

## EXAMENPROGRAMMA

<b>Diplomalijn(en)</b>	Loonadministratie
<b>Diploma('s)</b>	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
<b>Examen</b>	Beroepscommunicatie VPS® niveau 5
<b>Niveau</b>	Onderdeel van Vakopleiding Payroll Services (VPS®) ingeschaald op NLQF/EQF niveau 5
<b>Versie</b>	2.0
<b>Versie geldig vanaf</b>	01-06-26
<b>Vastgesteld op</b>	01-04-26
<b>Vastgesteld door</b>	Associatie voor Examinering
<b>Bijzonderheden</b>	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								
<b>1</b>	<b>Klachten behandelen</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	1.1	De kandidaat reageert empathisch op de klacht van de (interne) klant.				x		
	1.2	De kandidaat vat de klacht van de (interne) klant samen en vraagt naar relevante aanvullende informatie.					x	
	1.3	De kandidaat legt uit hoe - mogelijk incorrecte - inhoud tot stand is gekomen.  Onderwerpen: - loon/uitkering bij ziekte - ouderschapsverlof - employee benefits				x		
	1.4	De kandidaat stelt zich klantgericht op naar de (interne) klant die een klacht heeft.				x		
	1.5	De kandidaat managet de verwachtingen van de (interne) klant die een klacht heeft.					x	
<b>2</b>	<b>Adviesvragen behandelen</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	2.1	De kandidaat reageert empathisch op de adviesvraag van de (interne) klant.				x		
	2.2	De kandidaat vat de adviesvraag van de (interne) klant samen en vraagt naar relevante aanvullende informatie.					x	
	2.3	De kandidaat legt de relevante mogelijkheden binnen de wet- en regelgeving uit aan de hand van een adviesvraag.  Onderwerpen: - omvang dienstverband in relatie tot pensioen, salaris, reiskosten en andere rechten - invoering van een nieuw werkproces binnen de afdeling HR/salarisafdeling - werkkostenregeling				x		
	2.4	De kandidaat stelt zich klantgericht op naar de (interne) klant die een adviesvraag heeft.				x		
	2.5	De kandidaat managet de verwachtingen van de (interne) klant die een adviesvraag heeft.					x	
<b>3</b>	<b>Overtuigen</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	3.1	De kandidaat overtuigt een (interne) klant van het volgen van een correcte procedure en en communiceert dit belang op geloofwaardige wijze.					x	
	3.2	De kandidaat stelt zich empathisch en klantgericht op naar de (interne) klant.				x		
<b>4</b>	<b>Presenteren</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	4.1	De kandidaat geeft een presentatie voor het MT over de inhoud, mogelijkheden, en implicaties van wet- regelgeving over één van de volgende onderwerpen: - fietsregeling - geboorteverlof - auto van de zaak - thuiswerkvergoeding - flexibele werktijden				x		

TOETSMATRIJS	
Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
Examen	Beroepscommunicatie VPS® niveau 5
Versie	2.0
Versie geldig vanaf	1-06-26
Toetsvorm	Online
Toetsduur	90 minuten
Totaal aantal opdrachten	13
Geslaagd bij	55% van het totaal aantal te behalen punten *)

Eindterm	Toetsterm	Taxonomie van Bloom	Percentage van het totaal aantal te behalen punten*		
1. Klachten behandelen	1.1	Toepassing	25%		
	1.2	Analyse			
	1.3	Toepassing			
	1.4	Toepassing			
	1.5	Analyse			
2. Adviesvragen behandelen	2.1	Toepassing	25%		
	2.2	Analyse			
	2.3	Toepassing			
	2.4	Toepassing			
	2.5	Analyse			
3. Overtuigen	3.1	Analyse	25%		
	3.2	Toepassing			
4. Presenteren	4.1	Toepassing	25%		
Overig	Aantal opdrachten	13	Aandeel Toepassing	62%	* De percentages kunnen 5% afwijken.
			Aandeel Analyse	38%	

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