

EXAMENPROGRAMMA

Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
Examen	Beroepscommunicatie VPS® niveau 5
Niveau	Onderdeel van Vakopleiding Payroll Services (VPS®) ingeschaald op NLQF/EQF niveau 5
Versie	1.2
Versie geldig vanaf	01-03-22
Vastgesteld op	01-09-21
Vastgesteld door	Bestuur Associatie voor Examinering
Bijzonderheden	Het examen Beroepscommunicatie VPS® niveau 5 vervangt met ingang van 1 september 2023 het certificaat Communicatie niveau 5, dat door de opleider wordt uitgegeven.

Eind- en toetstermen					
*) = Zie toelichting					
K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen					
1	Klachten van werknemers of adviesvragen van werknemers en directie behandelen.			K	B T A
	1.1	De kandidaat kan empathisch reageren op de klacht van de werknemer of de adviesvraag van de werknemer of directie.			x
	1.2	De kandidaat kan luisteren naar de klacht of de adviesvraag van de werknemer en de directie, deze samenvatten en vragen naar relevante aanvullende informatie.			x
	1.3	De kandidaat kan helder uitleggen hoe - mogelijk incorrecte - inhoud tot stand is gekomen of de relevante mogelijkheden binnen de wet- en regelgeving helder uitleggen aan de hand van een adviesvraag. *)			x
	1.4	De kandidaat stelt zich hulpvaardig en klantgericht op naar de werknemer of directie die een klacht of een adviesvraag heeft.			x
	1.5	De kandidaat kan de verwachtingen managen van de werknemer of directie die een klacht heeft of advies vraagt.			x
2	Zorgen dat benodigde informatie tijdig wordt aangeleverd door interne functionarissen of klanten.			K	B T A
	2.1	De kandidaat kan beargumenteren waarom relevante informatie tijdig en correct moet worden aangeleverd.			x
	2.2	De kandidaat stelt zich empathisch, hulpvaardig en klantgericht op naar de werknemer of klant.			x
3	Advies geven over de toepassing van wet- en regelgeving.			K	B T A
	3.1	De kandidaat kan een presentatie voor het MT geven over de inhoud, mogelijkheden en implicaties van wet- en regelgeving. *)			x

Toelichting op toetstermen	
Toetsterm	Toelichting
1.3	Relevante mogelijkheden binnen de wet- en regelgeving: - pensioen - arbeidsrecht - employee benefits - fiscale mogelijkheden
3.1	Mogelijke onderwerpen: - loonbeslag - fietsregeling - geboorteverlof - declareren van reiskosten via een portal - auto van de zaak

TOETSMATRIJS	
Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
Examen	Beroepscommunicatie VPS® niveau 5
Versie	1.2
Versie geldig vanaf	1-03-22
Toetsvorm	Online
Toetsduur	90 minuten
Totaal aantal opdrachten	13
Geslaagd bij	55% van het totaal aantal te behalen punten *)
Toegestane hulpmiddelen	woordenboek rekenmachine

Eindterm		Toetsterm		Taxonomie van Bloom	Percentage van het totaal aantal te behalen punten*	
1 Klachten van werknemers of adviesvragen van werknemers en directie behandelen.		1.1		Toepassing	40%	
		1.2		Analyse		
		1.3		Toepassing		
		1.4		Toepassing		
		1.5		Analyse		
2 Zorgen dat benodigde informatie tijdig wordt aangeleverd door interne functionarissen of klanten.		2.1		Analyse	30%	
		2.2		Toepassing		
3 Advies geven over de toepassing van wet- en regelgeving.		3.1		Toepassing	30%	
Overig	Aantal opdrachten	13	Aandeel Toepassing		62%	* De percentages kunnen 5% afwijken.
			Aandeel Analyse		38%	

* De percentages kunnen 5% afwijken.

*) Iemand met 54,99 % van het totaal aantal te behalen punten is niet geslaagd.