

# Antwoordenboek

## Commerciële administratie

## Vragen bij hoofdstuk 1

1. - overbruggen van plaatsverschil: de productie kan op een geheel andere plaats gebeuren dan de consumptie, zodat de consument kan gebruikmaken van koffie uit Zuid-Amerika, enz. (we noemen het overbruggen van plaatsverschil 'transport');  
- overbruggen van tijdsverschil: via de handel kunnen producten tijdelijk worden opgeslagen om later geconsumeerd te worden (we noemen het overbruggen van tijdsverschil 'opslag' of 'voorraadvorming').
2. Orderopname, orderacceptatie, orderpicken, controle, verpakking, expeditie/transport, facturering.
3. Het bijeenzoeken van de bestelde goederen.
4. - het vastleggen van orders  
- de orders verwerkingsklaar maken  
- het regelen van de doorstroming van orders  
- de controle op de voortgang van de orders  
- het controleren van afnameverplichtingen
5. Orderbon.
6. Aan de hand van de magazijnbon moeten de orderpickers de goederen verzamelen. In ieder geval staat er op de magazijnbon welke goederen in welke hoeveelheid besteld zijn.
7. Verschillende orders worden samengevoegd op de orderverzamelijst. De orderpicker verzamelt de goederen op basis van deze lijst.
8. Orders worden gesplitst in deelorders als verschillende orderpickers een gedeelte van het magazijn onder hun hoede hebben. Het is het gedeelte van een order, dat door een bepaalde orderpicker verzameld moet worden.
9. Een order die gemaakt wordt voor een nalevering (omdat bij de oorspronkelijke levering een deel van de goederen niet in voorraad was).
10. Met behulp van een prioriteitscode, door voorrang te geven aan belangrijke klanten of via de regel first in, first out (fifo).
11. Een deelbestelling als onderdeel van een grotere hoeveelheid bestelde goederen, die binnen een bepaalde tijd afgenomen moeten worden. De administratie controleert of de klant tijdig het totaal bestelde aantal goederen afneemt.

12. a. Negatief.

- b. De orderpickers voeren hun taken uit via opdrachten uit een computersysteem of via een scherm. Zij hoeven niet zelf na te denken bij hun taak en kunnen daarom niet zelfstandig handelen. Het werk wordt daardoor een ziellose bezigheid (een Pavlovreactie)
- c. Het is goedkoper de planning en volgorde van werkzaamheden aan de computer over te laten, bovendien maakt de computer geen fouten.
- d. Nee, of in ieder geval in veel mindere mate dan bij het orderpicken. Bij de commerciële administratie is de automatisering een hulpmiddel, waardoor de medewerker zich beter kan concentreren op de knelpunten (zoals het voeren van overleg met de klant in geval van problemen). Het werk wordt door de automatisering dus niet routinematiger. Integendeel kun je beweren dat het routinewerk door de computer wordt overgenomen, zodat de medewerker zich op de interessantere taken kan concentreren.

## Opdrachten bij hoofdstuk 1

### 1. Gijs

Artikel-code	Order Lakwijk	Order Hollander	Order De Vries	Order Bolma	Deelorderverzamellijst Gijs	
					Art. code	Aantal
A	200		180	800	A	1.180
B		1.300	150		B	1.450
C	100		200		C	300
D	40	2.000	50	200	D	2.290

### Hans

Artikel-code	Order Lakwijk	Order Hollander	Order De Vries	Order Bolma	Deelorderverzamellijst Hans	
					Art. code	Aantal
E		750	20	180	E	950
F	150	1.100	150	100	F	1.500

N.B.: In feite wordt de deelorderverzamellijst gevormd door de laatste twee kolommen. De andere kolommen dienen om de totstandkoming van de lijst te laten zien.

- Doel van de opdracht is de cursist kennis te laten maken met de werkwijze in het magazijn en om te laten zien dat de werkwijze per bedrijf kan verschillen.
- Doel van de opdracht is de cursist te laten zien dat belangrijke delen van het werk geautomatiseerd zijn en dat hiervoor verschillende softwarepakketten bestaan.

## Vragen bij hoofdstuk 2

1. Inkopen wil zeggen dat een bedrijf een product aan haar assortiment toevoegt en daartoe een inkoopcontract met de leverancier afsluit. Bestellen wil zeggen, dat je de hoeveelheid artikelen uit het assortiment op peil houdt door de leverancier te vragen om artikelen te leveren.
2. Het gaat niet alleen om de prijs, maar ook om factoren als betrouwbaarheid, levertijden, service, betaalvoorwaarden, e.d.
3. Crediteur (= schuldeiser).
4. Omdat bij een niet kloppend bestand de bestellingen op de verkeerde plek of bij de verkeerde leverancier terecht komen, niet snel met de juiste contactpersoon contact kan worden opgenomen, enz.
5. Voorraadnormen zijn de grenzen waarbinnen de voorraad zich moet bevinden. We kennen de minimumvoorraad en de maximumvoorraad.
6. Omzetsnelheid is jaarafzet gedeeld door gemiddelde voorraad in stuks.
7. De omzetsnelheid stijgt als de jaarafzet groter wordt (getal boven de streep) of als de gemiddelde voorraad kleiner wordt (getal onder de streep).
8. De voorraadkosten bestaan uit opslagkosten en bestelkosten.  
Voorbeelden van opslagkosten zijn rentekosten, ruimtekosten (bijv. huur, onderhoud, energiekosten van magazijn) en risicokosten (bijv. bederf of diefstal van voorraad).  
Voorbeelden van bestelkosten zijn transportkosten en administratieve kosten.
9. Besteleenheid, levertijd, vraag naar het artikel, maximumvoorraad, leveringsfrequentie, opslag- en bestelkosten.
10. Formule van Camp:  
$$Q = \sqrt{\frac{2VB}{C}}$$

Je rekent hiermee de optimale bestelgrootte uit.
11. 922 en 1.200
12. Variabel bestelmoment. Het onderdelenhuis heeft heel veel onderdelen in huis en trekt klanten, omdat zij weten dat ze eigenlijk alles kunnen krijgen. Omdat er van elk onderdeel slechts enkele onderdelen in voorraad zijn, moet de voorraad na de verkoop van één of enkele artikelen snel weer aangevuld worden. Jacobs zal dus direct na verkoop bijbestellen en niet wachten een volgende vaste besteldatum. Het risico om nee te moeten verkopen tegen de klanten zou te groot zijn.
13. Vaste bestelgrootte op vast tijdstip, variabele bestelgrootte op vast tijdstip, vaste bestelgrootte op variabel tijdstip, variabele bestelgrootte op variabel tijdstip.
14. Bestelformulier, telefonische bestelling, bestelling per e-mail, webwinkel, rechtstreekse computerverbinding.

15. Een rappelorder is een herinnering aan de leverancier dat hij op of vóór een bepaalde datum moet leveren.
16. a. Just-in-case: hoge voorraden uit oogpunt van veiligheid (voor in het geval er een hoge vraag is, oftewel: just-in-case).  
Just-in-time: lage voorraden, precies genoeg om aan de vraag te voldoen (de nieuwe voorraad komt precies op tijd binnen om aan de vraag te kunnen voldoen).
- b. Voorraad aanhouden kost geld. Er moet veel in de aankoop van voorraad geïnvesteerd worden. Dit geld is niet meer beschikbaar voor andere investeringen (we praten hier over het onderdeel 'rentekosten' van de voorraadkosten). De voorraad is een aanzienlijk aandeel van het balanstotaal. Door lagere voorraden aan te houden, komt het in de voorraad belegde geld vrij voor andere investeringen.
- c. Aan de actiefzijde van de balans staan de bezittingen van een bedrijf. De voorraden maken vaak 30% van de totale bezittingen uit.

## Opdrachten bij hoofdstuk 2

1.
  - a. De omzetsnelheid is het aantal keren dat de gemiddelde voorraad in een periode (bijvoorbeeld in een jaar) wordt verkocht. Je kunt ook zeggen: de omzetsnelheid geeft de tijd aan waarin de gemiddelde voorraad wordt verkocht. Als namelijk de gemiddelde voorraad zes keer per jaar wordt verkocht, zal de verkoop van de voorraad gemiddeld genomen twee maanden duren.
  - b.  $\text{Omzetsnelheid} = 12.000 / 2.000 = 6$ .
  - c. De gemiddelde voorraad wordt 6 keer per jaar verkocht, ofwel: de gemiddelde voorraad dekt de verkoop van 2 maanden.
  - d. Het getal boven de streep stijgt. Om de uitkomst (de omzetsnelheid) gelijk te laten blijven, moet het getal onder de streep naar verhouding meestijgen. De gemiddelde voorraad gaat dus omhoog.  
Stel: de jaarafzet stijgt met 50% naar 18.000.-. Door de gemiddelde voorraad ook met 50% te laten stijgen (van 2.000 naar 3.000), blijft de omzetsnelheid gelijk aan 6.
  - e. Uit de formule van Camp komt:  
$$Q = \sqrt{\frac{2 \times 12.000 \times 5}{0,12}}$$
  
De optimale bestelgrootte is de wortel uit 1.000.000 = 1.000 stuks.
  - f. Als de levertijd een maand is, moet de minimumvoorraad groot genoeg zijn om de verkoop van één maand te dekken. Dat is 1.000 stuks.
  - g. De optimale bestelgrootte is 1.000 stuks (zie e). De besteleenheid is 600 stuks. Het advies is zo dicht mogelijk bij de optimale bestelgrootte te gaan zitten en per bestelling 2 besteleenheden in te kopen (dat is 1.200 stuks).
  - h. Een vaste bestelgrootte (1.200 stuks) op een variabel tijdstip (zodra de minimumvoorraad is bereikt).
2. Bedoeling van de opdracht is de cursist inzicht te geven in de werking van een webwinkel. Ook de bewustwording van de grote vlucht die e-commerce heeft genomen, is belangrijk.
3. Bedoeling is de cursist duidelijk te maken dat veel relevante informatie over het vakgebied op internet te vinden is.

### Vragen bij hoofdstuk 3

1. Het bestelformulier is het ijkpunt bij de controle op leveringen: de levering moet overeenkomen met de bestelling op het bestelformulier.
2. Vrachtbrief.
3. Vrachtbrief en pakbon.
4. - Zijn de artikelen op de ontvangstbon dezelfde als de artikelen op het bestelformulier?  
- Zijn de artikelen op de ontvangstbon dezelfde als de artikelen op de inkoopfactuur?
5. - Er is een verschil tussen de ontvangstbon en de inkoopfactuur.  
- Inkoopfactuur komt overeen met ontvangstbon, maar ontvangstbon niet met bestelformulier.  
- Bonnen stemmen overeen, maar artikelen zijn beschadigd afgeleverd.  
- Er is nog geen ontvangstbon, omdat de factuur verzonden is voordat de goederen geleverd zijn.
6. Verpakkingsmateriaal met waarde, zoals kratten en pallets.
7. Manco/teveel/schadelijst.
8. - Licht beschadigde artikelen zijn nog te gebruiken en leveren korting op.  
- Teveel geleverde goederen worden behouden, omdat ze binnenkort toch weer bijbesteld moesten worden.  
- Verkeerd geleverde goederen konden toch gebruikt worden.
9. Retourbon  
Naw-gegevens geadresseerde, naw-gegevens afzender, retourdatum, artikelomschrijving en -nummer met aantallen en prijzen, reden van retourzending.
10. Inkoopfacturen zijn facturen voor bestellingen om de voorraad aan te vullen (voorraad handelsgoederen of voorraad grondstoffen). Kostenfacturen zijn facturen voor bestellingen voor interne behoefte, zoals kantoorartikelen of kantineproducten.
11. Bestelnummer, besteldatum, datum aflevering, datum ontvangst factuur, datum betaling factuur, opmerkingen.
12. Als het artikelbestand niet klopt, kunnen artikelen tegen een verkeerde prijs gefactureerd worden of in de boekhouding met een verkeerde waarde geboekt worden. Ook kunnen misverstanden ontstaan over levertermijn, kortingspercentage, enz.
13. Diefstal, schade, incurantie.
14. a. assistent in- en verkoopadministratie, assistent inkoopadministratie, assistent verkoopadministratie, medewerker inkoopadministratie, medewerker verkoopadministratie.  
b. - te woord staan van (afnemers en) leveranciers  
- noteren van afspraken in registratiesystemen



- c. Eigenlijk komen alle genoemde taken in de lesstof aan de orde, met uitzondering van de laatste. Het verschaffen van productinformatie wordt behandeld in de module Klantencontacten, die ook onderdeel uitmaakt van de opleiding Commercieel Administratief Medewerker. Het bijhouden van een deel van de debiteuren- en crediteurenadministratie is slechts behandeld voor zover het gaat om de controle van de inkoopfactuur. Facturering en boeken van facturen behoren meestal tot de taak van de Financiële Administratie en worden daarom behandeld in de opleiding Financieel Administratief Medewerker.

### Opdrachten bij hoofdstuk 3

1. Aarts 215
- Drost 199
- Drost 209
- Jansen 143
- Jansen 201
- Verhoog 182

#### 2. a. Manco/teveel/schadelijst

Bestelnr.:		Besteldatum:		
Omschrijving	Prijs	Manco	Teveel	Schade
stelvoet eco	1,-		15	
inslagdop TT zwart	0,90			50
scharnier model C	2,-	20		
scharnier model D	2,50		10	

#### b. Retourbon

Bestelnr.:		Besteldatum:	
Omschrijving	Prijs	Aantal	Reden
stelvoet eco	1,-	15	te veel geleverd
inslagdop TT zwart	0,90	50	beschadigd
scharnier model D	2,50	10	geleverd, niet besteld

- c. Nee, de prijs van inslagdop TQ zwart klopt niet (€ 0,10 per stuk te hoog) en van scharnier model C is het bestelde aantal van 50 in rekening gebracht, terwijl er slechts 30 stuks geleverd zijn. Het manco zou niet worden nageleverd. Voordat je akkoord kunt geven op de inkoopfactuur, moet er dus nog een bedrag van € 50,- gecrediteerd worden (€ 10,- voor inslagdop TQ zwart en € 40,- voor scharnier model C).

## Vragen bij hoofdstuk 4

1. Mondeling en schriftelijk (via onderhandse of authentieke akte).
2. Een offerte die tot een bepaalde tijd geldig is en waarbij de verkoper de voorwaarden/prijzen tot die tijd niet meer kan wijzigen.
3. De leveringsvoorwaarden geven aan wanneer, waar en onder welke voorwaarden er geleverd wordt.
4. De koper betaald de kosten van transport en verzekering vanaf de leverancier (vanaf de fabriek. Dit noemt men ook wel loco magazijn of loco fabriek.
5. Dit is hetzelfde; de kosten van transport en verzekering tot in het schip worden door de verkoper gedragen, de rest door de koper.
6. In de betalingsvoorwaarden wordt geregeld waar en wanneer de factuur betaald wordt en of er sprake is van korting.
7. Rafactie is korting op het gewicht i.v.m. beschadiging of kwaliteitsverlies. Tarra is het gewicht van de verpakking (emballage). Meestal worden de goederen betaald op basis van het nettogewicht, dus de tarra het een korting op het gewicht i.v.m. de verpakking.
8. Bij huur wordt de huurder nooit eigenaar. Bij huurkoop wordt de koper eigenaar na betaling van de laatste termijn.
9. Bij koop op afbetaling is de koper direct eigenaar. Bij huurkoop pas na betaling van de laatste termijn.
10. Operational en financial leasing.
11. Operational leasing. Het bedrijfsmiddel blijft hierbij eigendom van de lessor, maar de lessee heeft het recht om na afloop van het contract te kopen. Bij financial leasing is de lessee direct al (juridisch) eigenaar van het bedrijfsmiddel.
12. Het hoge tarief (21%), het lage tarief (9%) en het 0%-tarief (handel met het buitenland).
13. Een vrijgestelde ondernemer handelt in goederen of diensten, die zijn vrijgesteld van BTW-heffing. De vrijgestelde ondernemer brengt geen BTW in rekening aan de afnemer en mag de BTW op de inkoop niet als voorbelasting aftrekken.
14. Als een ondernemer gebruikte goederen inkoop van een particulier en vervolgens die goederen doorverkoop, hoeft hij de BTW niet te berekenen over de verkoopprijs. Hij mag dan de BTW in plaats daarvan berekenen over de winstmarge.
15. Afrekenfunctie, veiligheidsfunctie en administratieve functie (uiteraard ben je in staat deze functies toe te lichten).
16. a. Omdat de verkoper/financier het gebruiksvoorwerp kan terughalen bij wanbetaling, loopt hij minder risico dan bij een normale lening. De rente over de lening zou daarom laag kunnen zijn.

- b. Nee, in de praktijk levert huurkoop geen lagere rente op.
- c. - geen lagere rente
  - je kunt vaak niet kiezen uit verschillende aanbieders
  - je wordt pas eigenaar na betaling van de laatste termijn
  - je kunt het product kwijtraken nadat er al een aantal (huur)termijnen zijn betaald
  - soms wordt als voorwaarde gesteld dat je een (dure) verzekering wordt afgesloten
- d. De persoonlijke lening (of de autolening).

## Opdrachten bij hoofdstuk 4

1. Pas achteraan kijken de getallen af. Het artikelnummer is 074 in plaats van 029, het controlenummer is wel gelijk, namelijk 2 (maar dat is toeval).

Als je vergelijkt met een boek van een andere uitgever, zijn waarschijnlijk de eerste drie cijfers (978) gelijk. Dit zou echter ook 979 kunnen zijn. De volgende cijfers kunnen gelijk zijn (nummer voor land of taalgroep = 94; voor de Nederlandse taalgroep zijn echter meer nummers in gebruik, je komt bijvoorbeeld vaak 90 tegen). De overige nummers wijken waarschijnlijk af. Overigens kan het zijn dat het ISBN-nummer 10-cijferig is. In 2007 is de uitgeverwereld overgegaan op een 13-cijferig nummer.

Als je vergelijkt met een streepjescode van een artikel uit de supermarkt, is de enige overeenkomst dat de code uit 13 cijfers bestaat.

2. Bedoeling van deze opdracht is dat de cursist ziet hoeveel informatie via de site van de belastingdienst beschikbaar is.
3. Operational lease kost over de gehele contractduur  $60 \times € 6.000,- = € 360.000,-$ .  
Kopen kost  $€ 200.000,- + \text{onderhoud } € 120.000,- (60 \times € 2.000,-) + \text{rente } € 80.000,- (5 \text{ jaar} \times 16.000,- \text{ jaarrente}) = € 400.000,-$ .  
Het is dus goedkoper om te leasen.

## Vragen bij hoofdstuk 5

1. Product, prijs, promotie en plaats.  
Onder marketingmix verstaan we de dusdanige combinatie van marketinginstrumenten, dat er sprake is van een optimaal resultaat.
2. SWOT staat voor strenghts, weaknesses, opportunities, threats, oftewel sterkte, zwakte, kansen, bedreigingen. In de SWOT-analyse breng je de sterke en zwakke punten van een bedrijf in beeld, alsmede de kansen en bedreigingen voor dat bedrijf.
3. Analyse concurrenten, analyse klanten, promotionele activiteiten, offerte en opdrachtbevestiging, after sales.
4. Een prospect is een potentiële klant met duidelijke interesse voor het product, die echter nog niet heeft gekocht.
5. Cross-selling houdt in, dat je andere, aanvullende producten aan de klant probeert te verkopen. Bijvoorbeeld: de klant koopt een dvd-speler en je vraagt of hij er dvd's bij nodig heeft.
6. Specificeren, selecteren, contracteren, bestellen, bewaken, nazorg, evaluatie.
7.
  - zorgen voor continuïteit van de bedrijfsprocessen
  - reductie van inkoopgebonden kosten
  - vermindering van kwetsbaarheid op de inkoopmarkt
  - productvernieuwing
8. Electronic Data Interchange, dat is elektronische interactie tussen inkoper en leverancier door middel van bijvoorbeeld een telefoonverbinding. Via EDI kunnen bestellingen automatisch worden doorgegeven aan de leverancier.
9. Bij Shared-Sourcing doen concurrenten gezamenlijk de inkoop. Er wordt gebruik gemaakt van dezelfde leveranciers en de inkopers kopen samen in.
10. De accountmanager richt zich op individuele klanten en doet aan relatiebeheer.
11.
  - verwerken van orders en/of facturen
  - plaatsen van bestellingen
  - bewaken van de levertijd
  - bijhouden van leveranciersbestanden
  - aanvragen en vergelijken van offertes
  - bijhouden van de verkoopadministratie
  - bijhouden van een deel van de debiteuren- en crediteurenadministratie
  - te woord staan van afnemers en leveranciers
  - noteren van afspraken in registratiesystemen
  - plegen van overleg met de afdeling magazijn of distributie
  - informatie verschaffen over alle producten en diensten die het bedrijf in- en/of verkoopt
12. a. C1000 mikt op afname van een grote hoeveelheid van een artikel met aanbiedingen als: 3 halen 2 betalen, 3 pakken voor, een hele doos voor, etc.  
b. Grote gezinnen.

- c. Kleine huishoudens hebben dergelijke grote hoeveelheden van een artikel niet nodig.
- d. Door via de aanbiedingen consumenten tot grotere aankopen te verlokken, moet er groter worden ingekocht. Dit geeft een sterkere onderhandelingspositie m.b.t. de inkoop-prijs.

## Opdrachten bij hoofdstuk 5

1. De bedoeling van de opdracht is dat de cursist de weg leert kennen op het internet m.b.t. inkoopbegrippen en ziet hoeveel informatie daar beschikbaar is.

Op de startpagina van [www.inkoopportal.com](http://www.inkoopportal.com) staat de optie 'Inkoopbegrippen'. Vendor Managed Inventory (VMI) wordt omschreven als: 'De voorraad grondstoffen wordt bij dit systeem door de leverancier in de gaten gehouden en automatisch aangevuld wanneer nodig.'

2. De bedoeling van de opdracht is dat de cursist de weg leert kennen op het internet m.b.t. verkoopbegrippen en ziet hoeveel informatie daar beschikbaar is.

Intypen van de [www.verkoopportal.com](http://www.verkoopportal.com) of [www.verkoopportal.nl](http://www.verkoopportal.nl) leidt naar een commerciële site voor e-commerce. Intypen van de zoekterm 'kennisportal verkoop' leidt naar algemene kennisportals. Intypen de zoekterm 'kennisportal sales' leidt o.a. tot [www.managementbase.com](http://www.managementbase.com) met een thema 'Marketing en sales'. Een echte specifieke verkoopsite is dit echter niet. Overigens is er op [sales.startpagina.nl](http://sales.startpagina.nl) ook veel informatie over verkoop en sales te vinden.

3. Een mooie oefening om te oefenen met de verschillende marketinginstrumenten. Neem de uitwerking mee naar de les. Jouw uitwerking kan dan als uitgangspunt gebruikt worden bij het bespreken van deze of vergelijkbare oefeningen.
4. De resultaten verschaffen inzicht in het organisatiemodel van en functies / functiebenamingen binnen een bedrijf. Dit is weer typisch zo'n oefening, waarvan de uitkomsten in de les besproken kunnen worden.



## Vragen bij hoofdstuk 6

1. Een georganiseerde bijeenkomst voor bespreking en overleg.
2. Er wordt niet gepraat over van tevoren bedachte en aangekondigde punten.
3. - goede voorbereiding  
- goede leiding  
- deelnemer is zich bewust van zijn/haar rol  
- goede verslaglegging
4. Informatief, probleemoplossend, meningvormend en besluitvormend doel.
5. Convocatie.
6. Opening, notulen, ingekomen stukken, mededelingen, w.v.t.t.k., rondvraag, sluiting.
7. Notulen.
8. Ordevoorstel.
9. Een afgesproken vorm van meerderheid, bijvoorbeeld een meerderheid van tweederde van het aantal bestuursleden. Een gekwalificeerde meerderheid wordt vaak vastgelegd in statuten en reglementen.
10. Unaniem.
11. Consensus.
12. a. Dat hoeft natuurlijk niet. Je moet overleg voeren om zaken op elkaar af te stemmen, want anders werkt iedereen langs elkaar heen en loopt de boel in het honderd. Het gaat volgens het artikel dan ook niet zo zeer om het vergaderen, maar om het 'bureaucratisch vergaderen'. Eindeloos praten zonder beslissingen te nemen. Goede vergaderingen vinden plaats tussen direct betrokkenen, die elkaar informeren of die besluiten nemen. Je mag best de term 'vergadering' afschaffen, en deze doelmatige overlegstructuren 'miniteams' gaan noemen. Waar het om gaat is, dat er doelmatig en effectief overleg wordt gepleegd.  
b. Nee, wel is de 'plenaire' vergadering zoveel mogelijk beperkt. Dat wil zeggen: geen verplichte vergaderingen voor het gehele personeel, waarbij een groot deel van de deelnemers niet betrokken is bij verschillende agendapunten. Overigens is de vraag of de deelnemers aan de vergaderingen bij De Duiventil wel goed geschoold waren in het vergaderen. Blijkbaar hielden zij zich niet aan wat van een deelnemer verwacht mag worden, zodat het oeverloze kletspartijen werden. Wat er op De Duiventil nu gebeurt, is kort overleg tussen direct betrokkenen op het moment dat de situatie daarom vraagt: dat zijn ook vergaderingen, al gebruikt men die term niet meer.  
c. Omdat juist in de contacten tussen direct betrokkenen alle relevante onderwerpen snel op tafel komen. Je hoeft je immers niet meer door een lange agenda met voor veel mensen oninteressante punten te ploegen.  
d. Bij de visie van De Duiventil past het best het werkoverleg op een afdeling over afdelingsgebonden problematiek.

## Opdrachten bij hoofdstuk 6

1. De cursist kan zijn/haar fantasie en inlevingsvermogen gebruiken om een aantal bespreekpunten te bedenken. Bijvoorbeeld: waar komt het internetcafé, wie houdt daar toezicht, openingstijden, kosten, investering in computers, voorkoming misbruik, systeembeheer, eventuele opleiding voor het personeel, enz. Oefeningen als deze kunnen in de les besproken worden.
2. Bedoeling is de cursist gericht te laten zoeken naar informatie. Neem de resultaten vooral mee naar de les om ze daar te bespreken.
3. Bedoeling is een link te leggen tussen de lesstof en de praktijk. Er zullen verschillen blijken te bestaan tussen theorie en praktijk en tussen de bedrijven onderling. Weer een mooie opdracht voor bespreking tijdens de les.
4. Bedoeling is de cursist te laten nadenken over de bedoeling en achtergrond van agendapunten. Ook kan de cursist leren dat agendapunten vaak onduidelijk omschreven worden, waardoor het doel niet duidelijk is.

## Vragen bij hoofdstuk 7

1. Informatief, probleemoplossend, meningvormend en besluitvormend doel.
2. Om je op de vergadering te kunnen voorbereiden; afhankelijk van het doel kan er een andere houding van de deelnemer verwacht worden.
3. - vooraf nadenken over de informatie die ze willen hebben en de vragen die ze willen stellen;  
- goed luisteren tijdens de informatie-overdracht;  
- actief vragen stellen.
4. Schriftelijke overdracht: tekstverwerker, presentatieprogramma's.  
Mondelinge overdracht: overhead, beamer, geluidsopnamen of videobeelden.
5. Een bijlage met informatie over het agendapunt en enkele mogelijke oplossingen / denkrichtingen. Doel is om gerichter te kunnen vergaderen.
6. In de bijlage wordt al geadviseerd te kiezen voor een bepaalde oplossing / denkrichting.
7. - bereidheid om zich vooraf te verdiepen in het punt en na te denken over eigen mening;  
- tijdens vergadering actieve deelname aan de discussie;  
- open mind: openstelling voor argumenten en meningen van anderen.
8. Vergaderstukken, pen en papier, agenda.
9. - moet gezag hebben;  
- moet neutraal zijn;  
- moet vertrouwen genieten;  
- moet tactisch inzicht hebben;  
- moet vergaderervaring hebben en vergadertechniek beheersen;  
- moet bij voorkeur ter zake kundig zijn.
10. - hulp bij formele aangelegenheden als stemmingen (stembriefjes, tellen van de stemmen);  
- hulp bij bewaking vergaderreglement;  
- hand- en spandiensten (herinnering aan mededelingen, tijdsbewaking).
11. - notuleren is inspannend, dus notulist(e) heeft pauze nodig voor rust;  
- notulist(e) moet de tijd in de pauze en direct na de vergadering kunnen gebruiken om onduidelijkheden na te vragen bij de deelnemers

12. Onderwerpen die met het dagelijks werk te maken hebben, bijvoorbeeld:
- CAO-zaken, die invloed hebben op het dagelijks werk
  - nieuwe medewerkers (stand van zaken rond vacatures)
  - vakantieplanning
  - taakverdeling en (nieuwe) taken
  - ziekteverzuim
  - klachten
  - werktijden
  - problemen bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden
  - opleidingen
  - arbeidsomstandigheden
13. - betere communicatie op de afdeling
- meer betrokkenheid van werknemers
  - sfeerverbetering
  - verbetering onderlinge samenwerking
  - medewerkers kunnen ideeën inbrengen
  - leidinggevende kan zien wat er speelt en laten zien hoe hij daarop inspeelt
  - medewerker krijgt inzicht in de manier waarop problemen worden aangepakt
  - door hun betrokkenheid accepteren medewerkers veranderingen eerder
14. a. Ervaring hebben en beschikken over overzicht.
- b. Nee, hij/zij vindt het nuttig de zin van sommige vergaderingen ter discussie te stellen. Vergaderingen zijn geen doel op zich, vindt hij/zij.
- c. Nee, sommige vergaderingen hebben hun doel verloren en moeten ter discussie gesteld worden. Vergaderen is een middel om tot beslissingen te komen, geen doel op zich.
- d. Goede communicatieve vaardigheden ontwikkelen, niet te veel vergaderen (bijvoorbeeld niet meer dan één dag per week), zinloze vergaderingen ter discussie stellen, zich laten trainen in vergadertechnieken.

## Opdrachten bij hoofdstuk 7

1. Bedoeling is een link te leggen tussen de lesstof en de praktijk. Er zullen verschillen blijken te bestaan tussen theorie en praktijk en tussen de bedrijven onderling, die in de les besproken kunnen worden.
2. Deze opdracht kan thuis worden voorbereid, om tijdens de les te worden besproken. De cursist zal bewust moeten nadenken over zijn/haar rol in een informatieve en een meningvormende vergadering. Ook leert de cursist zich inleven in een bepaald (willekeurig) onderwerp.
3. Bedoeling is de cursisten bewust te laten kijken naar een vergadersituatie. Of het hier een goede of slechte vergadering betreft doet eigenlijk niet zoveel ter zake. Waar het om gaat is dat de cursist zich een mening vormt over de manier van vergaderen en over de wijze waarop een deelnemer zijn rol al dan niet goed invult.
4. Zie de opmerkingen bij opdracht 3.
5. Zie de opmerkingen bij opdracht 3.

## Vragen bij hoofdstuk 8

1. Wie (voor wie is de boodschap bestemd?), wat (wat is de inhoud van de boodschap?), waarvoor (met welk doel wil je de boodschap overbrengen?).
2. - direct en persoonlijk formuleren;  
- zorgen voor variatie in het taalgebruik.
3. Variëren in zinslengte, in woordkeus, in zinsbouw, en het gebruik van beeldspraak en stijlfiguren.
4. Inleiding, kern, slot.
5. Omdat de conclusies de oplossingen voor het omschreven probleem bevatten en daarom vaak voor de opdrachtgever het meest interessant zijn.
6. - aangeven wat er in de navolgende tekst staat beschreven (informatief);  
- de lezer aansporen de navolgende tekst te lezen (wervend);  
- dient als basis voor een duidelijke inhoudsopgave.
7. Omdat een door de tekstverwerker gegenereerde inhoudsopgave automatisch bladzijde-nummering aanpast bij toevoeging van bladzijden, en automatisch de juist koppen weergeeft (ook na wijziging), en natuurlijk omdat de automatische inhoudsopgave veel tijd bespaart.
8. Kaft, voorblad, tussenblad met colofon, voorwoord, inhoudsopgave, schutbladen bij elk onderdeel, voetnoten, geraadpleegde literatuur, index.
9.
  - a. Je kunt je eigen situatie/prestaties vergelijken met het gemiddelde.
  - b. Je eigen prestaties/uitkomsten afgezet tegen de beste scores in de branche. Dit gebeurt vaak om doelstellingen te formuleren (hoe benaderen wij de beste scores?) en om te komen tot verbeteracties.
  - c. Schriftelijk taalgebruik kan tot misverstanden leiden, zonder dat die opgemerkt worden. In een mondelinge toelichting kunnen onduidelijkheden niet alleen worden toegelicht, maar kan ook gevraagd en ingeschat worden of men de rapportage goed begrijpt.
  - d. Een presentatieprogramma, bijvoorbeeld PowerPoint.

## Opdrachten bij hoofdstuk 8

1. De cursist leert nadenken over de boodschap die overgebracht moet worden, voordat hij/zij de pen op papier zet. Deze opdracht kan thuis worden gemaakt en tijdens de les worden besproken.
2. Zie de opmerkingen bij opdracht 1.
3.
  1. Onder lijdende vorm verstaan we zinnen met zijn en worden als persoonsvorm.
  2. De notulist schrijft de notulen.
  3. Als je (u) positief schrijft, komt de tekst beter over.
  4. De heer Jager kwam later, omdat zijn trein vertraging had.

### In de opgaven 4 t/m 9 mogen de uitwerkingen van de cursisten afwijken van de onderstaande uitwerkingen.

4. Punt 3 van de vergadering betreft het jubileum. De voorzitter leidt dit punt kort in. Hij is van mening dat er aandacht aan dit feit besteed moet worden. De penningmeester geeft aan dat er budget beschikbaar is. Na enig overleg komt er een taakverdeling tot stand, die in de actiepuntenlijst opgenomen is. ('is' is hier beter dan 'wordt'; het opnemen in de actiepuntenlijst is immers al gebeurd)
5. De supportersclub hield de jaarlijkse feestavond op de dag voor de finale. Hun club had zich hier verrassenderwijs voor geplaatst door de sterker geachte tegenstander te verslaan. Dat gebeurde in een spannend duel, waarover de mensen over jaren nog zullen praten. Daarmee kan die wedstrijd geplaatst worden in het rijtje van heroïsche prestaties. Eén van de zoveelste uit de roemruchte clubhistorie, getuige de welgevulde prijzenkast en de vele (vaak vergeelde) krantenknipsels aan de wand.

Tot grote schrik van oom Frans hield de politie hem aan bij een verkeerscontrole ter hoogte van Parijs. Hij passeerde daar op doortocht naar Spanje, waar hij zijn vakantie met tante Toos wilde doorbrengen. Tante Toos was liever naar Griekenland gegaan, maar had zich na lange discussies neergelegd bij de wens van haar man. Oom Frans hield zich nu eenmaal graag aan gewoonten, waarvan vakantie in Spanje er één was.

6. Zoals je (u) zult weten, is Londen een eeuwenoude stad. Wie daar als toerist rondloopt, verbaast zich over de vele prachtige gebouwen. Je (u) kunt zich voorstellen dat toerisme belangrijk is in deze Engelse stad. Horeca, theaters, rondvaarten, je (u) kunt het zo gek niet bedenken, of er is wel aan de toerist gedacht. Wij hebben daarom een arrangement samengesteld voor iedereen die Londen wil leren kennen.
7. De voorzitter leidt de vergadering. De notulist maakt de notulen, die door de preses tekstueel en inhoudelijk aan de orde worden gesteld. Uiteindelijk keuren de leden van de vergadering het verslag goed. De verslaglegger verwerkt eventuele wijzigingen en archiveert de notulen.
8. Neutraal : De Volkswagen Passat  
Informatief: Volkswagen komt met nieuwe Passat  
Wervend : Autorijden wordt fijn
9. 'Avontuurlijke nachten in de woestijn.' (o.i.d.)

