

Eindtermen Nederlandse Taal

Inhoudsopgave:

| | |
|---|-----|
| TOELICHTING BIJ DE CRUCIALE PRAKTIJSITUATIES TAAL | 3 |
| DOMEIN BURGERSCHAP | 5 |
| GEMEENTELIJKE INSTANTIES | 6 |
| BETALINGSVERKEER..... | 10 |
| VERZEKERINGEN | 12 |
| HUISVESTING..... | 14 |
| ONDERWIJS..... | 20 |
| NABUURSCHAP | 22 |
| DOMEIN OPVOEDING, GEZONDHEIDSZORG EN ONDERWIJS (OGO) | 24 |
| DOMEIN WERK ALGEMEEN..... | 41 |
| WERK ZOEKEN..... | 42 |
| OP DE WERKVLOER | 47 |
| DOMEIN WERK SPECIFIEK..... | 54 |
| (TECHNIEK, HANDEL & DIENSTVERLENING EN ZORG & WELZIJN)..... | 54 |
| TECHNIEK..... | 56 |
| HANDEL & DIENSTVERLENING | 64 |
| ZORG & WELZIJN | 72 |
| DOMEIN ONDERNEMERSCHAP..... | 80 |
| INSTANTIES..... | 81 |
| BEDRIJFSVOERING | 92 |
| DOMEIN MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE..... | 104 |
| ACTIEF IN MIJN WOONOMGEVING..... | 106 |
| GEZONDHEID EN SPORT | 115 |
| ACTIEF ALS VRIJWILLIGER | 118 |
| OP ZOEK NAAR VRIJWILLIGERSWERK | 125 |

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 in vier groepen: degenen die zich primair bezighouden met het opvoeden van kinderen, degenen die betaalde arbeid (gaan) verrichten, degenen die niet belast zijn met de opvoeding van een kind en geen betaalde arbeid verrichten, maar wel participeren in de samenleving en degenen die een zelfstandige onderneming hebben of willen beginnen.

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.

Voor de derde groep zijn relevante praktijksituaties beschreven die betrekking hebben op maatschappelijke participatie. Ook zijn er voor deze groep praktijksituaties met betrekking tot het zoeken naar vrijwilligerswerk toegevoegd.

Voor de vierde groep zijn relevante praktijksituaties beschreven die betrekking hebben op het starten van een zelfstandige onderneming of het hebben van een zelfstandige onderneming.

De kandidaat kan aangeven of het accent op werk, opvoedingstaken, maatschappelijke participatie dan wel ondernemerschap 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, Maatschappelijke Participatie, Ondernemerschap 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, OGO, Maatschappelijke Participatie en Ondernemerschap.

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.

Het domein Maatschappelijke Participatie heeft betrekking op het participeren in de samenleving. Het domein is onderverdeeld in 'Maatschappelijke Participatie' en 'op zoek naar vrijwilligerswerk'. Enkele voorbeelden van situaties die hier kunnen voorkomen zijn: een gesprek voeren met buurtbewoners, meedoen aan een wijkactiviteit, informatie vragen over vrijwilligerswerk, etc.

Het domein Ondernemerschap heeft betrekking op het hebben van een eigen onderneming of het willen beginnen met een zelfstandige onderneming. Het domein Ondernemerschap is onderverdeeld in 'werk zoeken' en 'ondernemerschap'. Enkele voorbeelden van situaties die hier kunnen voorkomen zijn: De Kamer van Koophandel, een bedrijfsruimte huren, contact met de uitkeringsinstantie, 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 wordt door het Ministerie van VROM 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 niet 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

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

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, redenen 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

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

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 handelingssituaties

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
 -

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 handelingsituaties

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 handelingssituaties

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

geluidsopnames

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

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

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 burens/buurtbewoners.

De kandidaat kan op adequate wijze gesprekken voeren met burens/buurtbewoners over alledaagse onderwerpen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Kennismaken met de burens

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich voorstellen aan burens.
 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 burens.
 4. De kandidaat weet welke vragen hij wel en niet kan stellen.
- Locatie: bij de kandidaat of burens thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en burens of buurtgenoten
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: informatie geven, ervaringen verwoorden, vragen naar ervaringen, vergelijken

CH2: Burens uitnodigen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan burens uitnodigen op de koffie of voor een feestje.
- Locatie: bij de kandidaat of burens thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en burens 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 burens 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)

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: Voorbereiding op de inschrijving bij een sportclub

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 keuzeproces 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

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 gesprekje met collega's

Werk zoeken

CP1: OP ZOEK NAAR WERK

| |
|--|
| Thema's <ul style="list-style-type: none">• advertenties bekijken• functie-eisen• gevolgde opleiding• informatie inwinnen• inschrijven bij CWI, uitzendbureau, reïntegratiebedrijf• werkervaring (CV) |
| Algemene doelstellingen <p>De kandidaat kan zich op adequate wijze (her)oriënteren op voor hem/haar relevante functies op de arbeidsmarkt.</p> |
| Cruciale handelingsituaties <p>CH1: Inschrijven als werkzoekende</p> <ul style="list-style-type: none">○ Doelen:<ol style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">• Subvaardigheid: oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen○ Vaardigheid: gesprekken voeren<ul style="list-style-type: none">• 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<ul style="list-style-type: none">• Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren• Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, beschrijven, uitleg geven, voorbeeld geven <p>CH2: Schriftelijk vacatures zoeken</p> <ul style="list-style-type: none">○ Doelen:<ol style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">• Subvaardigheid: correspondentie lezen; oriënterend lezen; lezen om informatie op te doen <p>CH3: Informatie vragen over vacatures</p> <ul style="list-style-type: none">○ Doelen:<ol style="list-style-type: none">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

- gevolgd 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

Op de werkvloer

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, redenen 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, redenen 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, redenen 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, redenen 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

- 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.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en collega's
- 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)

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 vervolgvactiteiten opschrijven

CH3: Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden

CH4: Mondeling rapporteren over vervolgvactiteiten

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

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 werkbond 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

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 vervolgvactiteiten 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

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 overzichtsjijstje, 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

Cruciale praktijksituaties

Domein Ondernemerschap

Instanties

- CP 1: De kamer van koophandel
 - CH 1: Informatie van de Kamer van Koophandel begrijpen over het starten van een bedrijf
 - CH 2: Een adviesgesprek voeren met een adviseur van de Kamer van Koophandel
 - CH 3: Een bedrijf inschrijven bij de Kamer van Koophandel
 - CH 4: Informatie vragen en geven op startersdagen of informatiebijeenkomsten
- CP 2: Contact met uitkeringsinstantie
 - CH1: Een gesprek voeren bij een uitkeringsinstantie over starten vanuit een uitkering
 - CH2: Informeren naar mogelijkheden voor subsidie en financiering
- CP 3: De Belastingdienst
 - CH1: Een 'opgaaf startende onderneming' aanvragen
 - CH2: Een (advies)gesprek voeren met de belastingdienst
- CP 4: De bank
 - CH1: Een gesprek voeren over het bedrijfsplan
 - CH2: Een lening of krediet aanvragen en afsluiten
 - CH3: Een gegevensoverzicht opvragen bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)
- CP 5: Contact met de verzekeraar
 - CH1: Informeren naar verschillende bedrijfsverzekeringen
 - CH2: Een bedrijfsverzekering afsluiten
 - CH3: Een beroep doen op een bedrijfsverzekering
- CP 6: Controlerende instanties
 - CH1: Informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie
 - CH2: Een gesprek voeren met een controlerende instantie tijdens een inspectie
 - CH3: Een gesprek voeren na het krijgen van een waarschuwing of sanctie van een controlerende instantie

Bedrijfsvoering

- CP 7: Het bedrijfsplan
 - CH1: Informeren naar het maken van een bedrijfsplan en het bedrijfsidee formuleren
 - CH2: Informatie verzamelen en begrijpen over de branche en concurrentie
 - CH3: Informatie verzamelen en begrijpen over het aannemen van personeel
- CP 8: Een bedrijfsruimte huren
 - CH1: Informeren naar het huren van bedrijfsruimte
 - CH2: In gesprek met een makelaar over het huren van een bedrijfsruimte
 - CH3: Onderhandelen met de verhuurder over het huurcontract
 - CH4: Het huurcontract ondertekenen
- CP 9: Promotie
 - CH1: Het regelen van publiciteit
 - CH2: Contact hebben met andere ondernemers
- CP 10: De inkoop
 - CH1: Contact leggen met de groothandel
 - CH2: Een gesprek voeren over producten en diensten
 - CH3: Een klacht indienen over geleverde producten of diensten
- CP 11: De verkoop
 - CH1: Het leggen en onderhouden van klantcontacten
 - CH2: Een opdracht aannemen en afspraken maken
 - CH3: Het afhandelen van klachten
- CP 12: Financieel management
 - CH1. Een gesprek voeren met de boekhouder
 - CH2: Een rekening lezen
 - CH3: Een factuur opstellen
 - CH4: Een gesprek voeren met een wanbetaler

Instanties

CP1: DE KAMER VAN KOOPHANDEL

Thema's

- bedrijfsnaam
- bedrijfsruimte
- bedrijf inschrijven
- ondernemingsplan
- netwerk
- advies
- informatie

Algemene doelstellingen

- De kandidaat kan bij de Kamer van Koophandel informatie en advies inwinnen en verwerken over het starten van een eigen bedrijf.
- De kandidaat kan informatie vragen en geven op startersdagen en bijeenkomsten van de Kamer van Koophandel.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Informatie van de Kamer van Koophandel begrijpen over het starten van een bedrijf

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie over het starten van een bedrijf begrijpen.
 2. De kandidaat kan schriftelijke informatie uit een informatiepakket van de Kamer van Koophandel begrijpen.
 3. De kandidaat kan informatie van het internet, onder andere van de site van Kamer van Koophandel, begrijpen.
- Locatie: Kamer van Koophandel, thuis, eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Kamer van Koophandel
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, uitleg vragen

CH2: Een adviesgesprek voeren met een adviseur van de Kamer van Koophandel

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken voor een adviesgesprek.
 2. De kandidaat kan advies vragen over het starten van een bedrijf.
 3. De kandidaat kan advies over een aantal relevante zaken (bedrijfsnaam, locatie, ondernemingsplan) begrijpen.
 4. De kandidaat kan korte aantekeningen maken van het gesprek met de adviseur van de Kamer van Koophandel.
- Locatie: Kamer van Koophandel
- Actor(en): de kandidaat en een adviseur van de Kamer van Koophandel
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, uitleg vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen maken

CH 3: Een bedrijf inschrijven bij de Kamer van Koophandel

- Doel:

De kandidaat kan het eigen bedrijf inschrijven.

- Locatie: Kamer van Koophandel
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Kamer van Koophandel

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulier invullen

CH 4: Informatie vragen en geven op startersdagen of informatiebijeenkomsten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie tijdens een presentatie begrijpen.
 2. De kandidaat kan informatie verzamelen op een informatiemarkt.
 3. De kandidaat kan informatie uitwisselen met andere startende ondernemers.
 4. De kandidaat kan korte notities maken van voor hem relevante zaken op startersdagen of informatiebijeenkomsten.

- Locatie: Kamer van Koophandel, congres- of vergaderruimte, thuis
- Actor(en): de kandidaat, deskundigen van o.a. Kamer van Koophandel, andere startende ondernemers

- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies

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

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: luisteren en spreken op bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen

- Vaardigheid schrijven
 - Subvaardigheid: eigen observaties verwoorden, aantekeningen maken

CP2: CONTACT MET DE UITKERINGSINSTANTIE

Thema's

- voor- en nadelen zelfstandig ondernemerschap
- mogelijkheden voor startende ondernemers
- gevolgen ondernemerschap voor uitkering
- subsidies en financiering

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan informatie vinden over het starten van een onderneming.

De kandidaat kan zijn keuze voor het ondernemerschap beargumenteren.

De kandidaat kan vragen stellen over de financiële gevolgen van het starten van een onderneming.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een gesprek voeren bij de uitkeringsinstantie over starten als ondernemer vanuit een uitkering

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken met de contactpersoon/klantmanager van de uitkeringsinstantie.
 2. De kandidaat kan vertellen over zijn plan om een onderneming te starten.
 3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over het starten van een onderneming.
 4. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie over het starten van een onderneming begrijpen.
 5. De kandidaat kan de keuze (voor- en nadelen) voor het ondernemerschap toelichten en beargumenteren.
 6. De kandidaat kan de gevolgen van de keuze voor het ondernemerschap begrijpen.
- Locatie: thuis, UWV WERKbedrijf, Sociale Dienst, bibliotheek
- Actor(en): de kandidaat en de contactpersoon/klantmanager van de Sociale Dienst/UWV WERKbedrijf
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken.
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren,
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, vragen beantwoorden, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, reden geven.

CH2: Informeren naar mogelijkheden voor subsidie en financiering

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over subsidiemogelijkheden en financiering.
 2. De kandidaat kan informatie lezen over subsidiemogelijkheden en financiering.
 3. De kandidaat kan informatie over subsidiemogelijkheden en financiering begrijpen.
- Locatie: thuis, UWV WERKbedrijf, Sociale Dienst, bibliotheek, gemeente
- Actor(en): de kandidaat en de contactpersoon/klantmanager van de Sociale Dienst / UWV WERKbedrijf / gemeente
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren

- Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
- Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, beschrijven

CP3: DE BELASTINGDIENST

Thema's

- opgaaf startende onderneming
- informatie opvragen
- advies vragen
- belastingformulier

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een 'opgaaf startende onderneming' aanvragen.

De kandidaat kan vragen stellen over de 'opgaaf startende onderneming'.

De kandidaat kan advies vragen aan een medewerker van de Belastingdienst.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een 'opgaaf startende onderneming' aanvragen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de 'opgaaf startende onderneming' bij de Belastingdienst aanvragen.
 2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk informatie opvragen over de opgaaf.
 3. De kandidaat kan informatie doorgeven aan de Belastingdienst.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de Belastingdienst
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Belastingdienst
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CH2: Een (advies)gesprek voeren met de Belastingdienst

- Doelen:
 1. De kandidaat kan correspondentie lezen over verplichtingen die relevant zijn voor zijn bedrijf.
 2. De kandidaat kan informatie inwinnen over verplichtingen.
 3. De kandidaat kan gegevens over zijn bedrijf vertellen/toelichten.
 4. De kandidaat kan vragen stellen over verplichtingen die relevant zijn voor zijn bedrijf.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de Belastingdienst
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de Belastingdienst
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, gesprek openen, afspraken maken, uitleg vragen

CP4: DE BANK

Thema's

- bedrijfsplan
- lening of krediet
- gegevens opvragen en doorgeven
- BKR
- zakelijke rekening

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan bij de bank een gesprek voeren over het eigen bedrijf.

De kandidaat kan informatie opvragen over de persoonlijke gegevens bij Bureau Krediet Registratie (BKR-informatie).

De kandidaat kan informatie lezen over het afsluiten van een lening .

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een gesprek voeren over het bedrijfsplan

- Doelen:
 1. De kandidaat kan uitleg geven over zijn bedrijfsplan.
 2. De kandidaat kan vragen beantwoorden over zijn bedrijfsplan.
- Locatie: bank, thuis, eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een bankmedewerker
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, zich voorstellen, argument geven, voorbeeld geven, uitleg geven
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen

CH2: Een lening of krediet aanvragen en afsluiten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie lezen over leningen of kredieten.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren over een lening of krediet.
 3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk persoonlijke informatie geven met betrekking tot een lening of krediet.
 4. De kandidaat kan een aanvraag voor een lening lezen en ondertekenen.
- Locatie: bank, eigen bedrijf, via internet of telefonisch
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank of kredietverstrekker
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, redenen geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, uitleg geven

CH3: Een gegevensoverzicht opvragen bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt in grote lijnen de informatie over de procedure voor het opvragen van eigen BKR-gegevens.
 2. De kandidaat kan een aanvraagformulier invullen om eigen gegevens op te vragen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen over de aanvraag van een gegevensoverzicht.

4. De kandidaat kan informatie over de aanvraag van een gegevensoverzicht begrijpen.

- Locatie: bank, Bureau Krediet Registratie Tiel
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de bank of BKR
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren invullen
 - Taalhandelingen: informatie geven

CP5: CONTACT MET DE VERZEKERAAR

Thema's

- risico's
- pand verzekeren
- schadeverzekering
- inkomensverzekering
- arbeidsongeschiktheidverzekering
- verzekering afsluiten
- beroep doen op verzekering

Algemene doelstellingen

De kandidaat weet dat hij bedrijfsverzekeringen moet afsluiten.

De kandidaat kan mondeling en schriftelijk informatie vragen over verzekeringen.

De kandidaat kan noodzakelijke verzekeringen afsluiten.

De kandidaat weet wanneer hij een beroep kan doen op de verzekering.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Informeren naar verschillende bedrijfsverzekeringen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie lezen over bedrijfsverzekeringen.
 2. De kandidaat kan een afspraak maken met een verzekeraar.
 3. De kandidaat kan een gesprek voeren over noodzakelijke bedrijfsverzekeringen.
 4. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over verschillende verzekeringen.
 5. De kandidaat kan informatie begrijpen over verschillende verzekeringen.
- Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, redenen geven, beschrijven

CH2: Een bedrijfsverzekering afsluiten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een offerte/formulieren aanvragen voor een verzekering.
 2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over een offerte/formulieren.
 3. De kandidaat kan een offerte/formulieren voor een verzekering begrijpen.
 4. De kandidaat kan een formulier invullen om een verzekering af te sluiten.
- Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren

- Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
- Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CH3: Een beroep doen op een bedrijfsverzekering

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondelinge en schriftelijke informatie begrijpen over een beroep doen op een verzekering.
 2. De kandidaat kan een formulier invullen om schade te verhalen.
 3. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen over een beroep op de verzekering beantwoorden.
- Locatie: bedrijf van de kandidaat, verzekeringskantoor, bank, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een verzekeringsagent of tussenpersoon
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen stellen, verzoeken, toestemming geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CP6: CONTROLERENDE INSTANTIES

Thema's

- naleving regels en wetten
- toezichhouders, controle- en inspectiediensten
- politie
- brandweer
- douane
- arbeidsinspectie
- voedsel- en warenautoriteit
- bouw- en woningtoezicht

Algemene doelstellingen

De kandidaat is op de hoogte van de wetten en regels van controlerende instanties waarmee hij als ondernemer te maken heeft.

De kandidaat is op de hoogte van de eisen van controlerende instanties waaraan hij als ondernemer moet voldoen.

De kandidaat is op de hoogte van de procedures van inspecties door controlerende instanties.

De kandidaat kan informatie opvragen bij controlerende instanties.

De kandidaat kan informatie verstrekken aan controlerende instanties.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondeling (telefonisch) en schriftelijk (per brief of per e-mail) informatie opvragen over voorschriften van een controlerende instantie.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over de voorschriften van controlerende instanties.
 3. De kandidaat kan informatie over de voorschriften van controlerende instanties noteren.
 4. De kandidaat kan informatie over de voorschriften van controlerende instanties begrijpen.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, aan de telefoon, schriftelijk contact per e-mail, bij de controlerende instantie
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een controlerende instantie
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen,
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking/uitleg vragen, doorvragen, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen
 - Taalhandelingen: informatie geven, informatie vragen, aantekeningen maken

CH2: Een gesprek voeren met een controlerende instantie tijdens een inspectie

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de instructies van een controlerende instantie tijdens een inspectie begrijpen.
 2. De kandidaat kan relevante informatie verstrekken tijdens een inspectie door een controlerende instantie.
- Locatie: in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een inspecteur van een controlerende instantie
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, verduidelijking geven, beschrijven,

kenmerken noemen, argumenten geven, uitleg vragen en geven, voorbeeld geven, afspraken maken

CH3: Een gesprek voeren na het krijgen van een waarschuwing of sanctie van een controlerende instantie

- Doelen:
 1. De kandidaat kan mondeling toelichting vragen op een waarschuwing of sanctie door een controlerende instantie.
 2. De kandidaat kan een mondelinge toelichting op een waarschuwing of sanctie begrijpen.
 3. De kandidaat kan notities maken van de toelichting op een waarschuwing of sanctie.
- Locatie: in het eigen bedrijf, aan de telefoon, bij een informatieloket van een controlerende instantie
- Actor(en): de kandidaat en een toezichhouder van een controlerende instantie
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, gesprek openen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, argumenten geven, redenen geven, mening geven, afspraken maken, voorstel doen, toestemming vragen, uitleg vragen en geven, voorbeeld geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

Bedrijfsvoering

CP7: HET BEDRIJFSPLAN

Thema's

- bedrijfsidee
- bedrijfsplan
- marktonderzoek
- concurrentie
- branche
- personeel

Algemene doelstellingen

De kandidaat weet dat het maken van een bedrijfsplan nuttig is.

De kandidaat kan informatie begrijpen over het aannemen van personeel.

De kandidaat kan zijn bedrijfsidee formuleren.

De kandidaat kan informatie vinden over het maken van een bedrijfsplan.

De kandidaat kan informatie vinden over concurrentie in zijn branche.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Informeren naar het maken van een bedrijfsplan en het bedrijfsidee formuleren

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie lezen over het maken van een bedrijfsplan.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren over het maken van een bedrijfsplan.
 3. De kandidaat kan vragen stellen over het maken van een bedrijfsplan.
 4. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk uitleggen wat zijn idee voor een bedrijf is.
- Locatie: thuis, eigen bedrijf, Kamer van Koophandel, bank, UWV WERKbedrijf, IMK, andere adviesinstanties
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van het maken van een bedrijfsplan (bijvoorbeeld iemand van de Kamer van Koophandel)
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formuleren,
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CH2: Informatie verzamelen en begrijpen over de branche en concurrentie

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie vinden over zijn branche.
 2. De kandidaat kan informatie vinden over zijn concurrenten.
 3. De kandidaat kan informatie over zijn branche en concurrenten begrijpen.
 4. De kandidaat kan een gesprek voeren over zijn branche en concurrentie.
 5. De kandidaat kan informatie over zijn branche en concurrentie noteren.
- Locatie: eigen bedrijf, CBS, brancheorganisatie, IMK, andere adviesinstanties, informatiebijeenkomst branchevereniging
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van zijn branche
- Vaardigheid: luisteren

- Subvaardigheid: luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorbeeld geven, redenen geven, beschrijven

CH3: Informatie verzamelen en begrijpen over het aannemen van personeel

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie vinden over het aannemen van personeel.
 2. De kandidaat kan de gevolgen van het aannemen van personeel begrijpen (verplichtingen werkgever).
 3. De kandidaat kan een gesprek voeren over het aannemen van personeel.
 4. De kandidaat kan vertellen waarom hij wel of geen personeel wil/kan aannemen.
- Locatie: eigen bedrijf, Kamer van Koophandel, UWV WERKbedrijf, IMK, andere adviesinstanties, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een deskundige op het gebied van aannemen van personeel
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, toestemming vragen, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken

CP8: EEN BEDRIJFSRUIMTE HUREN

Thema's

- bedrijfsruimte
- wensen
- makelaar
- verhuurder
- onderhandelen
- huurcontract
- advies vragen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan informatie begrijpen over het huren van een bedrijfsruimte.

De kandidaat kan uitleggen wat voor soort bedrijfsruimte hij zoekt.

De kandidaat kan een eenvoudige onderhandeling voeren over het huren van een bedrijfsruimte.

De kandidaat kan een huurcontract ondertekenen.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Informeren naar het huren van een bedrijfsruimte

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren over het huren van een bedrijfsruimte.
 2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk vragen stellen over het huren van een bedrijfsruimte.
 3. De kandidaat kan eenvoudige mondelinge en schriftelijke informatie begrijpen over het huren van een bedrijfsruimte.
- Locatie: thuis, in het eigen bedrijf, bij de makelaar, bij de woningbouwvereniging
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gesprek openen, uitleg vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: verzoeken, vragen stellen, voorkeur aangeven, voorbeeld geven

CH2: In gesprek met een makelaar over het huren van een bedrijfsruimte

- Doelen:
 1. De kandidaat kan uitleggen wat voor soort bedrijfsruimte hij zoekt.
 2. De kandidaat kan verschillende bedrijfsruimtes met elkaar vergelijken.
 3. De kandidaat kan vragen van de makelaar over de bedrijfsruimte beantwoorden.
 4. De kandidaat kan afspraken maken met de makelaar over eventuele vervolgacties.
- Locatie: bij de makelaar, thuis, in een bedrijfspand
- Actor(en): de kandidaat en de makelaar
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, redenen geven, beschrijven, voorkeur aangeven, voorstel doen

CH3: Onderhandelen met de verhuurder over het huurcontract

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen stellen over het huurcontract.
 2. De kandidaat kan aangeven wat hij wil en kan betalen aan huur.
 3. De kandidaat kan onderhandelen over het huurcontract.
- Locatie: thuis, in bedrijfsruimte, bij verhuurder of de woningbouwvereniging, bij de makelaar
- Actor(en): de kandidaat en de verhuurder
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, toestemming vragen, argument geven, reden geven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken

CH4: Het huurcontract ondertekenen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de begeleidende brief lezen bij het huurcontract.
 2. De kandidaat kan een huurcontract ondertekenen.
- Locatie: thuis, in eigen bedrijf, bij de verhuurder, bij de makelaar
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken

CP9: PROMOTIE

Thema's

- publiciteit
- reclame
- website
- contacten met collega's

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zijn wensen duidelijk maken aan een maker van promotiemateriaal.

De kandidaat kan een gesprek voeren met een maker van promotiemateriaal.

De kandidaat kan afspraken maken over promotie.

De kandidaat onderhoudt contacten met collega's.

De kandidaat kan met collega's praten over informele en werkgerelateerde zaken.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Het regelen van publiciteit.

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken voor een gesprek met een maker van promotiemateriaal.
 2. De kandidaat kan informatie over verschillende vormen van promotie (advertentie/website/reclamefolder) begrijpen.
 3. De kandidaat kan uitleggen welke informatie hij in het promotiemateriaal wil opnemen.
 4. De kandidaat kan afspraken maken met een maker van promotiemateriaal.
 5. De kandidaat kan afspraken met een maker van promotiemateriaal noteren.
- Locatie: bedrijf van de ondernemer, bedrijf van de maker van promotiemateriaal, thuis
- Actor(en): de kandidaat en de maker van promotiemateriaal
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten
 - Taalhandelingen: informatie geven, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, beschrijven

CH2: Contact hebben met andere ondernemers

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een uitnodiging voor een ondernemersbijeenkomst begrijpen.
 2. De kandidaat kan een gesprek voeren met een collega over een ondernemersbijeenkomst.
 3. De kandidaat kan een gesprek voeren met een collega over werkgerelateerde zaken.
 4. De kandidaat kan een informeel gesprek voeren met een collega.
- Locatie: eigen bedrijf, bedrijf van collega-ondernemer, thuis, op straat
- Actor(en): de kandidaat en een collega-ondernemer
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen

en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, instelling uitdrukken, uitleg geven, vergelijken,

CP 10: DE INKOOP

Thema's

- groothandel
- leveranciers
- inkoop van producten en diensten
- onderhandeling
- betalings- en leveringsvoorwaarden
- klachten over geleverde producten en diensten

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan contact leggen met de groothandel.

De kandidaat kan informeren naar de producten en/of diensten van de groothandel.

De kandidaat kan onderhandelen over de prijs van de in te kopen producten en/of diensten en over aanvullende voorwaarden.

De kandidaat kan een klacht indienen over de geleverde producten en/of diensten.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Contact leggen met de groothandel

- Doelen:
 1. De kandidaat kan eenvoudige informatie begrijpen over de groothandel.
 2. De kandidaat kan bij een groothandel informeren naar de mogelijkheden om klant te worden.
 3. De kandidaat kan een klantenpas aanvragen bij een groothandel / zich inschrijven als klant bij een groothandel.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, achter internet, telefonisch
- Actor(en): de kandidaat en de groothandel
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, zich voorstellen, gesprek openen, toestemming vragen, redenen geven, beschrijven, eigen situatie beschrijven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, beschrijven

CH2: Een gesprek voeren over producten en diensten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informeren naar prijzen.
 2. De kandidaat kan prijzen van goederen en/of diensten bij verschillende aanbieders vergelijken.
 3. De kandidaat kan informatie begrijpen over betalings- en leveringsvoorwaarden.
 4. De kandidaat kan een eenvoudige onderhandeling voeren over betalings- en leveringsvoorwaarden.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de groothandel of de leverancier
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, om verduidelijking vragen, afspraken maken, argumenten geven, redenen geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, vergelijken

CH3: Een klacht indienen over geleverde producten of diensten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan op beleefde wijze zijn ontevredenheid uiten over geleverde producten of diensten.
 2. De kandidaat kan mondeling en schriftelijk uitleggen waarom hij ontevreden is over de geleverde producten of diensten.
 3. De kandidaat kan onderhandelen over een oplossing voor zijn klachten.
- Locatie: thuis, in het bedrijf, bij de groothandel, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de groothandel of de leverancier
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, kenmerken noemen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen, uitleg geven, vergelijken
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, verzoeken, eigen observaties verwoorden, mening uiten, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CP11: DE VERKOOP

Thema's

- begroeten
- producten en diensten
- wensen klant
- opdrachten en bestellingen
- klachten over producten en diensten

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zijn klanten benaderen.

De kandidaat kan zijn klanten informeren over zijn producten en diensten.

De kandidaat kan concrete afspraken maken met zijn klanten.

De kandidaat kan een klacht behandelen die betrekking heeft op de door zijn bedrijf geleverde producten en/of diensten.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Het leggen en onderhouden van klantcontacten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan contact leggen met een klant.
 2. De kandidaat kan informeren naar de behoefte van een klant.
 3. De kandidaat kan de wensen van een klant begrijpen.
 4. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
 5. De kandidaat kan een klant adviseren op basis van schriftelijke informatie, bijv. een folder of een prijslijst van het bedrijf.
 6. De kandidaat kan een klant overtuigen van de kwaliteit van zijn producten en/of diensten.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: gesprek openen, zich voorstellen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, argument geven, afspraken maken, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, mening uiten, voorstel doen

CH2: Een opdracht aannemen en afspraken maken

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt wat de klant wil en kan vragen stellen ter verduidelijking.
 2. De kandidaat kan de wensen van de klant noteren.
 3. De kandidaat kan met de klant afspraken maken over prijs, leveringsvoorwaarden en betalingstermijn van de bestelde producten en/of diensten.
 4. De kandidaat kan gemaakte afspraken opschrijven in de vorm van een offerte.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, reden geven, beschrijven, voorstel doen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren

- Taalhandelingen: informatie geven, aantekeningen maken, beschrijven

CH3: Het afhandelen van klachten

- Doelen:
 1. De kandidaat kan (de hoofdlijnen van) een klacht van een klant begrijpen.
 2. De kandidaat kan een klant beleefd te woord staan.
 3. De kandidaat kan toelichting geven op het uitgevoerde werk.
 4. De kandidaat kan een voorstel doen voor het oplossen van een klacht.
 5. De kandidaat kan een afspraak formuleren voor de oplossing van het probleem.
 6. De kandidaat kan een klacht noteren op een bon, kwitantie of standaardformulier.
 7. De kandidaat kan zijn excuses aanbieden voor producten en/of diensten die niet aan de eisen van de klant voldoen.
- Locatie: in het bedrijf, bij een klant, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een klant
- Vaardigheid lezen
 - Subvaardigheid: correspondentie lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, om verduidelijking vragen, ervaring verwoorden, afspraken maken, argument geven, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, mening uiten, eigen observaties verwoorden, reden geven, voorstel doen

CP 12: FINANCIËEL MANAGEMENT

Thema's

- inkoop, verkoop, omzet, winst
- kas, bank, giro
- kasboek
- facturen en rekeningen
- jaarrekening
- debiteuren en crediteuren
- BTW

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan gesprekken voeren over financiële zaken van het eigen bedrijf.

De kandidaat begrijpt rekeningen en facturen.

De kandidaat kan een factuur opstellen.

De kandidaat kan een klant beleefd op zijn betalingsplicht wijzen.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een gesprek voeren met de boekhouder

- Doelen:
 1. De kandidaat kan uitleg geven over de financiële administratie van het eigen bedrijf.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over financiële zaken rondom het eigen bedrijf.
 3. De kandidaat kan vragen beantwoorden met betrekking tot de financiële administratie van het eigen bedrijf.
- Locatie: thuis of bij de boekhouder, in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een boekhouder
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, argument geven, reden geven, uitleg geven

CH2: Een rekening lezen

- Doel:
 1. De kandidaat kan informatie begrijpen die op een rekening staat.
- Locatie: eigen bedrijf, thuis, bij de boekhouder, bij de leverancier
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen

CH3: Een factuur opstellen

- Doel:
 1. De kandidaat kan een factuur opstellen ten behoeve van producten en/of diensten die door zijn bedrijf zijn verkocht.
- Locatie: in het eigen bedrijf, thuis
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: informatie geven

CH4: Een gesprek voeren met een wanbetaler

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie geven over het openstaande bedrag.
 2. De kandidaat kan termijnen stellen waarbinnen betaald dient te worden.
 3. De kandidaat kan dreigen met een incassobureau.

- Locatie: in het eigen bedrijf
- Actor(en): de kandidaat en een wanbetaler

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: uitleg vragen en geven, om verduidelijking vragen, gevoelens uiten, gesprek openen, afspraken maken, argument geven, redenen geven, beschrijven, kenmerken noemen, voorstel doen

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: informatie geven

Cruciale praktijksituaties

Domein Maatschappelijke Participatie

Actief in mijn woonomgeving

- CP1: Wijkvoorzieningen
 - CH1: Informatie zoeken over wijkvoorzieningen
 - CH2: In gesprek met buurtbewoners
 - CH3: Aanmelden voor een bijeenkomst, cursus of (wijk)activiteit
- CP2: Meedoen aan een wijkactiviteit
 - CH1: Informatie zoeken over een wijkactiviteit
 - CH2: Meedoen aan een wijkactiviteit
 - CH3: Verslag maken van een wijkactiviteit
- CP3: Lezen en cultuur
 - CH1: Gebruik maken van de bibliotheek
 - CH2: Bezoek aan een tentoonstelling, museum, (theater)voorstelling, film of audio-visuele presentatie of voorstelling
 - CH3: Bezoek aan een tentoonstelling of een voorstelling nabespreken
- CP4: Meepraten over de buurt
 - CH1: Uitnodiging voor een bewonersbijeenkomst
 - CH2: Deelnemen aan inspraakavond/bewonersavond
- CP5: Verkeer en vervoer
 - CH1: De weg vinden in eigen stad of dorp en/of nabijgelegen stad
 - CH2: Gebruikmaken van openbaar vervoer

Gezondheid en sport

- CP6: Gebruikmaken van gezondheidszorg
 - CH1: Voorbereiden op een bezoek aan de zorgverlener
 - CH2: In gesprek met de zorgverlener
- CP7: Sport en bewegen
 - CH1: Praten met anderen over sport en bewegen
 - CH2: Voorbereiding op de inschrijving bij een sportclub, een sportschool of een andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt
 - CH3: Inschrijven voor sport- of bewegingsactiviteit
 - CH4: Praten met sportleraar/trainer

Actief als vrijwilliger

- CP8: In gesprek met mijn begeleider
 - CH1: Nieuwe afspraken maken met de begeleider over de planning van werkzaamheden en taken
 - CH2: Een gesprek voeren over het functioneren als vrijwilliger
 - CH3: Telefonisch ziek- en betermelden
- CP9: Werkoverleg
 - CH1: Een overleg voorbereiden
 - CH2: Meedoen aan het werkoverleg
 - CH3: Een notitie maken tijdens een werkoverleg
- CP10: Informeel contact met collega's
 - CH1: Praten met collega's
 - CH2: Communicatie via internet of (mobiele) telefoon
- CP11: Overleggen met collega's
 - CH1: Met collega's overleggen over de uitvoering van het werk
 - CH2: Veilig en gezond werken
 - CH3: Een instructie bij een handeling of apparaat volgen
 - CH4: Een korte notitie of boodschap opschrijven

Domein Op zoek naar Vrijwilligerswerk

Op zoek naar vrijwilligerswerk

CP12: Op zoek naar vrijwilligerswerk

CH1: Vacatures voor vrijwilligerswerk zoeken

CH2: Informatie vragen over vrijwilligerswerk

CP13: Een intakegesprek voor vrijwilligerswerk

CH1: Een intakegesprek voorbereiden

CH2: Een telefonisch intakegesprek voeren

CH3: Een intakeformulier invullen

CH4: Een intakegesprek voeren

CP14: Afspraken maken over het vrijwilligerswerk

CH1: Een gesprek over de randvoorwaarden en inhoud van het vrijwilligerswerk voorbereiden

CH2: In gesprek over de randvoorwaarden en taken van het vrijwilligerswerk

Actief in mijn woonomgeving

CP1: WIJKVOORZIENINGEN

Thema's

- actieve buurtbewoners
- ontmoetingsplek
- meedoen
- informatieloket

Algemene doelstellingen

De kandidaat weet welke wijkvoorzieningen hem in zijn woonomgeving ter beschikking staan.
De kandidaat weet hoe hij van de beschikbare voorzieningen gebruik kan maken.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Informatie zoeken over wijkvoorzieningen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan via folders, webpagina's en/of raambiljetten een beeld krijgen van het aanbod van wijkvoorzieningen.
 2. De kandidaat kan van een of meer activiteiten aangeven wat de kern van de activiteit is en/of voor wie de activiteit bedoeld is.
 3. De kandidaat kan met eenvoudige aantekeningen een schema of sociale kaart van een wijkvoorziening maken.
 4. De kandidaat kan om hulp vragen bij het zoeken naar informatie over wijkvoorzieningen.
- Locatie: buurthuis, wijkcentrum, stadsatelier, bibliotheek, speeltuin, wijk school, etc.
- Actor(en): de kandidaat en medewijkbewoners, medewerkers van de wijkvoorzieningen
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, toestemming vragen, uitleg vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: eigen observaties verwoorden, aantekeningen maken, voorkeur aangeven

CH2: In gesprek met buurtbewoners

- Doelen:
 1. De kandidaat kan met buurtbewoners praten over het aanbod van wijkvoorzieningen.
 2. De kandidaat kan een voorkeur uitspreken voor een aanbod of een wijkvoorziening.
 3. De kandidaat kan een afspraak maken met (een van de) buurtbewoners om samen naar een wijkvoorziening te gaan.
- Locatie: thuis, op straat, bij de burens, in winkels, buurthuis, wijkcentrum, stadsatelier, bibliotheek, speeltuin, wijk school, etc.
- Actor(en): de kandidaat en buurtbewoners
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, uitleg geven, voorbeeld geven, voorkeur aangeven

CH3: Aanmelden voor een bijeenkomst, cursus of (wijk)activiteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie lezen over de procedure van aanmelding/inschrijving.
 2. De kandidaat kan een wens tot deelname aan een activiteit verwoorden.

3. De kandidaat kan een inschrijfformulier/aanmeldstrookje invullen voor deelname aan een bijeenkomst, cursus of wijkactiviteit.

- Locatie: thuis en/of bij de wijkvoorziening
- Actor(en): de kandidaat en de werknemer of vrijwilliger van de wijkvoorziening

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

- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraken maken, voorkeur aangeven

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven

CP2: MEEDOEN AAN EEN WIJKACTIVITEIT

Thema's

- feest
- sportactiviteit
- straatfeest
- straatspeeldag
- cursus, bijv. computers, tuinieren, dans, muziek, tekenen, koken e.d.
- wijkschouw of buurtrotdgang
- mensen ontmoeten
- binding met de wijk
- sociale cohesie

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze informatie inwinnen over een wijkactiviteit.

De kandidaat doet mee met een eenmalige wijkactiviteit of met een (kortlopende) cursus en maakt actief contact met andere deelnemers.

De kandidaat kan zijn ervaringen verwoorden.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Informatie zoeken over een wijkactiviteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een aankondiging lezen over een wijkactiviteit.
 2. De kandidaat kan telefonisch informatie vragen bij een contactadres.
 3. De kandidaat kan aantekeningen maken over inhoud, tijd en plaats van de wijkactiviteit.
- Locatie: buurthuis, wijkcentrum, stadsatelier, bibliotheek, speeltuin, wijk school, creativiteitscentrum etc. in of buiten in de wijk
- Actor(en): de kandidaat en de organisator van de wijkactiviteit
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CH2: Meedoen aan een wijkactiviteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zich voorstellen aan de andere deelnemers.
 2. De kandidaat begrijpt de instructie van de organisator.
 3. De kandidaat kan informele contacten leggen met de andere deelnemers.
 4. De kandidaat kan zijn hulp aanbieden voor hand en spandiensten ter plaatse.
- Locatie: buurthuis, wijkcentrum, stadsatelier, bibliotheek, speeltuin, wijk school, creativiteitscentrum etc. in of buiten de wijk
- Actor(en): de kandidaat, de organisator van de activiteit en andere deelnemers
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies, luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven

CH3: Verslag maken van een wijkactiviteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan zijn ervaringen van een wijkactiviteit schriftelijk presenteren in de vorm

van fotoverslag / collage met bijschrift, verslagje of kort interview voor de wijkkrant of het prikbord van het buurthuis.

2. De kandidaat kan met behulp van het resultaat van zijn cursus een kort verslagje maken van de cursus voor de wijkkrant, bijv. enkele foto's of tekeningen met bijschrift.

- Locatie: thuis, bij andere deelnemer, op de locatie van de activiteit
- Actor(en): de kandidaat en eventueel een mededeelnemer

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: berichten
 - Taalhandelingen: informatie geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, beschrijven, voorbeeld geven

CP3: LEZEN EN CULTUUR

Thema's

- boeken en andere media in de bibliotheek
- cultuur in eigen omgeving
- cultuurhistorie
- voorstelling
- film
- tentoonstelling
- samen op pad
- zelf creatief

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze gebruik maken van de bibliotheek.

De kandidaat kan afspraken maken over het (gezamenlijk) bezoeken van een cultureel/cultuurhistorisch evenement.

De kandidaat kan het bezoek aan een evenement nabespreken.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Gebruik maken van de bibliotheek

- Doelen:
 1. De kandidaat weet hoe hij zich 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 van wie het pasje 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 of medium vinden in de kast (alfabet).
 7. De kandidaat kan bibliotheekinformatie op de rug van boeken/overige media 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 van de bibliotheek
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, instructie lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH2: Bezoek aan een tentoonstelling, museum, (theater)voorstelling, film of audio-visuele presentatie of voorstelling

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een aankondiging voor een tentoonstelling en/of een voorstelling begrijpen.
 2. De kandidaat kan afspraken maken om samen een tentoonstelling/voorstelling te bezoeken.
 3. De kandidaat kan de instructie begrijpen die hoort bij het bezoeken van een voorstelling/tentoonstelling.
 4. De kandidaat kan om uitleg vragen tijdens of na een bezoek aan een tentoonstelling/voorstelling.
- Locatie: museum, tentoonstellingsruimte, wijkgebouw, buurthuis, theater, thuis, etc.
- Actor(en): de kandidaat, wijkbewoners, vrienden en kennissen, medewerkers van tentoonstelling of voorstelling
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar instructies, luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: lezen

- Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, oriënterend lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, zaken regelen, bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, afspraken maken

CH3: Bezoek aan een tentoonstelling of een voorstelling nabespreken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan in gesprek met wijkbewoners, vrienden en kennissen zijn ervaring beschrijven en zijn mening geven over de bezochte voorstelling/tentoonstelling.
 2. De kandidaat kan met een kort briefje of kaartje een ander attent maken op de tentoonstelling / voorstelling.
- Locatie: in de buurt, thuis, in theater, in museum, etc.
- Actor(en): de kandidaat en medebezoekers/wijkbewoners, vrienden, kennissen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen, bijeenkomsten en vergaderingen.
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, ervaringen uitwisselen, argument geven, beschrijven, kenmerken noemen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, vergelijken.
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie
 - Taalhandelingen: informatie geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten, voorbeeld geven, beschrijven

CP4: MEEPRATEN OVER DE BUURT

Thema's

- politiek
- ruimtelijke ordening
- verkeersveiligheid
- parkeeroverlast
- wijkinrichting
- leefomgeving

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zich op adequate wijze voorbereiden op deelname aan een inspraakbijeenkomst/bewonersbijeenkomst.

De kandidaat kan op adequate wijze deelnemen aan een inspraakbijeenkomst/bewonersbijeenkomst.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Uitnodiging voor een bewonersbijeenkomst

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een eenvoudige uitnodiging voor een inspraakavond m.b.t. wij kzaken lezen.
 2. De kandidaat kan vooraf zijn vragen bij het onderwerp noteren.
 3. De kandidaat kan aan buurtbewoners om toelichting vragen.
- Locatie: thuis, op straat, bij de bure n, in een horecagelegenheid, buurthuis, wijkcentrum, etc.
- Actor(en): de kandidaat en medewijkbewoners
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, zich voorstellen, gesprek openen, afspraak maken, ervaringen uitwisselen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, eigen observaties verwoorden, beschrijven, voorbeeld geven

CH2: Deelnemen aan inspraakavond/bewonersavond

- Doelen:
 1. De kandidaat kan eenvoudige informatie (folders of brochures) over bijv. (verkeers)veiligheid, parkeeroverlast, wijkinrichting begrijpen.
 2. De kandidaat kan een eenvoudige presentatie over bijv. (verkeers)veiligheid, parkeeroverlast, wijkinrichting begrijpen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen over bijv. (verkeers)veiligheid, parkeeroverlast, wijkinrichting.
 4. De kandidaat kan zijn mening geven over bijv. (verkeers)veiligheid, parkeeroverlast, wijkinrichting.
 5. De kandidaat kan een eenvoudige vragenlijst (enquête) invullen over bijv. (verkeers)veiligheid, parkeeroverlast, wijkinrichting.
- Locatie: gemeentehuis, deelraad, bibliotheek, horecagelegenheid, buurthuis, wijkcentrum etc.
- Actor(en): de kandidaat, medewerkers van (gemeente)overheid, medewijkbewoners
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies, luisteren naar TV-, video- en geluidsopnames, luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen, informatie uitwisselen

- Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, zich voorstellen, gesprek openen, ervaringen uitwisselen, argument geven, reden geven, beschrijven, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren
 - Taalhandelingen: vragen beantwoorden, mening uiten, aantekeningen maken, voorkeur aangeven, informatie geven, eigen observaties verwoorden, voorbeeld geven, beschrijven

CP5: VERKEER EN VERVOER

Thema's

- plattegrond
- dienstregeling
- kaartjes kopen aan de automaat
- abonnement aanvragen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan op adequate wijze gebruik maken van plattegronden en reisinformatie.

Cruciale handelingssituaties

CH1: De weg vinden in eigen stad of dorp en/of nabij gelegen stad

- Doelen:
 1. De kandidaat kan de weg vragen naar een (openbaar) gebouw in de stad.
 2. De kandidaat kan informatie vinden op een plattegrond.
 3. De kandidaat kan gevonden informatie noteren.
 4. De kandidaat kan gevonden informatie aan een ander overdragen.
- Locatie: thuis, op straat, in een wijkcentrum, bij een VVV etc.
- Actor(en): de kandidaat en buurtbewoner en/of medewerker wijkcentrum/VVV
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: instructies
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, zich voorstellen, gesprek openen, beschrijven, kenmerken noemen, uitleg vragen, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, beschrijven

CH2: Gebruikmaken van openbaar vervoer

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie over een reis met openbaar vervoer opzoeken op www.9292OV.nl.
 2. De kandidaat kan telefonisch informatie vragen over een geplande reis bij 0900-9292.
 3. De kandidaat kan een kaartje kopen aan de NS-kaartautomaat of aan automaat van lokaal vervoersbedrijf.
 4. De kandidaat kan advies vragen over een bus- of treinreis met overstap.
 5. De kandidaat kan een (maand)abonnement openbaar vervoer aanvragen.
- Locatie: thuis, op school, op het station etc.
- Actor(en): de kandidaat en medewerker openbaar vervoer etc.
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren naar aankondigingen en instructies
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: lezen om informatie op te doen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden

Gezondheid en Sport

CP6: GEBRUIK MAKEN VAN GEZONDHEIDSZORG

Thema's

- een (nieuwe) afspraak maken
- klachten, problemen en ziekten
- recepten, controles, operaties en therapieën
- goed voor jezelf zorgen (gezonde voeding, tanden poetsen, verstandig snoepen, voldoende bewegen)

Algemene doelstellingen

De kandidaat weet hoe hij zich kan voorbereiden op het bezoek aan de zorgverlener.
De kandidaat kan een formeel gesprek voeren met de zorgverlener.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Voorbereiden op een bezoek aan de zorgverlener

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een oproep of afsprakenkaart lezen.
 2. De kandidaat kan eenvoudige informatie op het prikbord in de wachtkamer lezen.
 3. De kandidaat kan een brief van de zorgverlener begrijpen, bijvoorbeeld over een adreswijziging, wijziging van spreekuren e.d.
 4. De kandidaat kan folders lezen en begrijpen die visueel worden ondersteund.
 5. De kandidaat kan instructies lezen en begrijpen.
 6. De kandidaat kan een telefoonnummer van een zorgverlener opzoeken.
 7. De kandidaat kan een (nieuwe) afspraak maken.
- Locatie: thuis, in de wachtkamer van de zorgverlener (huisarts, huisartsenpost, tandarts, fysiotherapiepraktijk, instelling voor geestelijke gezondheidszorg of ziekenhuis)
- Actor(en): de kandidaat, de assistente van de zorgverlener en de zorgverlener (huisarts, tandarts, fysiotherapeut, geestelijk hulpverlener of specialist)
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie vragen en geven, vragen om verduidelijking

CH2: In gesprek met de zorgverlener

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een klacht of probleem formuleren.
 2. De kandidaat kan een vraag om advies formuleren.
 3. De kandidaat kan een advies van de zorgverlener begrijpen en opvolgen.
 4. De kandidaat kan een gesprek voeren over goede persoonlijke verzorging (gebitsverzorging, voldoende bewegen e.d.).
- Locatie: bij de zorgverlener (huisarts, huisartsenpost, tandarts, fysiotherapiepraktijk, instelling voor geestelijke gezondheidszorg of ziekenhuis)
- Actor(en): de kandidaat, de assistente van de zorgverlener en de zorgverlener (huisarts, tandarts, fysiotherapeut, geestelijk hulpverlener of specialist)
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, informatie geven, vragen stellen, om verduidelijking vragen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CP7: SPORT EN BEWEGEN

Thema's

- sportvereniging
- sportschool
- sport- en bewegingsactiviteiten
- wandelclub
- dansschool

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan met anderen een gesprek voeren over sport en bewegen.

De kandidaat kan op eigen initiatief een gesprek voeren met een sportleraar of trainer.

De kandidaat kan informatie vinden over sportverenigingen, sportclubs en andere organisaties die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Praten met anderen over sport en bewegen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een gesprek voeren met anderen over sport en bewegen.
 2. De kandidaat kan voor- en nadelen van sport en bewegen beschrijven.
 3. De kandidaat kan zijn eigen mogelijkheden en wensen beschrijven.
- Locatie: thuis, sportvereniging, sportschool, buurthuis of andere organisatie die sport- en bewegingslessen verzorgt
- Actor(en): de kandidaat en buurtbewoners, kennis(en) of vriend(en)
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie geven, informatie vragen, ervaringen uitwisselen, mening uiten, vergelijken, voorbeeld geven, argument geven, voorkeur aangeven

CH2: Voorbereiding op de inschrijving bij een sportclub, een sportschool of een andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt

- Doelen:
 1. De kandidaat kan aankondigingen lezen op het prikbord van een sportclub, sportvereniging of een andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt.
 2. De kandidaat kan sportverenigingen e.d. opzoeken in een gids of op internet.
 3. De kandidaat kan (telefonisch) informatie opvragen over sport- en bewegingsactiviteiten.
 4. De kandidaat kan folders van een sportvereniging e.d. begrijpen.
- Locatie: thuis, sportvereniging, sportschool of andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een sportvereniging, sportclub of andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt
- 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

CH3: Inschrijven voor sport- of bewegingsactiviteit

- Doelen:
 1. De kandidaat kan informatie over een sport of bewegingsactiviteit opvragen.
 2. De kandidaat kan informatie over een sport of bewegingsactiviteit noteren.
 3. De kandidaat kan zich inschrijven voor een sport of bewegingsactiviteit.
- Locatie: thuis of bij sportvereniging, sportschool, buurthuis of andere organisatie die sport- en bewegingslessen verzorgt

- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van een sportvereniging, sportschool of andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen en geven, vragen stellen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, vragen beantwoorden, verzoeken, toestemming geven

CH4: Praten met sportleraar of trainer

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak maken met de sportleraar of trainer.
 2. De kandidaat kan een vraag of probleem bespreken met de sportleraar of trainer.
- Locatie: bij de sportvereniging, sportschool of andere organisatie die sport- en bewegingsactiviteiten verzorgt
- Actor(en): de kandidaat en de sportleraar of trainer
- 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

Actief als vrijwilliger

CP8: IN GESPREK MET MIJN BEGELEIDER

Thema's

- uit te voeren werkzaamheden/taken
- eigen functioneren
- wensen en behoeften
- tevredenheid/ontevredenheid met het werk
- ziek en betermelden

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een gesprek voeren over de voortgang van werkzaamheden en taken.

De kandidaat kan op adequate wijze omgaan met de meldingsprocedures rondom ziek zijn en beter melden.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Nieuwe afspraken maken met de begeleider over de planning van werkzaamheden en taken

- Doelen:
 5. De kandidaat kan afspraken over de planning van werkzaamheden en taken maken.
 6. De kandidaat kan afspraken over de planning van werkzaamheden en taken wijzigen.
 7. De kandidaat kan vragen stellen over de taken en werkzaamheden.
 8. De kandidaat kan een planning lezen.
- Locatie: op de werkplek, thuis
- Actor(en): de kandidaat en een begeleider
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen, instructies lezen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: informatie vragen, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, redenen geven, uitleg geven, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: zaken regelen, aantekeningen, berichten (m.b.v. papier, e-mail, sms, chat, etc.)
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie vragen, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, redenen geven, uitleg geven, voorstel doen

CH2: Een gesprek voeren over het functioneren als vrijwilliger

- Doelen:
 4. De kandidaat kan ter voorbereiding op een gesprek over het functioneren als vrijwilliger een lijstje maken met bespreekpunten.
 5. De kandidaat kan een gesprek voeren over uitgevoerde werkzaamheden en taken.
 6. De kandidaat kan een gesprek voeren over wensen en behoeften voor werkzaamheden en taken.
 7. De kandidaat kan reageren op op- en aanmerkingen van de begeleider met betrekking tot werkzaamheden en taken.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een begeleider
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: beschrijven, informatie geven, informatie vragen, redenen geven, oorzaak noemen, uitleg geven, voorkeur aangeven, voorstel doen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CH3: Telefonisch ziek- en betermelden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan telefonisch meedelen dat hij ziek of beter is.
 2. De kandidaat kan een indicatie geven van de ziekteduur.
- Locatie: thuis
- Actor(en): de kandidaat en een medewerker van de organisatie
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: zaken regelen, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: mededeling doen, informatie geven, redenen geven

CP9: WERKOVERLEG

Thema's

- agenda van een vergadering
- mededelingen
- taakverdeling
- werkzaamheden
- gebeurtenissen en ontwikkelingen met betrekking tot het vrijwilligerswerk

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan, na adequate voorbereiding, deelnemen aan een overleg of vergadering met andere vrijwilligers en begeleiders.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Een overleg voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een agenda van een vergadering lezen.
 2. De kandidaat kan in grote lijnen de inhoud van een geplande vergadering begrijpen.
 3. De kandidaat kan verduidelijkende vragen bij een collega vrijwilliger of een begeleider.
 4. De kandidaat kan in steekwoorden notities maken ter voorbereiding van eigen inbreng.
- Locatie: thuis, op een overleglocatie van het vrijwilligerswerk
- Actor(en): de kandidaat en collega vrijwilligers en eventuele begeleiders
- 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
 - Taalhandelingen: eigen observaties verwoorden, mening uiten, aantekeningen maken

CH2: Meedoen aan het werkoverleg

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt informatie over zijn eigen vrijwilligerswerk en vergelijkbaar werk van anderen.
 2. De kandidaat kan vertellen over gebeurtenissen met betrekking tot het vrijwilligerswerk.
 3. De kandidaat kan een mening of wens verwoorden over het vrijwilligerswerk.
 4. De kandidaat kan een vraag stellen aan collega vrijwilligers of medewerkers.
- Locatie: op een overleglocatie van het vrijwilligerswerk
- Actor(en): de kandidaat, medevrijwilligers en eventuele begeleiders
- Vaardigheid: luisteren
 - Subvaardigheid: luisteren als lid van een live publiek
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: bijeenkomsten en vergaderingen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijkende vragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, afspraken maken, ervaringen uitwisselen, argument geven, redenen geven, beschrijven, uitleg vragen en geven, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen

CH3: Een notitie maken tijdens een werkoverleg

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een afspraak noteren naar aanleiding van het overleg.
 2. De kandidaat kan een notitie maken van iets wat gezegd wordt in het overleg.
- Locatie: op een overleglocatie van het vrijwilligerswerk
- Actor(en): de kandidaat, medevrijwilligers en eventuele begeleiders

- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, informatie geven

CP10: INFORMEEL CONTACT MET COLLEGA'S

Thema'

- bedanken voor hulp van collega
- condoleance bij overlijden van familielid/vriend van collega
- felicitaties bij geboorte van een kind van collega
- felicitatie bij verjaardag collega
- informeren naar zieke collega
- informele berichten via sms en e-mail versturen
- zichzelf voorstellen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan informele min of meer gestandaardiseerde gesprekken voeren met medevrijwilligers en begeleiders over interpersoonlijke kwesties.

De kandidaat kan informele berichten lezen en sturen aan medevrijwilligers en begeleiders.

De kandidaat kan algemene wensen e.d. uitwisselen.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Praten met collega's

- 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.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en collega vrijwilligers, of begeleider
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, ervaringen uitwisselen

CH2: Communicatie via internet of (mobiele) telefoon

- Doelen:
 1. De kandidaat kan een e-mail lezen en schrijven.
 2. De kandidaat kan een collega bellen met een vraag of opmerking.
 3. De kandidaat kan een sms schrijven, lezen en begrijpen.
- Locatie: op de werkplek, thuis, onderweg
- Actor(en): de kandidaat en een medevrijwilliger collega vrijwilliger of begeleider
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: correspondentie, aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, eigen observaties verwoorden, mening uiten
- Vaardigheid gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, vragen beantwoorden, mening geven, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, doorvragen, ervaring verwoorden, gevoelens uiten, zich voorstellen, gesprek openen, ervaringen uitwisselen

CP11: OVERLEGGEN MET COLLEGA'S

Thema's

- gevaarlijke situaties
- onvoorziene situaties
- taakverdeling
- uitvoering van werkzaamheden
- instructies bij machines, apparaten, producten
- instructies bij nieuwe taken of handelingen
- veilig, gezond en hygiënisch handelen
- voorschriften en veiligheidsinstructies (bij brand, bij ontruiming, etc.)

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan overleggen met collega's over de uitvoering van de werkzaamheden.
De kandidaat kan instructies en voorschriften met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden begrijpen en toepassen.

Cruciale handelingsituaties

CH1: Met collega's overleggen over de uitvoering van het werk

- Doelen:
 7. De kandidaat begrijpt aanwijzingen van collega's bij de uitvoering van het werk.
 8. De kandidaat kan vragen stellen ter verduidelijking.
 9. De kandidaat kan aangeven dat hij weet wat er van hem verwacht wordt.
 10. De kandidaat kan onvoorziene situaties beschrijven en melden aan een collega.
 11. 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

CH2: Veilig en gezond werken

- Doelen:
 5. De kandidaat kan voorschriften en instructies over veiligheid, gezondheid en hygiëne begrijpen.
 6. De kandidaat kan vragen stellen over voorschriften en instructies over veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een begeleider/collega
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen, oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, verduidelijking vragen, advies vragen

CH3: Een instructie bij een handeling of apparaat volgen

- Doelen:
 2. De kandidaat kan visueel ondersteunde instructie of demonstratie bij een handeling of apparaat begrijpen.
 3. De kandidaat kan vragen stellen naar aanleiding van een instructie bij een handeling of apparaat.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat en een begeleider

- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: instructies lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, verduidelijking vragen, advies vragen

CH4: Een korte notitie of boodschap opschrijven

- Doelen:
 1. De kandidaat kan korte notities maken voor een collega om aan iets te denken, over wat er nog moet gebeuren of om te waarschuwen.
- Locatie: op de werkplek
- Actor(en): de kandidaat
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

Op zoek naar vrijwilligerswerk

CP12: OP ZOEK NAAR VRIJWILLIGERSWERK

Thema's

- vacatures bekijken
- ervaring
- informatie inwinnen

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan zich op adequate wijze (her)oriënteren op voor hem/haar interessante taken binnen het vrijwilligerswerk.

De kandidaat is op de hoogte van de verschillende mogelijkheden van vrijwilligerswerk.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Vacatures voor vrijwilligerswerk zoeken

- Doelen:
 1. De kandidaat kan via organisaties, advertenties of internet informatie zoeken over werken als vrijwilliger.
 2. De kandidaat kan schriftelijke vacatures lezen en begrijpen.
- Locatie: thuis, bij de vrijwilligerscentrale, bij instanties of organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden (bijvoorbeeld het buurthuis, de sportclub, het verzorgingstehuis, de kinderboerderij)
- Actor(en): de kandidaat en de intercedent of functionaris van de instantie die vrijwilligerswerk aanbiedt
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen

CH2: Informatie vragen over vrijwilligerswerk

- Doelen:
 1. De kandidaat kan telefonisch informatie vragen over vrijwilligerswerk.
 2. De kandidaat kan op locatie informatie vragen over vrijwilligerswerk.
 3. De kandidaat kan het werk beschrijven dat hij zoekt.
 4. De kandidaat kan vragen beantwoorden over zijn arbeidswensen.
 5. De kandidaat kan zijn NT2-niveau of ervaring met de Nederlandse taal toelichten.
 6. De kandidaat kan een inschrijfformulier invullen.
- Locatie: thuis, bij de vrijwilligerscentrale, bij instanties of organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden (bijvoorbeeld het buurthuis, de sportclub, het verzorgingstehuis, de kinderboerderij)
- Actor(en): de kandidaat en de intercedent of de begeleider van de instantie die vrijwilligerswerk aanbiedt
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, vragen stellen, vragen beantwoorden, informatie vragen en geven, om verduidelijking vragen, ervaring verwoorden, argument geven, reden geven, beschrijven, uitleg vragen, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, uitleg geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: informatie geven, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, beschrijven, aantekeningen maken

CP13: EEN INTAKEGESPREK VOOR VRIJWILLIGERSWERK

Thema's

- ervaring
- motivatie voor het werk
- samenwerken met collega's
- taken bij het vrijwilligerswerk

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een intakegesprek voor vrijwilligerswerk voeren.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een intakegesprek voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat begrijpt de belangrijkste informatie uit de vacature voor vrijwilligerswerk.
 2. De kandidaat kan een uitnodiging voor een intakegesprek lezen.
 3. De kandidaat kan ter voorbereiding op een gesprek notities maken van zijn ervaring en motivatie.
- Locatie: thuis, bij de vrijwilligerscentrale, bij instanties of organisaties die vrijwilligerswerk aanbieden (bijvoorbeeld het buurthuis, de sportclub, het verzorgingstehuis, de kinderboerderij)
- Actor(en): de kandidaat en eventueel een kennis of de intercedent/functionaris
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen, correspondentie lezen
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken

CH2: Een telefonisch intakegesprek voeren

- 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 het vrijwilligerswerk kenbaar maken.
 5. De kandidaat kan zijn ervaring en motivatie beschrijven.
- Locatie: thuis, bij de vrijwilligerscentrale
- Actor(en): de kandidaat en de begeleider van de instantie die vrijwilligerswerk aanbiedt
- 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 intakeformulier invullen

- Doelen:
 1. De kandidaat kan persoonsgegevens invullen op een intakeformulier.
 2. De kandidaat kan zijn ervaring beschrijven op een intakeformulier.
 3. De kandidaat kan zijn motivatie beschrijven op een intakeformulier.
- Locatie: thuis, bij de vrijwilligerscentrale of de instantie of organisatie die vrijwilligerswerk aanbiedt
- Actor(en): de kandidaat en evt. een kennis
- 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 intakegesprek voeren

- Doelen:

1. De kandidaat kan zichzelf voorstellen.
 2. De kandidaat kan vragen over zichzelf beantwoorden.
 3. De kandidaat kan zijn ervaring beschrijven.
 4. De kandidaat kan zijn motivatie beschrijven.
 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: op de plek van het vrijwilligerswerk
 - Actor(en): de kandidaat en de functionaris van het vrijwilligerswerk
 - Vaardigheid: gesprekken voeren
 - 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

CP14: AFSPRAKEN MAKEN OVER HET VRIJWILLIGERSWERK

Thema's

- werktijden
- ziek melden
- vergoedingen (reiskosten)
- taken vrijwilligerswerk

Algemene doelstellingen

De kandidaat kan een gesprek voorbereiden over de inhoud van het vrijwilligerswerk.

De kandidaat kan afspraken maken over de randvoorwaarden als werktijden en andere regelingen die bij het uitvoeren van het vrijwilligerswerk van toepassing zijn.

Cruciale handelingssituaties

CH1: Een gesprek over de randvoorwaarden en inhoud van het vrijwilligerswerk voorbereiden

- Doelen:
 1. De kandidaat kan eenvoudige richtlijnen voor het vrijwilligerswerk lezen.
 2. De kandidaat kan informatie vragen aan collega vrijwilligers over werkinhoud, werktijden en andere voorwaarden.
 3. De kandidaat begrijpt antwoorden en ervaringen van collega-vrijwilligers over werkinhoud, werktijden en andere voorwaarden.
 4. De kandidaat kan vragen formuleren op papier over werkinhoud, werktijden en andere voorwaarden.
- Locatie: thuis, op de toekomstige werkplek waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd, bij collega's
- Actor(en): de kandidaat en/of collega's
- Vaardigheid: lezen
 - Subvaardigheid: oriënterend lezen, lezen om informatie op te doen
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informele gesprekken, informatie uitwisselen
 - Taalhandelingen: vragen stellen, informatie geven, informatie vragen, voorkeur aangeven, reden geven
- Vaardigheid: schrijven
 - Subvaardigheid: aantekeningen, berichten, formulieren
 - Taalhandelingen: aantekeningen maken, vragen beantwoorden, voorkeur aangeven, voorbeeld geven, reden geven, beschrijven

CH2: In gesprek over de randvoorwaarden en taken van het vrijwilligerswerk

- Doelen:
 1. De kandidaat kan vragen stellen over de randvoorwaarden.
 2. De kandidaat kan vragen stellen over zijn taken.
 3. De kandidaat kan wensen kenbaar maken.
 4. De kandidaat begrijpt mondelinge informatie over de randvoorwaarden.
 5. De kandidaat begrijpt mondelinge informatie over zijn taken.
 6. De kandidaat kan om verduidelijking vragen.
 7. De kandidaat kan de eigen situatie toelichten.
- Locatie: op de toekomstige plek waar het vrijwilligerswerk uitgevoerd zal worden
- Actor(en): de kandidaat en de functionaris die het vrijwilligerswerk begeleidt
- Vaardigheid: gesprekken voeren
 - Subvaardigheid: informatie uitwisselen, zaken regelen
 - Taalhandelingen: zich voorstellen, informatie geven, informatie vragen, reden geven, argument geven, beschrijven, kenmerken noemen, oorzaak noemen, uitleg geven, vergelijken, voorbeeld geven, voorkeur aangeven, voorstel doen