

Bijlage 7 bij artikel 3.4 van de Regeling inburgering

Eindtermen Nederlandse Taal

Toelichting bij de Cruciale Praktijksituaties Taal

Bij het praktijkdeel van het inburgeringsexamen wordt de functionele taalvaardigheid van de inburgeraar in praktijksituaties getest. Daarvoor is een aantal praktijksituaties beschreven waarin men effectief in het Nederlands moet kunnen communiceren. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende sectoren van het maatschappelijk leven waaraan personen deelnemen. Er is onderscheid gemaakt tussen degenen die zich primair bezighouden met het opvoeden van kinderen en degenen die betaalde arbeid (gaan) verrichten. De praktijksituaties voor de eerste groep hebben betrekking op reëel voorkomende situaties binnen het domein opvoeding, waarbij ook aspecten van gezondheidszorg en onderwijs zijn meegenomen waar opvoeders vaak mee te maken krijgen. (De drie onderwerpen opvoeding, gezondheidszorg en onderwijs worden vaak aangeduid met de afkorting OGO, die ook verder in deze tekst gebruikt zal worden.) Ook zijn er voor deze eerste groep praktijksituaties met betrekking tot het zoeken naar werk toegevoegd, omdat dit ook voor hen op termijn aan de orde kan zijn. Voor de tweede groep zijn relevante praktijksituaties beschreven die betrekking hebben op het zoeken naar werk en het hebben van een baan. De kandidaat kan aangeven of het accent op werk dan wel opvoedingstaken moet komen te liggen. Alle kandidaten moeten bovendien aantonen dat ze taalvaardig kunnen functioneren op het terrein van burgerschap. Hierbij kan het gaan om bijvoorbeeld: het inschrijven in een nieuwe gemeente, aangifte doen van een geboorte, rijbewijs verlengen, documenten aanvragen, bank- en huisvestingszaken regelen, aangifte doen bij de politie en ook nabuurschap (contact met burens). Ook hiervoor is een aantal praktijksituaties beschreven. De beschreven praktijksituaties op de terreinen werk, OGO en burgerschap vormen de basis voor het praktijkdeel van het inburgeringsexamen.

Wat zijn Cruciale Praktijksituaties?

Cruciale Praktijksituaties (CP's) zijn situaties die mensen in het dagelijks leven en in hun werksituatie vaak tegenkomen. Binnen zo'n cruciale praktijksituatie moet je weten wat je moet doen om een probleem, groot of klein, op een goede manier te kunnen oplossen. Hiervoor is taalvaardigheid nodig.

Er zijn cruciale praktijksituaties geformuleerd voor de domeinen Burgerschap, Werk en OGO.

Burgerschap heeft betrekking op het dagelijks leven van alle burgers. Het gaat om situaties als omgaan met instanties, verzekeringen afsluiten, zaken regelen rondom huisvesting, etc.

In het domein Werk gaat het om diverse situaties waarin werkzoekenden en werkenden regelmatig terecht komen. In dit domein zijn algemene situaties beschreven die voor iedere (toekomstige) werknemer van belang zijn, zoals solliciteren, het deelnemen aan een werkoverleg of het voeren van een functioneringsgesprek. Daarnaast is een aantal situaties uitgewerkt gerelateerd aan de sectoren techniek, handel en zorg. Een voorbeeld is gesprekken voeren met klanten of cliënten. Een gesprek met een cliënt in de zorg verschilt wezenlijk van een klantgesprek in een winkel en daarom is gekozen voor een uitsplitsing naar sectoren.

Het domein OGO heeft betrekking op Opvoeding, Gezondheidszorg en Onderwijs. In dit domein zijn cruciale praktijksituaties beschreven rondom opvoeding en begeleiding van kinderen. Het gaat dan om zaken als communicatie met de speelzaal of de school van je kind, contact met de huisarts, etc.

Wie heeft bepaald welke situaties cruciaal zijn?

De cruciale praktijksituaties zijn tot stand gekomen in nauw overleg met groepen van deskundigen uit diverse maatschappelijke geledingen. Zo zijn bij het opstellen van de Cp's werk zowel werkgevers als werknemers betrokken geweest en bij de Cp's burgerschap betrokkenen van diverse maatschappelijke

organisaties. De definitieve verzameling CP's is door het Ministerie van Justitie vastgesteld.

Moet de kandidaat dit allemaal kunnen?

De praktijktoetsen en de digitale praktijktoets zijn gebaseerd op de Cruciale Praktijksituaties. Deze beschrijven welke handelingen belangrijk zijn. Tegelijk is er bij de ontwikkeling van de toetsen terdege rekening gehouden met de taaleis van het examen. Voor de mondelinge vaardigheden is het vereiste niveau A2. Voor de schriftelijke vaardigheden geldt A2 als eis voor de nieuwkomers en A1 voor de oudkomers.

Het is níet zo dat een inburgeraar in de beschreven situaties van A tot Z zelfstandig kan handelen. Concreet betekent dat bijvoorbeeld dat een kandidaat niet het hele formulier kan invullen waarmee een verzekering moet worden aangevraagd. Een oudkomer moet op niveau A1 wel zijn naam en adres op het formulier kunnen invullen. Er is dus bij de toetsontwikkeling steeds gewerkt vanuit twee bronnen: enerzijds de Cruciale Praktijksituaties, en anderzijds het Raamwerk NT2 en de niveaubeschrijvingen van A1 en A2.

Cruciale praktijksituaties domein Burgerschap

Bureau ICE
Cito
ITTA
Januari 2006

Gemeentelijke instanties

- CP1: Wijzigingen in je persoonsgegevens doorgeven
 - CH1: Registratie bij de gemeente
 - CH2: Aangifte doen van een geboorte
 - CH3: Doorgeven van wijzigingen in burgerlijke staat
- CP2: Documenten en andere zaken aanvragen
 - CH1: Een document aanvragen
 - CH2: Een aanvraag indienen voor naturalisatie
- CP3: Aangifte doen bij de politie
 - CH1: Aangifte doen van diefstal, inbraak, verlies, mishandeling of beroving

Betalingsverkeer

- CP4: Bankzaken
 - CH1: Een bankrekening openen
 - CH2: Een bankrekening blokkeren
 - CH3: Geld pinnen bij een bank
 - CH4: Een rekening betalen met een betaalopdracht
 - CH5: Een machtiging geven aan de bank voor maandelijkse betalingen

Verzekeringen

- CP5: Verzekeringen
 - CH1: Zich laten informeren over verschillende soorten verzekeringen
 - CH2: Verzekering afsluiten
 - CH3: Een beroep doen op verzekeringen

Huisvesting

- CP6: Een huis huren/verhuizen
 - CH1: Huizenkrant lezen en voorkeur doorgeven
 - CH2: Gesprek bij woningbouwvereniging
 - CH3: Verhuisbericht lezen en invullen
 - CH4: Huur betalen
 - CH5: Gemeentelijke belastingen en heffingen betalen
- CP7: Gas, water, elektriciteit, telefoon
 - CH1: De meterstand opnemen en doorgeven
 - CH2: De gas-, water- of elektriciteitsrekening betalen
 - CH3: De jaarafrekening begrijpen
 - CH4: In gesprek met het energiebedrijf
 - CH5: Veilig omgaan met gas en elektriciteit
 - CH6: Een telefoonaansluiting regelen
- CP8: Milieu
 - CH1: Afval scheiden en het afvalophaalrooster begrijpen
 - CH2: Telefoongesprek met de gemeentereinigingsdienst
 - CH3: Gevaarlijke stoffen herkennen
 - CH4: Zuinig omgaan met gas, water en elektriciteit

Onderwijs

- CP9: Onderwijs
 - CH1: Zich oriënteren op cursus- en scholingsaanbod
 - CH2: Inschrijven voor cursus of opleiding
 - CH3: Deelnemen aan cursus of opleiding

Nabuurschap

- CP10: De buurt
 - CH1: Kennismaken met de buren
 - CH2: Buren uitnodigen
 - CH3: Reageren op familieberichten
 - CH4: De buren informeren over (aankomende) overlast
 - CH5: Overleggen met de buren over reductie van overlast
 - CH6: Excuses maken na overlast of schade

E

Domein: GEMEENTELIJKE INSTANTIES

CP1: WIJZIGINGEN IN JE PERSOONSgegevens DOORGEVEN

Thema's

- geboorte
- huwelijk/scheiding
- overlijden
- registratie als inwoner
- verhuizen

Algemene doelstellingen

De kandidaat is op de hoogte van de taken van gemeentelijke instanties en kan daar op adequate wijze mee omgaan.

De kandidaat weet dat gemeentelijke instanties op de hoogte moeten zijn van zijn persoonsgegevens en kan deze laten registreren.

De kandidaat kan wijzigingen in zijn persoonsgegevens op adequate wijze laten registreren bij gemeentelijke instanties.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Registratie bij de gemeente

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen dat hij zich wil laten registreren in de gemeente.
 2. De kandidaat kan vragen over zijn persoonsgegevens beantwoorden.
 3. De kandidaat kan een formulier lezen en ondertekenen.
 4. De kandidaat kan schriftelijke informatie over registratie bij de gemeente begrijpen.
- Locatie: gemeentehuis
- Actor(en): de kandidaat en de ambtenaar van de gemeente
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden

CH2: Aangifte doen van een geboorte

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen dat hij een kind gekregen heeft en dat hij dat komt aangeven.
 2. De kandidaat kan vragen over zijn persoonsgegevens beantwoorden.
 3. De kandidaat kan schriftelijke informatie over aangifte van een geboorte begrijpen.
- Locatie: gemeentehuis
- Actor(en): de kandidaat en de ambtenaar van de gemeente
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen

CH3: Wijzigingen in burgerlijke staat doorgeven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan doorgeven welke gegevens in zijn burgerlijke staat gewijzigd zijn of

gewijzigd moeten worden.

2. De kandidaat kan vragen over zijn persoonsgegevens beantwoorden.

- Locatie: gemeentehuis
- Actor(en): de kandidaat en de ambtenaar van de gemeente

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren; correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CP2: DOCUMENTEN EN ANDERE ZAKEN AANVRAGEN

Thema's

- naturalisatie
- paspoort
- rijbewijs
- sofi-nummer
- uittreksel bevolkingsregister

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze (officiële) documenten en andere zaken aanvragen bij gemeentelijke instanties.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een document aanvragen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uittreksel uit het bevolkingsregister, paspoort, rijbewijs etc. aanvragen.
 2. De kandidaat kan vragen over zijn persoonsgegevens beantwoorden.
 3. Kan informatie begrijpen over het aanvragen van documenten.
- Locatie: gemeentehuis
- Actor(en): de kandidaat en de ambtenaar van de gemeente
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument/reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

CH2: Een aanvraag voor naturalisatie indienen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen dat hij wil naturaliseren.
 2. De kandidaat kan vragen over zijn persoonsgegevens beantwoorden.
 3. De kandidaat kan schriftelijke informatie over naturalisatie aanvragen en begrijpen.
- Locatie: gemeentehuis
- Actor(en): de kandidaat en de ambtenaar van de gemeente
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CP3: AANGIFTE DOEN BIJ DE POLITIE

Thema's

- beroving
- diefstal
- inbraak
- mishandeling
- verlies kostbaarheden

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze aangifte doen bij een politiebureau.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Aangifte doen van diefstal, inbraak, verlies, mishandeling of beroving

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen wat hem is overkomen.
 2. De kandidaat kan vragen over persoons- en eigendomsgegevens beantwoorden.
 3. De kandidaat kan het proces verbaal begrijpen en ondertekenen voor akkoord.
- Locatie: politiebureau
- Actor(en): de kandidaat en een politieagent
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, informatie vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

Domein: BETALINGSVERKEER

CP4: BANKZAKEN

Thema's

- bankrekening laten blokkeren
- bankrekening openen
- geld opnemen
- geld overmaken met een betaalopdracht
- machtiging

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op een adequate wijze zijn bankzaken regelen.
De kandidaat kan een bankrekening openen en gebruiken.
De kandidaat kan geld pinnen bij een bank of postkantoor.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een bankrekening openen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen dat hij een bankrekening wil openen.
 2. De kandidaat kan zijn persoonsgegevens opgeven.
 3. De kandidaat kan een contract lezen.
 4. De kandidaat kan een aanvraagformulier invullen.
- Locatie: bank
- Actor(en): de kandidaat en een bankmedewerker
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH2: Gesprek met een medewerker van de bank over het blokkeren van een bankrekening

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zeggen dat hij zijn bankpas wil blokkeren.
 2. De kandidaat kan zijn persoonsgegevens en rekeninggegevens opgeven.
 3. De kandidaat kan informatie lezen over het blokkeren van een bankpas.
- Locatie: bank
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoek doen

CH3: Geld pinnen bij een bank

- Doelen:
 1. De kandidaat kan geld pinnen bij een bank of een geldautomaat.
- Locatie: bank
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen

- Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen

CH4: Een rekening betalen met een betaalopdracht

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een betaalopdracht invullen.
 2. De kandidaat kan bankafschriften lezen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH5: Een machtiging geven aan de bank voor periodieke betalingen.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een machtigingsformulier invullen.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren over periodieke betalingen.
- Locatie: bank
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, verzoek doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

Domein: VERZEKERINGEN

CP5: VERZEKERINGEN AFSLUITEN

Thema's

- overlijden
- polis
- schade
- uitkering
- verkeer
- wettelijke aansprakelijkheid
- ziekte

Algemene doelstellingen

De kandidaat kent de belangrijkste verzekeringen in Nederland en kan er gebruik van maken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Zich laten informeren over verschillende verzekeringen.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie inwinnen over verzekeringen.
 2. De kandidaat kan de aanbiedingen en informatie over verzekeringen begrijpen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
- Vaardigheid lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen beantwoorden, verzoek doen

CH2: Verzekering afsluiten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich aanmelden bij een verzekeringsmaatschappij (ziektekosten, wa, woon, reis, auto, etc.).
 2. De kandidaat kan de aanmeldingsformulieren invullen.
 3. De kandidaat kan correspondentie van een verzekeringsmaatschappij lezen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandeling: informatie vragen, informatie geven, vragen beantwoorden, verzoek doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH3: Een beroep doen op verzekeringen

- Doelen:
 1. De kandidaat weet wanneer hij een beroep kan doen op de verzekering.
 2. De kandidaat kan de hulp van de verzekering invoeren.
 3. De kandidaat kan formulieren invullen met betrekking tot schademelding of declaratie.
 4. De kandidaat kan mondeling toelichting geven op een schadegeval.

- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie geven, beschrijven, emoties en gevoelens uitdrukken, uitleg geven, verklaring geven, verzoek doen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie; aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken
 -

Domein: HUISVESTING

CP6: EEN HUIS HUREN/VERHUIZEN

Thema's

- huizenaanbod in een bepaalde wijk/stad
- huren
- rechten en plichten huurders
- urgentie
- verhuizen
- woningbouwverenigingen, makelaars
- wachtlijst

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zich op adequate wijze informeren over het woningaanbod in een plaats.

De kandidaat kan op adequate wijze een huurhuis huren via een woningbouwvereniging.

De kandidaat kan op adequate wijze anderen op de hoogte brengen van een verhuizing.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Huizenkrant lezen en voorkeur doorgeven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een huizenkrant lezen.
 2. De kandidaat kan een bon van een huizenkrant invullen.
 3. De kandidaat kan door middel van een keuzemenu telefonisch zijn voorkeur voor een bepaalde woning doorgeven.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheden: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen; instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH2: Gesprek bij een woningbouwvereniging

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zijn probleem of vraag bespreken.
 2. De kandidaat krijgt inzicht in de gang van zaken bij een woningbouwvereniging.
- Locatie: woningbouwvereniging
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een woningbouwvereniging
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: aandringen, afwijzen, argument geven, redenen geven, mening geven, overtuigen, verzoek doen, voorkeur aangeven

CH3: Verhuisbericht lezen en invullen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een verhuisbericht lezen.
 2. De kandidaat kan een verhuisbericht invullen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven; vragen beantwoorden, verzoeken

CH4: Huur betalen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een acceptgiro lezen.
 2. De kandidaat kan een acceptgiro invullen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren

CH5: Gemeentelijke belastingen en heffingen betalen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een acceptgiro lezen.
 2. De kandidaat kan een acceptgiro invullen.
 3. De kandidaat kan een toelichting lezen (brochure, folder).
 4. De kandidaat kan vragen stellen over een rekening.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de gemeente
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheden: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, klagen, overtuigen
- Vaardigheden: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren; correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven
 -

CP7: GAS, WATER, ELEKTRICITEIT, TELEFOON

Thema's

- aansluitingen
- meters en meterstanden
- verbruik
- veiligheid in en om het huis

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze een aansluiting voor gas, water en elektriciteit aanvragen of opzeggen.
De kandidaat kan op veilige wijze omgaan met gas, water en elektriciteit.

Cruciale handelingssituaties

CH1: De meterstand opnemen en doorgeven (ook telefonisch m.b.v. toetsen en een keuzemenu)

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de meterstand opnemen.
 2. De kandidaat kan de meterstand doorgeven.
 3. De kandidaat kan een telefonisch keuzemenu begrijpen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven

CH2: De gas-, water- of elektriciteitsrekening betalen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de gas-, water- of elektriciteitsrekening begrijpen.
 2. De kandidaat kan de gas-, water- of elektriciteitsrekening betalen met een acceptgiro of automatische afschrijving.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven

CH3: De jaarafrekening begrijpen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de jaarafrekening van een energiebedrijf lezen.
 2. De kandidaat kan om verduidelijking vragen over de jaarafrekening van een energiebedrijf.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een energiebedrijf
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen

- Taalhandelingen: informatie vragen, verzoek doen, argument/reden geven

CH4: In gesprek met het energiebedrijf

- Doelen:
 1. De kandidaat kan het energiebedrijf bellen met een vraag.
 2. De kandidaat kan het energiebedrijf bellen met een klacht.
 3. De kandidaat kan omgaan met telefonische keuzemenu's.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een energiebedrijf
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: aandringen, afwijzen, argument geven, reden geven, beschrijven, informatie uitwisselen, klacht uiten, uitleg geven, verklaring geven, verzoek doen

CH5: Veilig omgaan met gas en elektriciteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan instructies van elektrische apparaten en gastoestellen begrijpen.
 2. De kandidaat kan voorlichtingsfolders, brochures of spotjes over veilig omgaan met gas en elektriciteit begrijpen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen

CH6: Een telefoonaansluiting regelen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie inwinnen over het regelen van een telefoonaansluiting.
 2. De kandidaat kan een formulier aanvragen voor het regelen van een telefoonaansluiting.
 3. De kandidaat kan een formulier invullen voor het regelen van een telefoonaansluiting.
- Locatie: thuis, op het postkantoor, in een winkel voor telefonie
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van KPN of een andere telefonieaanbieder
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CP8: MILIEU

Thema's

- afval scheiden
- gevaarlijke stoffen
- ophaalregelingen
- zuinig omgaan met energie

Algemene doelstellingen

De kandidaat is op de hoogte van de afvalregelingen en kan daar op adequate wijze mee omgaan.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Afval scheiden en het afvalophaalrooster begrijpen

- Doelen:
 1. De kandidaat weet hoe het afval gescheiden moet worden verzameld (GFT, chemisch afval, restafval, grofvuil, glas).
 2. De kandidaat kan informatiefolders over afvalscheiding begrijpen.
 3. De kandidaat kan een afvalophaalrooster van de gemeentereiniging lezen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen

CH2: Telefoongesprek met de gemeentereinigingsdienst

- Doelen:
 1. De kandidaat kan telefonisch een afspraak maken om het grofvuil op te laten halen.
 2. De kandidaat kan een telefonisch keuzemenu begrijpen.
 3. De kandidaat kan mondelinge informatie begrijpen over het buitenzetten van afval.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de gemeentelijke reinigingsdienst
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, voorkeur aangeven

CH3: Gevaarlijke stoffen herkennen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan etiketten van gevaarlijke stoffen in en om het huis lezen.
 2. De kandidaat begrijpt de iconen die gevaarlijke stoffen aanduiden.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen

CH4: Zuinig omgaan met gas, water en elektriciteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voorlichtingsfolders, brochures of spotjes over het zuinig omgaan met gas, water en elektriciteit begrijpen.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en

E

geluidsopnames

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen

Domein: ONDERWIJS

CP9: ONDERWIJS

Thema's

- cursussen in buurt en wijkcentra (opvoeding, taal, muziek, creatief, tuinieren, leren fietsen, fotograferen, koken, etc.)
- inburgeringscursussen en/of oudkomerscursussen
- oriëntatie op beroepsopleidingen
- rijbewijs

Algemene doelstelling

De kandidaat kan zich op adequate wijze voorbereiden op en deelnemen aan het onderwijs in Nederland.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Zich oriënteren op cursus- en scholingsaanbod

- Doelen:
 1. De kandidaat kan eenvoudig foldermateriaal over cursus- en scholingsaanbod lezen en begrijpen.
 2. De kandidaat kan (telefonisch) inlichtingen inwinnen over cursus- en scholingsaanbod.
- Locatie: thuis, op de scholingsinstelling
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een scholingsinstelling
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie krijgen, vragen stellen, vragen beantwoorden

CH2: Inschrijven voor een cursus of opleiding

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich (telefonisch) aanmelden voor een cursus of opleiding.
 2. De kandidaat kan een aanmeldingsformulier van een cursus of opleiding invullen.
- Locatie: thuis, op de scholingsinstelling
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een scholingsinstelling
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandeling: informatie geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie; aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH3: Deelnemen aan een cursus of opleiding

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt de informatie die in de cursus wordt gegeven.
 2. De kandidaat kan aangeven wanneer hij iets niet begrijpt.
 3. De kandidaat kan om verduidelijking en/of toelichting vragen.
 4. De kandidaat kan eenvoudige geschreven teksten lezen en begrijpen.
 5. De kandidaat kan eenvoudige teksten/opdrachten schrijven.
- Locatie: school, opleidingscentrum, buurthuis, etc.
- Actor(en): de kandidaat, de docent en andere kandidaten
- Vaardigheid: luisteren

- Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren als lid van een live publiek; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, mening geven, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

Domein: NABUURSCHAP

CP10: DE BUURT

Thema's

- buurtbewoners
- buurtactiviteiten
- eigen situatie
- gezinssamenstelling
- land van herkomst
- small talk

Algemene doelstelling

De kandidaat kan op adequate wijze kennismaken met burenbuurtbewoners.

De kandidaat kan op adequate wijze gesprekken voeren met burenbuurtbewoners over alledaagse onderwerpen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Kennismaken met de burenbuurtbewoners

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich voorstellen aan burenbuurtbewoners.
 2. De kandidaat kan reageren op vragen naar gezinssamenstelling, land van herkomst e.d.
 3. De kandidaat kan vragen stellen over de gezinssamenstelling van de burenbuurtbewoners.
 4. De kandidaat weet welke vragen hij wel en niet kan stellen.
- Locatie: bij de kandidaat of burenbuurtbewoners thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en burenbuurtbewoners of buurtgenoten
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: informatie geven, ervaringen verwoorden, vragen naar ervaringen, vergelijken

CH2: Burenbuurtbewoners uitnodigen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan burenbuurtbewoners uitnodigen op de koffie of voor een feestje.
- Locatie: bij de kandidaat of burenbuurtbewoners thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en burenbuurtbewoners of buurtgenoten
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: uitnodigen, voorstel doen, reageren op een voorstel
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: uitnodigen, voorstel doen, reageren op een voorstel, verzoek doen

CH3: Reageren op familieberichten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan passend reageren op familieberichten zoals geboorte, overlijden, huwelijk, ziekte.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en burenbuurtbewoners of buurtgenoten
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: feliciteren, medeleven betuigen, informatie vragen, ervaringen verwoorden, vragen naar ervaringen, hulp aanbieden

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: feliciteren, medeleven betuigen, hulp aanbieden

CH4: De bureu informeren over (aankomende) overlast

- Doelen:
 - 1. De kandidaat kan de bureu op de hoogte stellen van te verwachten overlast.
- Locatie: bij bureu thuis, aan de voordeur
- Actor(en): de kandidaat en bureu
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, afspraken maken, begrip vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, verzoek doen

CH5: Overleggen met de bureu over reductie van overlast

- Doelen:
 - 1. De kandidaat kan met de bureu overleggen over reductie van overlast.
- Locatie: bij de kandidaat of bureu thuis
- Actor(en): de kandidaat en bureu
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, afspraken maken, begrip vragen

CH6: Excuses maken na overlast of schade

- Doelen:
 - 1. De kandidaat kan zich verontschuldigen na het veroorzaken van overlast of schade.
- Locatie: bij de kandidaat of bureu thuis
- Actor(en): de kandidaat en bureu
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: gebeurtenis beschrijven, informatie geven, excuses maken

cruciale praktijksituaties
domein Opvoeding, Gezondheidszorg en Onderwijs (OGO)

Bureau ICE
Cito
ITTA
Januari 2006

CP1: Op het consultatiebureau

- CH1: Meten en wegen
- CH2: Informatieochtend op het consultatiebureau over ontwikkeling van het kind
- CH3: In gesprek met een medewerker van het consultatiebureau
- CH4: Een afspraak maken met het consultatiebureau

CP2: De speelzaal

- CH1: Een bezoekje aan de peuterspeelzaal
- CH2: In gesprek met andere ouders over de speelzaal
- CH3: Gesprekjes bij halen en brengen over de gang van zaken
- CH4: In gesprek met de leidster van de speelzaal over de ontwikkeling van het kind

CP3: Naar de basisschool

- CH1: Voorbereiden op het basisonderwijs

CP4: Contact met de basisschool

- CH1: Een tienminutengesprek voeren
- CH2: Een gesprek met de leerkracht over een vraag of probleem
- CH3: Meedoen aan ouderactiviteiten op school
- CH4: Gesprekken op het schoolplein

CP5: Veiligheid

- CH1: Een informatiebijeenkomst over (verkeers)veiligheid bijwonen

CP6: Lezen en spelen

- CH1: Gebruik maken van de bibliotheek
- CH2: In gesprek met andere ouders over het binnen spelen van de kinderen

CP7: Vrije tijd

- CH1: Een (telefoon)gesprek met een (sport)club en inschrijven
- CH2: Een afspraak maken met een andere ouder over bij elkaar spelen

CP8: Naar het voortgezet onderwijs

- CH1: In gesprek met leerkracht bovenbouw op eigen initiatief (zelf een afspraak maken)
- CH2: In gesprek met leerkracht over doorstroming op uitnodiging van school
- CH3: In gesprek met andere ouders

CP9: In gesprek over de toekomst

- CH1: In gesprek over loopbaankeuze
- CH2: In gesprek met de decaan
- CH3: Een bezoekje aan een vervolgopleiding of werkplek

CP10: De huisarts

- CH1: In gesprek met de huisarts

CP11: De tandarts

- CH1: Voorbereiden op een bezoek aan de tandarts
- CH2: In gesprek met de tandarts

CP1: OP HET CONSULTATIEBUREAU

Thema's

- groeiboekje
- lichamelijke/verstandelijke ontwikkeling incl. taalontwikkeling
- meten
- slapen
- spel en speelgoed
- voeding
- wegen
- ziekten

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan informatie over de ontwikkeling van het kind begrijpen en geven.

De kandidaat kan een gesprek voeren over het volgen en stimuleren van de ontwikkeling van het kind.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Meten en wegen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek over de lichamelijke ontwikkeling van het kind voeren.
 2. De kandidaat kan schema's lezen met de maten en het gewicht van haar kind.
 3. De kandidaat kan informatie in het groeiboekje lezen.
- Locatie: consultatiebureau
- Actor(en): de kandidaat en consultatiebureauarts of wijkverpleegkundige
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, ervaringen verwoorden

CH2: Informatieochtend op het consultatiebureau over de ontwikkeling het kind

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie over de ontwikkeling van kinderen begrijpen.
 2. De kandidaat kan een folder lezen met voorlichting (tanden poetsen, snoepen).
 3. De kandidaat kan aankondigingen op prikbord van consultatiebureau lezen.
- Locatie: thuis, op het consultatiebureau
- Actor(en): de kandidaat, consultatiebureau medewerkers en andere ouders
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden

CH3: In gesprek met een medewerker van het consultatiebureau

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren over de ontwikkeling van het kind.
- Locatie: op het consultatiebureau
- Actor(en): de kandidaat, de consultatiebureauarts, de wijkverpleegkundige en/of een assistent
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen, informatie geven, observaties verwoorden

CH4: Een afspraak maken met het consultatiebureau

- Doelen:

1. De kandidaat kan een afspraak maken met het consultatiebureau.
2. De kandidaat kan een afspraak verzetten.

- Locatie: thuis (telefonisch) of op het consultatiebureau
- Actor(en): de kandidaat, een medewerker van het consultatiebureau en/of een assistent
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: reageren op een voorstel, een voorstel doen, vragen stellen, informatie geven

CP2: DE SPEELZAAL

Thema's

- gang van zaken peuterspeelzaal
- lichamelijke/verstandelijke ontwikkeling incl. taalontwikkeling
- openingstijden
- spelen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze gebruik maken van kinderopvangvoorzieningen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een bezoekje aan de peuterspeelzaal

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de regels van de speelzaal lezen.
 2. De kandidaat kan een informatiefolder lezen over de gang van zaken op de speelzaal.
 3. De kandidaat kan een uitleg over kinderopvang en speelzaal begrijpen.
 4. De kandidaat kan een kind inschrijven.
- Locatie: speelzaal
- Actor(en): de kandidaat en de leidster van de speelzaal
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, informatie vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH2: In gesprek met andere ouders over de speelzaal

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uitnodiging lezen voor een ouderactiviteit.
 2. De kandidaat kan een strookje invullen om zich op te geven voor een ouderactiviteit.
 3. De kandidaat kan informele contacten leggen en onderhouden met andere ouders.
 4. De kandidaat kan meedoen aan ouderactiviteiten.
- Locatie: speelzaal
- Actor(en): de kandidaat, de leidster van de speelzaal en andere ouders
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH3: Gesprekjes bij het halen en brengen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan met professionals informatie uitwisselen over haar kind.
- Locatie: speelzaal
- Actor(en): de kandidaat en de leidster van de speelzaal
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen,

informatie geven

CH4: In gesprek met de leidster van de speelzaal over de ontwikkeling van het kind

- Doelen:
 1. De kandidaat kan met professionals informatie uitwisselen over haar kind.
 2. De kandidaat kan een rapportage lezen op basis van het kind-volgsysteem.
- Locatie: speelzaal
- Actor(en): de kandidaat en de leidster van de speelzaal
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, mening geven, informatie geven en vragen, toelichting geven

CP3: NAAR DE BASISCHOOL

Thema's

- eigen verwachtingen en wensen ten aanzien van een school
- kenmerken van het basisonderwijs in Nederland
- leerplicht
- verschillen tussen basisscholen

Algemene doelstellingen

De kandidaat is op de hoogte van het (basis-)schoolstelsel en gaat daar op adequate wijze mee om.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Voorbereiden op het basisonderwijs

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aangeven wat voor haar belangrijk is bij het kiezen van een school.
 2. De kandidaat kan informatie over (basis)onderwijs begrijpen.
 3. De kandidaat kan een wervingsfolder van een basisschool begrijpen.
- Locatie: basisschool
- Actor(en): de kandidaat, leerkrachten en/of de directeur
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, toelichting vragen, voorstel doen

CP4: CONTACT MET DE BASISCHOOL

Thema's

- bovenbouw
- kijkavond
- lichamelijke/verstandelijke ontwikkeling incl. taalontwikkeling
- onderbouw
- ouderbetrokkenheid
- projectweek
- rapport
- spelend leren en taalontwikkeling
- tienminutengesprek

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op uitnodiging van de leerkracht een formeel gesprek voeren over de vorderingen van het kind.
De kandidaat kan een gesprek voeren met een andere ouder over ouderactiviteiten op school.
De kandidaat kan op eigen initiatief een gesprek voeren met de leerkracht.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een tienminutengesprek voeren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uitnodiging voor een tienminutengesprek begrijpen.
 2. De kandidaat kan een strookje invullen om zich op te geven voor een tienminutengesprek.
 3. De kandidaat kan een rapportage of scorelijstje begrijpen als input voor een tienminutengesprek.
 4. De kandidaat kan een gesprek voeren over de vakken die haar kind op school krijgt.
 5. De kandidaat kan een gesprek voeren met de leerkracht over ontwikkeling en de vorderingen van haar kind.
- Locatie: op de basisschool
- Actor(en): de kandidaat en de leerkracht
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, mening geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie; aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH2: Een gesprek met de leerkracht over een vraag of probleem

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken met de leerkracht van haar kind.
 2. De kandidaat kan haar vraag of probleem bespreken met de leerkracht van haar kind.
 3. De kandidaat kan een gesprek voeren over de gevoelens van haar kind t.a.v. school, leerkracht, vriendjes, klas etc.
- Locatie: op de basisschool
- Actor(en): de kandidaat en de leerkracht
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaringen verwoorden, gevoelens uiten, mening geven

CH3: Meedoen aan ouderactiviteiten op school

- Doelen:
 1. De kandidaat kan schriftelijke informatie lezen over verschillende activiteiten die er op

- de school georganiseerd worden voor en door ouders.
2. De kandidaat kan schriftelijke oproepen voor deelname aan ouderactiviteiten begrijpen.
 3. De kandidaat kan instructies voor een activiteit lezen.
 4. De kandidaat kan een eenvoudig verslag of notulen van een ouderbijeenkomst lezen.
 5. De kandidaat kan een gesprek voeren over activiteiten die de school organiseert.

- Locatie: op de basisschool
- Actor(en): de kandidaat, leerkrachten en andere ouders

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken; informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: instructies begrijpen, instructies geven, informatie vragen, informatie geven, om verduidelijking vragen, mening uiten

CH4: Gesprekken op het schoolplein

- Doelen:
 1. De kandidaat kan contacten leggen met andere ouders.
 2. De kandidaat kan informatie uitwisselen met andere ouders.

- Locatie: op of rond de basisschool
- Actor(en): de kandidaat en andere ouders

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, informatie geven en vragen, ervaringen uitwisselen

CP5: VEILIGHEID

Thema's

- buiten spelen
- verkeersveiligheid
- zwemmen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan gesprekken voeren over de (verkeers)veiligheid van haar kind.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Naar een informatiebijeenkomst over (verkeers)veiligheid

- Doelen:
 1. De kandidaat kan eenvoudige informatie over (verkeers)veiligheid begrijpen.
 2. De kandidaat kan dia's in een presentatie over (verkeers)veiligheid begrijpen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen over (verkeers)veiligheid.
 4. De kandidaat weet waar zij informatie over (verkeers)veiligheid kan krijgen.
 5. De kandidaat kan een brochure over (verkeers)veiligheid lezen.
- Locatie: op school of in wijk- of buurtcentrum
- Actor(en): de kandidaat, andere ouders en beroepsbeoefenaren zoals wijkagenten of verkeerscoördinatoren op school
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie begrijpen, vragen stellen, om verduidelijking vragen
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames; luisteren als lid van een live publiek

CP6: LEZEN EN SPELEN

Thema's

- boekje lezen
- binnen spelen
- gezelschapsspelletjes
- tv-kijken

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze gebruik maken van de bibliotheek.
De kandidaat kan met anderen praten over binnen spelen van de kinderen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Gebruikmaken van de bibliotheek

- Doelen:
 1. De kandidaat weet hoe zij zichzelf en/of haar kind kan inschrijven bij de bibliotheek.
 2. De kandidaat kan informatie begrijpen over de regels en de gang van zaken bij de bibliotheek.
 3. De kandidaat kan een bibliotheekpasje herkennen en lezen wiens pasje het is.
 4. De kandidaat kan mededelingen op het prikbord van de bibliotheek lezen.
 5. De kandidaat kan folders van de bibliotheek lezen (openingstijden, kosten, gang van zaken).
 6. De kandidaat kan een bepaald boek vinden in de kast (alfabet).
 7. De kandidaat kan bibliotheekinformatie op de rug van boeken lezen (leesniveau, pictogrammen voor genres etc.).
 8. De kandidaat kan een inschrijfformulier van de bibliotheek invullen.
- Locatie: in de bibliotheek
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker bibliotheek
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, vragen beantwoorden
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH2: In gesprek met andere ouders over het binnen spelen van de kinderen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren over spelletjes, boekjes en tv-programma's waar haar kind mee speelt of naar kijkt.
- Locatie: bij de kandidaat of andere ouders thuis
- Actor(en): de kandidaat en andere ouders
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten

CP7: VRIJE TIJD

Thema's

- buitenschoolse activiteiten
- buiten spelen
- speeltuin
- sporten
- sportclub

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan gesprekken voeren over vrijetijdsbesteding en georganiseerde buitenschoolse activiteiten.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Voorbereiding op de inschrijving bij een sportclub

- Doelen:
 1. De kandidaat kan briefjes lezen op het prikbord van een sportclub.
 2. De kandidaat kan uithangborden van sportclubs begrijpen.
 3. De kandidaat kan sportclubs opzoeken in een gids of op internet.
 4. De kandidaat kan folders van een sportclub begrijpen.
 5. De kandidaat kan een inschrijfformulier invullen voor een sportclub.
- Locatie: thuis en op school
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een club of organisator van een activiteit
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CH2: Een (telefoon)gesprek met een (sport)club en inschrijven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie over een (sport)club opvragen.
 2. De kandidaat kan informatie over de (sport)club noteren.
 3. De kandidaat kan zich aanmelden bij een (sport)club.
- Locatie: thuis en op school
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een club
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CH3: Een afspraak maken met een andere ouder over bij elkaar spelen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan afspraken maken met andere ouders over bij elkaar spelen.
 2. De kandidaat kan een afspraak of adresgegevens noteren.
- Locatie: op school, op straat, thuis etc.
- Actor(en): ouder van vriendje, kind en vriendje, de kandidaat
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen, toestemming vragen, mening uiten

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CP8: NAAR HET VOORTGEZET ONDERWIJS

Thema's

- keuzemogelijkheden
- wensen van het kind
- CITO-toets
- voortgezet onderwijs (vmbo, havo, vwo)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze gesprekken voeren over de schoolkeuze van het kind.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met leerkracht bovenbouw op eigen initiatief.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken met de leerkracht van haar kind.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren met een leerkracht over het advies van de basisschool voor voortgezet onderwijs.
 3. De kandidaat kan informatie over de procedure t.a.v. de overgang van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs begrijpen.
 4. De kandidaat kan een gesprek voeren over de verschillende vormen van voortgezet onderwijs en de betekenis hiervan voor de toekomst van haar kind.
 5. De kandidaat kan vragen en onzekerheden t.a.v. voortgezet onderwijs verwoorden.
- Locatie: op school
- Actor(en): de kandidaat en een leerkracht van de bovenbouw
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie; lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen

CH2: In gesprek met leerkracht over doorstroming op uitnodiging van school.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uitnodiging lezen (voor een gesprek of een informatieavond).
 2. De kandidaat kan de uitslag van de CITO-toets lezen en begrijpen.
 3. De kandidaat begrijpt het advies van het basisonderwijs t.a.v. voortgezet onderwijs van haar kind.
 4. De kandidaat kan een gesprek voeren over de eigen verwachtingen t.a.v. voortgezet onderwijs van haar kind.
- Locatie: op school
- Actor(en): de kandidaat, een leerkracht, en RT-er en/of een IB-er
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen

CH3: In gesprek met andere ouders over schoolkeuze

- Doelen:
 1. De kandidaat kan met andere ouders praten over voortgezet onderwijs.
 2. De kandidaat kan met andere ouders praten over eigen standpunten, ideeën en verwachtingen t.a.v. schooladvies en toekomstmogelijkheden van het eigen kind.
 3. De kandidaat kan met andere ouders praten over het keuzeprocess voortgezet onderwijs.
- Locatie: thuis, op straat, bij andere ouders thuis, op het schoolplein
- Actor(en): de kandidaat en andere ouders
- Vaardigheid: gesprekken voeren

- Subvaardigheid: informele gesprekken; informatie uitwisselen
- Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen, toestemming vragen, mening uiten

CP9: IN GESPREK OVER DE TOEKOMST

Thema's

- arbeidsmarktperspectief
- beroepsmogelijkheden
- schooluitval
- studeren
- toekomstperspectief
- werken

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan communiceren over keuzes van haar kind m.b.t. opleiding en werk.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek over loopbaankeuze

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren over wensen van haar kind t.a.v. beroepskeuze.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren over de mogelijkheden van haar kind t.a.v. beroepskeuze.
- Locatie: op een onderwijsbeurs, beroepskeuzebureau o.i.d.
- Actor(en): de kandidaat en een keuzebegeleider
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen, mening geven,

CH2: In gesprek met de decaan

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de uitnodiging voor een gesprek met een decaan of studiebegeleider begrijpen.
 2. De kandidaat kan een strookje invullen om zich aan te melden voor een gesprek.
 3. De kandidaat kan een voorlichtingsfolder begrijpen.
 4. De kandidaat kan informatie vragen en begrijpen over de concrete keuzemogelijkheden.
- Locatie: thuis, op school of op een ROC
- Actor(en): de kandidaat en de decaan
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen, advies vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH3: Een bezoekje aan een vervolgopleiding of werkplek

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie over vervolgopleiding of werkplek begrijpen.
 2. De kandidaat kan informatie uitwisselen over de wensen en mogelijkheden van het kind m.b.t. opleiding en werk.
- Locatie: ROC, HBO-instelling, universiteit of bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een voorlichter
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, vragen beantwoorden

CP10: DE HUISARTS

Thema's

- afspraak maken
- klachten
- pijn
- recept
- ziekten

Algemene doelstellingen

De kandidaat maakt op adequate wijze gebruik van de diensten van de huisarts.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met de huisarts

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich voorbereiden op een gesprek met de huisarts.
 2. De kandidaat kan een klacht formuleren.
 3. De kandidaat kan een advies van de huisarts begrijpen en opvolgen.
 4. De kandidaat kan een brief van de huisarts begrijpen, bijvoorbeeld over een adreswijziging, wijziging van spreekuurtijden e.d.
- Locatie: huisarts
- Actor(en): de kandidaat, de assistente en de huisarts
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, vragen stellen, om verduidelijking vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CP11: DE TANDARTS

Thema's

- goede voeding
- nieuwe afspraak maken
- tanden poetsen
- verstandig snoepen
- verzorging gebit kind

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een formeel gesprek voeren met de tandarts over gebitsverzorging.

Cruciale handelingssituatie

CH1: Voorbereiding op een bezoek aan de tandarts

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een oproep voor de tandarts lezen.
 2. De kandidaat kan een afsprakenkaart lezen.
 3. De kandidaat kan eenvoudige informatie op het prikbord van de wachtkamer lezen.
 4. De kandidaat kan folders over gebitsverzorging (met visuele ondersteuning) lezen en begrijpen.
 5. De kandidaat kan instructies over tanden poetsen lezen en begrijpen.
 6. De kandidaat kan het telefoonnummer van de tandarts opzoeken om een afspraak te maken.
 7. De kandidaat kan een nieuwe afspraak maken.
- Locatie: thuis, in de wachtkamer van de tandarts
- Actor(en): de kandidaat, de tandartsassistente en de tandarts
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen

CH2: In gesprek met de tandarts.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren over gebitsverzorging.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren over het belang van een gezond gebit.
- Locatie: spreekkamer van de tandarts
- Actor(en): de kandidaat, de tandartsassistente en de tandarts
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen

cruciale praktijksituaties domein Werk algemeen

Bureau ICE
Cito
ITTA
Januari 2006

Werk zoeken

CP1: Op zoek naar werk

- CH1: Inschrijven als werkzoekende
- CH2: Schriftelijk vacatures zoeken
- CH3: Informatie vragen over vacatures

CP2: Solliciteren

- CH1: Een sollicitatie- of intakegesprek voorbereiden
- CH2: Telefonisch solliciteren
- CH3: Een sollicitatieformulier invullen
- CH4: Een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek lezen
- CH5: Een sollicitatie- of intakegesprek voeren

CP3: In gesprek over het arbeidscontract (salaris, werktijden, vergoedingen, e.d.)

- CH1: Een gesprek over het arbeidscontract voorbereiden
- CH3: In gesprek over arbeidsvoorwaarden

Op de werkvloer

CP4: In gesprek over arbeidsvoorwaarden (salaris, verlof, vergoedingen, e.d.)

- CH1: Een arbeidsvoorwaardengesprek voorbereiden
- CH2: In gesprek over arbeidsvoorwaarden

CP5: Het functioneringsgesprek

- CH1: Een functioneringsgesprek voorbereiden
- CH2: Een functioneringsgesprek voeren

CP6: Ziek- en betermelden

- CH1: Telefonisch ziek- en betermelden
- CH2: Een arbo-formulier invullen
- CH3: In gesprek met de bedrijfsarts

CP7: Werkoverleg/teamvergaderingen

- CH1: Een werkoverleg voorbereiden
- CH2: Het werkoverleg
- CH3: Een verslag maken tijdens een werkoverleg

CP8: Overleggen met collega's

- CH1: Met collega's praten over de werkverdeling
- CH2: Met collega's overleggen over de uitvoering van het werk

CP9: In gesprek met collega's

- CH1: Informele gesprekjes met collega's

Domein: WERK ZOEKEN

CP1: OP ZOEK NAAR WERK

Thema's

- advertenties bekijken
- functie-eisen
- gevolgde opleiding
- informatie inwinnen
- inschrijven bij CWI, uitzendbureau, reïntegratiebedrijf
- werkervaring (CV)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zich op adequate wijze (her)oriënteren op voor hem/haar relevante functies op de arbeidsmarkt.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Inschrijven als werkzoekende

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich inschrijven bij CWI of uitzendbureau.
 2. De kandidaat kan de functie beschrijven die hij zoekt.
 3. De kandidaat kan vragen over zijn arbeidswensen beantwoorden.
 4. De kandidaat kan vragen over werkervaring beantwoorden.
 5. De kandidaat kan zijn NT2-niveau of ervaring met Nederlandse taal toelichten.
 6. De kandidaat kan een inschrijfformulier invullen.
- Locatie: CWI, uitzendbureau
- Actor(en): de kandidaat en een CWI-adviseur of intercedent
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen; instructies lezen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, uitwisselen, informatie geven, informatie vragen, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, beschrijven, uitleg geven, voorbeeld geven

CH2: Schriftelijk vacatures zoeken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan via kranten, informatiebrochures en internet informatie zoeken over een bedrijf en een functie.
 2. De kandidaat kan vacatures lezen en begrijpen.
- Locatie: CWI, uitzendbureau, reïntegratiebedrijf (RIB)
- Actor(en): de kandidaat en een CWI-adviseur, intercedent of RIB-consulent
- Vaardigheid lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

CH3: Informatie vragen over vacatures

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aan de balie informatie vragen over vacatures.
 2. De kandidaat begrijpt antwoorden op vragen over vacatures.
- Locatie: CWI, uitzendbureau, reïntegratiebedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een functionaris van een bemiddelende instantie

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, informatie geven, informatie vragen, kenmerken noemen, uitleg vragen, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CP2: SOLLICITEREN

Thema's

- gevolgdde opleiding
- motivatie voor het werk
- samenwerken met collega's
- taken op het werk
- werkervaring (CV)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zich op adequate wijze voorbereiden op een sollicitatie- of intakeprocedure.
De kandidaat kan op adequate wijze een sollicitatie- of intakeprocedure doorlopen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een sollicitatie- of intakegesprek voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt hoofdpunten van informatie over een functie of bedrijf uit kranten, informatiebrochures of via internet.
 2. De kandidaat kan als voorbereiding op een gesprek notities maken van zijn werkervaring en motivatie voor de functie.
- Locatie: thuis, in de bibliotheek, op een training van het CWI of een reïntegratiebedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een kennis, CWI-adviseur of RIB-consulent
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen; instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, voorbeeld geven, informatie vragen

CH2: Telefonisch solliciteren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen naar de juiste persoon.
 2. De kandidaat kan zich telefonisch voorstellen.
 3. De kandidaat begrijpt standaard sollicitatievragen.
 4. De kandidaat kan zijn interesse voor de functie kenbaar maken.
 5. De kandidaat kan werkervaring en motivatie beschrijven.
- Locatie: thuis, op sollicitatietraining
- Actor(en): de kandidaat, de werkgever, de P&O-manager of de trainer
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

CH3: Een sollicitatieformulier invullen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een sollicitatieformulier invullen.
- Locatie: thuis, op het werk
- Actor(en): de kandidaat en evt. een kennis of collega
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CH4: Een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek lezen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uitnodigingsbrief lezen.
 2. De kandidaat begrijpt waar en wanneer hij verwacht wordt voor een gesprek.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen; lezen om informatie op te doen

CH5: Een sollicitatie- of intakegesprek voeren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zichzelf voorstellen.
 2. De kandidaat kan vragen over zichzelf beantwoorden.
 3. De kandidaat kan zijn werkervaring beschrijven.
 4. De kandidaat kan de motivatie voor de functie vertellen.
 5. De kandidaat kan vragen stellen aan de hand van een eigen lijstje.
 6. De kandidaat kan naar het vervolg van de procedure vragen.
- Locatie: nieuwe werkplek
- Actor(en): de kandidaat, de werkgever of P&O-manager en/of een collega
- Vaardigheid: gesprekken
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, uitwisselen, informatie geven, informatie vragen, instelling uitdrukken, kenmerken noemen, oorzaak noemen, refereren aan eerder gesprek, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven

CP3: IN GESPREK OVER HET ARBEIDSCONTRACT (salaris, werktijden, vergoedingen, e.d.)

Thema's:

- kinderopvang
- onkostenregelingen
- overuren
- proefperiode
- reiskostenvergoeding
- salaris
- vakantiedagen
- werktijden

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een nieuw (concept-) arbeidscontract lezen en in een gesprek daarover om toelichting vragen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een gesprek over het arbeidscontract voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een eenvoudig contract begrijpen.
 2. De kandidaat kan schriftelijk vragen voorbereiden.
- Locatie: thuis, op het werk
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren.
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, vragen stellen, voorkeur aangeven

CH2: In gesprek over arbeidsvoorwaarden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen stellen over arbeidsvoorwaarden.
 2. De kandidaat kan wensen kenbaar maken.
 3. De kandidaat kan om verduidelijking vragen.
 4. De kandidaat kan mondelinge uitleg over de arbeidsvoorwaarden begrijpen.
- Locatie: op de toekomstige werkplek
- Actor(en): de kandidaat en de werkgever of de P&O-manager
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, informatie geven, informatie vragen, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

Domein: WERK ZOEKEN

CP4: GESPREK OVER ARBEIDSVOORWAARDEN (salaris, verlof, vergoedingen, e.d.)

Thema's

- ATV-dagen
- bijdrage studiekosten
- kinderopvang
- reiskostenvergoeding
- onkosten voor werk
- ouderschapsverlof
- overuren
- salaris
- vakantiedagen
- ziektekostenverzekering

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een gesprek voeren over verlof en regelingen die op zijn/haar werk van toepassing zijn of mogelijk van toepassing zijn.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een arbeidsvoorwaardengesprek voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een eenvoudig opgestelde arbeidsvoorwaardenovereenkomst lezen.
 2. De kandidaat kan vragen formuleren op papier.
 3. De kandidaat kan vragen stellen aan collega's over rechten en plichten van werknemers.
 4. De kandidaat begrijpt antwoorden op vragen over rechten en plichten.
- Locatie: thuis, op het werk
- Actor(en): de kandidaat en/of collega's
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, informatie krijgen, uitleg geven, reden geven, voorkeur aangeven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CH2: In gesprek over arbeidsvoorwaarden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen stellen over arbeidsvoorwaarden.
 2. De kandidaat kan wensen kenbaar maken.
 3. De kandidaat begrijpt mondelinge informatie over arbeidsvoorwaarden.
 4. De kandidaat kan om verduidelijking vragen.
 5. De kandidaat kan de eigen situatie toelichten.
- Locatie: op de nieuwe werkplek
- Actor(en): de kandidaat en de werkgever of P&O-manager
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, informatie geven, informatie vragen, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

CP5: HET FUNCTIONERINGSGESPREK

Thema's

- dagelijkse werkzaamheden
- doelen en resultaten
- eigen functioneren
- samenwerking met collega's en leidinggevenden
- toekomstige werkzaamheden/taken
- tevredenheid/ontevredenheid met het werk

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze deelnemen aan een gesprek over zijn functioneren en zich daarop voorbereiden.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een functioneringsgesprek voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt de onderwerpen die besproken worden tijdens het gesprek over het functioneren.
 2. De kandidaat kan een functietakenpakket lezen.
 3. De kandidaat kan een lijstje maken met zijn mening over zijn eigen functioneren.
 4. De kandidaat kan eventuele vragen over zijn functioneren noteren.
- Locatie: thuis, op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie vragen, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven, uitleg geven, voorstel doen

CH2: Een functioneringsgesprek voeren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek met zijn leidinggevende en/of personeelsfunctionaris voeren over het werk en zijn functioneren.
 2. De kandidaat kan informatie geven en vragen beantwoorden met betrekking tot zijn werkzaamheden.
 3. De kandidaat kan vragen aan de orde stellen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een leidinggevende
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: argument geven, reden geven, beschrijven, informatie geven, informatie vragen, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

CP6: ZIEK- EN BETERMELDEN

Thema's

- behandeling
- overspannenheid
- reïntegratie
- pijn
- ziekte

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze omgaan met de meldingsprocedures rondom ziek zijn (en betermelden).
De kandidaat kan op adequate wijze een gesprek voeren met een bedrijfsarts.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Telefonisch ziek- en betermelden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan telefonisch meedelen dat hij/zij ziek of beter is.
 2. De kandidaat kan schriftelijke informatie begrijpen over ziek- en betermelden.
 3. De kandidaat kan telefonisch een afspraak maken met de bedrijfsarts.
 4. De kandidaat kan een indicatie geven van de ziekteduur.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en de leidinggevende
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: mededeling doen, informatie geven, reden geven

CH2: Een arbo-formulier invullen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een eenvoudig standaard arbo-formulier lezen en begrijpen.
 2. De kandidaat kan een eenvoudig standaard arbo-formulier invullen.
- Locatie: thuis, op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een collega of leidinggevende
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, reden geven, vragen beantwoorden, uitleg geven

CH3: In gesprek met de bedrijfsarts

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek met de bedrijfsarts voeren over zijn ziekte
 2. De kandidaat kan zijn klachten beschrijven.
 3. De kandidaat kan gezondheidsklachten in het verleden benoemen.
 4. De kandidaat begrijpt een diagnose en advies van de bedrijfsarts.
 5. De kandidaat kan over terugkeer spreken.
 6. De kandidaat kan een vervolgspraak maken.
- Locatie: bij de bedrijfsarts, thuis
- Actor(en): de kandidaat en de bedrijfsarts
- Vaardigheid gesprekken
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie krijgen, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven

CP7: WERKOVERLEG/TEAMVERGADERINGEN

Thema's

- mededelingen
- nieuwe producten
- rooster
- taakverdeling
- werkzaamheden

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan, na adequate voorbereiding, deelnemen aan een werkoverleg met bekenden. De kandidaat kan een gesprek voeren over bekende, voor hem relevante, werkgerelateerde zaken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een werkoverleg voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan notulen van een vergadering lezen
 2. De kandidaat kan een agenda voor een overleg lezen.
 3. De kandidaat kan in grote lijnen de inhoud van een geplande vergadering begrijpen.
 4. De kandidaat kan in steekwoorden notities maken ter voorbereiding van eigen inbreng.
 5. De kandidaat kan verduidelijking vragen bij een collega.
- Locatie: thuis, op het werk
- Actor(en): de kandidaat, collega's en de leidinggevende
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie krijgen, vragen beantwoorden, vragen stellen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie geven, vragen beantwoorden

CH2: Het werkoverleg

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt informatie over een voor hem bekend, relevant en werkgerelateerd onderwerp.
 2. De kandidaat kan informatie geven over een voor hem bekend, relevant en werkgerelateerd onderwerp.
 3. De kandidaat kan een vraag stellen n.a.v een voor hem bekend, relevant en werkgerelateerd onderwerp.
 4. De kandidaat kan eigen mening verwoorden n.a.v voor hem bekend, relevant en werkgerelateerd onderwerp.
- Locatie: op het werk
- Actor(en): de kandidaat, collega's en de leidinggevende
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, mening geven, argument geven, reden geven

CH3: Een verslag maken tijdens een werkoverleg

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor zichzelf een notitie maken van iets wat gezegd wordt in het werkoverleg.
- Locatie: op het werk
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie geven

CP8: OVERLEGGEN MET COLLEGA 'S

Thema's

- gevaarlijke situaties
- onvoorziene situaties
- taakverdeling
- uitvoering van werkzaamheden

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan overleggen met collega's over de uitvoering van de werkzaamheden.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Met collega's praten over de werkverdeling

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt een verzoek om iets te doen (assisteren) of te halen.
 2. De kandidaat kan aangeven dat hij (niet) weet wat er van hem verwacht wordt.
 3. De kandidaat kan een voorkeur aangeven voor bepaalde werkzaamheden.
 4. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
- Locatie: op het werk
- Actor(en): de kandidaat en collega's
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, mening geven, voorstel doen, uitleg vragen, vragen beantwoorden

CH2: Met collega's overleggen over de uitvoering van het werk

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt aanwijzingen van collega bij de uitvoering van het werk.
 2. De kandidaat kan een collega aanwijzingen geven bij het werk.
 3. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
 4. De kandidaat kan aangeven dat hij weet wat er van hem verwacht wordt.
 5. De kandidaat kan onvoorziene situaties beschrijven en melden aan een collega.
 6. De kandidaat kan overleggen over de oplossing van onvoorziene situaties.
- Locatie: op het werk
- Actor(en): de kandidaat en de directe (leidinggevende) collega's
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, instructie geven, mening geven, oorzaak noemen, waarschuwen

CP9: IN GESPREK MET COLLEGA'S

Thema's

- bedanken voor hulp van collega
- condoleance bij overlijden van familielid/vriend van collega
- felicitaties bij geboorte van een kind
- felicitatie bij verjaardag collega
- gesprekken over vakantieplannen
- informeren naar zieke collega
- zichzelf voorstellen aan nieuwe collega's

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan informele min of meer gestandaardiseerde gesprekken voeren met collega's over interpersoonlijke kwesties.

De kandidaat kan algemene wensen e.d. uitwisselen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Informele gesprekjes met collega's

o Doelen:

1. De kandidaat kan zichzelf voorstellen aan nieuwe collega's.
2. De kandidaat kan deelnemen aan eenvoudige pauzegesprekken.
3. De kandidaat kan een collega hulp aanbieden.
4. De kandidaat kan een collega bedanken voor aangeboden hulp.
5. De kandidaat kan een collega feliciteren/condoleren.
6. De kandidaat kan informeren naar eerder genoemde persoonlijke gebeurtenissen van collega's.
7. De kandidaat kan zijn ergernis aangeven.
8. De kandidaat kan vriendelijk vragen om een andere houding of gedrag.

o Locatie: op de werkplek

o Actor(en): de kandidaat en collega's

o Vaardigheid: gesprekken voeren

- Subvaardigheid: informele gesprekken
- Taalhandelingen: ervaring uitdrukken, gevoelens verwoorden, waardering, blijdschap, afkeur uitdrukken, informatie geven

cruciale praktijksituaties
domein Werk specifiek
(Techniek, Handel & Dienstverlening en Zorg & Welzijn)

Bureau ICE
Cito
ITTA
Januari 2006

Techniek

CP1: Klantcontacten

- CH1: Met een klant overleggen over wat gedaan moet worden
- CH2: Met een klant overleggen tijdens het werk
- CH3: In gesprek met een klant over de afronding van het werk
- CH4: Werkzaamheden verantwoorden via formulier

CP2: Rapporteren

- CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren
- CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgactiviteiten opschrijven
- CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden
- CH4: Mondeling rapporteren over vervolgactiviteiten

CP3: Omgaan met arbo-voorschriften

- CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken
- CH2: In gesprek over arbo op het werk
- CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

CP4: Klachtenbehandeling

- CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

CP5: Werkinstructies begrijpen

- CH1: Een mondelinge instructie bij een machine of apparaat
- CH2: Instructies lezen
- CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

Handel & Dienstverlening

CP1: Klantcontacten

- CH1: Contact leggen met klanten
- CH2: In gesprek over de aanwezigheid van producten en diensten
- CH3: In gesprek over kwaliteit, de prijs of het gebruik van producten of diensten
- CH4: Schriftelijke informatie opzoeken

CP2: Rapporteren

- CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren
- CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgactiviteiten opschrijven
- CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden
- CH4: Mondeling rapporteren over vervolgactiviteiten

CP3: Omgaan met arbo-voorschriften

- CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken
- CH2: In gesprek over arbo op de eigen werkplek
- CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

CP4: Klachtenbehandeling

- CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

CP5: Werkinstructies begrijpen

- CH1: Een mondelinge instructie bij een machine of apparaat
- CH2: Instructies lezen
- CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

Zorg & Welzijn

CP1: Klantcontacten

- CH1: In gesprek met zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten
- CH2: Aanwijzingen en toelichting geven aan zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten
- CH3: In gesprek met zorgvragers of cliënten over werkzaamheden
- CH4: Bezoekers van de instelling ontvangen en informatie verschaffen over de instelling

CP2: Rapporteren

- CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren
- CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgactiviteiten opschrijven
- CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden
- CH4: Mondeling rapporteren over vervolgactiviteiten

CP3: Omgaan met arbo-voorschriften

- CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken
- CH2: In gesprek over arbo op de eigen werkplek
- CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

CP4: Klachtenbehandeling

- CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

CP5: Werkinstructies begrijpen

- CH1: Een mondelinge instructie bij een handeling of apparaat volgen
- CH2: Instructies lezen
- CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

Domein: TECHNIEK

CP1: KLANTCONTACTEN

Thema's

- alledaagse gesprekken (kort)
- over het werk dat gedaan moet worden
- verzoeken om huishoudelijk materiaal (vuilniszak, bezem, etc.)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan de klant op adequate wijze te woord staan.

De kandidaat kan de klant op adequate wijze informatie geven.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Met een klant overleggen over wat gedaan moet worden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich introduceren bij een klant.
 2. De kandidaat kan de wensen van een klant begrijpen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
 4. De kandidaat kan een klant adviseren op basis van schriftelijke informatie, bijv. een folder.
- Locatie: bij de klant
- Actor(en): de kandidaat, een klant en evt. een collega
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: groeten, informatie vragen, vragen stellen

CH2: Met een klant overleggen tijdens het werk

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aan een klant vertellen wat hij aan het doen is en wat er gaat gebeuren.
 2. De kandidaat begrijpt wat de klant wil en kan vragen stellen ter verduidelijking.
 3. De kandidaat kan bij de klant een verzoek doen om huishoudelijk materiaal (emmer, vuilniszak, bezem e.d.).
 4. De kandidaat kan toestemming vragen voor een handeling (bijv. iets verzetten).
- Locatie: bij de klant
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, uitleg geven, verzoek doen, toestemming vragen

CH3: In gesprek met een klant over de afronding van het werk

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een verzoek doen aan de klant om een werkbon te ondertekenen.
 2. De kandidaat kan afscheid nemen van klant.
- Locatie: bij de klant
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: groeten, beschrijven, informatie geven, uitleg geven, verzoek doen

CH4: Werkzaamheden verantwoorden via een formulier

- Doelen:

1. De kandidaat kan een formulier over werkzaamheden invullen.
2. De kandidaat kan de gewerkte tijd invullen op een standaardformulier (evt. begin- en eindtijd).

- Locatie: bij de klant, op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, vragen beantwoorden

CP2: RAPPORTEREN

Thema's

- de wijze waarop het e.e.a. is afgerond
- het werk dat gedaan is
- stand van zaken na afloop
- storingen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan mondeling en schriftelijk werkzaamheden rapporteren.

De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke rapportages van werkzaamheden begrijpen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan op een standaardformulier een opsomming geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan op een standaardformulier of in een logboek notities maken voor collega's en leidinggevenden.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, beschrijving geven, verzoek doen

CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgvactiteiten opschrijven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aangeven wat er eventueel nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een vaak terugkerende storing beschrijven.
 3. De kandidaat kan een verzoek doen om aan iets te denken, of iets te regelen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, beschrijving geven, verzoek doen

CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan in gesprek met een collega of leidinggevende een opsomming geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan aangeven wat er eventueel nog moet gebeuren.
 3. De kandidaat kan opmerkingen, boodschappen of (bekende) storingen doorgeven.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een collega of de leidinggevende
- Vaardigheid: spreken
 - Subvaardigheid: monologen
 - Taalhandelingen: beschrijving geven, uitleg geven, voorbeeld geven
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, beschrijving geven, uitleg geven, voorbeeld geven, waarschuwen

CH4: Mondelinge rapporteren over vervolgvactiteiten.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aangeven wat er eventueel nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een verzoek doen om aan iets te denken, of iets te regelen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een collega
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, verzoek doen

CP3: OMGAAN MET ARBO-VOORSCHRIFTEN

Thema's

- algemene til- en bukinstructies
- gebruik chemische middelen, schoonmaakmiddelen
- gebruik van beschermingsmiddelen (oordoppen, gasmaskers, handschoenen, mondkapjes)
- gebruik verplichte werkkleding
- overzichten van hygiënisch, gezond, veilig handelen
- voorschriften en veiligheidsinstructies (bij brand, bij ontruiming, etc.)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan arbo-voorschriften met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden begrijpen en toepassen.
De kandidaat kan behoefte aan aanpassingen van de voorschriften op de werkplek bespreekbaar maken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor hem bestemde teksten over veiligheid, gezondheid en hygiëne begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen

CH2: In gesprek over arbo op het werk

- Doelen:
 1. De kandidaat kan praktische vragen stellen over consequenties van instructies, gedrag, lichaamshouding, kledingsvoorschriften en beschermingsmiddelen.
 2. De kandidaat kan met leidinggevende of arbo-deskundige praten over eigen klachten en behoeften.
 3. De kandidaat kan aan leidinggevende of arbo-deskundige vragen stellen over veiligheidsvoorschriften.
 4. De kandidaat kan een (nieuwe) collega kort wijzen op veiligheidsmaatregelen, gewenst gedrag en het gebruik van beschermingsmiddelen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, de direct leidinggevende, een arbo-deskundige en collega's
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: advies vragen, voorbeeld geven, verzoek doen, informatie geven, waarschuwen, instructie geven

CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan die informatie uit een demonstratie, cursus over veiligheid, gezondheid en hygiëne begrijpen die betrekking heeft op zijn eigen werkzaamheden en concrete handelen, mits er met visuele ondersteuning gewerkt wordt.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over de arbo-demonstratie of veiligheidsinstructie als hij iets niet begrijpt.
 3. De kandidaat kan tijdens de cursus eenvoudige vragen over arbo- en hygiëne t.a.v. de eigen werkplek beantwoorden.
- Locatie: op het werk of op bedrijfsopleiding
- Actor(en): de kandidaat, de opleider en/of collega's
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen, antwoord geven

CP4: KLACHTENBEHANDELING

Thema's

- aangerichte schade tijdens het werk
- kwalitatief slecht geleverde dienst of product
- slecht uitgevoerde reparatie of handeling
- te laat gearriveerde dienst/levering
- verkeerde leverantie

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze een klacht behandelen die betrekking heeft op zijn eigen werkzaamheden.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan (de hoofdlijnen van) een klacht van een klant begrijpen.
 2. De kandidaat kan een klant adequaat en beleefd te woord staan.
 3. De kandidaat kan een bon of kwitantie lezen en begrijpen.
 4. De kandidaat kan toelichting geven op een procedure en eigen bevoegdheden/taken.
 5. De kandidaat kan een voorstel doen voor het oplossen van eenvoudige klachten.
 6. De kandidaat kan een complexere klacht doorspelen naar een collega.
 7. De kandidaat kan een voorstel van een collega voor de oplossing begrijpen.
 8. De kandidaat kan een afspraak formuleren over de oplossing van het probleem.
 9. De kandidaat kan een klacht noteren op een bon, kwitantie of standaardformulier.
- Locatie: bij de klant
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: uitleg geven, informatie begrijpen, informatie geven, aanwijzingen geven, uitleg geven, verontschuldigen aanbieden
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, toelichting geven

CP5: WERKINSTRUCTIES BEGRIJPEN

Thema's

- instructies bij machines, apparaten, producten
- instructies bij nieuwe taken of handelingen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan instructies bij machines, apparaten en formulieren begrijpen en toepassen.
De kandidaat kan een instructie voor een nieuwe taak of handeling begrijpen en toepassen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een mondelinge instructie bij een machine of apparaat volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan (een visueel ondersteunde) instructie (demonstratie) bij een handeling of machine begrijpen.
 2. De kandidaat kan vragen stellen naar aanleiding van een instructie.
 3. De kandidaat kan antwoorden op de vragen begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, een collega, de leidinggevende en/of een externe opleider
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; informele gesprekken
 - Taalhandelingen: vragen stellen

CH2: Instructies lezen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor hem of haar bestemde instructie bij een apparaat of machine begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen

CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen aan de leidinggevende stellen over schriftelijke instructies.
 2. De kandidaat kan ter verifiëring van het begrip de instructies in eigen woorden weergeven.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, een collega en/of de direct leidinggevende
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: advies vragen, informatie vragen

Domein: HANDEL & DIENSTVERLENING

CP1: KLANTCONTACTEN

Thema's

- beschikbaarheid van product of dienst
- gebruik van product of dienst
- kwaliteit
- prijs
- schriftelijke productinformatie
- vindplaats of locatie van het product

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan de klant op adequate wijze te woord staan.

De kandidaat kan de klant op adequate wijze informatie geven.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Contact leggen met klanten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aan een klant vragen of hij kan helpen.
 2. De kandidaat begrijpt een vraag om hulp en kan daarop ingaan of vragen of de klant een moment kan wachten.
 3. De kandidaat kan zich verontschuldigen voor de wachttijd.
- Locatie: in een winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: hulp aanbieden, excuses maken, informatie geven, beschrijven

CH2: In gesprek over de aanwezigheid van producten en diensten

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt de vraag om een bepaald product of bepaalde dienst.
 2. De kandidaat kan schriftelijke informatie opzoeken over een product of dienst.
 3. De kandidaat kan aangeven of een product of dienst beschikbaar is.
 4. De kandidaat kan aangeven waarom het product of de dienst niet beschikbaar is.
 5. De kandidaat kan uitleggen waar het product ligt/hoe te bemachtigen/hoe in de vraag kan worden voorzien.
 6. De kandidaat kan aangeven dat hij het antwoord niet weet.
 7. De kandidaat kan de hulp van een collega invoeren.
- Locatie: in een winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat, een klant en evt. een collega
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, redenen geven, beschrijven, excuses maken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, beschrijven

CH3: In gesprek over kwaliteit, de prijs of het gebruik van producten of diensten

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt eenvoudige vragen over de kwaliteit, de prijs of het gebruik van een product of dienst.
 2. De kandidaat kan eenvoudige vragen over de kwaliteit, de prijs of het gebruik van een product of dienst beantwoorden.
 3. De kandidaat kan aangeven dat hij het antwoord niet weet.

4. De kandidaat kan aangeven dat hij het antwoord gaat opzoeken of aan een collega gaat vragen.
5. De kandidaat kan aan een collega eenvoudige vragen stellen over de kwaliteit, de prijs of het gebruik van een product of dienst.

- Locatie: in een winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat en klant en evt. een collega

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, beschrijven

CH4: Schriftelijke informatie opzoeken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie opzoeken in folder, advertentie of productengids/overzicht, productetiket.
 2. De kandidaat kan de klant wijzen op beschikbare schriftelijke informatie.
 3. De kandidaat kan schriftelijke informatie opzoeken over een product of dienst.

- Locatie: in een winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat, een klant en evt. een collega.

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; oriënterend lezen

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, beschrijven

CP2: RAPPORTEREN

Thema's

- afgehandelde klussen
- bestellingen
- het werk dat gedaan is
- post/faxberichten
- storingen
- voorraadlijsten

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan mondeling en schriftelijk werkzaamheden rapporteren.

De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke rapportages van werkzaamheden begrijpen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan op een standaardformulier, een dagstaat of een overzichtslijstje, opsommingen geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan op een standaardformulier of een dagstaat noodzakelijke opmerkingen of boodschappen noteren voor collega's, leidinggevenden of andere professionals.
 3. De kandidaat kan, in kernwoorden een collega enkele schriftelijke aanwijzingen geven wat er gedaan is met bijvoorbeeld een storing of schade, of een bestelling.
- Locatie: in de winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat, een directe collega, de leidinggevende of een andere professioneel betrokkene
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie; aantekeningen, berichten en formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, toelichting geven

CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgactiviteiten opschrijven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een notitie voor een collega maken over wat er nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een logboek of formulier invullen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, een collega en/of een dienstverlener
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie; aantekeningen, berichten en formulieren
 - Taalhandelingen: verzoek doen, informatie geven, toelichting geven

CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan in een werkoverleg of collegiaal gesprek opsommingen geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan noodzakelijke opmerkingen of boodschappen mondeling overbrengen aan collega's, leidinggevenden of andere professionals.
 3. De kandidaat kan aan het werkgerelateerde reacties of boodschappen van collega's, leidinggevenden of andere professionals begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, een directe collega en/of de leidinggevende
- Vaardigheid: spreken
 - Subvaardigheid: monoloog
 - Taalhandelingen: uitleg geven, beschrijven, voorbeeld geven

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen; bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven, beschrijven, voorbeeld geven

CH4: Mondeling rapporteren over vervolgactiviteiten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aangeven wat er eventueel nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een verzoek doen om aan iets te denken, iets te kopen, etc.
- Locatie: in de winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat, een collega, de leidinggevende, een leverancier en/of een klant
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven, beschrijven, voorbeeld geven, advies geven

CP3: OMGAAN MET ARBO-VOORSCHRIFTEN

Thema's

- algemene arbo-instructies
- overzichten van hygiënisch en gezond handelen
- voorschriften en veiligheidsinstructies (bij brand, bij ontruiming, etc.)
- werkplekregels computergebruik

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan arbo-voorschriften met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden begrijpen en toepassen.
De kandidaat kan behoefte aan aanpassingen op de werkplek bespreekbaar maken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor hem bestemde teksten over veiligheid, gezondheid en hygiëne op kantoor of in de winkel begrijpen.
- Locatie: in de winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat, een collega en de leidinggevende
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

CH2: In gesprek over arbo op de eigen werkplek

- Doelen:
 1. De kandidaat kan praktische vragen stellen over consequenties van instructies, gedrag, lichaamshouding, kledingsvoorschriften, beschermingsmiddelen, meubilair, aangepaste werkplek etc.
 2. De kandidaat kan met de leidinggevende of een arbo-deskundige praten over zijn eigen klachten en behoeften.
 3. De kandidaat kan aan de leidinggevende of een collega vragen stellen over veiligheidsvoorschriften.
 4. De kandidaat kan een (nieuwe) collega kort wijzen op veiligheidsmaatregelen, gewenst gedrag en het gebruik van beschermingsmiddelen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en de direct leidinggevende
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, advies vragen, verzoek doen, informatie geven, waarschuwen, instructie geven

CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan die informatie uit een demonstratie, cursus over veiligheid, gezondheid begrijpen die betrekking heeft op zijn eigen werkzaamheden en concrete handelen, mits er met visuele ondersteuning gewerkt wordt.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over de arbo-demonstratie of veiligheidsinstructie.
 3. De kandidaat kan eenvoudige vragen over arbo-voorschriften of veiligheidsinstructies t.a.v. de eigen werkplek beantwoorden.
- Locatie: op de werkplek of op bedrijfsopleiding
- Actor(en): de kandidaat, de opleider en evt. derden
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: lezen

- Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen, antwoord geven

CP4: KLACHTENBEHANDELING

Thema's

- kwalitatief slecht geleverde dienst of product
- te laat gearriveerde dienst of product
- verkeerde leverantie

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze een klacht afhandelen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan (de hoofdlijnen van) een klacht van een klant begrijpen.
 2. De kandidaat kan een klant adequaat en beleefd te woord staan.
 3. De kandidaat kan een bon of kwitantie lezen en begrijpen.
 4. De kandidaat kan toelichting geven op de procedure en zijn eigen bevoegdheden of taken.
 5. De kandidaat kan een voorstel doen voor het oplossen van eenvoudige klachten.
 6. De kandidaat kan een complexere klacht doorspelen naar een collega.
 7. De kandidaat kan een voorstel van een collega voor de oplossing begrijpen.
 8. De kandidaat kan een afspraak formuleren over de oplossing van het probleem.
 9. De kandidaat kan een klacht noteren op een bon, kwitantie of standaardformulier.
- Locatie: in de winkel, op kantoor, bij een klant
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: uitleg geven, informatie geven, informatie vragen, aanwijzingen geven, uitleg geven, verontschuldigen aanbieden
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: vragen beantwoorden, toelichting geven, informatie geven

CP5: WERKINSTRUCTIES BEGRIJPEN

Thema's

- instructies bij machines, apparaten of producten
- instructies bij nieuwe taken of handelingen

Algemene doelstelling:

De kandidaat kan instructies bij machines, apparaten en formulieren begrijpen en toepassen
De kandidaat kan een instructie voor een nieuwe taak of handeling begrijpen en toepassen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een mondelinge instructie bij een machine of apparaat volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een visueel ondersteunde instructie of demonstratie bij een handeling of machine begrijpen.
 2. De kandidaat kan vragen stellen naar aanleiding van een instructie.
 3. De kandidaat kan antwoorden op vragen over een instructie begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, een collega of de leidinggevende en/of een externe opleider
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; informele gesprekken
 - Taalhandelingen: vragen stellen, verduidelijking vragen, aanvulling vragen

CH2: Instructies lezen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor hem bestemde instructie bij een apparaat of machine begrijpen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; lezen om informatie op te doen

CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen stellen over schriftelijke instructies aan leidinggevende.
 2. De kandidaat kan ter verifiëring van het begrip de instructies in eigen woorden weergeven.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat, de direct leidinggevende en/of een collega
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: advies vragen, uitleg vragen, informatie vragen, verduidelijking vragen

Domein: ZORG & WELZIJN

CP1: KLANTCONTACTEN

Thema's

- bezoek voor de instelling ontvangen
- bezoekers de weg wijzen
- gedragsaanwijzingen
- ongewone zaken registreren en melden
- opdrachten geven aan zorgvragers
- signalen opvangen
- taakverdeling

Algemene doelstelling

De kandidaat kan de klant op adequate wijze te woord staan en informatie geven.

De kandidaat kan op een adequate wijze overleggen met zorgvragers en cliënten en patiënten.

De kandidaat kan op adequate wijze bezoek ontvangen in de instelling.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een alledaags gesprekje openen en sluiten.
 2. De kandidaat kan over het alledaagse eigen leven van de zorgvrager, het kind, de patiënt of de cliënt vragen stellen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
 4. De kandidaat kan signalen opvangen en veranderingen in alledaags gedrag onderkennen en daarvan melding doen bij leidinggevende, ouder, collega.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat, de patiënt of zorgvrager, de leidinggevende, ouder of een collega
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, mening geven, advies geven, toelichten, verslag doen

CH2: Aanwijzingen en toelichting geven aan zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de zorgvrager, het kind, de patiënt of de cliënt door anderen opgedragen aanwijzingen overbrengen.
 2. De kandidaat kan vragen ter verduidelijking beantwoorden voor zover die te maken hebben met uit te voeren handelingen.
 3. De kandidaat kan onvoorziene situaties en gebeurtenissen beschrijven en melden bij collega of leidinggevende.
 4. De kandidaat kan ter plaatse overleggen over mogelijke oplossingen van onvoorziene situaties.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat, de patiënt, de cliënt, de zorgvrager of het kind
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, uitleg geven

CH3: In gesprek met zorgvragers of cliënten over werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een voorstel doen voor de uitvoering van werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan een verzoek van de klant begrijpen.
 3. De kandidaat kan een verzoek van de klant beleefd weigeren.
 4. De kandidaat kan een weigering toelichten.
 5. De kandidaat kan afspraken maken met de klant.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en de zorgvrager of de cliënt

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: voorstel doen, weigeren, uitleg geven, informatie geven, informatie vragen

CH4: Bezoekers van de instelling ontvangen en informatie verschaffen over de instelling

- Doelen:
 1. De kandidaat kan bezoekers een rondleiding geven en uitleggen wat waar te doen is.
 2. De kandidaat kan activiteiten, namen, tijden, locatie en telefoonnummers opzoeken in rooster, agenda, aankondigingen e.d.
 3. De kandidaat kan eenvoudige vragen over activiteiten, openingstijden, kantoortijden etc. beantwoorden.
 4. De kandidaat kan aangeven wanneer en bij wie meer informatie kan worden ingewonnen.
 5. De kandidaat kan een naam en andere gegevens van een bezoeker noteren en vertellen dat er contact wordt opgenomen.
 6. De kandidaat kan bezoekers uitgeleide doen en afscheid nemen.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en bezoekers
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: groeten, antwoorden geven, informatie geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie geven

CP2: RAPPORTEREN

Thema's

- de wijze waarop het werkzaamheden zijn afgerond
- geboden zorghulp
- het werk dat gedaan is
- huishoudelijk werk
- stand van zaken na afloop
- uitgevoerde spel- en andere activiteiten

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan mondeling en schriftelijk werkzaamheden rapporteren.

De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke rapportages van werkzaamheden begrijpen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijke rapporteren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan op een standaardformulier, een dagstaat of een overzichtslijstje, in steekwoorden, opsommingen geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan op een standaardformulier of een dagstaat noodzakelijke opmerkingen of boodschappen noteren voor collega's, leidinggevenden of andere professionals.
 3. De kandidaat kan, in kernwoorden, ten behoeve van zorgvrager, familie of anderen schriftelijk aanwijzingen geven over wat gedaan moet worden als vervolg op zijn werkzaamheden.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat, een directe collega, de leidinggevende, de zorgvrager, cliënt, familie van de zorgvrager of een andere professioneel betrokkene
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten en formulieren
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, vragen beantwoorden, verzoek doen

CH2: Een korte notitie of boodschap over vervolgactiviteiten opschrijven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan notities voor een collega maken om aan iets te denken of over wat er nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een kort standaardbriefje schrijven aan familie of verantwoordelijken voor de zorgvrager, het kind of de cliënt.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en de zorgvrager, cliënt, ouder of andere professioneel betrokkene
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, verzoek doen

CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan in een werkoverleg of collegiaal gesprek opsommingen geven van uitgevoerde werkzaamheden.
 2. De kandidaat kan noodzakelijke opmerkingen of boodschappen mondeling overbrengen aan collega's, leidinggevenden of andere professionals.
 3. De kandidaat kan aan de zorgvrager, familie of anderen vertellen wat er gedaan moet worden als vervolg op zijn werkzaamheden.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager

- Actor(en): de kandidaat, een directe collega, de leidinggevende, de zorgvrager, cliënt, ouder of andere professioneel betrokkene
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen; bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven, beschrijven, voorbeeld geven, advies geven

CH4: Mondeling rapporteren over vervolgactiviteiten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aangeven wat er eventueel nog moet gebeuren.
 2. De kandidaat kan een verzoek doen om aan iets te denken, iets te kopen, etc.
 3. De kandidaat kan melden dat de zorgvrager of cliënt met anderen contact moet opnemen over vervolgactiviteiten.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en de zorgvrager, de cliënt, de ouder of een andere professioneel betrokkene
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven, beschrijven, voorbeeld geven, advies geven

CP3: OMGAAN MET ARBO-VOORSCHRIFTEN

Thema's

- algemene til- en bukinstructies
- gebruik chemische middelen
- gebruik schoonmaakmiddelen
- gezondheid en hygiëne
- overzichten van hygiënisch en gezond handelen
- voorschriften en veiligheidsinstructies (bij brand, bij ontruiming, etc.)

Algemene doelstelling

De kandidaat kan arbo-voorschriften met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden begrijpen en toepassen.
De kandidaat kan behoefte aan aanpassingen op de werkplek bespreekbaar maken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan instructies over veiligheid, gezondheid en hygiëne begrijpen
 2. De kandidaat kan instructies begrijpen die zowel zijn eigen handelen als die van de zorgvrager, de patiënt, het kind of de bezoeker betreffen.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager, thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen van instructies; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

CH2: In gesprek over arbo op de eigen werkplek

- Doelen:
 1. De kandidaat kan praktische vragen stellen over consequenties van instructies, buk- en tilvoorschriften, kledingsvoorschriften, beschermingsmiddelen, hulpapparatuur, etc.
 2. De kandidaat kan met de leidinggevende of een arbo-deskundige praten over eigen klachten, behoeften en uitzonderingen.
 3. De kandidaat kan aan een collega of de leidinggevende vragen stellen over hygiëne, arbo- en veiligheidsvoorschriften.
 4. De kandidaat kan een (nieuwe) collega kort wijzen op veiligheidsmaatregelen, gewenst gedrag en het gebruik van beschermingsmiddelen.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): kandidaat, de direct leidinggevende, een arbo-deskundige en een collega
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: advies vragen, voorbeeld geven, verzoek doen, informatie geven, waarschuwen, instructie geven

CH3: Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan die informatie uit een demonstratie, cursus over veiligheid, gezondheid begrijpen die betrekking heeft op zijn eigen werkzaamheden en concrete handelen, mits er met visuele ondersteuning gewerkt wordt.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over de arbo-demonstratie of de veiligheidsinstructie.
 3. De kandidaat kan eenvoudige vragen over arbo-voorschriften, veiligheidsinstructies en hygiëne t.a.v. zijn eigen werkzaamheden beantwoorden.
- Locatie: op de werkplek of op bedrijfsopleiding
- Actor(en): de kandidaat, de opleider en evt. medecursisten of collega's
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen; informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen, antwoord geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen, antwoord geven; verzoek doen

CP4: KLACHTENBEHANDELING

Thema's

- aangerichte schade tijdens het werk
- behoefte aan andere of extra zorg
- klachten over personen, instelling of iets van het werk
- kwalitatief slecht geleverde dienst, zorg
- niet nagekomen afspraak
- te laat gearriveerde dienst, zorg

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze een klacht afhandelen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: In gesprek met een klant over een klacht m.b.t. de eigen werkzaamheden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan (de hoofdlijnen van) een klacht van een zorgvrager, cliënt of ouder begrijpen.
 2. De kandidaat kan een zorgvrager, cliënt of ouder adequaat en beleefd te woord staan.
 3. De kandidaat kan een formulier, een eenvoudig verslag of een notie van een collega over de geleverde zorg begrijpen.
 4. De kandidaat kan toelichting geven op de procedure en zijn eigen bevoegdheden of taken.
 5. De kandidaat kan een voorstel doen voor het oplossen van eenvoudige klachten.
 6. De kandidaat kan een complexere klacht doorspelen naar een collega.
 7. De kandidaat kan een voorstel van een collega voor de oplossing begrijpen.
 8. De kandidaat kan een afspraak formuleren over de oplossing van het probleem.
 9. De kandidaat kan een klacht noteren op een standaardformulier of in een logboek.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en de cliënt of zorgvrager
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen; instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; zaken regelen
 - Taalhandelingen: uitleg geven, informatie begrijpen, informatie geven, aanwijzingen geven, uitleg geven, verontschuldigen aanbieden
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, toelichting geven

CP5: WERKINSTRUCTIES BEGRIJPEN

Thema's

- instructies bij machines, apparaten, producten
- instructies bij nieuwe taken of handelingen

Algemene doelstelling:

De kandidaat kan instructies bij machines, apparaten en formulieren begrijpen en toepassen.
De kandidaat kan een instructie voor een nieuwe taak of handeling begrijpen en toepassen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een mondelinge instructie bij een handeling of apparaat volgen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een visueel ondersteunde instructie of demonstratie bij een handeling of machine begrijpen.
 2. De kandidaat kan vragen stellen naar aanleiding van een instructie.
 3. De kandidaat kan antwoorden op de vragen over een instructie begrijpen.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat, een collega, de leidinggevende en een externe opleider
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies; luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen; informele gesprekken
 - Taalhandelingen: vragen stellen, verduidelijking vragen, advies vragen

CH2: Instructies lezen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan voor hem bestemde instructie bij een handeling of apparaat begrijpen.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen

CH3: Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen aan de leidinggevende stellen over schriftelijke instructies.
 2. De kandidaat kan ter verifiëring van het begrip de instructies in eigen woorden weergeven.
- Locatie: op de instelling, bij de cliënt of zorgvrager
- Actor(en): de kandidaat en de direct leidinggevende of een collega
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: advies vragen, informatie vragen

Deze bijlage behoort bij de Regeling inburgering van 6 december 2006, nr. 5456790/06,
De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie,

M.C.F. Verdonk

Eindtermen Nederlandse Taal