

EXAMENPROGRAMMA

Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS®)
Examen	Beroepscommunicatie niveau 5
Niveau	5 (vergelijkbaar met hbo-ad)
Versie	1.1
Versie geldig vanaf	01-03-22
Vastgesteld op	01-09-21
Vastgesteld door	Associatie voor Examinering
Bijzonderheden	Met het certificaat Beroepscommunicatie niveau 5 is in combinatie met de certificaten van Personeel en Organisatie niveau 5, Loonheffingen niveau 5 en Arbeidsrecht en Sociale Zekerheid niveau 5 het diploma Vakopleiding Payroll Services (VPS) te behalen. Deze laatste twee examens moeten binnen een termijn van vier jaar zijn behaald.

Eind- en toetstermen					
*) = Zie toelichting					
K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen					
1	Klachten van werknemers of adviesvragen van werknemers en directie behandelen.				
	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.				
	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.				
	3.1	De kandidaat kan een presentatie 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 niveau 5
Versie	1.1
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.