennisgericht opgezet en de productgerichte opzet maakt het kwalificatiedossier herkenbaar voor de sector.
- Er is in het verbeterde format (2006) gekozen voor een kerntaakindeling op basis van werkprocessen. De productgestuurde indeling is losgelaten. Hierdoor zijn grote delen van de eerste vier kerntaken van het oude kwalificatiedossier (2005-2006) samengekomen in een grote kerntaak 'Adviseert en verkoopt financiële producten'. Hieronder vallen verschillende producten. Gevolg is dat er minder dubbelingen in het dossier voorkomen en er in een aparte kerntaak expliciet aandacht besteed kan worden aan de administratieve offertetrajecten 'Handelt administratieve offerte trajecten af'.
- Voor deze keuze spreekt bovendien dat de verwante profielen in het hbo ook uitgaan van processen. De opleiding die sterk verwant is, is Financial Services Management (FSM). De competentiegebieden Diensten verlenen (adviseren, verkopen, klantenbestand beheren) en het zorgdragen voor nazorg & afwikkeling dienstverlening (accepteren of afwijzen, administratie verzorgen) sluiten goed aan bij kerntaak 2 en 4. De specifieke financiële producten worden hier ook niet expliciet genoemd.
- De Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) zeer herkenbaar terug laten komen, met name in deel B, ook al wijkt dit in sommige gevallen van het format af. Formattechnisch komt de Wfd pas prominent in deel C aan de orde. Aangezien deel B door de Minister van OCW wordt goedgekeurd, is er voor gekozen van het format af te wijken en de Wfd in dit deel prominent te noemen. Zo horen formattechnisch gezien de beschrijvingen van de Certificeerbare eenheden en de Wettelijke beroepsvereisten in deel B beknopter te zijn.
- Bij het beschrijven van kennis en vaardigheden is rekening gehouden met mogelijke doorstroomproblematieken vanuit lagere niveaus. Aangezien dit kwalificatiedossier de enige opleiding beschrijft voor de financiële sector, is er strikt gezien geen aansluiting vanuit lagere niveaus. Echter, de opleiding Commercieel medewerker op niveau 3, sluit inhoudelijk en qua vereiste commerciële houding en bewustwording goed aan op dit kwalificatiedossier. Er is dus voor gekozen de stijl van schrijven in deel C van beide dossiers op elkaar af te stemmen, zodat ROC's deze opleidingen op elkaar aan kunnen laten sluiten in geval van doorstroom.

Dossier 2008-2009

In het dossier 2008-2009 is met betrekking tot de WFT besloten om niet te spreken van een wettelijke eis, maar van een branchevereiste. Wat betreft de uitvoering van het dossier is er geen verschil tussen een branche-vereiste en een wettelijke vereiste. In beide gevallen is de Wft onderdeel van de opleiding en zal er geëxamineerd moeten worden bij een erkend exameninstituut. Het enige verschil is dat bij wettelijke eis de eis formeel is vastgelegd in de wet, en bij branche-vereiste de eis is vastgesteld door de branche. Er is slechts tijdelijk sprake van een branche-vereiste ten aanzien van de Wft. Dit heeft te maken met het feit dat er de eis bekrachtigd zal moeten worden door het Ministerie van Financiën.

Dossier 2009-2010

Reken- en wiskundeniveaus

Er is een breed gedeelde zorg over de rekenvaardigheden van diverse groepen leerlingen, studenten en beroepsbeoefenaars. Om de beheersing van de basisvaardigheden op dit gebied transparant en meetbaar te maken is er een raamwerk rekenen/wiskunde ontwikkeld. Het ministerie van OCW heeft formeel bepaald dat het raamwerk de basis wordt voor het vaststellen van de niveaus rekenen/wiskunde voor het mbo.

In 2008 heeft ECABO met behulp van het raamwerk gewerkt aan het in kaart brengen van het voor het beroep vereiste minimale niveau van rekenen en wiskunde. Hierbij blijkt het raamwerk werkbaar om de relatie te leggen tussen de beroepsuitoefening en de gewenste rekenvaardigheid (met name doordat het raamwerk praktische voorbeelden geeft), maar tegelijkertijd biedt het geen eenduidig antwoord op de precieze duiding van het niveau. Interpretatieverschillen in het aangeven van het niveau binnen zekere marges is niet uit te sluiten. Ook vormt de conceptstatus van het raamwerk onderwerp van discussie bij de raadpleging van sociale partners. Zij geven aan dat de op dit moment nog beperkte toepassing van het raamwerk in de praktijk hen weinig aanknopingspunten biedt om tot een goed oordeel over de voorgestelde niveaus te komen.

Ondanks genoemde discussiepunten zijn in alle ECABO-dossiers niveaus voor rekenen en wiskunde opgenomen. Deze niveaus zijn afgestemd met Adviescommissies bestuur dan wel Sectiebesturen en voorgelegd in de Paritaire commissie. ECABO gaat 2009 gebruiken om het analysekader zoals vastgesteld in het raamwerk in de praktijk te

toetsen. Mogelijk dat de resultaten van deze toetsing van invloed zijn op de nog te bepalen niveaus voor de dossiers 2010-2011.

Wettelijke Beroepsvereiste

Op 18 september 2008 is in het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen een beslissing genomen over de vraag of drie diploma's uit het WFT deskundigheidsbouwwerk een verplicht onderdeel zijn van het Mbo-diploma Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen. De beslissing luidt:

Werkgevers, werknemersorganisaties en onderwijs uit het Sectiebestuur Bank- en Verzekeringswezen vinden gezamenlijk dat de opleiding Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen opleidt voor een beroep waarvoor de onderdelen WFT Basismodule, WFT Schadeverzekeringen en WFT Consumptief Krediet verplicht zijn. De diploma's voor deze modules maken hierdoor een verplicht onderdeel uit van het mbo-diploma Commercieel Medewerker Bank- en Verzekeringswezen en dienen conform artikel 6 lid 1 Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen te worden afgelegd bij een door het CDFD erkend exameninstituut. Het Sectiebestuur dringt er bij ECABO op aan om beleid te formuleren dat uitvoeringsproblemen die hieruit voortkomen aanpakt. De argumenten voor deze beslissing zijn al volgt.

- Alle medewerkers in de financiële dienstverlening die contact hebben met klanten moeten voldoen aan de deskundigheidseisen uit de Wet Financieel Toezicht.
- Er wordt hiermee voldaan aan de eisen van de werkgevers. Dit wordt ondersteund door werknemersorganisaties.
- Het onderwijs is gebaat bij duidelijkheid omtrent de vraag of het WFT-diploma een verplicht onderdeel is van het Mbo-diploma.
- De opleiding is door de opname van branchediploma's concurrerend ten opzichte van andere opleidingen.
- Er dient te worden voorkomen dat leerlingen na hun opleiding alsnog aanvullende diploma's moeten behalen.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Categorie 3: wijzigingen

Er is een matrix toegevoegd met daarin de eisen voor rekenen en wiskunde.

De beroepsvereiste in het dossier is veranderd van Branche-vereiste naar Wettelijke vereiste. Zie paragraaf 2.4.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatie-structuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken van ECABO is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO actief en continu actuele informatie over de sectoren in de ESB&I sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang.</p> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur ESB&I geschiedt onder andere door arbeidsmarktonderzoek, het produceren van sectorschetsen, netwerkonderhoud, communicatie via digitale platforms, vergelijken van reguliere en niet reguliere opleidingen en Kenniskringen Btg ESB&I.</p> <p>Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO worden hierover besluiten genomen.</p> <p>De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.</p> <p>Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van ECABO zal de Paritaire commissie de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:</p> <p>- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimen-teerperiode

	<p>- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;</p> <p>- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.</p> <p>Vanzelfsprekend zal ECABO aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de Paritaire commissie worden aangedragen.</p> <p><i>Continue kwaliteitsverbeteringen</i></p> <p>Gedurende de experimenteerperiode blijft gewerkt worden aan mogelijk noodzakelijke aanscherping met betrekking tot de structuur van het dossier, tekstuele verbeteringen en, specifiek, de kolom vakkennis en vaardigheden. Het (nog verder) verbeteren van de herkenbaarheid, transparantie maar zeker ook de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers staat hierbij voorop.</p>		
Monitoren van de werking van de ECABO dossiers	<p>Gedurende de experimenteerperiode volgt ECABO actief het werken van de kwalificatiedossiers als informatie- en communicatiemiddel voor de gebruikers. De verlengde experimenteerperiode wordt benut om op basis van ervaringen van de gebruikers over een wat langere termijn gemotiveerd te besluiten tot (eventuele) verdergaande kwaliteitsslagen in de dossiers. Zijn verdergaande aanpassingen noodzakelijk dan worden deze aangebracht vóór de integrale invoering van de LKS in verbeterd format.</p> <p>Met ingang van het schooljaar 2007-2008 lopen hiervoor onder andere de volgende initiatieven:</p> <p>onderzoek, in opdracht van de Paritaire commissie, naar de werking van de competentiegerichtte kwalificatiedossiers in het licht van de informatie- en communicatiewaarde ervan voor gebruikers;</p> <p>onderzoek naar regionale inkleuring van onderwijsprogramma's op basis van de kwalificatiedossiers;</p> <p>Er zijn projecten uitgezet waarbij het beoordelen in de BPV centraal staat. Onderwijs en bedrijven communiceren hierover op basis van dossiers en afgeleide producten.</p> <p>Door middel van vragenlijsten worden de experimenteerclusters en de kenniskringen bevraagd voor het verkrijgen van informatie over 'het werken' van de kwalificatiedossiers.</p> <p>ECABO werkt nauw samen met de Stichting Praktijkleren en zal daarbij structureel gegevens</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenteerperiode

	verzamelen over de informatiewaarde van de kwalificatiedossiers.		
Doorstroom mbo-hbo	<p>Voor de toelating naar het hbo wordt in de eerste plaats verwezen naar de wettelijke doorstroomrechten, zoals opgenomen in de paragrafen 2.2 en 2.4. In de huidige situatie heeft iedereen die in het bezit is van een mbo-diploma op niveau 4, het recht om door te stromen naar elke hbo-opleiding. Wel wordt bij de overheid nagedacht over het herformuleren van de toelatingsregeling in het geval van een niet-sectorale doorstroom van mbo naar hbo.</p> <p>Een deel van de gediplomeerden op niveau 4 stroomt door naar het hbo. ECABO kent als doelstellingen de optimalisering van de aansluiting mbo-hbo en de bevordering van het doorleren. Deze verantwoordelijkheid komt in ieder geval tot uitdrukking in het geven van voorlichting aan de Landelijke Opleidingsoverleggen in het hbo over de veranderingen in de kwalificatiestructuur mbo. Daarnaast spant ECABO zich in voor zaken zoals de programmatische aansluiting, de optimalisering van mbo-hbo studietrajecten, de positionering van Associate degrees (Ad's) en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.</p> <p>In 2005 is het competentiegerichte kwalificatieprofiel aangeboden en toegelicht aan het Landelijke Opleidingsoverleg Financial Services Management (LOO FSM).</p> <p>Deze ontmoeting heeft plaatsgevonden op:</p> <p>9 december 2005.</p> <p>Naar aanleiding van het overleg met het LOO FSM is een werkgroep mbo-hbo bank- en verzekeringswezen in het leven geroepen die de mbo- en hbo-profielen vergelijkt.</p> <p>Deze werkgroep is in 2006 tweemaal bijeengewees, namelijk op:</p> <p>14 maart 2006</p> <p>15 juni 2006.</p> <p>Met het diploma Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen is het wettelijk mogelijk om door te studeren in het hbo zonder aanvullende eisen. Op basis van een inhoudelijke verwantschap ligt evenwel de doorstroom voor de hand naar de volgende hbo-opleiding:</p> <p>Financial Services Management.</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Gedurende de experimenterperiode

	<p>ECABO is op basis van haar expertise betrokken bij de realisatie en positionering van de Ad binnen de beroepskolom. Een Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen.</p> <p>Om zicht te krijgen op de inhoudelijke verwantschap van deze mbo-kwalificatie met de genoemde hbo-opleiding is een vergelijking gemaakt tussen de opleidingsprofielen van deze opleiding en het kwalificatieprofiel. ECABO is in het bezit van het actuele opleidingsprofiel van veel hbo-opleidingen, dat op ons verzoek ter beschikking is gesteld. Aangezien de hbo-opleidingsprofielen slechts globaal beschreven zijn is en het bachelorniveau van de opleiding weergeven, kan de vergelijking slechts leiden tot een oordeel ten aanzien van een bepaalde mate van verwantschap. Een overzicht van de hbo-opleidingen waarvan het opleidingsprofiel is opgevraagd en door ons is ontvangen, alsmede de resultaten van de vergelijkingen zijn geplaatst op www.ecabo.nl.</p> <p>De hbo-opleidingen zijn door de HBO-raad zo goed mogelijk geclusterd en geordend in domeinen. In het rapport <i>HEO domeinen en domeincompetenties</i> (2005/06) zijn op basis daarvan domeincompetenties weergegeven. Voor de domeinen 'Economics' en 'Commerce' zijn deze competenties opgebouwd met behulp van niveaus. Met in achtneming van de vrijheid van de hogescholen om hun onderwijs in te richten, kan worden gesteld dat niveau 1 daarvan ongeveer overeenkomt met het niveau dat na het eerste leerjaar wordt bereikt. Door een vergelijking te maken tussen het eindniveau mbo en het hbo-niveau 1, is aan te geven waar de mbo-gediplomeerde kan profiteren van de reeds verworven competenties resp. waar sprake is van nieuwe studieterrinen.</p> <p>De domeinen 'Business Administration', 'Communications' en 'Laws' kennen als zodanig geen verdeling in niveaus. Hierbij is het, net als bij de vergelijking met de opleidingsprofielen, slechts mogelijk de mate van inhoudelijke verwantschap aan te geven. De resultaten van de vergelijkingen van de domeincompetenties van de relevante hbo-domeinen met het onderhavige kwalificatieprofiel zijn geplaatst op www.ecabo.nl.</p> <p>De eerste gediplomeerden op basis van dit kwalificatiedossier zijn pas over enkele jaren te verwachten. Dit leidt er toe dat er nu tijd is om de aansluiting mbo-hbo op basis van de</p>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>kwalificatiestructuur volgens verbeterd format goed vorm te geven. De resultaten van de bovengenoemde vergelijkingen zullen, samen met de bestaande ervaringen met de aansluiting, het fundament vormen voor nader overleg met het hbo over de aansluiting op landelijk niveau. Programmatische aansluiting, optimalisering van mbo-hbo studietrajecten en promotie van Associate degrees om het doorleren voor gediplomeerden aantrekkelijker te maken en het studierendement te verbeteren bepalen de agenda voor (verder) overleg op korte en langere termijn.</p> <p>Ten aanzien van inhoudelijke aansluiting is het ons aspiratieniveau dat er programmatisch sprake is van een doorlopende leerlijn, waardoor er naast de vormgeving van de uitstroom naar de arbeidsmarkt periodiek kan worden gewerkt aan een logische doorstroom naar de verwante hbo-opleidingen. Optimalisatie van mbo-hbo studietrajecten is bereikt als de mbo-gediplomeerde op het hbo niet wordt geconfronteerd met opdrachten die erop zijn gericht competenties te verwerven die hij al heeft resp. nog niet kan verwerven op basis van de gevolgde mbo-kwalificatie. Ten aanzien van de Ad's willen we in samenspraak met het hbo ernaar streven om binnen alle bachelors, die aan de eisen voldoen, een Ad te positioneren.</p> <p>De resultaten van het landelijk overleg kunnen gaan fungeren als de basis voor regionale afspraken, voorzover op landelijk niveau geen bindende afspraken zijn te maken. De resultaten van dit overleg, zowel landelijk als regionaal, zullen worden geplaatst op www.ecabo.nl.</p>		
Niveaus Rekenen en wiskunde	Mogelijke aanpassing niveaus rekenen/wiskunde n.a.v. praktijktoetsing analysekader	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening schooljaar 2010-2011