



Zorgverzekeringen (K0431)

Servicedocument – Afnamevorm: Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
<https://exalo.nl>

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Begeleidt klanten bij een zorgverzekeraar	
Complexiteit:	De situatie van de klant en de daarmee samenhangende diversiteit van klantvragen over zorgproducten brengt extra complexiteit met zich mee. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over brede en specialistische kennis m.b.t. zorg- en ziektekostenverzekeringen alsmede over de indeling van het gezondheidstelsel in Nederland en past die kennis toe bij het analyseren en uitvoeren van de redelijk complexe werkzaamheden die vaak gestandaardiseerd zijn. Er is afbreukrisico omdat de beginnend beroepsbeoefenaar geen dingen mag doen die buiten zijn bevoegdheid vallen.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar geeft de klant zelfstandig informatie over zorgverzekeringen en maakt zelfstandig dossiers aan en beheert deze. Voor vragen van klanten die buiten zijn bevoegdheid vallen verwijst de beginnend beroepsbeoefenaar de klant door naar een collega of leidinggevende met de juiste bevoegdheden.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Inventariseert en analyseert de gegevens van de klant en plant vervolgacties	De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en signaleert klantgegevens, vraagt door en vat samen, legt uit waarom gegevens nodig zijn en raadpleegt indien nodig databestanden. Hij analyseert de situatie en plant mogelijke juridische acties.	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens procedures en richtlijnen, formuleert helder en benadert klanten op een klantvriendelijke wijze; hij of zij plant benodigde acties tijdig.	Op basis van klantgegevens en een heldere formulering van de klantvraag is het klantbeeld uitgewerkt in een analyse en de planning van mogelijke juridische acties is gemaakt.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Informeert en verwijst klanten door met betrekking tot zorgverzekeringen	De beginnend beroepsbeoefenaar geeft klanten informatie over zorg- en ziektekostenverzekeringen, legt uit hoe overeenkomsten tot stand komen, bespreekt en vergelijkt premies en voorwaarden, licht gezondheidsrisico's en bijbehorende dekkingen toe en verwijst door bij vragen buiten zijn bevoegdheid.	De beginnend beroepsbeoefenaar past de communicatie aan het niveau van de klant aan en handelt altijd binnen zijn bevoegdheden.	De informatie is afgestemd op de behoefte van de klant en indien nodig is de klant doorverwezen naar de juiste persoon of afdeling.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Beheert de relatie en stelt overeenkomsten op met betrekking tot zorgverzekeringen	De beginnend beroepsbeoefenaar registreert en onderhoudt klantgegevens, stelt offertes en overeenkomsten op of ondersteunt daarbij, en past het klantdossier aan op basis van nieuwe informatie.	De beginnend beroepsbeoefenaar behandelt klantgegevens zorgvuldig en werkt nauwkeurig en foutloos.	Het klantdossier is aangemaakt, bijgewerkt en onderhouden. Een overeenkomst/offerte is opgesteld.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Begeleidt de klant bij een schadeclaim	De beginnend beroepsbeoefenaar meldt samen met de klant de schade, controleert gegevens op juistheid en volledigheid, informeert over de procedure, neemt verantwoordelijkheid voor de afhandeling zonder toezeggingen, en schakelt indien nodig een deskundige in.	De beginnend beroepsbeoefenaar handelt volgens wettelijke en interne procedures en luistert empathisch naar de klant, terwijl hij reflecteert op de emoties die de klant uitdrukt.	De schade is juist gemeld. De gegevens zijn gecontroleerd. De klant begrijpt de procedure.

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinerator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinerator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinerator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: <https://exalo.nl/ons-concept/>

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

→ <https://exalo.nl>

→ info@exalo.nl