

Richtlijnen examenvragen Wft-examens

Na de invoering van de centrale examenbank heeft de markt aangegeven behoefte te hebben aan meer inzicht hoe de examens worden samengesteld, om zodoende de opleidingen hier beter op te kunnen afstemmen.

De eind- en toetstermen vormen de basis van de examenvragen, die vervolgens zijn ingedeeld in de volgende niveaus: Kennis, Begrip, Vaardigheden, Competenties en Professioneel gedrag.

Dit betekent dat een kandidaat niet alleen beoordeeld wordt op kennis, maar ook op de vaardigheid om deze kennis in klantadvies situaties toe te passen alsmede op zijn of haar professionele en integere houding.

Bij het construeren van examenvragen wordt rekening gehouden met de volgende vragen:

- Wordt de echte beroepspraktijk beschreven?
- Komt de beschreven situatie regelmatig voor in de beroepspraktijk van een gemiddeld beginnend financieel adviseur?

Het uitgangspunt voor het maken van de vragen is het eind- en toetstermendocument, waarin zowel de eind- en toetsterm zelf als de kolommen met de context, de kritische kenmerken van de situatie en de waardering door de kandidaat een rol kunnen spelen. Richtlijnen vanuit de overheid of financiële dienstverleners worden niet als zodanig getoetst, tenzij expliciet opgenomen in de toets- en eindtermen.

Hieronder volgt een nadere invulling van de verschillende niveaus van de vragen.

Kennis en Begrip

De definitie van kennis en begrip is als volgt:

- K (=Kennis); de kandidaat beschikt over theoretische kennis en/of feitenkennis.
- B (=Begrip); de kandidaat heeft inzicht in (begrijpt) de informatie.

De vragen die voor deze niveaus worden gemaakt, kenmerken zich door het volgende:

- het gaat om enkelvoudige vragen;
- er wordt **geen** situatie in casusvorm geschetst;
- er volgt **geen** vraag over de gewenste reactie of het gewenste gedrag van de adviseur.

Ten opzichte van het verleden is met betrekking tot deze vragen **geen** inhoudelijke wijziging beoogd.

Vaardigheden en Competenties

De definitie van vaardigheden en competenties is als volgt:

- Vaardigheid (V); de kandidaat heeft de vermogens om kennis toe te passen, problemen op te lossen, te leren en zich te ontwikkelen, te communiceren, informatie te verzamelen en te beoordelen.

Voorbeelden van handelingen op vaardigheidsniveau zijn:

- (Open) vragen stellen aan de klant over zijn situatie;
 - Documenten uitleggen aan de klant;
 - Een advies opstellen voor de klant;
 - Risico's analyseren;
 - Berekeningen maken.
- Competentie (C); de kandidaat beschikt over het vermogen om kennis, vaardigheden en persoonlijke, sociale, interculturele en/of methodologische capaciteiten te gebruiken bij werk of studie en voor professionele en persoonlijke ontwikkeling.

Voorbeelden van handelingen op competentieniveau zijn:

- Omgaan met klachten;
- Voeren van een slechtnieuwsgesprek;
- Klanten actief informeren gedurende de relatie;
- Een adviestraject plannen.

De vragen die voor deze niveaus worden gemaakt, kenmerken zich door het volgende:

- een klantsituatie uit de beroepspraktijk van de adviseur wordt in een casus beschreven;
- deze situatie moet herkenbaar zijn voor een (startende) beroepsbeoefenaar;
- de omschrijving gaat over een klantsituatie die geregeld voorkomt in de praktijk. Het is niet beoogd uitzonderingssituaties te toetsen;
- de examenkandidaat moet zichzelf inleven in de rol van de adviseur;
- de vragen gaan over handelingen die de adviseur moet doen of laten;
- er kunnen documenten, zoals offertes, polisvoorwaarden en pensioenbrieven, worden gebruikt om de beroepspraktijk zoveel mogelijk na te bootsen.

Voor het beantwoorden van de vragen moet een kandidaat in staat zijn bewuste afwegingen over de aanpak van de situatie te maken, waarbij hij of zij rekening houdt met de beoogde effecten. De kandidaat (beroepsbeoefenaar) kan alleen goed omgaan met de klantsituatie als hij of zij de essentiële kennis, vaardigheden en juiste houding (attitude) geïntegreerd toepast. Hieronder volgt een voorbeeld van een V/C-vraag.

Voorbeeld V/C-vraag

Toetsterm 3d.1: De klant informeren in geval van afwijzing van de financiering

Context: Klantgesprek

Kritische kenmerken van de situatie: Factoren die bepalend zijn bij een eventuele afwijzing van de aanvraag zijn uitgelegd.

Waardering door de kandidaat: gebruik maken van de vaardigheden die horen bij een slechtnieuwsgesprek: korte introductie, slecht nieuws meedelen, opvangen emoties, argumenten toelichten en hoe verder.

Casus

Wilbert en Sylvia willen een krediet om een auto mee te financieren. De auto is bestemd voor Sylvia. Wilbert en Sylvia wonen samen.

Uit een gesprek met Wilbert en Sylvia komt de volgende informatie:

- De auto van Sylvia is kapot. Sylvia wil heel graag een nieuwe auto kopen en ze weet ook al welke auto ze graag wil hebben.
- Wilbert werkt als zelfstandig marketingconsultant. Hij drijft zijn onderneming in de vorm van een eenmanszaak. Zijn jaarcijfers geven aan dat hij de laatste jaren een prima inkomen verdiende. Momenteel zit hij zonder opdrachten. Wilbert vertrouwt erop dat hij weer snel een opdracht heeft.
- Wilbert heeft ook een auto. Deze auto heeft hij nodig om bij zijn acquisitiegesprekken te komen voor eventuele nieuwe opdrachten.
- Sylvia heeft een vaste baan. Het inkomen van Sylvia is voldoende om van te leven, ook al is dat erg krap.
- Het geld van Sylvia en Wilbert wat vrij opneembaar is, is op. Hun geld zit in een tweetal levensverzekeringen en de auto van Wilbert.
- Wilbert is gek op golfen. Dit doet hij drie keer per week. Volgens Wilbert is dit goed voor het contact met zakelijke relaties.

De adviseur consumptief krediet verzamelde bovenstaande informatie tijdens een gesprek met Wilbert en Sylvia. Vervolgens loopt de adviseur de spreekkamer uit om te overleggen met zijn collega of het krediet kan worden verstrekt. Tijdens dit overleg komt de adviseur tot de conclusie dat de bank waar hij werkt geen krediet aan Wilbert en Sylvia wil verstrekken. De adviseur stapt vervolgens weer de spreekkamer in om Wilbert en Sylvia op de hoogte te brengen dat zij geen krediet krijgen.

Vraag

Welke stap is voor de adviseur nu de beste eerste stap om te nemen?

- a. Hij vertelt direct aan Wilbert en Sylvia dat hij geen krediet verleent.
- b. Hij legt eerst uit dat hij geen zekerheid heeft of Wilbert snel een opdracht heeft en dus inkomen zal hebben.
- c. Hij vraagt waarom ze in het verleden niet meer gespaard hebben toen Wilbert nog opdrachten had.
- d. Hij geeft aan dat hij twijfelt aan de discipline van Wilbert en Sylvia om de lasten van het krediet op te kunnen brengen.
- e. Hij vraagt verder door naar de hobby van Wilbert, golfen, om een betere sfeer in het gesprek te krijgen.
- f. Hij probeert alvast de vermoedelijke reactie van Sylvia te temperen door te zeggen dat zij niet boos moet worden.

Feedback: Het gaat hierom een slecht nieuwsgesprek. Het juiste antwoord is a. Hierbij is het beste om direct het slechte nieuws te vertellen. In dit geval wil dit dus zeggen dat de adviseur direct zegt dat hij geen lening gaat verstrekken.

Professioneel gedrag

De definitie van professioneel gedrag is als volgt:

- De adviseur beschikt over het vermogen om de volgende dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van zijn beroep te analyseren en bespreekbaar te maken:
 - dilemma's inzake serviceverlening en kosten van serviceverlening;
 - dilemma's inzake bevoegdheden en afhandeling van klantvragen;
 - dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die wettelijk niet zijn toegestaan;
 - dilemma's inzake situaties (specifiek voor financiële dienstverlening) die maatschappelijk niet wenselijk zijn.

De vragen die voor dit niveau worden gemaakt, kenmerken zich door het volgende:

- er staat een dilemma centraal. Een dilemma is een keuze die een adviseur moet maken uit twee (of meer) alternatieven die even (on)aantrekkelijk zijn. Een dilemma is dus een moeilijke keuze. De adviseur maakt deze keuze op basis van professioneel gedrag;
- het dilemma doet zich voor in de context van de (startende) beroepsbeoefenaar.

Twee voorbeelden van een dilemma binnen de financiële sector:

- Een adviseur heeft voorkennis. Hoe gaat de adviseur hiermee om? Hij of zij kan zichzelf verrijken maar kan er ook *professioneel* mee omgaan door deze voorkennis niet te gebruiken. Er zijn ook nog andere mogelijkheden die hier tussenin liggen. De adviseur kan de voorkennis bijvoorbeeld zelf niet gebruiken maar iemand anders aansporen om dit te gebruiken.
- Een adviseur weet iets over de gezondheid van de klant. De klant vermeldt dit niet op het aanvraagformulier van een levensverzekering. Hoe gaat de adviseur hiermee om? De adviseur kan dit op *professionele* wijze met de klant bespreken (bijvoorbeeld wijzen op de risico's), of hij kan dit met de levensverzekeraar opnemen of hij kan er niets mee doen.

Algemene richtlijnen

- In de vraagteksten worden spreekwoorden en gezegdes zoveel mogelijk vermeden.
- Het gedrag dat wordt getoetst bestaat uit het doen of nalaten van *waarneembare* handelingen, zoals een reactie geven.