

EXAMENPROGRAMMA

Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
Examen	Beroepscommunicatie VPS® niveau 5
Niveau	Vergelijkbaar met hbo-ad
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: <ul style="list-style-type: none">- pensioen- arbeidsrecht- employee benefits- fiscale mogelijkheden
3.1	Mogelijke onderwerpen: <ul style="list-style-type: none">- 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%	

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