

# Antwoordenboek

## Praktijkvaardigheden

## Vragen bij hoofdstuk 1

1. Zij heeft als verantwoordelijkheid dat de bezoeker zich op zijn/haar gemak voelt, zodat het bedrijf een goede indruk achterlaat.
2. Correct gekleed (eventueel volgens de geldende dresscode), beschaafd gebruik van make-up.
3. - een vriendelijke en hartelijke opstelling  
- moeite doen voor de bezoeker  
- dienstverlenend bezig zijn  
- correct taalgebruik; niet tutoyeren  
- niet eten of roken waar de bezoeker bij is  
- geen lange of luidruchtige gesprekken met collega's waar de bezoeker bij is
4. Bijvoorbeeld: Goedemorgen meneer, kan ik u ergens mee van dienst zijn?
5. - het verstrekken van informatie  
- in ontvangst nemen van poststukken en pakketten van bezorgdiensten  
- in ontvangst nemen van poststukken van particulieren; afgeven van ontvangstbevestiging  
- in ontvangst nemen van betalingen
6. - stadsplattegrond  
- dienstregeling bus/trein  
- telefoonboek  
- veelgebruikte of dringende telefoonnummers  
- gouden gids / bedrijvengids  
- organigram / personeelslijst
7. Je weet dan voor wie de bezoeker komt, en kunt hem/haar persoonlijker ontvangen.
8. Een lijst waarop de bezoekers voor die dag vermeld staan; eventueel moeten hierop een aantal gegevens bijgehouden worden, zoals namen en tijdstippen.
9. Bij een open balie verwijs je de bezoeker door; deze loopt zelf naar de plaats van afspraak. Bij een gesloten balie wordt de bezoeker begeleid naar de plaats van afspraak.
10. Een pas die verstrekt wordt aan de bezoeker, en die duidelijk zichtbaar op de kleding gedragen moet worden zolang de bezoeker zich in het bedrijfspand bevindt.
11. - Hebt u een goede reis gehad?  
- Kon u de weg gemakkelijk vinden?  
- Had u geen parkeerproblemen?  
- Bent u hier al eerder op bezoek geweest?  
- Hebt u ..... (naam collega waarmee de afspraak is) al eerder ontmoet?
12. Zoek uit of er een dringende reden is. Zo ja, zoek uit of je collega even tijd heeft. Zo nee, deel vriendelijk maar beslist mee dat een gesprek nu niet mogelijk is. Vraag op een later tijdstip telefonisch een afspraak te maken, of maak een bezoekenotitie waarin je je collega vraagt te bellen voor een afspraak.

13. - rustig blijven
  - de bezoeker uit laten razen
  - begrip tonen voor de emotie (reflectie)
  - uitnodigen tot een normaal gesprek
14. Handtastelijkheden of persoonlijke beledigingen niet accepteren.

### Opdrachten bij hoofdstuk 1

1. - klantenbalie moet duidelijk zichtbaar bij de ingang zijn.
  - receptionist is met collega's in gesprek, klant moet wachten.
  - receptionist reageert niet naar de klant, maar gaat door met haar typwerk.
  - receptionist rookt onder haar werk.
  - wa-blijft wordt wel vriendelijk gezegd, maar is geen correct Nederlands.
  - receptionist noemt collega bij de voornaam.
  - receptionist geeft vertrouwelijke informatie over collega (zal zich wel weer verslapen hebben).
  - folderrek is leeg.
  - blijkbaar staan er geen stoelen voor de klant, en is er geen duidelijke wachtruimte.
  - receptionist roept naar collega.
2. In hoofdstuk 4 van dit docentenboek is een rollenspel opgenomen, dat desgewenst met de cursisten gespeeld kan worden.
3. Meubilair: stoelen, tafel, kapstok, eventueel literatuurrek.  
Overige zaken: iets te lezen (krant, brochures), eventueel een bloemetje of andere opsiering.  
Uiteraard kunnen aanvullende wensen bedacht worden. Hierover, en over de gemaakte plattegrondjes, kan in een groeps gesprek discussie gevoerd worden.
4. a. Knik de bezoeker vriendelijk toe.  
b. Handel het telefoongesprek zo snel mogelijk af.  
c. Knik de tweede bezoeker vriendelijk toe, en groet deze; vraag om een momentje.  
d. Vraag de bezoeker om een momentje, neem de telefoon op en vraag de beller om een momentje. Is de beller akkoord, dan zet je hem in de wacht. Is de beller niet akkoord, dan vraag je de bezoeker om nog een momentje, en handelt het telefoongesprek snel af. Kan dat niet snel genoeg afgehandeld worden, zeg dan de beller dat je terug zult bellen en noteer het telefoonnummer.  
e. Vraag de bezoekers even plaats te nemen, handel snel de telefoontjes af of geef aan dat je zult terugbellen, en sta de bezoeker één voor één te woord.

## Vragen bij hoofdstuk 2

1. Werkwoorden kunnen van vorm veranderen.
  
2. - onvoltooid tegenwoordige tijd : ik studeer  
- voltooid tegenwoordige tijd : ik heb gestudeerd  
- onvoltooid verleden tijd : ik studeerde  
- voltooid verleden tijd : ik had gestudeerd.
  
3. - enkelvoud : ik, jij, hij (ze, het, u)  
- meervoud : wij, jullie, zij
  
4. Het voltooid deelwoord geeft een handeling of toestand aan die achter de rug is (gewerkt); het onvoltooid deelwoord geeft een handeling of toestand aan die nog bezig is (werkende).
  
5. - zwakke werkwoorden  
- sterke werkwoorden  
- gemengde werkwoorden  
- onregelmatige werkwoorden
  
6. a. Zwakke werkwoorden: o.t.t. is stam, stam + t of hele werkwoord; o.v.t. is stam + te(n) of stam + de(n). Voltooid deelwoord is ge + stam + t of d. Voorbeeld: ik werk, hij werkt, wij werken; ik werkte, zij werkten; gewerkt.  
b. Sterke werkwoorden: o.t.t. is gelijk aan zwakke werkwoorden; o.v.t. krijgt een andere klinker. Voltooid deelwoord eindigt op –en, en krijgt soms een andere klinker. Voorbeeld: ik loop, hij loopt, wij lopen; ik liep, zij liepen; gelopen.  
c. Gemengde werkwoorden: o.t.t. en o.v.t. is gelijk aan zwakke werkwoorden; voltooid deelwoord is gelijk aan sterke werkwoorden. Voorbeeld: ik lacht, hij lacht, wij lachen; ik lachte, zij lachten; gelachen.  
d. Onregelmatige werkwoorden: deze houden zich aan geen enkele regel. Voorbeeld: ik ben, hij is, wij zijn; ik was, wij waren; geweest.
  
7. Als de laatste letter voor de –en van een werkwoord in 't kofschip staat, dan is de verleden tijd stam + te(n); anders stam + de(n). Het gaat daarbij alleen om de medeklinkers in 't kofschip.

## Opdrachten bij hoofdstuk 2

<b>1. Werkwoord</b>	<b>o.t.t.</b>	<b>v.t.t.</b>	<b>o.v.t.</b>	<b>v.v.t</b>
Dansen	ik dans	ik heb gedanst	ik danste	ik had gedanst
Komen	ik kom	ik ben gekomen	ik kwam	ik was gekomen
Helpen	ik help	ik heb geholpen	ik hielp	ik had geholpen
Grommen	ik grom	ik heb gegromd	ik gromde	ik had gegromd

- 2.
1. hoort
  2. bleven
  3. gaan
  4. vonden
  5. komt

3. gelachen, gekookt, gekeken, gewandeld, gebleken

- 4.
1. De twee lachende meisjes hebben hun huiswerk goed gedaan.
  2. Scheldend heeft hij de brutale kerel achtervolgd.
  3. Waarom heb jij de burgemeester mopperend opgebeld?
  4. Ik heb geen zin in verwijtende blikken.
  5. Met een jengelend kind is de moeder door de supermarkt gelopen.

**5. Hopen Kaarten Vergaderen Wenden Schrijfwijze**  
 (stam = hoop) (stam = kaart) (stam = vergader) (stam = wend)

---

ik hoop	ik kaart	ik vergader	ik wend	stam
jij hoopt	jij kaart	jij vergadert	jij wendt	stam + t
hoop jij?	kaart jij?	vergader jij?	wend jij?	stam
hij hoopt	hij kaart	hij vergadert	hij wendt	stam + t
wij hopen	wij kaarten	wij vergaderen	wij wenden	hele werkwoord
jullie hopen	jullie kaarten	jullie vergaderen	jullie wenden	hele werkwoord
zij hopen	zij kaarten	zij vergaderen	zij wenden	hele werkwoord
ik hoopte	ik kaartte	ik vergaderde	ik wendde	stam + te of de
jij hoopte	jij kaartte	jij vergaderde	jij wendde	stam + te of de
hoopte jij?	kaartte jij?	vergaderde jij?	wendde jij?	stam + te of de
hij hoopte	hij kaartte	hij vergaderde	hij wendde	stam + te of de
wij hoopten	wij kaartten	wij vergaderden	wij wendden	stam + ten of den
jullie hoopten	jullie kaartten	jullie vergaderden	jullie wendden	stam + ten of den
zij hoopten	zij kaartten	zij vergaderden	zij wendden	stam + ten of den

- 6.
- |             |          |           |          |
|-------------|----------|-----------|----------|
| 1. schreef  | 3. wordt | 5. blijft | 7. bad   |
| 2. stierven | 4. zaten | 6. word   | 8. geldt |
|             |          |           | 9. gold  |

7. **o.t.t**

ik laad  
jij laadt  
hij laadt  
wij laden  
jullie laden  
zij laden

**o.v.t.**

ik laadde  
jij laadde  
hij laadde  
wij laadden  
jullie laadden  
zij laadden

8. 1. wilde      3. wil      5. gemogen      7. mag      9. gevoren      11. is  
2. wilt      4. mochten      6. mag      8. vroom      10. ben      12. waren

9. 1. maaide      3. bouwde      5. golfte\*      7. ving aan      9. droomde  
2. molk      4. golfde      6. meldde      8. sliep      10. vluchtten

\* ook goed: golfde (bij werkwoorden van Engelse afkomst mag je de uitspraak volgen)

10. gevonden	gemeten
gegaan	verplicht
vertrouwd	gewacht
begonnen	gefinancierd
geslagen	beloofd
gewaad	herkend
gevlucht	geïnvesteed

11. 1. afgelegd      4. uitgeblust      7. stortte      10. selecteert      13. spreid\*  
2. verandert      5. verhuisd      8. beleefd      11. geloofd      14. brand  
3. lijd      6. gehoord, verhuist      9. meldt      12. opgelaaid      15. wendde

\* gebiedende wijs zonder toevoeging van de -t; wordt in dit hoofdstuk niet behandeld, wel goed om te weten.

### Vragen bij hoofdstuk 3

1. Telefoonnotitie en bezoekennotitie.
2. Een formulier waarop je kunt aankruisen uit een aantal voorgedrukte mogelijkheden. Je gebruikt dit formulier bij routinestukken en informele post.
3. - boodschap noteren  
- aanvullende vragen stellen  
- gegevens controleren, eventueel laten spellen  
- boodschap herhalen  
- afspraken herhalen  
- boodschap eventueel nog eens in het net schrijven
4. - de zin moet volledig zijn  
- de zin moet kort (niet te lang) zijn  
- de zin moet duidelijk zijn  
- de zin moet zonder spelfouten geschreven zijn  
- de zin moet relevante informatie weergeven
5. - volledige, juist gespelde naam  
- voorletter(s)  
- geslacht  
- naam bedrijf  
- telefoonnummer  
- eventueel faxnummer / e-mailadres  
- de volledige boodschap  
- afspraken over te ondernemen acties
6. Bijzaken die niet van belang zijn voor de boodschap. Bijvoorbeeld dat de bezoeker een gezellige prater was.

## Opdrachten bij hoofdstuk 3

1.

Telefoonnotitie	
Datum : (datum)	Tijd : 10.00 uur
Telefoon voor :	de heer L. Jansens
Telefoon van:	
Naam bedrijf :	Hazendrecht Advocatuur
Naam beller :	A. Heusink <span style="float: right;">M/VK</span>
Telefoonnummer :	090 - 77 54 232
<input type="checkbox"/> belt zelf terug	
<input checked="" type="checkbox"/> moet worden teruggebeld, tijdstip ..... z.s.m. ....	
<input type="checkbox"/> geen verder telefonisch contact nodig	
Boodschap :	De heer Heusink heeft voor a.s. vrijdag een lunchafspraken met u, maar hij is verhinderd. Hij wil graag op korte termijn een nieuwe afspraak, want hij heeft belangrijke informatie. Hij is volgende week op maandag en dinsdag om 12.00 uur beschikbaar. Wilt u hem terugbellen om definitief af te spreken?

2. a. - Wanneer was de afspraak?  
- Telefoonnummer  
- Bedrijf  
- Vervolgactie: moet er een nieuwe afspraak gemaakt worden? Moet de heer Friesman daarvoor teruggebeld worden? Belt de heer Friesman daarvoor zelf terug?  
- Eventueel: de juiste spelling van de naam (Friesman, Vriesman, Friesmann, enz.)
- b. Zie het voorbeeld in paragraaf 3.1.1. De precieze vorm en invulling van het memo zijn hier minder belangrijk; interessanter is een discussie/groepsgesprek over afwijkingen van het in paragraaf 3.1.1 staande model. Waarom heeft de cursist andere gegevens opgenomen of een andere indeling gemaakt? Vinden de andere cursisten deze oplossing acceptabel?
- c. Beantwoording afhankelijk van de zelf bedachte extra informatie. Meerdere oplossingen zijn dus mogelijk. Wel dient de oplossing te voldoen aan de eisen van volledigheid, foutloosheid en duidelijkheid.
3. a. wilt; mevrouw  
b. mailadres (e-mailadres); gevraagd; wilde  
c. C. de Niet; arrangeren  
d. noteren (opschrijven)  
e. lunchafspraken  
f. congres; gezamenlijk; diner  
g. pleitte  
h. jou  
i. jouw  
j. producten; brochure; toegezegd



- k. factuur; wilt; opsturen (toezenden) (opzenden is niet fout, maar minder mooi)
- l. wil dat er gereageerd wordt (dubbele ontkenning); eist; reactie
- m. convocatie; bijeenkomst
- n. heeft; wilt; houden; personeel
- o. mobilofoon; bereiken
- p. journalist; interview
- q. betwijfelt; mee-eten
- r. origineel
- s. Research
- t. financiën
- u. faillissement
- v. verontschuldigen (excuseren)
- w. in vertrouwen; president-commissaris
- x. incassobureau; betaald
- y. dan hij
- z. kopie-contract

4. Datum: ..... Tijd: 10.10 uur Bestemd voor: .....

Mevrouw Geesteren wil de afspraak verzetten van morgen naar overmorgen. Ze heeft een voorkeur voor 15.00 uur op haar kantoor. Ze wil de agenda voor de bestuursvergadering graag per e-mail ontvangen. Mevrouw Geesteren is boos over agendapunt 5, en wil dat dit punt geschrapt wordt.

5. a. Omdat de heer Van Mensfoort morgen niet kan komen, wil mevrouw Goofs de vergadering verschuiven naar vrijdag 16 november om 16.00 uur. Dat is op de kamer van de heer Van Manen, omdat de vergaderzaal dan niet beschikbaar is.

Alternatief:

De heer Van Mensfoort kan morgen niet komen. Mevrouw Goofs wil de vergadering daarom verschuiven naar vrijdag 16 november om 16.00 uur op de kamer van de heer Van Manen. De vergaderzaal is dan namelijk niet beschikbaar.

N.B.: meerdere oplossingen zijn uiteraard mogelijk, dit geldt ook voor 5b en 5c.

- b. Harrie vertelde dat hij morgen niet aanwezig kan zijn. Hij heeft dan een belangrijke afspraak met een klant, die een contract wil sluiten over de levering van een groot aantal producten. Wij moeten dan wel een flinke korting bieden. Harrie wil daarover vandaag nog spreken met de verkoopdirecteur.
- c. De spreker betoogde dat de politiek het niet kan maken om terug te komen op de beslissing om subsidie te verlenen. De minister heeft daarover echter wel een voorstel aan de Tweede Kamer voorgelegd. Een meerderheid is voor dat voorstel, ondanks eerdere beloften aan het bedrijfsleven.
6. a. Ik vind dat je dat moet doen.
- b. 1. Ik ben tegen de maatregelen en wil niet dat ze (volgende week) van kracht worden.  
2. Ik ben voor de maatregelen en wil dat ze direct van kracht worden (en niet pas volgende week).
- c. Er komt hier nooit een bezoeker.
7. Mevrouw De Vries wil de afspraak van morgen verzetten naar volgende week. Liever niet op maandag of woensdag. Wilt u haar bellen voor een nieuwe afspraak?

## Vragen bij hoofdstuk 4

1. - Inkomende post
  - Interne post
  - Uitgaande post
  
2. - Via de postbus
  - Postbezorging PostNL
  - Koeriersbedrijven
  - Post- en pakketdienst (stadspost)
  - Fax
  - E-mail
  
3. Een overzicht van de organisatie van het bedrijf (een overzicht van de afdelingen van het bedrijf, met daarbij de informatie die je nodig hebt, zoals namen of kamernummers).
  
4. Sorteren, openen, post stempelen, post inschrijven, verspreiding. Niet alle post wordt geopend, post wordt niet in alle bedrijven gestempeld en ingeschreven; bovendien wordt niet alle post ingeschreven.
  
5. Poststuk niet lezen en deze terugstoppen in de envelop. Envelop dichtplakken, erop zetten: 'vertrouwelijk' en je paraaf erbij zetten.
  
6. Een datum van een aantal dagen (weken, maanden) terug in een brief zetten.
  
7. Datum van binnenkomst.
  
8. Wel: beleidspost.  
Niet: ongevraagde reclame, bankafschriften en andere financiële stukken die al op de boekhouding worden ingeschreven, routinestukken als folders, adreswijzigingen, tijdschriften en uitnodigingen.
  
9. Volgnummer, datum van binnenkomst, afzender, korte inhoud (trefwoord), en eventueel afhandelingstermijn en rappeldatum.
  
10. - bewijs van binnenkomst (en wanneer)
  - middel om de brief terug te vinden (via volgnummer)
  - controle van correcte afhandeling (via afhandelingsdatum en rappeldatum)
  
11. Map waarin interne post verspreid wordt, of post die onder meerdere personen moet rouleren. Je zet de naam van de ontvanger in één van de hokjes op de voorzijde van de postmap.

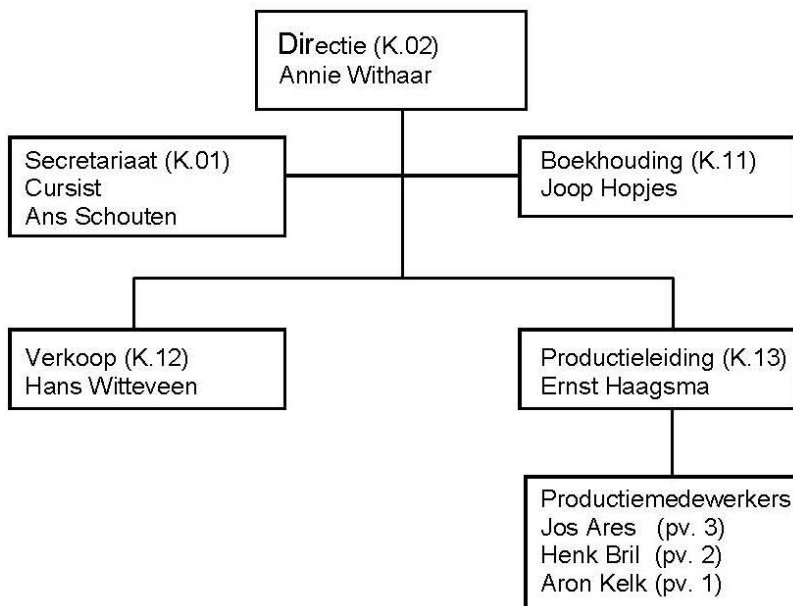
12. De medewerkers kunnen dan rekening houden met dat tijdstip. Als de postronde later plaatsvindt meld je dat aan je collega's (bijvoorbeeld via het interne mailsysteem).
13. Meenemen met de eerstvolgende postronde. De geadresseerde telefonisch informeren dat er een fax binnen is, zodat hij in geval van haast de fax snel op kan halen.
14. - stadspost  
- koeriersdiensten
15. - postzegels plakken  
- frankeermachine  
- port betaald
16. Met niets; antwoordnummer is gratis.
17. - Verzendbewijs is bewijs van verzending  
- Schadevergoeding bij verlies of beschadiging  
- Mogelijkheid tot verzekering en waarde-aangifte
18. Per expresse verzending (brief moet dan wel voor een bepaald tijdstip bij het postkantoor afgeleverd worden).
19. Pakketpost
20. - TNT Express  
- DHL  
- UPS  
- GLS  
(Door overnames en faillissementen kan deze lijst verouderen; zoek op internet naar koeriersdiensten die momenteel nog bestaan).

## Opdrachten bij hoofdstuk 4

- Deze opdracht hoef je thuis niet te doen, je mag hem wel alvast met een kennis spelen. Tijdens de les kan aandacht worden besteed aan vaardigheden d.m.v. dit soort oefeningen.

Bedoeling van de opdracht is je al pratende inzicht te laten krijgen in de procedures van postverwerking en je er van bewust te maken dat er in procedures uiteraard verschillen kunnen zitten.

2.



- K.01: 21  
 K.02: 1, 2, 3, 10, 11, 12, 22, 26, 27 (De laatste twee bij voorkeur in een leesmap.)  
 K.11: 6, 7, 8, 9, 15, 16, 17, 25  
 K.12: 4, 5, 19, 20, 24  
 K.13: 13, 14, 23  
 Pv 1:  
 Pv 2: 18  
 Pv.3:
- Bedoeling van de opdracht is dat je actief in aanraking komt met diverse postverwerkingsmiddelen.
- Binnen Nederland; tarieven augustus 2014:  
 Poststuk 732 gram: € 3,84 (BTW-vrijgesteld)  
 Pakket 18 kilo: € 13,25 (incl. BTW)
- Bedoeling van de opdracht is je in aanraking te laten komen met de mogelijkheden van internet m.b.t. postverzending.

## Vragen bij hoofdstuk 5

1. Het archief met stukken, die je regelmatig nodig hebt.
2. Het archief met oudere stukken (6 jaar en ouder), die normaal gesproken niet meer geraadpleegd worden, maar i.v.m. de bewaarplicht bewaard moeten worden.
3. - in series                          - in rubrieken                          - in dossiers
4. - Om nieuwe medewerkers snel inzicht te geven in de structuur van het archief.  
- Om de kans op fout opbergen te verminderen.  
- Om sneller te kunnen opbergen (je kunt even de rubriekslijst raadplegen).
5. Bij indeling in rubrieken berg je de stukken weg per rubriek: inkoop, verkoop, correspondentie, enz.  
Bij dossiers voeg je de stukken bij elkaar die op hetzelfde onderwerp betrekking hebben, bijv. alle correspondentie, inkoopstukken, verkoopstukken enz., betreffende een bepaalde klant worden bij elkaar gehouden. (Binnen een dossier kun je eventueel weer een rubrieksindeling maken.)
6. - alfabetisch                          - alfanumeriek  
- numeriek                                  - chronologisch
7. Een codering in cijfers, waarbij de hoofdcodering (groepen) is verdeeld in een onderverdeling per groep. Dus:  
1 Inkoop  
  1.1 Inkoop onderdelen  
  1.2 Inkoop grondstoffen  
  1.3 Inkoop halffabrikaten
8. Achternaam, voorletter(s), tussenvoegsel(s) (in deze volgorde)
9. Op het uitleenregister of de uitleenkaart wordt bijgehouden wie welke stukken uit het archief leent, wanneer de stukken terug moeten zijn en of de stukken werkelijk worden teruggebracht.
10. Een eenmaal verkeerd opgeborgen stuk kan heel moeilijk weer worden teruggevonden. Een archief dat accuraat is bijgehouden is goed toegankelijk (je kunt alles gemakkelijk terugvinden).
11. De volgorde jjjj-mm-dd.

## Opdrachten bij hoofdstuk 5

1. Deze opdracht kan tijdens de lessen besproken worden met medecursisten. Bedoeling van de opdracht is je inzicht te laten krijgen in de procedures van archiveren en je er van bewust te maken dat er in procedures uiteraard verschillen kunnen zitten.
  
2. 

Abbekamp, Z.	Jansen, E.
Achterkamp, V.S.	Kaalsma, M.
Bernhard, R.	Kaapsma, A.
Bernhard, T.A.	Klei, K.
Bernhardt, A.	Klein, J.W.
Fleermuis, J.	Klein, K.
Haan, R. de	Randers, L.
Ignatius, D.	Wiegers, H.
IJland, R.V.	Yilmaz, C.
Israëls, B.	Zeegers, R.K.
  
3. 10.98.0505  
10.00.1132  
11.99.0304  
11.99.0403  
11.00.0610  
12.99.0403  
12.01.0039  
12.02.0004
  
4. 3612 KA 12  
3612 LK 14  
4196 BB 6  
4196 BB 9  
4196 BB 15  
4196 BC 1  
7200 RS 24  
7201 AA 24
  
5. 19980507  
19990315  
19990401  
20000812  
20001112  
20001231  
20010811  
20010812  
20020125

6. 800 Wagenpark

810 Reparaties

811 XG-VR-08  
812 XG-VS-34  
813 RT-DS-12  
814 TV-VA-20

820 Benzinekosten

821 XG-VR-08  
822 XG-VS-34  
823 RT-DS-12  
824 TV-VA-20

830 Kilometeradministratie

831 XG-VR-08  
832 XG-VS-34  
833 RT-DS-12  
834 TV-VA-20

840 Afschrijvingen

841 XG-VR-08  
842 XG-VS-34  
843 RT-DS-12  
844 TV-VA-20

850 Verzekeringen

851 XG-VR-08  
852 XG-VS-34  
853 RT-DS-12  
854 TV-VA-20

860 Wegenbelasting

861 XG-VR-08  
862 XG-VS-34  
863 RT-DS-12  
864 TV-VA-20

870 Kentekens

871 XG-VR-08  
872 XG-VS-34  
873 RT-DS-12  
874 TV-VA-20

7. 0001.1.1.jan  
0002.2.2.hoo  
0003.1.2.ver

8. a.

Naam	Dossiernr.	Dossier	Uitleendatum	Uiterlijk retour	Ingeleverd
M. Jansen	10-11-35	Hermans	03-12-20..	10-12-20..	05-12-20..
H. Verwoerd	08-10-44	Tienhoven	03-12-20..	10-12-20..	08-12-20..
L. van Waveren	11-12-05	Altendal	04-12-20..	11-12-20..	
H. van de Kamp	06-11-27	Wijsters	07-12-20..	14-12-20..	

b. L. van Waveren moet een rappelbriefje krijgen. Hij had gisteren de stukken uiterlijk in moeten leveren.

c. Bijvoorbeeld:

Geachte heer/mevrouw Van Waveren,

Op 4 december jl. leende u dossiernr. 11-12-05 van dossier Altendal uit het archief. Dit stuk had op uiterlijk 11 december retour moeten zijn, maar het is nog niet ingeleverd. Wilt u dat alsnog zo snel mogelijk doen?

## Vragen bij hoofdstuk 6

1. - je vertegenwoordigt je bedrijf slecht met ongepast gedrag;  
- je voelt jezelf onzeker als je je niet weet te gedragen, waardoor de kwaliteit van je werk minder zal zijn;  
- je verliest het plezier in je werk, als je vaak problemen met de omgangsvormen hebt.
  
2. - houd in het begin ogen en oren goed open;  
- stel vragen aan collega's;  
- verdiep je in het bedrijf door het bekijken van folders, website, e.d.
  
3. Zie paragraaf 6.1.1.
  
4. Zie paragraaf 6.1.4.
  
5. Zie paragraaf 6.2.1.
  
6. - agressief gedrag  
- passief gedrag  
- passief verzet  
- assertief gedrag
  
7. - opkomen voor jezelf;  
- respect voor de belangen van de ander.
  
8. - door gebruik van macht;  
- door inschikkelijkheid;  
- door compromis.
  
9. Iemand die weinig zelfvertrouwen heeft, ziet juist vooral de eigen zwakke punten. Juist de bluffer, degene met een misplaatst gevoel van zelfvertrouwen, ziet alleen de eigen sterke punten.
  
10. - stel het opruimen niet uit;  
- werk ordelijk.
  
11. - afgewerkte klussen  
- onderhanden werk  
- gegevens



## Opdrachten bij hoofdstuk 6

1. Bedoeling van de opdracht is dat je nadenkt over de omgangsvormen in de praktijk. Tijdens de lessen kan verder op deze opdrachten ingegaan worden.
2. Idem.
3. Idem.
4. Bedoeling van de opdracht is je bewust te laten nadenken over het eigen functioneren en de eigen mogelijkheden.
5. Bedoeling van de opdracht is je bewust te laten kijken naar de eigen manier van werken en te laten nadenken over de vraag of dit ordelijker kan.

## Hoofdstuk 7, opdrachten

Verspreid door hoofdstuk 7 staan 17 opdrachten. Uitwerking van deze opdrachten wijst zich vanzelf. Loop je toch tegen problemen aan: stel je vraag gewoon in de les.

## Vragen bij hoofdstuk 8

1. - Via UWV WERKbedrijf (het voormalige CWI);
  - Via een uitzendbureau;
  - Door de personeelsadvertenties in de krant in de gaten te houden;
  - Via internet: veel bedrijven zetten hun vacatures op hun site, ook zijn er steeds meer vacaturesites;
  - Door te netwerken: laat iedereen in je omgeving weten dat je een baan zoekt; misschien heeft iemand 'de gouden tip' voor je;
  - Door open sollicitaties.
  
2. - bedrijfsinformatie
  - functie-inhoud
  - functie-eisen
  - arbeidsvoorwaarden
  - informatie en sollicitatie
  
3. - inleiding
  - motivatie
  - geschiktheid
  - afsluiting
  
4. CV (Curriculum vitae of Beschrijving van de levensloop).
  
5. Bijvoorbeeld: Uw advertentie in ..... van ..... trok mijn aandacht.
  
6. Bijvoorbeeld: Graag zou ik mij in een persoonlijk gesprek nader aan u willen voorstellen.
  
7. - Persoonlijke gegevens                      - Hobby's  
- Opleiding                                        - Eventueel: overig (bijzonderheden)  
- Werkervaring                                    - Eventueel: referenties
  
8. Beschrijving van de levensloop.
  
9. Een door het bedrijf verstrekt formulier, waarop de sollicitanten hun gegevens kunnen invullen. De werkgever kan deze gegevens dan snel met elkaar vergelijken.
  
10. - Personeelsadvertentie en sollicitatiebrief nog eens doornemen.
  - Gegevens over het bedrijf verzamelen.
  - Een lijstje met vragen maken die je tijdens het gesprek wilt stellen.
  - Eventueel: sollicitatietraining volgen of deelnemen aan sollicitatieclub.

11. - Algemene vragen

- Vragen die ingaan op de sollicitatie en de vacature.
- Vragen die ingaan op jouw persoon.
- Uitleg sollicitatieprocedure (dit kan ook al eerder in het gesprek gebeuren).
- Gelegenheid voor de sollicitant om vragen te stellen.

12. Een arbeidscontract voor bepaalde tijd eindigt na die bepaalde tijd (bijvoorbeeld 1 jaar); een arbeidscontract voor onbepaalde tijd is een vast contract.

### **Opdrachten bij hoofdstuk 8**

1. Geen commentaar nodig. Een dergelijke opdracht kan ook in de les behandeld worden.
2. Je kunt je brief en cv met een vriend of vriendin bespreken. Oefen eventueel alvast een sollicitatiegesprek. Tijdens de lessen kan hier verder op ingegaan worden. Als je de brief en cv meeneemt, kunnen de aspecten daarvan in de les besproken worden.

## Vragen bij hoofdstuk 9

1. De doelstelling van het gebruik van social media is het vergroten van je netwerk en het opgebouwde netwerk van beide kanten verrijken.
2. Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube.
3. Het LinkedIn netwerk kan gebruikt worden voor het vinden van bijvoorbeeld:
  - een baan
  - andere personen
  - bedrijven en zakelijke kansen
  - een geschikte werknemer
4. In het profiel geef je aan wie je bent, een soort cv. Er kan bijvoorbeeld in worden opgenomen:
  - een profielfoto;
  - een kopregel, waarin je jezelf kort beschrijft;
  - een samenvatting (summary) waarin je jezelf kort en krachtig omschrijft (elevator pitch);
  - opleiding en werkervaring;
  - aanbevelingen en onderschrijvingen.
5. Deze contacten kunnen jou updates delen met hun contacten (misschien hebben zij er wel veel); die weer met hun contacten, enz.
6. - Jouw profiel moet goed zijn opgezet;  
- Jouw contacten (netwerk) voldoende actief en met affinement voor jouw vakgebied;  
- Jouw berichten moeten interessant zijn.
7. - Vacatures raadplegen van bedrijven die je volgt;  
- Openstaande vacatures op LinkedIn raadplegen;  
- Aangeven op LinkedIn dat je relevante vacatures per e-mail wilt ontvangen.
8. Recruiters/personeelsfunctionarissen raadplegen de social media om geschikte kandidaten te zoeken.
9. - Zoek contact met mensen in de HRM-sfeer.  
- Wordt lid van relevante groepen in LinkedIn.  
- Volg social media account van bedrijven die voor jou relevant zijn.
10. Door lid te zijn van groepen hoor je veel. Je kunt dan gemakkelijker je netwerk uitbouwen door contacten aangaan met medewerkers van bedrijven en bent op de hoogte van vacatures. Als je meepraat in groepen wordt je bovendien sneller door anderen gevonden.

## Opdrachten bij hoofdstuk 9

1. Bedoeling is, dat je je verdiept in verschillende profielen, zodat je daar het beste voor een eventueel eigen profiel uit kunt halen. Het gaat er vervolgens niet om welke punten je er uithaalt, maar of je goed kunt uitleggen waarom. Dat moet dan ook nog in correct Nederlands gebeuren.

2. Het gaat er niet om welke je gekozen hebt, belangrijk is dat je goed kunt motiveren waarom de gekozen kopregel jouw voorkeur heeft. En dat ook nog in goed Nederlands.

In dit geval is bij de eerste kopregel als positief punt bijvoorbeeld te noemen, dat het duidelijk de functie van iemand aangeeft. Als negatief punt zou kunnen gelden dat het een weinig inspirerende, aandachttrekkende kopregel is. Bij de tweede kopregel is dat andersom.

3. Bedoeling is je te verdiepen in de bedrijfsaccounts van een aantal bedrijven. Zoek vooral ook de bedrijfspagina's op van bedrijven die jij kent, of die jij interessant vindt!

Bij de uitwerking gaat het natuurlijk weer om de motivatie in goed Nederlands, niet om de exacte verschillen die jou opvallen of die jou aanspreken.

4. Ook hier geldt: verdiep je in de bedrijfspagina's van bedrijven die jij kent of interessant vindt. Veel bedrijven hebben accounts voor meerdere social media.

5. Bij alle vragen (a t/m d) gaat het niet om de exacte antwoorden, maar om het feit of jij je verdiept hebt in de problematiek en of je jouw mening daarover goed kunt beargumenteren.

6. a. Een elevator pitch is een korte, krachtige beschrijving van jou en je activiteiten. De schrijver vertaalt dit in: wat zou je zeggen als je één minuut de tijd hebt om jezelf te presenteren.

b. Een oproep tot actie, ofwel een uitnodiging actief iets te doen, te bekijken, o.i.d. Je zou als call-to-action bijvoorbeeld de website van jouw bedrijf kunnen weergeven, waar de lezer kan gaan kijken.

c. Geef er een persoonlijke tint aan. Beperk je niet tot de standaardtekst 'Ik wil u graag toevoegen aan ...', maar zet er een persoonlijke boodschap bij.

d. Geen commentaar. Bedenk een tekst die bij jou past (uiteraard in goed Nederlands).

e. Kopregel (deze wordt in LinkedIn altijd bij jouw naam vermeld).

f. Als je een functie zoekt bijvoorbeeld: 'Op zoek naar een functie als administratief medewerker. Per direct beschikbaar.'

g. Googel op de naam van de klant of de sollicitant om zoveel mogelijk informatie te verzamelen.

- h. Geen commentaar. Je kunt denken aan zaken als correct taalgebruik, inhoud van je berichten, e.d.
- i. Maximaal één per dag. Dat is voldoende om regelmatig in beeld te zijn, maar het voorkomt dat je zo vaak updates verzendt, dat het irritant wordt.
- j. Je bent dan niet regelmatig in beeld en wordt minder gemakkelijk gevonden door anderen.
- k. Endorsen wil zeggen: een vaardigheid onderschrijven. Dit wordt nogal eens gedaan als bedankje. De schrijver geeft aan dat je alleen vaardigheden moet onderschrijven, als je ook werkelijk weet dat de ander die over die vaardigheden beschikt.
- l. Geen commentaar. Ook hier kun je het zoeken in het taalgebruik (gebruik geen incorrect Nederlands), in genuanceerdheid van berichten, e.d. Maar misschien heb jij wel veel betere ideeën over extra don'ts.