Assessment NIVRE-basisopleiding

Examen
adviesburo

Handboek deelnemer

Inleiding

Dit handboek is bedoeld voor deelnemers voor het Assessment NIVRE basisopleiding. In het handboek vindt u een gedetailleerde beschrijving van de werkwijze die bij dit assessment gehanteerd wordt. Het assessment vindt plaats in Nieuwegein.
Hoofdstuk 1 behandelt de algemene informatie met betrekking tot het assessment en in hoofdstuk 2 wordt het verloop van het assessment toegelicht. In hoofdstuk 3 vindt u de omschrijving van de onderdelen van het assessment. In bijlage 1 vindt u de beoordelingscriteria per competentie.

Wij wensen u veel plezier en succes bij het assessment!

Examenadviesburo
Fultonbaan 80
3439 NE Nieuwegein

Telefoon: 085-8081063 Website: www.examenadviesburo.nl E-mail: info@examenadviesburo.nl

Inhoudsopgave

Begrippenlijst 5
Hoofdstuk 1 Algemeen 6
- Doelgroep 6
- Toelatingsvereisten 6
- Doel 6
- Opzet 6
- Competenties 7
- Cesuur en maximaal te behalen puntenaantal 7
- Beoordelingsrapportage 7

Hoofdstuk 2 Het examen 8
- Algemeen 8
- Rol deelnemer 8
- Onderdelen en tijdsplanning 9
- Het assessment vindt plaats tijdens één aaneengesloten examenmoment en bestaat uit de volgende onderdelen: 9
- Duur 9
- Beoordeling 9
- Herkansing 9
- Fraude 9
- Locatie 10
- Bezwaar 10

Hoofdstuk 3 Omschrijving van de onderdelen 12
Onderdeel 1 Voorbereiding op gesprek 12
Onderdeel 2 Gesprek met cliënt (rollenspel) 13
Onderdeel 3 Reflectiemoment met assessor 14
Bijlage 1: Scoringsmodel 15

Begrippenlijst

Acteur

Gekwalificeerd professional die van Examenadviesburo de bevoegdheid heeft gekregen om de rol van cliënt op zich te nemen tijdens het assessment NIVRE basisopleiding.

Assessment

Een toetsmoment waarbij wordt beoordeeld in hoeverre een deelnemer de eindcompetenties uit het beoordelingsmodel beheerst en voldoet aan het niveau dat wordt verwacht van een (potentiële) NIVRE Register-Expert.

Assessor

Een professional die vanuit het NIVRE de bevoegdheid heeft gekregen om examens af te nemen en te beoordelen, in dit geval voor het assessment NIVRE-basisopleiding.

Cesuur

De grens tussen de hoogste toetsscore waaraan een onvoldoende wordt toegekend en de laagste toetsscore waaraan een voldoende wordt toegekend.

Eind- en toetstermen

Een meetbare beschrijving van het geheel aan kennis, vaardigheden en houdingen waarover een deelnemer moet beschikken om een opleiding of toets met succes af te ronden.

Scoringsmodel

Een model aan de hand waarvan het gedrag dat de deelnemer tijdens het assessment laat zien, wordt gescoord op de mate waarin de deelnemer een bepaalde competentie (onderverdeeld in beheersingscriteria) beheerst. In dit model wordt een relatie gelegd tussen de eind competenties en het aantal punten dat een deelnemer krijgt toegekend voor zijn/haar antwoorden.

Beoordelingsrapportage

Een digitaal format waarin de punten die de deelnemer behaalt op de te toetsen competenties worden ingevoerd. Een beoordelingsrapportage waarin het puntenaantal van de deelnemer boven de cesuur uitkomt, geldt als een bewijs van slagen.

Hoofdstuk 1 *Algemeen*

Doelgroep
Het assessment is bedoeld voor geregistreerd NIVRE-aspiranten die de NIVRE Basisopleiding hebben gevolgd en deze willen afronden, met het oog op inschrijving als deelnemer NIVRE Register-Expert.

Toelatingsvereisten
Deelname aan assessment vindt uitsluitend plaats als deelnemer alle toetsen met een voldoende heeft afgerond, de training 'Ethiek en Regelgeving' volledig door de student is bijgewoond en de student een algehele aanwezigheid van 90% heeft gescoord. Indien de inschrijving voor het Assessment eerder plaatsvindt dan de datum van deelname aan het Theorie-examen, behoudt Examenadviesburo het recht het Assessment op een andere datum, dan waarop de kandidaat deelnemer zich heeft ingeschreven, te laten plaatsvinden.

Doel
Het doel van dit assessment is vast te stellen of deelnemers beschikken over de competenties die vereist zijn voor het functioneren als beginnend schade-expert conform het beroepsprofiel van het NIVRE. Hiermee wordt geborgd dat deelnemers beschikken over de vereiste basiskennis en voorbereid zijn op het aantonen van competent handelen in de praktijkcontext. Met het aantonen van de competenties kunnen deelnemers doorstromen naar de branche specifieke opleiding(en) tot NIVRE-kandidaat om zich ten einde te kwalificeren voor de titel van NIVRE Register-Expert.

Opzet
Het assessment is vormgegeven als een rollenspel, waarin de deelnemer handelt binnen een gesimuleerde beroepssituatie.
De deelnemer krijgt op het assessment een casus voorgelegd die aansluit bij zijn beroepspraktijk. Het assessment dat vervolgens plaatsvindt bestaat uit een rollenspel en een reflectiemoment. Het gesprek wordt vervolgens afgesloten met een korte reflectie op het assessment. Dit gesprek wordt door de assessor met de deelnemer gevoerd.

Competenties

In het assessment worden de volgende vijf competenties beoordeeld:

- Communicatief handelen
- Onderzoekend en analytisch handelen
- Besluitvaardig handelen
- Professionele houding en ethiek
- Reflectief handelen

Deze competenties worden zowel analytisch (op afzonderlijke criteria) als in samenhang beoordeeld, zodat recht wordt gedaan aan de integrale aard van professioneel handelen binnen het vakgebied van schade-expertise.

Cesuur en maximaal te behalen puntenaantal

De deelnemer kan binnen het assessment **maximaal 39 punten** behalen.
De cesuur is vastgesteld op **30 punten**, wat overeenkomt met een beheersingsniveau van minimaal 75% van de maximaal te behalen score. Deze norm waarborgt dat kandidaten aantoonbaar op het vereiste niveau functioneren, voordat zij kunnen slagen voor het assessment.
Specificering per competentie is te zien in het scoringsmodel in bijlage 1.

Beoordelingsrapportage

De deelnemer ontvangt voor aanvang van het assessment een gebruikersnaam en wachtwoord voor de examenomgeving (Skillsly). Zodra de assessor de beoordeling heeft ingestuurd kan de deelnemer direct in de digitale omgeving de beoordelingsrapportage vinden. Hier is per competentie aangegeven welke criteria de deelnemer heeft aangetoond en welke niet heeft aangetoond. Indien de deelnemer een criterium niet heeft aangetoond, zal uitgelegd worden op basis waarvan dit criterium niet is aangetoond. Een beoordelingsrapportage waarin het puntenaantal boven de cesuur uitkomt, geldt als een bewijs van slagen.

Hoofdstuk 2 *Het examen*

Algemeen
U gaat het assessment NIVRE Basisopleiding afleggen. Het assessment wordt afgenomen aan de hand van een praktijkcasus. Deze casus beschrijft een schadegeval waarbij verschillende betrokken partijen een rol kunnen spelen, zoals een verzekerde, een benadeelde of een opdrachtgever.
U zult op basis van deze casus gevraagd worden een gesprek te voeren met een cliënt.
Van u wordt verwacht dat u op basis van deze casus:

- Relevante informatie verzamelt door middel van een professioneel gesprek;
- De verkregen informatie analyseert en beoordeelt;
- Tot een onderbouwd oordeel komt over de schade en de verdere behandeling;
- Reflecteert op uw eigen handelen.

Daarbij staat niet alleen uw kennis centraal, maar vooral het vermogen om deze kennis toe te passen in combinatie met communicatieve en professionele vaardigheden.

Rol deelnemer
U bent ingeschakeld om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen en informatie te verzamelen, zodat u de situatie zo objectief en volledig mogelijk kunt vaststellen.

Onderdelen en tijdsplanning
Het assessment vindt plaats tijdens één aaneengesloten examenmoment en bestaat uit de volgende onderdelen:

Onderdeel	Duur
Voorbereiding op gesprek	20 min.
Gesprek met acteur (rollenspel)	20 min.
Reflectiemoment met assessor	10 min.

Duur
Het assessment duurt 50 minuten.

Beoordeling
Voor het assessment zijn beoordelingspunten opgesteld. De assessor beoordeelt het assessment aan de hand van deze beoordelingspunten, ook wel de beheersingscriteria genoemd. Wanneer u het assessment met een voldoende heeft afgerond, bent u geslaagd.

Herkansing
Wanneer u bent gezakt voor het assessment, dan is het mogelijk om het gehele assessment te herkansen onder dezelfde voorwaarden als het oorspronkelijke assessment. Als u na drie afgenomen assessments nog niet bent geslaagd, wordt uw situatie voorgelegd aan de examencommissie van het NIVRE. De examencommissie beoordeelt vervolgens of u in aanmerking komt voor een aanvullende herkansingsmogelijkheid.

Fraude
Wanneer de assessor, de acteur of een andere betrokkene vermoedt dat sprake is van fraude of een andere onregelmatigheid, worden hiervan conform artikel 5.22 van het examenreglement aantekeningen gemaakt. Indien blijkt dat sprake is van frauduleus handelen, kan dit gevolgen hebben voor het examenresultaat.

Locatie
Het assessment vindt bij het Examenadviesburo plaats. Bij Examenadviesburo krijgt u een afgezonderde ruimte ter beschikking om u voor te bereiden. De casus zal op papier voor u klaarliggen in deze ruimte.

Betrokkenen
U wordt tijdens het assessment begeleid door de acteur. De acteur heeft een tweeledige rol in uw examen: het proces bewaken van het assessment en het optreden als acteur in het rollenspel. De acteur zal u beneden ophalen aan het begin van het assessment. Daarna zal de acteur de rol van de cliënt op zich nemen. Naast de acteur is een gecertificeerde assessor aanwezig tijdens uw assessment om het assessment te beoordelen en het reflectiegesprek te voeren.

Inzage
Het is mogelijk om uw assessment na afloop in te zien. Dit kan tot zes weken nadat u de uitslag van het assessment hebt ontvangen. Om uw assessment in te zien, kan u het product ‘inzage’ boeken in de webshop en maakt u een afspraak met onze klantenservice. Tijdens de inzage kunt u de beelden van uw assessment terugkijken. Aan de inzage zijn kosten verbonden.

Bezwaar
Mocht u desondanks bezwaar willen aantekenen tegen de beoordeling en uitslag van het examen, dan dient u dit kenbaar te maken aan de Examencommissie van het NIVRE. Hierbij gelden de volgende criteria (deze informatie kunt u ook terugvinden in het examenreglement):

- U tekent bezwaar aan binnen zes weken na bekendmaking van de uitslag van het examen.
- U voert een deugdelijke motivatie aan voor uw bezwaar: u moet aannemelijk maken dat u rechtstreeks of aanmerkelijk geschaad bent in uw belang. U kunt geen bezwaar aantekenen wanneer u geslaagd bent.
- Uw bezwaarschrift dient u in op basis van het ‘format indienen bezwaar’, te vinden in de examenomgeving.
- De factuur voor de (on)kostenvergoeding bezwaarschrift NIVRE zal worden opgemaakt door de administratie. De factuur ontvangt u per e-mail binnen 14 dagen na ontvangst van deze gegevens door Uw bezwaar wordt in behandeling genomen wanneer zowel de (on)kostenvergoeding als het inhoudelijke bezwaarschrift is ontvangen door Examenadviesburo, binnen zes weken na de bekendmaking van de uitslag.
- Het bezwaarschrift stuurt u t.a.v. de Examencommissie en verstuurt u naar afdelingexamens@examenadviesburo.nl
- U ontvangt binnen zes weken na ontvangst antwoord op uw bezwaar van Examenadviesburo.
- Als blijkt dat uw bezwaar gegrond is en u hierdoor alsnog slaagt, ontvangt u de (on)kostenvergoeding retour.

Hieronder ziet u het tijdpad in schema weergegeven:

NR.	ACTIVITEIT	TIJDSPAD
1	Deelnemer ontvangt uitslag examen	Binnen 6 weken na uitslagdatum
2	Deelnemer tekent bezwaar aan en betaalt de (on)kostenvergoeding	Binnen 6 weken na uitslagdatum
3	EAB stuurt uitspraak in bezwaar	Binnen 6 weken na einde bezwaartermijn
4	Einde zaak	

Hoofdstuk 3 *Omschrijving van de onderdelen*

Onderdeel 1 Voorbereiding op gesprek

Opdracht deelnemer

U bereidt zich aan de hand van een casus voor op het gesprek met de cliënt. U bestudeert de casus en de bijbehorende informatie, analyseert deze en vormt een eerste beeld van de situatie. Daarbij bepaalt u welke informatie nog ontbreekt en welke aandachtspunten van belang zijn voor het gesprek. Op basis hiervan bereidt u het gesprek voor, waarbij u nadenkt over de structuur, de gespreksdoelen en de vragen die u wilt stellen om relevante aanvullende informatie te verkrijgen.

Beoordeling

U wordt met betrekking tot dit onderdeel niet beoordeeld.

Onderdeel 2 Gesprek met cliënt (rollenspel)

Opdracht deelnemer

Tijdens het assessment voert u aan de hand van een casus een gesprek met een acteur in de rol van cliënt.

In dit gesprek verzamelt en verifieert u relevante informatie, brengt u de feiten en omstandigheden van de situatie in kaart en verdiept u uw inzicht in de casus. U stelt gerichte vragen, vraagt door waar nodig en brengt structuur aan in de verkregen informatie.

Daarnaast laat u zien hoe u de beschikbare informatie analyseert, tot afgewogen conclusies komt en passende vervolgstappen bepaalt. Hierbij onderbouwt u uw keuzes, handelt u professioneel en communiceert u op een wijze die aansluit bij de gesprekspartner en de situatie.

Beoordeling

In dit onderdeel worden de volgende vier van de vijf competenties getoetst:

- Communicatief handelen
- Onderzoekend en analytisch handelen
- Besluitvaardig handelen
- Professionele houding en ethiek
- U kunt in totaal maximaal 39 heb punten scoren.

In bijlage 1 vindt u bij de competenties de onderliggende beoordelingscriteria die in dit onderdeel worden getoetst.

Onderdeel 3 Reflectiemoment met assessor

Opdracht deelnemer

Na afloop van het gesprek heeft u een reflectiemoment met de assessor.
Tijdens dit gesprek kijkt u terug op uw eigen handelen tijdens het gesprek met de cliënt. U licht toe welke keuzes u heeft gemaakt, hoe u tot uw aanpak bent gekomen en hoe u uw eigen optreden beoordeelt.
Daarnaast wordt u gevraagd om in te gaan op de feedback van de assessor en aan te geven hoe u deze meeneemt in uw verdere professionele ontwikkeling.

De assessor kan u hierbij vragen stellen, bijvoorbeeld:

- Hoe kijkt u terug op het door u gevoerde gesprek?
- Welke keuzes heeft u tijdens het gesprek gemaakt en waarom?
- Wat ging volgens u goed en wat zou u een volgende keer anders doen?
- Hoe denkt u dat uw handelen is overgekomen op de cliënt?
- Welke leerpunten neemt u mee naar uw verdere ontwikkeling als schade-expert?
- Hoe zou u uw aanpak aanpassen als u deze situatie opnieuw zou tegenkomen?

Beoordeling

In dit onderdeel wordt de volgende competentie getoetst:
Reflectief handelen
U kunt met dit onderdeel **maximaal 3 punten** scoren.
In bijlage 1 vindt u welke beoordelingscriteria in dit onderdeel worden gehanteerd.

Bijlage 1: Scoringsmodel

Communicatief handelen ***De deelnemer voert een professioneel en doelgericht gesprek, afgestemd op de gesprekspartner.***		
	Niet aangetoond	**Aangetoond**
C1 De deelnemer introduceert zichzelf, benoemt de eigen rol en/of het doel van het gesprek.	**0**	**2**
C2 De deelnemer houdt de regie over het gesprek door informatie te ordenen en het overzicht over de casus te bewaren.	**0**	**2**
C3 De deelnemer past de LSD-techniek toe (luisteren, samenvatten en doorvragen) om relevante informatie helder te krijgen.	**0**	**2**
C4 De deelnemer stemt taal, tempo en communicatie af op de gesprekspartner door passend te reageren op verbale en non-verbale signalen.	**0**	**2**
C5 De deelnemer legt gebruikte vakinhoudelijke begrippen begrijpelijk uit aan de gesprekspartner.	**0**	**2**
C6 De deelnemer legt uit waarom bepaalde informatie belangrijk is voor het schadeproces.	**0**	**2**

C7 De deelnemer sluit het gesprek af met een samenvatting.	**0**	**2**
C8 De deelnemer licht aan het einde van het gesprek de mogelijke vervolgstappen toe.	**0**	**2**

Onderzoekend en analytisch handelen ***De deelnemer verzamelt, ordent en analyseert informatie om tot een helder en onderbouwd beeld van de schade te komen.***		
	Niet aangetoond	**Aangetoond**
O1 De deelnemer stelt gerichte vragen om relevante informatie voor de schadebeoordeling en verdere claimbehandeling te achterhalen, waarbij eventuele onduidelijkheden en inconsistenties worden verhelderd.	**0**	**2**
O2 De deelnemer benoemt en verduidelijkt tijdens het gesprek het onderscheid tussen feiten, aannames en verklaringen in het verhaal van de gesprekspartner.	**0**	**2**
O3 De deelnemer benoemt relevante juridische kaders binnen het verzekeringsrecht bij de beoordeling van de casus.	**0**	**2**

O4 De deelnemer legt de invloed van juridische kaders op de beoordeling of afhandeling van de schade op een voor de gesprekpartner begrijpelijke manier uit.	**0**	**2**

Besluitvaardig handelen *De deelnemer komt op basis van informatie en analyse tot een logisch en onderbouwd oordeel.*		
	Niet aangetoond	**Aangetoond**
B1 De deelnemer benoemt relevante feiten uit de casus die van belang zijn voor het vaststellen van de aard en omvang van de schade.	**0**	**2**
B2 De deelnemer trekt logische conclusies op basis van de verzamelde informatie.	**0**	**2**
B3 De deelnemer komt tot een duidelijk en navolgbaar oordeel en durft hierin positie in te nemen.	**0**	**2**

Professionele houding & ethiek *De deelnemer handelt integer, zorgvuldig en in lijn met de geldende beroepsethiek.*		
	Niet aangetoond	**Aangetoond**
P1 De deelnemer handelt integer en voorkomt dat persoonlijke belangen, aannames of vooroordelen invloed hebben op zijn professionele handelen.	**0**	**2**

P2 De deelnemer doet geen toezeggingen die buiten de eigen rol of bevoegdheid vallen.	**0**	**2**
P3 De deelnemer kan uitleggen hoe hij zorgvuldig omgaat met vertrouwelijke informatie en privacy respecteert.	**0**	**2**

Reflectief handelen

De deelnemer reflecteert kritisch op het eigen handelen en benoemt leerpunten.

	Niet aangetoond	**Aangetoond**
R1 De deelnemer evalueert het eigen handelen tijdens het gesprek met behulp van het benoemen van concrete voorbeelden.	**0**	**1**
R2 De deelnemer verbindt de evaluatie van het eigen handelen aan het verdere professionele handelen of de professionele ontwikkeling.	**0**	**1**
R3 De deelnemer staat open voor of reflecteert op feedback van de assessor.	**0**	**1**