



## Opdracht van het praktijkexamen NVHP

### Inleiding

Dit document bevat de opdracht voor het praktische gedeelte van het NVHP-examen. Het praktische gedeelte bestaat uit 3 onderdelen:

- A. Presenteren van de klantpresentatie (ca. 15 minuten)
- B. Verdedigen van het memo (vaktechnische uitwerking van de opdracht) (ca. 30 minuten)
- C. Voeren van het kort klantgesprek (hierover ontvangt u op de dag van het examen informatie, u kunt het voorafgaand aan het examen voorbereiden) (ca. 15 minuten)

De werkvolgorde is in drie stappen weergegeven. Deze drie stappen zijn vervolgens in zijn geheel uitgewerkt:

Stap 1: U ontvangt de **opdracht** via de elektronische leeromgeving (ELO) van Cito. Deze ontvangt u 6 weken voor de periode waarin de mondelinge examens worden afgenomen.

Deze opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- de opdracht;
- de casus;
- de bijlagen.

Stap 2: U levert de **uitwerking van de casus** tijdig in. De uiterlijke inleverdatum is 4 weken na ontvangst van de opdracht.

De uitwerking bestaat uit de volgende drie delen:

- de klantpresentatie (klantgerichte uitwerking van de opdracht);
- een memo (vaktechnische uitwerking van de opdracht);
- de door u ondertekende verklaring van authenticiteit.

Stap 3: Op de dag van het **mondeling examen** vragen wij het volgende van u.

- A. Presenteren van de klantpresentatie (ca. 15 minuten)
- B. Verdedigen van het memo (ca. 30 minuten)
- C. Voeren van een kort klantgesprek, dat u heeft mogen voorbereiden (ca. 15 minuten)

### **Onderdeel A – Klantpresentatie**

Maak een presentatie met o.a. een analyse van de vraag van de klant en een advies op basis van de casus. Uw presentatie geeft u tijdens uw mondeling examen.

Het doel van de presentatie is een helder inzicht te geven in:

- de samenvatting van de uitgangspunten;
- de analyse;
- het advies.

De klantpresentatie heeft de volgende uitgangspunten:

- De presentatie is gebaseerd op het memo, dat separaat van dit document is beschreven.
- De presentatie is het eerste onderdeel van het mondeling examen. U heeft ca. 15 minuten tijd voor deze presentatie.
- Het is een presentatie die bestemd is voor de klant.
- De presentatie moet vooral bestaan uit de uitwerking van de casus. Besteed dus weinig pagina's aan het herhalen van de opdracht of het herhalen van informatie uit de opdracht.
- De presentatie bevat maximaal 10 PowerPoint sheets of vergelijkbaar. PowerPoint is niet voorgeschreven, kies desgewenst voor een ander hulpmiddel bij de presentatie.
- Tijdens de presentatie in het mondeling examen zorgt u zelf voor uw presentatie en voor afspeelapparatuur. Omdat er slechts twee toehoorders zijn, zal bijvoorbeeld een laptop voldoende zijn.

Voor de rest is de uitwerking van de presentatie vrij.

### **Onderdeel B – Memo**

Schrijf een vaktechnisch memo met o.a. een analyse en een advies op basis van de casus.

Dit memo verdedigt u tijdens uw mondeling examen.

Het doel van het memo is een helder inzicht te geven in:

- de samenvatting en de onderbouwing van de uitgangspunten en aannames;
- de analyse;
- het advies.

Het memo heeft de volgende uitgangspunten:

- Het memo is gebaseerd op de casus, die separaat van dit document is beschreven.
- Het memo is het tweede onderdeel van het mondeling examen. U verdedigt uw memo tegenover twee assessoren die u hierover bevragen. Dit duurt ca. 30 minuten.
- Het memo is bestemd voor een hypothecair planner met vakinhoudelijke kennis.
- In het memo werkt u de kern van het advies aan de klant uit. Deze informatie is ook te gebruiken tijdens de klantpresentatie. Een vaktechnische onderbouwing is echter een belangrijk onderdeel, want u schrijft voor een persoon met vakinhoudelijke kennis.

Het memo moet uit de volgende onderdelen bestaan:

- voorpagina en inhoudsopgave;
- uitgangspunten;
- analyse van onder andere de risico's (privé en zakelijk) en analyse van het kunnen realiseren van de wensen (prioritering)

Uitwerking van het memo:

- Het memo is minimaal vijf en maximaal tien A4-tjes (exclusief voorpagina en inhoudsopgave), lettertype: Times New Roman, lettergrootte: 12.
- Grafieken en tabellen etc. zijn toegestaan, als ze een informatieve bijdrage leveren.
- Het is toegestaan dat u een en ander onderbouwt met teksten en berekeningen vanuit planningssoftware. Deze informatie kunt u in de bijlage kwijt. Eventuele grafieken of berekeningen uit de planningssoftware kunt u wel opnemen in uw memo, maar geen complete teksten.
- Bijlagen zijn toegestaan maar worden niet primair beoordeeld door de assessoren.
- Voor de rest is de uitwerking van het memo vrij.

### **Onderdeel C – Het klantgesprek**

Voer een fictief klantgesprek op basis van een korte beschrijving die u voorafgaand aan het mondeling examen ontvangt. U heeft dan 30 minuten om dit gesprek voor te bereiden.

Het klantgesprek heeft de volgende uitgangspunten.

- Het is het derde en laatste deel van het mondeling examen.
- Op de dag van het mondeling krijgt u een korte beschrijving van een klantensituatie in een case. Dit kunt u voorafgaand aan uw examen gedurende 30 minuten voorbereiden.
- U wordt geconfronteerd met een nieuwe klant en die heeft naar zijn/haar mening uw hulp nodig. Het is de bedoeling dat u zichzelf kort introduceert. Vervolgens zult u door middel van gerichte en relevante vragen moeten achterhalen wat het probleem van uw cliënt is en in hoeverre u hem/haar kunt helpen.
- De nadruk ligt tijdens dit gesprek op de wijze waarop u de klant benadert, het probleem van de klant helder krijgt en hoe u de klant informeert over een mogelijke oplossing en de vervolgstappen.
- Voor het klantgesprek zijn geen verdere voorbereidingen vereist die u vooraf moet inleveren.
- Een van de assessoren zal de klant-rol tijdens het mondeling examen vervullen, de tweede assessor observeert het gesprekje.
- De tijdsduur is ca. 15 minuten.

### **Afronding praktijkexamen**

Na het klantgesprek zullen de assessoren u vragen de ruimte te verlaten. Zij overleggen dan met elkaar over de beoordeling van uw praktijkexamen en de toelichting die zij daarbij zullen geven.

Na ca. 15 minuten roepen zij u weer binnen en krijgt u de (voorlopige) uitslag te horen. Zij zullen de uitslag aan u toelichten.

**Geluidsopnamen**

Alleen met uw toestemming wordt van uw examen een geluidsopname gemaakt. Deze opname wordt bij Cito bewaard gedurende de periode dat u een bezwaar kunt indienen tegen de uitslag van uw praktijkexamen. Als u geen bezwaar indient, wordt de opname na afloop van deze termijn verwijderd.

**Wetgeving**

Net als bij het schriftelijk examen geldt ook voor het mondelinge examen, dat vanaf 1 april van een jaar de wetgeving van dat betreffende jaar geldt. Tot die datum wordt uitgegaan van de wetgeving van het jaar daarvoor.