



# INFORMATIEDOCUMENT

WFT

## WFT INFORMATIEDOCUMENT

Binnenkort ga je via Yource als klantcontactmedewerker aan de slag in de financiële sector, of mogelijk ben jij al werkzaam via ons. In het kader hiervan bieden wij je de mogelijkheid om een Wft opleiding te volgen en daaropvolgend het examen te behalen. Om je goed op weg te helpen, geven we je in dit document extra informatie over het Wft diploma en de e-learning opleiding.

### Wat is Wft en wat heb ik eraan?

Iedereen die in de financiële branche consumenten van financieel advies voorziet, moet daarvoor gediplomeerd zijn. Deze verplichting komt voort uit de 'Wet op het financieel toezicht' (Wft), vandaar de naam Wft diploma's. De Wet op het financieel toezicht schrijft voor dat klantadviseurs per 1 januari 2007 gecertificeerd moeten zijn. Door middel van een Wft diploma ben jij bevoegd om advies te geven. Veel organisaties in de financiële sector stellen ál hun medewerkers met klantcontact verplicht om in het bezit te zijn van een Wft diploma, ook al geven deze medewerkers geen klantadvies. Buiten dat je meer kennis over de branche opdoet, heeft het hebben van een Wft diploma nog meer voordelen. Je toont aan over bepaalde competenties en kennis te beschikken en je vergroot jouw kansen op de arbeidsmarkt.

### Hoe zit de Wft opleiding in elkaar?

De Wft opleiding heeft een doordachte indeling. Uit ervaring weten we dat het leereffect het meest effectief is als verschillende leervormen en -methoden elkaar frequent afwisselen. Denk hierbij aan:

- Theorie
- Toetsen
- Animaties
- E-masterclass tips en tricks
- Casuïstiek
- Oefenexamen

De opleiding bestaat uit diverse hoofdstukken die steeds worden afgesloten met achtereenvolgens:

- Oefenvragen per paragraaf
- Een herhalingstoets over het hoofdstuk
- Een integrale casus
- Een hoofdstuktoets

De e-learning wordt afgesloten met een examen e-leerlijn en examen 2 e-leerlijn. Aan de hand hiervan wordt bepaald of jij op landelijk examen mag.

## Hoe bereid ik mij voor op het 'echte' Wft examen?

Nadat je alle hoofdstukken hebt doorlopen, sluit je de e-learning af met een representatief examen. Dit laatste examen is precies zo ingedeeld als het 'echte' Wft examen. Dat wil zeggen: met dezelfde hoeveelheid en dezelfde soort vragen. Ook de puntenverdeling en de zak-slaaggrens zijn zoals in het echte examen. Gedurende de e-learning maak je oefenexamens en een e-leerlijn examen. Zo kun je optimaal oefenen voor het beste resultaat.

## Hoeveel uur moet je studeren voor de Wft opleiding?

Voor elke Wft staat een andere hoeveelheid studie-uren. De studielast wordt vaak onderschat, maar houdt er rekening mee dat je onderstaande studie-uren ook echt nodig hebt om goed voorbereid op examen te gaan.

Soort Wft	Studie-uren
Wft Zorg	33 uur
Wft Basis	43 uur
Wft Schade Particulier	34 uur
Wft Schade Zakelijk	44 uur
Wft Inkomen	39 uur
Wft Vermogen	46 uur
Wft Hypothecair Krediet	47 uur
Wft Consumptief Krediet	30 uur

## Wat moet ik doen als ik niet kan inloggen?

Heb je nog geen inlogcodes ontvangen, nadat je bent aangemeld door jouw contactpersoon, dan kan je contact opnemen met [opleidingen@yource-group.com](mailto:opleidingen@yource-group.com) om deze te ontvangen. Ben je jouw wachtwoord vergeten, dan kan je op <https://dashboard.hoffelijk.nl> ook de 'Wachtwoord vergeten' functie gebruiken. Wanneer je deze functie gebruikt, wordt er per e-mail een nieuw wachtwoord toegestuurd. De e-learning werkt met iedere moderne browser, maar we raden je aan gebruik te maken van Google Chrome of Mozilla Firefox. Mocht de e-learning niet goed werken, probeer dan je cookies te verwijderen (dit kan bij de geschiedenis van de webbrowser). Mocht ook dat niet werken, stuur dan een screenshot van de foutmelding naar: [opleidingen@yource-group.com](mailto:opleidingen@yource-group.com). Wij komen er dan zo spoedig mogelijk bij je op terug.

## Studieplanning

In de startmail die jij van ons ontvangt voegen wij een studieplanning toe. De studieplanning is ingericht om jou voor elk onderdeel genoeg tijd te geven en dus zo de deadline zonder moeilijkheden te halen. Mocht je toch eerder op examens gaan of later beginnen met studeren, dan is het mogelijk om een nieuwe studieplanning aan te vragen bij jouw studiebegeleider. De planning is een richtlijn en dus geen verplichting. Het moet jou de houvast bieden om de leerstof in delen op te splitsen maar je kunt natuurlijk altijd afwijken van de planning wanneer dit noodzakelijk is. Hieronder is een voorbeeld te zien, van een studieplanning. Let op, jij krijgt jouw eigen persoonlijke studieplanning toegestuurd.

<i>Studieplanning</i>	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
	25-mei	26-mei	27-mei	28-mei	29-mei	30-mei	31-mei
<b>Week 1</b>	Aangemeld voor Wft Basis	Deadline: Professioneel gedrag	Deadline: Hoofdstuk 1 afronden		Deadline: Hoofdstuk 2 afronden		Deadline: Hoofdstuk 3 t/m paragraaf 5
	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	7-jun
<b>Week 2</b>		Deadline: Hoofdstuk 3 afronden		Deadline: Hoofdstuk 4 afronden			Deadline: Hoofdstuk 5 afronden
	8-jun	9-jun	10-jun	11-jun	12-jun	13-jun	14-jun
<b>Week 3</b>		Deadline: oefenexamens afronden	Deadline: examen e-Leerlijn + alles groen	Herhalen	Examen Wft Basis		

## Contactpersoon Yource

Wanneer je nog vragen hebt ten aanzien van de Wft en jouw studieplanning, dan is jouw eerste aanspreekpunt onze Learning Representative Wft, van de Yource Academy. Deze helpt je bij inhoudelijke vragen en ook bij vragen over de studieplanning.

### Spelregels behalen Wft

Als je voor Yource aan de slag gaat en jouw Wft diploma moet behalen, behaal je een geaccrediteerd certificaat. Dit houdt in dat het een wettelijk geaccepteerd certificaat is. Er gelden een aantal spelregels voor het behalen van jouw Wft diploma. Mocht je je niet houden aan de spelregels, dan kan je niet op landelijk examen en moet je het eventueel zelf betalen. Zorg er dus voor dat je goed voorbereid aan de slag gaat. Hieronder de belangrijkste spelregels uitgelicht:

- **Twee werkdagen voor je op examen gaat, heb jij jouw e-learning 100% afgerond.** Als je de e-learning niet hebt afgerond, mag je niet op examen en kan je misschien niet starten bij de opdrachtgever.
- Je hebt voor het examen e-leerlijn in de e-learning **minimaal 68% op de eerste poging gescoord**. Is dit gelukt, dan mag je op korte termijn op examen. Scoor je nog wat lager, dan zal je eerst nog even goed moeten herhalen. Daarna heb je nog 1 kans om bij examen 2 boven de 68% te scoren (eerste poging).
- Je zorgt ervoor dat je er alles aan doet om de e-learning zo goed mogelijk af te ronden. Mocht je bepaalde onderdelen niet halen, dan zorg je ervoor dat je de herkansing doet en deze zo goed mogelijk afrondt.
- Je bent tijdens het hele traject bereikbaar voor begeleiding per mail en per telefoon.
- Je hebt de eerste maanden geen vakantieplannen staan die in conflict komen met mogelijke examendata.

### Wat kan ik verwachten van het Wft examen?

De duur van de Wft examens zijn als volgt:

Examen	Duur (minuten)	MC-vragen
Wft Zorg	90	33
Wft Basis	120	41
Wft Schade Particulier	120	48
Wft Schade Zakelijk	120	54
Wft Inkomen	135	45
Wft Vermogen	135	46
Wft Hypothecair krediet	120	35
Wft Consumptief krediet	90	31

Hierin worden de volgende onderwerpen getest:

- **Vaardigheden en Competenties**
- **Professioneel gedrag**
- **Kennis en begrip**

Bereid je goed voor rondom het proces van het examen. Laat je niet verassen! De procedure bij het examen is streng. Lees de bijbehorende regels die gelden tijdens het examen goed na. Het examenreglement vind je hier: <https://www.hoffelijk.nl/examenreglement-hoffelijk-financiele-examens-n-v->.

### Wat is belangrijk om te weten?

Je moet een geldig ID bewijs kunnen tonen, anders mag je niet deelnemen aan het examen.

### Wanneer ben ik geslaagd voor het examen?

Je dient een score van 68% of hoger te behalen voor het examen om geslaagd te zijn.

### Wat gebeurt er als ik het examen niet haal?

Zak je voor je eerste Wft examen? Dan kijken we allereerst naar het resultaat van het examen. Heb je het net niet gehaald, dan is het van belang dat we zo snel mogelijk een herexamen met je inplannen. De herkansing willen wij zo snel mogelijk af laten nemen, zodat de stof nog fris in het geheugen zit. Zorg er dan ook voor dat je genoeg ruimte houdt in jouw agenda om een herexamen in te plannen.

**Wanneer is mijn examen?**

Als je wordt aangemeld voor de e-learning krijg je altijd een mailtje van jouw studiebegeleider van de Yource Academy. Wanneer jij de e-learning (bijna) hebt afgerond, zal jouw studiebegeleider telefonisch samen met jou een examen inplannen. Voor vragen over het behalen van je Wft of over het examen kan je altijd contact opnemen met jouw studiebegeleider.

**Wat moet ik doen als ik de uitslag van mijn examen heb ontvangen?**

Binnen 48 uur na je examen ontvang je een e-mail van DUO met daarin de uitslag van je examen. Wanneer je de uitslag hebt, hoort je studiebegeleider dit natuurlijk ook graag! Neem dus altijd contact op met je studiebegeleider na het ontvangen van de uitslag.

**Kan ik mijn examendatum of locatie nog wijzigen nadat deze geboekt is?**

Op het moment dat je een bevestiging hebt ontvangen van jouw examendatum per e-mail, dan betekent dit dat deze geboekt is. Het examen kan dan niet meer kosteloos worden geannuleerd. De kosten voor het annuleren of verzetten van een examen zijn €35,-

**Permanent Actueel (PA)**

Als je jouw Wft hebt afgerond, dan word je PA aangemeld. PA staat voor Permanent Actueel. Sinds 1 januari 2014 zijn financieel professionals verplicht om Permanent Actueel te zijn. Dat wil zeggen: zij moeten permanent en aantoonbaar op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Dit houdt in dat Yource voor jou een PA abonnement afneemt zolang je werkzaam bent voor Yource. Met een Permanent Actueel-abonnement ben je altijd aantoonbaar op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen binnen jouw vakgebied. De kennisupdates zijn gebaseerd op de actualiteit en gericht op de eind- en toets termen voor adviserende klantmedewerkers.

Doorloop je gedurende het kalenderjaar alle updates inclusief de online MC-vragen, dan ben je aantoonbaar Permanent Actueel. Je kunt hiervoor een rapportage opvragen bij Hoffelijk wanneer jouw werkgever daar bijvoorbeeld om vraagt. Daarnaast helpt het Permanent Actueel-abonnement om je voor te bereiden op het PE-examen.

**Permanente Educatie (PE)**

PE staat voor Permanente Educatie. Permanente Educatie is erop gericht de basiskennis van de financieel professional binnen zijn vakgebied te onderhouden en periodiek te toetsen. Heb jij jouw Wft diploma voor 1 april 2019 behaald, dan was jouw diploma geldig tot en met 1 april 2022. Behaal jij jouw Wft diploma na 1 april 2019, dan is jouw diploma geldig tot en met 1 april 2025. Vóór het verlengen van jouw diploma, mocht je dan nog werkzaam zijn voor Yource, moet je een PE-examen afleggen. Dit houdt in dat actuele kennis van de Wft wordt getoetst. Haal je het PE-examen, dan kan je hiermee aantonen op de hoogte te zijn van de wettelijk vastgelegde kenniseisen binnen jouw vakgebied. Voor Wft basis hoef jij niet meer op PE-examen. Heb jij jouw Wft basis na 1 april 2014 behaald, dan blijft deze geldig.



## Openingstijden en contactvormen

De Yource Academy is van maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur beschikbaar per mail of telefoon. Met uitzondering van feestdagen.

Naam	Functie	Telefoonnummer	Mailadres
Luc Haagmans	Learning & Development Manager	0611182958	Luc.haagmans@yource.cc
Romy Ottenheim	Teamlead Learning Representative Wft	0642623203	Romy.ottenheim@yource.cc
Eline Eres	Learning Representative Wft	0652875772	Eline.eres@yource.cc
Anne van Aalst	Learning Representative Wft	0638857839	Anne.vanaalst@yource.cc
Susanne Cruijssen	Learning Representative Wft	0643427240	Susanne.cruijssen@yource.cc

## Reactietijd

Bij vragen/opmerkingen die via telefoon of per mail worden gedaan, mag de student een reactie vanuit Yource Academy verwachten binnen 24 uur (exclusief weekenddagen).

## KLACHTENREGELING

### Klachten omtrent Yource Academy

Klachten dienen per mail ingediend te worden bij [academy@yource.cc](mailto:academy@yource.cc). De klacht moet binnen 4 weken na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend om in behandeling te worden genomen, de klacht wordt vervolgens binnen 10 werkdagen afgehandeld. Mocht deze termijn niet worden gehanteerd, dan wordt de student altijd tijdig geïnformeerd waarbij het uitstel wordt toegelicht.

Alle klachten, ongeacht aard, worden door ons geregistreerd, bijgehouden en in vertrouwen behandeld. Gegevens worden voor de termijn dat de klacht in behandeling is plus zes maanden bewaard.

Wanneer beide partijen niet tot overeenstemming komen, kan een derde onafhankelijke worden ingeschakeld. Zie opleidingsovereenkomst artikel 7.

Voor contactgegevens verwijzen wij u naar de vorige pagina onder de titel: openingstijden en contactvormen.

### Klachten omtrent e-learning

Je kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- Door het klachtformulier onder contact in te vullen op de website van Hoffelijk: kies onder 'Betreft' het onderwerp 'Feedback/Klacht', en meld je klacht
- Door een e-mail te sturen naar [info@hoffelijk.nl](mailto:info@hoffelijk.nl);
- Door te bellen met een van de medewerkers van Hoffelijk op 010 - 760 11 00; of
- Door een brief te sturen naar:  
Hoffelijk  
Postbus 50512  
3007 JA Rotterdam

Om klachten te scheiden van andere correspondentie en zo snel mogelijk aan de slag te kunnen met het behandelen van de klacht, vraagt Hoffelijk om de onderstaande gegevens in de brief of e-mail te vermelden:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en, indien van toepassing, naam van de organisatie waarbij je werkzaam bent;
- Een goede omschrijving van de klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Hoffelijk stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging toe. Daarnaast zal Hoffelijk, waar nodig, zoeken naar een passende oplossing om ontevredenheid in de toekomst te voorkomen. Aangezien Hoffelijk graag nauwkeurig te werk gaat, is het mogelijk dat het enige tijd zal kosten voordat we onze (eerste) reactie versturen. Wij streven ernaar om uiterlijk drie weken na

ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven. Als Hoffelijk verwacht dat dit niet binnen drie weken gaat lukken, zal de student daarvan altijd tijdig op de hoogte worden gesteld, uiteraard met een geldige reden.

#### **Klachtenbemiddeling door onafhankelijke derde**

Ben je het niet eens met de afwikkeling van de klacht en ben je een consument, dan is er de mogelijkheid om deze aan een onafhankelijke derde voor te leggen. Yource maakt hierbij gebruik van de onafhankelijke derde partij van Hoffelijk. De Klachtenprocedure van Hoffelijk is te vinden via <https://hoffelijk.nl/groep/klachtenprocedure>. Voor de Hoffelijk entiteiten waar Yource mee samenwerkt (Hoffelijk Financieel B.V. en Hoffelijk Examens B.V.) die het NRTO keurmerk dragen is de Geschillencommissie de aangewezen onafhankelijke derde.

- De klacht kan ingediend worden via <https://www.degeschillencommissie.nl/>.
- Yource volgt Hoffelijk in de termijn voor klachtenafhandeling.
- De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor Yource.

#### **Klachten omtrent examinering**

Klachten over de omstandigheden bij de examenafname (zowel daarvoor, tijdens als daarna) dient de kandidaat in bij het desbetreffende exameninstituut. De exameninstellingen beschikken daartoe over een eigen interne klachtenprocedure.

Klachten over de systematiek van de kwaliteitsborging van de examenbank door het CDFD, kunnen worden ingediend bij het CDFD.

- de klacht kan verzonden worden naar: CDFD, Postbus 556, 2501 CN Den Haag
- de klager ontvangt binnen een week nadat de klacht is ingediend een bevestiging van ontvangst;
- de klacht dient deugdelijk te zijn gemotiveerd, bevat bij voorkeur een tip ter verbetering, is voorzien van ten minste naam, adres en woonplaats en is ondertekend;
- het CDFD doet binnen vier weken nadat de klacht is ingediend schriftelijk (of per e-mail) uitspraak over de klacht;
- de termijn kan ten hoogste één keer worden verlengd met vier weken;
- het CDFD kan klager om een nadere toelichting verzoeken, mondeling of schriftelijk.