

taal:
unie

CNaVT

Certificaat Nederlands als Vreemde Taal

Voorbeeldexamen Maatschappelijk Formeel

Instructies voor de examinator

Inhoudsopgave

Dit instructieboekje bevat de volgende onderdelen:

<i>Inhoudsopgave</i>	3
<i>Overzicht van dit examen</i>	3
<i>Algemene informatie</i>	4
<i>Afname-instructies DEEL A</i>	6
<i>Afname-instructies DEEL B</i>	8
<i>Afname-instructies DEEL C</i>	10
<i>Instructies examinerator bij taak 1: Fiets gestolen</i>	13
<i>Instructies examinerator bij taak 2: Horloge</i>	15

Overzicht van dit examen

De totale duur van dit examen: 144 minuten + de extra tijd voor de afnameprocedure.

Deel A (Totaal 63 minuten + ongeveer 20 minuten extra voor de afnameprocedure)

Taak 1. In het huishouden (25 minuten)

Taak 2. Buurtbijeenkomst (38 minuten)

Deel B (Totaal 65 minuten + ongeveer 20 minuten extra voor de afnameprocedure)

Taak 1. Straatfeest (30 minuten)

Taak 2. Fotowedstrijd (35 minuten)

DEEL C (Totaal 15 minuten per kandidaat + 5 minuten extra per kandidaat voor de afnameprocedure)

Taak 1. Fiets gestolen (7 minuten)

Taak 2. Horloge (8 minuten)

LET OP!

De tijd die u nodig hebt voor de afnameprocedure (algemene instructie, persoonlijke gegevens invullen, instructiekaders doornemen) is slechts een richttijd.

Algemene informatie

Dit boekje bevat alle instructies voor de examinerator voor het examen Maatschappelijk Formeel.

U kunt als examinerator alle instructies voor dit examen volgen in dit instructieboekje. Om de kandidaatsinstructies te kunnen volgen, beschikt u over een extra exemplaar van de examenboekjes voor de kandidaat.

OPBOUW EXAMEN

Het examen bestaat uit drie delen.

Deel A

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaten moeten luisteren en schrijven. Bij dit deel horen luisterfragmenten. Alle kandidaten moeten dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Het is belangrijk dat u de instructies voor de examinerator van tevoren goed doorneemt.

Deel B

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaten moeten lezen en schrijven. Alle kandidaten moeten dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Het is belangrijk dat u de instructies voor de examinerator van tevoren goed doorneemt.

Deel C

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaat moet spreken in mondelinge interactie met u als gesprekspartner. Dit gedeelte kan om praktische redenen alleen individueel worden afgenomen. Het is belangrijk dat u de instructies voor de examinerator van tevoren goed doorneemt.

VOLGORDE AFNAME DELEN EXAMEN

U mag kiezen in welke volgorde u de delen A, B en C afneemt. Het is echter belangrijk dat u elk deel in één keer afneemt zonder dat de kandidaten mogen pauzeren. Deze maatregel dient om te voorkomen dat kandidaten informatie over de inhoud van het examen kunnen uitwisselen.

KANDIDATEN DIE EERDER KLAAR ZIJN

Omdat sommige kandidaten eerder klaar zijn dan andere, kan de examinerator ervoor kiezen om kandidaten eerder te laten vertrekken. Dit kan slechts vanaf een bepaald tijdstip, bijvoorbeeld na een uur, en met een vast interval, bijvoorbeeld om de 15 minuten. Op die manier blijft de hinder voor de andere kandidaten zoveel mogelijk beperkt.

Bijvoorbeeld: wanneer het examen anderhalf uur duurt, mogen de kandidaten die het eerst klaar zijn, na een uur weg. Vervolgens mogen om het kwartier de volgende kandidaten die klaar zijn, hun examenboekjes inleveren en het examenlokaal verlaten.

WOORDENBOEKGEBRUIK

Kandidaten mogen alleen bij de delen A en B een woordenboek gebruiken. De kandidaten mogen bij geen enkel deel een elektronisch woordenboek gebruiken. Zorg ervoor dat de kandidaten dit weten.

OPBOUW EXAMENTAAK

Elke examentaaik wordt ingeleid door een situatieschets (in het vet) en instructies (voorafgegaan door streepjes). De situatieschets en de instructies staan samen in een gekleurd instructiekader. Daarna volgt de rest van de examentaaik (vragen, teksten, tekeningen, etcetera), bv.:

Taaktitel

Avondje uit

Situatieschets

U bent in Nederland op vakantie. Uw Nederlandse vriendin Joshi wil zaterdagavond samen met u uit. Ze heeft een berichtje ingesproken op uw antwoordapparaat.

Instructies

- Bekijk het notitieblaadje hieronder.
- Luister naar wat uw vriendin Joshi zegt. U hoort het fragment twee keer.
- Noteer de informatie in losse woorden op het notitieblaadje.

Rest van de examentaaik

Uw notitieblaadje



De voorstellen van Joshi (wat):

Hierna volgen de instructies per deel.

Afname-instructies Deel A

Dit deel bestaat uit twee toetstaken. Bij deze taken moet de kandidaat luisteren. Bij elke taak is een luisterfragment opgenomen dat u op bijgevoegde cd aantreft.

- Bij **taak 1** 'In het huishouden' luistert de kandidaat naar een bericht op de radio. Hij noteert kort de tips voor het huishouden op een notitieblaadje
- Bij **taak 2** 'Buurtbijeenkomst' luistert de kandidaat naar een presentatie tijdens een informatieavond in het buurthuis. Hij schrijft een kort verslag van de bijeenkomst voor de buurtkrant.

Duur van dit deel: 63 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van Deel A. U hebt ongeveer 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: om de algemene instructie en het instructiekader door te nemen én om de persoonlijke gegevens te laten invullen.

1. VOORBEREIDING

- U zorgt voor een cd-speler of een geluidsinstallatie, die u vooraf test.
- U legt de cd met luisterfragmenten klaar.
- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt de examenboekjes Deel A klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd bijhouden.
- Kandidaten mogen bij dit deel een papieren woordenboek gebruiken.

2. AFNAMEPROCEDURE

2.1 Algemene instructie

Deze instructie mag gegeven worden in de taal die de kandidaten het best begrijpen. U zegt:

- *Dit examen bestaat uit drie delen. We gaan nu beginnen met Deel A van het examen. In dit deel moet u luisteren.*
- *Deel A bestaat uit twee taken. Bij elke taak hoort een luisterfragment.*
- *Het volledige Deel A duurt 63 minuten.*
- *De benodigde tijd per taak staat in een klokje in de rechterbovenhoek bij elke taak.*
- *U hoort elk luisterfragment 2 keer direct na elkaar. Nadat u geluisterd hebt, wordt de cd stopgezet. U hebt dan nog een aantal minuten de tijd om de taak af te ronden.*
- *Ik let op de tijd die u voor elke taak nodig hebt. Als u meer dan 10 minuten tijd hebt, laat ik u 5 minuten vóór het einde van de taak weten dat u nog 5 minuten hebt en de taak moet afronden.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daarvoor aangegeven plaats schrijven. Wat u op uw kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, wil ik u vragen uw telefoon uit te zetten en in uw tas of jas op te bergen.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes Deel A uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens in het examenboekje invullen.
- U vraagt de kandidaten om duidelijk in blokletters één letter per vakje te schrijven.
- De volgende gegevens moeten worden ingevuld:
 - naam en voornaam;**
 - geboortedatum;**
 - naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen;**
 - naam van het land waar het examen wordt afgenomen.**

2.3 Instructiekaders doornemen

- U vertelt dat elke taak van Deel A begint met een situatieschets en de instructies die in een instructiekader staan.
- Vóór de afname van elke taak laat u de kandidaten de informatie in het instructiekader in stilte lezen. U vindt het instructiekader van alle taken van Deel A in het extra exemplaar van de examenboekjes voor de examinerator.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 1 in stilte lezen.*
- Nadat de kandidaten de informatie in het instructiekader hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaten de informatie in het instructiekader niet begrijpen, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentak mag u niet bespreken.
- Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.

3. HET EXAMEN

- U zegt: *Het examen begint nu. U mag geen vragen meer stellen.*
- Indien er bij de taak leestijd hoort, vertelt u de kandidaten hoeveel leestijd ze hebben.
- Vervolgens zegt u: *We luisteren nu naar het fragment bij taak 1. U hoort het fragment 2 keer direct na elkaar.*
- U start vervolgens het luisterfragment dat bij de taak hoort.
- Aan het eind van het fragment zegt de instructiestem: *Dit is het einde van taak 1.*
- Indien de kandidaten na de beluistering nog schrijftijd hebben, zegt de instructiestem op de cd vervolgens hoeveel schrijftijd de kandidaten krijgen.
- Vervolgens zegt de instructiestem: *De examinerator stopt nu de cd.*
- U stopt dan de cd.
- U laat 5 minuten vóór het einde van de taak weten dat de kandidaten de taak moeten afronden.
- Als de tijd voorbij is, zegt u: *Dit is het einde van deze taak. We gaan nu beginnen met de volgende taak.*
- U gaat bij een volgende taak hetzelfde te werk.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 2 in stilte lezen.*
- Als de tijd van de laatste taak voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Afname-instructies Deel B

Dit deel bestaat uit drie toetstaken. Bij deze taken moet de kandidaat lezen en schrijven.

- Bij **taak 1** 'Straatfeest' leest de kandidaat informatie in een folder van de gemeente over de organisatie van straatfeesten. Hij noteert kort de belangrijkste informatie op een notitieblaadje.
- Bij **taak 2** 'Fotowedstrijd' leest de kandidaat een aankondiging van een fotowedstrijd en een e-mail van de redactie. Hij schrijft vervolgens een e-mail naar de redactie waarin hij zijn deelname aan de wedstrijd motiveert en de vragen van de redactie beantwoordt.

Duur van dit deel: 65 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van Deel B. U hebt ongeveer 20 minuten extra tijd nodig voor de afnameprocedure: om de algemene instructie en het instructiekader door te nemen én om de persoonlijke gegevens te laten invullen.

1. VOORBEREIDING

- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt de examenboekjes Deel B klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt ook voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd bijhouden.
- Kandidaten mogen bij dit deel een papieren woordenboek gebruiken.
- Kandidaten mogen bij dit deel aantekeningen maken in het boekje.

2. AFNAMEPROCEDURE

2.1 Algemene instructie geven

Deze instructie mag gegeven worden in de taal die de kandidaten het best begrijpen. U zegt:

- *We gaan nu beginnen met Deel B van het examen. In dit deel moet u lezen en schrijven.*
- *Deel B bestaat uit twee taken.*
- *Het volledige Deel B duurt in totaal 65 minuten. U mag dus maximaal zolang werken aan Deel B. U mag zelf kiezen hoelang u aan elke taak werkt. U vindt per taak een klokje afgebeeld in de rechterbovenhoek van elke taak. Dat is een richttijd per taak. Na de maximaal voorziene tijd moet u het examenboekje afgeven.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daarvoor aangegeven plaats schrijven. Wat u op uw kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen uw telefoon uit te zetten en in uw tas of jas op te bergen.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes Deel B uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens op het examenboekje invullen.
- U vraagt de kandidaten om duidelijk in blokletters één letter per vakje te schrijven.

- De volgende gegevens moeten worden ingevuld:
 - naam en voornaam;**
 - geboortedatum;**
 - naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen;**
 - naam van het land waar het examen wordt afgenomen.**

2.3 Instructiekaders doornemen

- U vertelt dat elke taak van Deel B begint met een situatieschets en de instructies in een instructiekader.
- U zegt dat de kandidaten in Deel B gebruik mogen maken van kladpapier en dat ze aantekeningen mogen maken in de boekjes.
- Vóór de afname van Deel B in zijn geheel laat u de kandidaten de informatie in het instructiekader bij de taken in stilte lezen. U vindt het instructiekader van alle taken van Deel B in het extra exemplaar van de examenboekjes voor de examinerator.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader bij taak 1 in stilte lezen.*
- Nadat de kandidaten de informatie in het instructiekader bij taak 1 hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het instructiekader niet begrijpt, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentaak mag u niet bespreken.
- U gaat bij een volgende taak hetzelfde te werk.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 2 in stilte lezen. En u vraagt bij elk instructiekader of de kandidaten begrijpen wat ze moeten doen.*
- Als alle instructiekaders zijn doorgenomen, gaat u over naar de afname zelf.
- Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.

3. HET EXAMEN

- U zegt: *Het examen begint nu. Vanaf nu mag u geen vragen meer stellen.*
- Tien minuten voor het eind van de beschikbare tijd voor Deel B zegt u: *Let op, u hebt nog 10 minuten tijd.*
- Als de totale tijd van Deel B voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Afname-instructies Deel C

Dit deel bestaat uit twee toetstaken. Bij deze taken moet de kandidaat spreken en een gesprek voeren.

- Bij **taak 1** 'Fiets gestolen' meldt de kandidaat de diefstal van zijn fiets bij de politie.
- Bij **taak 2** 'Horloge' belt de kandidaat met de klantenservice van een webwinkel omdat hij niet tevreden is met zijn bestelling.

Duur van dit deel: 15 minuten

Hieronder vindt u de verschillende stappen voor de afname van Deel C. U hebt ongeveer 5 minuten per kandidaat extra tijd nodig voor de afnameprocedure.

Het is bij dit deel erg belangrijk dat u de instructies voor de examinerator zeer nauwkeurig volgt.

1. VOORBEREIDING

Het is belangrijk dat een kandidaat zo goed mogelijk kan presteren op zijn spreekexamen. Dat kan als alle praktische randvoorwaarden goed vervuld zijn (zie §1.1) en als het gesprek in een ontspannen sfeer plaatsvindt (zie §1.2).

Hieronder vindt u een aantal modaliteiten om de afname van Deel C vlot te laten verlopen.

1.1 Praktisch

- U zorgt voor een wachtlokaal met toezicht.
- Alle kandidaten moeten op hetzelfde tijdstip aanwezig zijn.
- Kandidaten die al geëxamineerd zijn, mogen geen contact hebben met kandidaten die het examen nog moeten doen.
- U zet een digitale recorder (met microfoon) klaar in het lokaal en test die vooraf. De microfoon moet in het midden tussen de kandidaat en de examinerator staan, zodat de stemmen duidelijk kunnen worden geregistreerd.
- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt voor de kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt ook voor extra pennen.
- Bij Deel C horen losse instructiebladen voor de kandidaat. U vindt deze instructiebladen in dit boekje.

Let op!

- Deze instructiebladen worden hergebruikt. Vraag altijd de instructiebladen terug van de kandidaat. **Tip:** U kunt de instructiebladen in een insteekhoesje plaatsen.
- Kandidaten mogen bij Deel C geen woordenboek gebruiken.

1.2 Inhoudelijk

- U zorgt ervoor dat u de leidraad op voorhand goed hebt doorgenomen en de gesprekken hebt voorbereid, zodat u goed kunt reageren op onverwachte dingen en zich goed kunt inleven in uw rol.
- Wanneer een kandidaat in zijn moedertaal spreekt, vraagt u de kandidaat om de antwoorden in het Nederlands te geven.
- U tracht een zo natuurlijk mogelijk gesprek met de kandidaat te voeren, zodat deze tijdens het hele gesprek op zijn gemak is. Het verdient aanbeveling de taken te oefenen, bijvoorbeeld met een collega of huisgenoot.

- Het is de bedoeling om de gespreksvaardigheid van de kandidaat te beoordelen. U laat dus vooral het initiatief en het woord aan de kandidaat en u onderbreekt de kandidaat niet onnodig.
- U let erop dat u geen antwoorden ‘weggeeft’. De kandidaat kan dan immers niet meer beoordeeld worden.
- U reageert steeds instemmend en bemoedigend op wat de kandidaat zegt.
- U geeft de kandidaat voldoende tijd om een vraag te beantwoorden.
- Als er (te) lange pauzes vallen, grijpt u in: herhaal wat de kandidaat het laatst heeft gezegd of herformuleer uw vraag om het gesprek weer op gang te brengen. Als de kandidaat dan nog niets zegt, stel dan een volgende vraag of rond het gesprek af.
- Als de kandidaat te veel uitweidt, brengt u de kandidaat terug naar de opdracht.
- U beantwoordt de vragen die de kandidaat u stelt kort en bondig.
- Indien u het antwoord op vragen van de kandidaat niet weet, mag u een antwoord verzinnen of zegt u: *Sorry, dat weet ik niet* of *Sorry, dat ben ik vergeten*.

Let op!

- Bij sommige taken mag de kandidaat ter voorbereiding aantekeningen maken. Dat mag alleen in trefwoorden.
- Het is niet de bedoeling dat een kandidaat zijn voorbereiding letterlijk afleest. Als dat wel het geval is, moet u de kandidaat daarop attent maken.
- De opgegeven tijd bij iedere taak is een richttijd. U hoeft de tijd niet constant te bewaken. Indien het gesprek veel langer dreigt te duren dan opgegeven, geeft u een signaal om aan te geven dat de kandidaat te lang spreekt. Mocht de kandidaat toch nog te lang doorspreken, rondt u het gesprek op een natuurlijke manier af. De vragen van de examinerator moet u wel stellen.
- Tijdens een gesprek mag u de opname niet tussendoor stopzetten. Dit belemmert namelijk een betrouwbare beoordeling.

Meer uitleg bij deze inhoudelijke zaken kunt u vinden in de instructievideo voor examinatoren (te bekijken op onze website: www.cnavt.org).

2. AFNAMEPROCEDURE

2.1 Opname starten

- U start de opname.
U zegt:
 - Het land waar het examen wordt afgenomen is ...***
 - De naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen is ...***
 - De naam van de kandidaat is ...***
 - Zijn/haar voornaam is ...***
 - Zijn/haar geboortedatum is ...***
- U drukt de pauzetoets van de recorder in.
- U schrijft de naam van de kandidaat in blokletters op het hoesje. Op één cd mogen meerdere kandidaatsprestaties staan.
- U roept de kandidaat binnen.
- U mag de kandidaat eventueel geruststellen.
- U zet de microfoon tussen de kandidaat en uzelf in zodat beide stemmen goed te verstaan zijn.

2.2 Algemene instructie

U zegt:

- *Deel C bestaat uit twee taken. In dit deel gaat u twee gesprekken voeren.*
- *U mag voor dit deel geen woordenboek gebruiken.*

2.3 Instructiekaders doornemen

- U zegt: *We gaan beginnen. U krijgt van mij de instructiebladen voor taak 1. U mag hierop niets schrijven, wel op het kladblad.*
- Vervolgens deelt u de instructiebladen bij taak 1 uit.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 1 in stilte lezen.*
- De kandidaat leest voor zichzelf in stilte de informatie in het instructiekader.
- Na het doornemen van het instructiekader vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het instructiekader niet begrijpt, mag deze uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands.
- U begint met de afname van de eerste taak.
- U gaat bij een volgende taak hetzelfde te werk.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 2 in stilte lezen.*
- U vraagt bij elk instructiekader of de kandidaat begrijpt wat hij moet doen.

3. HET EXAMEN

Tijdens de afname volgt u de examinerinstructies op de volgende pagina's.

4. CONTROLE

Na afloop controleert u steekproefsgewijs of de spreekprestaties van de kandidaten goed zijn opgenomen. Als de opname is mislukt, neemt u zo snel mogelijk contact met ons op.

INSTRUCTIES EXAMINATOR BIJ TAAK 1: FIETS GESTOLEN

- Neem het instructiekader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.
- Neem het examen af volgens de algemene instructies en volgens de specifieke instructies hieronder:

U (de examiner) bent politieagent. U hebt een gesprek met een burger (de kandidaat) die zijn gestolen fiets komt aangeven. U luistert naar zijn verhaal en stelt nog enkele bijkomende vragen.

Let op!

- Vergeet niet de vragen van de examiner te stellen, ook als de kandidaat langer heeft gesproken dan de opgegeven tijd. De antwoorden van de kandidaat op uw vragen worden namelijk beoordeeld.
- Stel de vragen in de aangegeven volgorde, behalve als dat door de loop van het gesprek niet mogelijk is.
- Het is niet de bedoeling dat u vragen stelt die u zelf hebt bedacht. De kandidaat kan daardoor worden benadeeld.
- U mag niet naar de tekeningen wijzen. Indien de kandidaat een onderdeel vergeet te vermelden, stelt u een van de hulpvragen.

Voorbereiding

- U zegt: *U hebt 2 minuten om het gesprek voor te bereiden.*
- Na 2 minuten start u de opname.

Gesprek

- U zegt: *We gaan beginnen met taak 1. Vanaf nu speel ik de politieman/-vrouw met wie u een gesprek voert. Ik begin het gesprek. Het gesprek duurt ongeveer 6 minuten.*
- U begint het gesprek: *Goedemiddag, wat kan ik voor u doen?*
- U luistert naar het verhaal van de kandidaat. U onderbreekt hem niet.
- Als de kandidaat is uitgepraat en nog niet elke tekening heeft beschreven, stelt u één of meer van de volgende hulpvragen:

Hulpvragen examiner

- *Wat kunt u nog meer vertellen?*
- *Wat gebeurde er nog meer?*
- Als de kandidaat uitgepraat is, stelt u de volgende vragen.

Vragen examiner

1. *Hoe ziet uw fiets er precies uit? (Kandidaat noemt drie kenmerken — Indien er nog geen drie kenmerken genoemd zijn, stelt u de volgende hulpvraag:) Kunt u nog een ander kenmerk van uw fiets geven?*
2. *Hebt u uw fiets op slot gedaan en hoe lang heeft uw fiets op het station gestaan?*
3. *Weet u hoe u nu thuis komt zonder fiets? (Hoe dan?)*

- U rondt het gesprek op een natuurlijke wijze af: *Ik z: Goed dat u naar ons gekomen bent. U krijgt een aangiftebewijs mee en zodra uw fiets teruggevonden wordt, hoort u van ons. Tot dan!*
- U geeft de kandidaat de ruimte om het gesprek af te sluiten.
- U zegt: *Dit is het einde van de taak van ...* [naam van de kandidaat].
- U pauzeert de opname.

INSTRUCTIES EXAMINATOR BIJ TAAK 2: HORLOGE

- Neem het instructiekader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.
- Neem het examen af volgens de algemene instructies en volgens de specifieke instructies hieronder:

U (de examiner) bent een medewerker van de klantenservice van 'Horloges Online'. Een klant (de kandidaat) heeft een horloge besteld, maar er zijn dingen fout gegaan. U luistert naar het verhaal van de kandidaat. Daarna stelt u de kandidaat nog enkele vragen.

Let op!

- Vergeet niet de vragen van de examiner te stellen, ook als de kandidaat langer heeft gesproken dan de opgegeven tijd. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk beoordeeld.
- Stel de vragen in de aangegeven volgorde, behalve als dat door de loop van het gesprek niet mogelijk is.
- Het is niet de bedoeling dat u vragen stelt die u zelf hebt bedacht. De kandidaat kan daardoor worden benadeeld.
- U mag niet naar de tekeningen wijzen. Indien de kandidaat een onderdeel vergeet te vermelden, stelt u een van de hulpvragen

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 3 minuten om het gesprek voor te bereiden.*
- Na 3 minuten start u de opname.
- Zorg ervoor dat de kandidaat zowel de folder als de tekeningen gebruikt in zijn voorbereiding.

Gesprek

- U zegt: *We gaan beginnen met taak 2. Vanaf nu speel ik de medewerker van de klantendienst. Ik begin het gesprek. Het gesprek duurt ongeveer 5 minuten.*
- U begint het gesprek: *Goedendag, met de klantendienst van 'Horloges Online'. Mijn naam is Jan/ Anita Willems. Waarmee kan ik u helpen?*
- Als de kandidaat meteen begint te vertellen, dan laat u hem begaan en reageert u belangstellend op de gegeven informatie.
- Als de kandidaat alleen zegt dat hij schade heeft veroorzaakt, reageert u en zegt: *Dan moeten we de schade opnemen. Maar vertelt u eerst wat er precies is gebeurd en wat er is beschadigd.*
- Als de kandidaat is uitgepraat en nog niet elke tekening heeft beschreven, stelt u een of meer van de volgende hulpvragen:

Hulpvragen examiner

- *Wat gebeurde er nog meer?*
- *Hebt u verder nog klachten?*
- Als de kandidaat is uitgepraat, zegt u: *Ik heb nog enkele vragen.*
- Vervolgens stelt u de volgende vragen (behalve als de kandidaat de vragen al heeft beantwoord in het gesprek). Na elke vraag geeft u de kandidaat tijd om te reageren:

Vragen examiner

1. *Wat is uw klantnummer en kunt u mij nog eens uw naam en geboortedatum zeggen?*
 2. *Welk model horloge hebt u gekocht? En wanneer hebt u het gekocht?*
 3. *Ik zie dat dit het laatste exemplaar van dit model was. We kunnen dus geen nieuwe opsturen. Wat wilt u liever als alternatief: een ander model of een cadeaubon? Waarom?*
 4. *Om de bon/een ander model te ontvangen, moet u wel nog het kapotte exemplaar terugsturen. U kunt het per post opsturen, dat kost 4 euro 95. Of u kunt het naar een postkantoor brengen, dat is gratis. Wat kiest u?*
- U rondt het gesprek op een natuurlijke wijze af: *Oké, ik zal het verder voor u afhandelen!*
 - U geeft de kandidaat de ruimte om het gesprek af te sluiten.
 - U zegt: *Dit is het einde van Deel C van [naam van de kandidaat].*
 - U stopt de opname. Vervolgens controleert u steekproefsgewijs samen met de kandidaat of de spreekprestaties goed zijn opgenomen.