Dienstverlening profiel HZW

Crebo: 24598

Beschrijving van de exameneenheden A, B en C

Criterium voor de examenkandidaat per werkproces.

# Examinering algemeen

In de examengids staat precies beschreven waaraan je moet voldoen om je diploma te kunnen behalen. Tijdens je opleiding, op school en in de praktijk, word je goed voorbereid op alle onderdelen en kan je volop oefenen, voordat je echt examen gaat doen.

Je krijgt een diploma wanneer je:

* de **examens van de drie exameneenheden A,B en C** in de BPVmet goed gevolg (minimaal voldoende) hebt afgerond, én
* examen hebt gedaan voor **de keuzedelen**, én
* het **examen Nederlands** met tenminste een vijf hebt afgerond, én
* het **examen rekenen** hebt gedaan, én
* het bewijs dat je hebt voldaan aan de vereisten voor **Loopbaan en Burgerschap** én je je **beroepspraktijkvorming** voldoende hebt afgerond.

Deze vereisten zijn gebaseerd op wat in de wet staat over het behalen van een diploma Helpende Zorg & Welzijn. Deze staan beschreven in het kwalificatiedossier Dienstverlening met uitstroomprofiel Helpende Zorg & Welzijn.

In het kwalificatiedossier staan twee kerntaken: basisdeel 1, kerntaak 1 en profieldeel 2, kerntaak 1. Elke kerntaak is weer onderverdeeld in werkprocessen, zoals je hieronder in het schema ziet.

|  |  |
| --- | --- |
| **Basisdeel: Kerntaak 1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit** | |
| **Werkproces:** | |
| **B1-K1-W1** | Bereidt werkzaamheden voor en stemt af |
| **B1-K1-W2** | Maakt ruimtes gebruiksklaar |
| **B1-K1-W3** | Treedt op als aanspreekpunt |
| **B1-K1-W4** | Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit |
| **B1-K1-W5** | Assisteert bij voorraadbeheer |
| **B1-K1-W6** | Draagt bij aan een veilige situatie |
| **B1-K1-W7** | Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit |
| **B1-K1-W8** | Voert werkzaamheden uit gericht op voeding |
| **B1-K1-W9** | Evalueert de werkzaamheden |
| **Profieldeel 2: Kerntaak 1: Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn** | |
| **Werkproces:** | |
| **P2-K1-W1** | Ondersteunt bij wonen en huishouden |
| **P2-K1-W2** | Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL |
| **P2-K1-W3** | Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten |

De wet stelt ook eisen aan de manier waarop examens worden afgenomen en hoe het resultaat wordt vastgesteld.

Op de volgende pagina’s vind je per examenonderdeel (A, B en C) een beschrijving. Je kunt lezen hoe het examen er per onderdeel uitziet.

In de studiehandleiding van je opleiding kun je zien wanneer in jouw opleiding de examens worden afgenomen.

Heb je vragen over iets wat er in de examengids staat, of heb je vragen over persoonlijke omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het afleggen van de examens, neem dan direct contact op met je studieloopbaanbegeleider. Samen met jou zoeken we dan naar antwoorden en oplossingen om te bereiken dat jij straks je diploma in ontvangst kunt nemen!

We wensen je veel succes met het afleggen van alle examens!

Team Dienstverlening, Helpende Zorg & Welzijn

Exameneenheid A

Exameneenheid A bestaat uit 3 werkprocessen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Werkproces** | **Titel** | **Examenvorm** | **Waar** |
| **P2-K1-W1** | Ondersteunt bij wonen en huishouden | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W7** | Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W5** | Assisteert bij voorraadbeheer | Gedragsobservatie | BPV |

De nadruk ligt bij dit examen op de begeleiding van de cliënt bij huishoudelijke activiteiten.

De afnamecondities

**P2-K1-W1** De nadruk ligt bij dit examen op de begeleiding van de cliënt bij huishoudelijke activiteiten. Het examen moet dus afgenomen worden in een setting waar cliënten aanwezig zijn.  
**B1-K1-W7** de kandidaat kan beschikken over alle relevante procedures, richtlijnen en protocollen van de organisatie. Voor de uitvoering van de te plannen werkzaamheden heeft de kandidaat materialen en middelen nodig. De uitgevoerde werkzaamheden moeten gerapporteerd worden aan de leidinggevende (of de examinator).  
**B1-K1-W5** de voorraad kan op een daarvoor besteld formulier of op een andere afgesproken wijze geregistreerd worden. Signaleert als er een dreigend tekort is van een bepaald product en de kandidaat weet aan wie dreigende tekorten doorgegeven moeten worden.

Het examen duurt minimaal een half uur tot maximaal één uur.

De opdracht beoordelingscriteria en het beoordelingsvoorschrift

*Werkproces P2-K1-W1: Ondersteunt bij wonen en huishouden*

Je krijgt de opdracht om een cliënt en zijn naastbetrokkenen te ondersteunen bij het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden volgens afspraken en planning van de organisatie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Luistert actief naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen | Luistert niet naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen | Luistert naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en  naastbetrokkenen | Luistert actief naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen |
| 2. Stimuleert de cliënt om dingen zelf te doen. | Stimuleert de cliënt niet om dingen zelf te doen | Stimuleert de cliënt om dingen zelf te doen, volgens afspraken van  de organisatie | Stimuleert de cliënt bij nieuwe activiteiten in overleg om dingen zelf te doen, houdt zich daarbij aan de afspraken van de organisatie |
| 3. Gebruikt de juiste materialen en middelen | Gebruikt niet de juiste materialen en middelen | Gebruikt goede materialen en middelen, maar er is een beter alternatief | Gebruikt de juiste materialen en middelen en er is geen beter alternatief |
| 4. Gaat zorgvuldig en op de juiste manier om met de gekozen materialen en middelen | Gaat niet zorgvuldig om met materialen en middelen | Gaat zorgvuldig om met materialen en middelen | Gaat zorgvuldig en milieubewust om met materialen en middelen |
| 5. Voert de werkzaamheden uit  volgens de voorschriften en instructies van de organisatie | Voert de werkzaamheden  niet volgens de voorschriften en instructies van de instelling uit | Voert de werkzaamheden volgens de voorschriften en instructies van de instelling uit | Voert de werkzaamheden volgens de voorschriften en instructies van de instelling uit en legt uit waarom die voorschriften en instructies nodig zijn |
| 6. Rapporteert de geboden ondersteuning aan collega’s | Rapporteert de geboden ondersteuning niet aan collega’s | Rapporteert de geboden ondersteuning aan collega’s | Rapporteert de geboden ondersteuning duidelijk en kernachtig aan collega’s |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 6 punten: 6
    - 7 en 8 punten: 6,5
    - 8 punten: 7
    - 9 punten: 7,5
    - 10 punten 8
    - 11 punten: 9
    - 12 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit*

Je krijgt een opdracht om onderhoudswerkzaamheden of herstelwerkzaamheden uit te voeren. Dit kan van alles zijn, bijvoorbeeld een knoop aan zetten, batterijen vervangen of schoenen poetsen. Hiervoor heb je materialen en middelen nodig om deze uit te voeren, en je moet deze werkzaamheden rapporteren. Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Past de  veiligheidsvoorschriften toe | Houdt zich niet aan de veiligheidsvoorschriften | Houdt zich aan de  veiligheidsvoorschriften | Houdt zich nauwgezet aan de veiligheidsvoorschriften |
| 2. Houdt zich aan de procedures en richtlijnen van de organisatie | Houdt zich niet aan de procedures van de  organisatie | Houdt zich aan de procedures van de  organisatie | Houdt zich nauwgezet aan de procedures van de organisatie |
| 3. Kiest de juiste materialen en middelen  om onderhouds- of herstelwerkzaam-  heden uit te voeren | Kiest niet de juiste materialen en middelen om de  onderhoudswerkzaamheden uit te voeren | Kiest geschikte materialen en middelen om de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren | Kiest de beste materialen en middelen om de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren |
| 4. Gebruikt de materialen, middelen en apparatuur waarvoor ze bedoeld zijn | Gaat niet op de juiste manier om met materialen, middelen en apparatuur | Gaat op een goede manier om met materialen,  middelen en apparatuur | Gaat op zeer efficiënte wijze manier om met materialen, middelen en apparatuur |
| 5. Gaat zorgvuldig met materialen, middelen en apparatuur om | Gaat niet zorgvuldig om met materialen, middelen en apparatuur | Gaat op een goede manier om met materialen,  middelen en apparatuur | Gaat op zorgvuldige en levensduur verlengende manier om met materialen, middelen en apparatuur |
| 6. Controleert na de onderhouds- en/of herstelwerkzaamheden of het apparaat en/of de materialen correct werken | Controleert niet of op ondeskundige wijze of het apparaat en/of de materialen correct werken | Controleert of het apparaat en/of de materialen correct werken | Controleert op vlotte wijze of het apparaat en/of de  materialen correct werken |
| 7. Rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en  eventuele bijzonderheden op duidelijke wijze aan de leidinggevende | rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden  niet, onvolledig of onduidelijk aan de  leidinggevende | rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden op duidelijke wijze aan de  leidinggevende | rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden gedetailleerd en op duidelijke wijze aan de leidinggevende |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 7 punten: 6
    - 8 punten: 6,4
    - 9 punten: 6,8
    - 10 punten: 7,2
    - 11 punten: 7,6
    - 12 punten: 8
    - 13 punten: 9
    - 14 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer*

Je krijgt een opdracht om een voorraad te controleren, te bestellen en/of aan te vullen, en je registreert de gegevens op een voorraadregistratieformulier. Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria tijdens de gedragsobservatie:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Assisteert bij voorraadbeheer volgens de richtlijnen van de organisatie | Werkt onvoldoende volgens de richtlijnen van de organisatie | assisteert bij  voorraadbeheer volgens de richtlijnen van de organisatie | assisteert bij voorraadbeheer, houdt zich nauwgezet aan de richtlijnen van de organisatie |
| 1. Controleert de voorraad | Heeft de voorraad onvoldoende gecontroleerd op aanwezigheid, aantal en/of houdbaarheid | Heeft de voorraad voldoende gecontroleerd op aanwezigheid, aantal of houdbaarheid | Controleert de gehele voorraad op aanwezigheid, aantal én houdbaarheid |
| 1. Geeft tekorten en behoeften aan producten door aan de leidinggevende | Heeft (dreigende) tekorten niet doorgegeven | Heeft (dreigende) tekorten doorgegeven | Heeft tekorten tijdig en accuraat doorgegeven |
| 1. Vult de voorraad op de juiste wijze aan | Heeft de voorraad onjuist aangevuld | Heeft juiste bestellingen gedaan en deze bij binnenkomst gecontroleerd | Heeft juiste bestellingen gedaan en kan beoordelen en onderbouwen of de kwaliteit voldoende is |
| 1. Slaat de goederen / producten op de juiste wijze op | Weet niet of onvoldoende hoe en/of waar de voorraad wordt opgeslagen | Slaat de goederen en producten op de gevraagde manier op | Slaat de goederen en producten op een juiste manier en efficiënt op |
| 1. registreert de voorraadgegevens op een daarvoor bestemd formulier | Heeft de voorraadgegevens niet of op een onjuist formulier geregistreerd | Heeft de  voorraadgegevens op de juiste wijze geregistreerd óf gerapporteerd | Heeft de voorraadgegevens  op de juiste wijze geregistreerd én gerapporteerd |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 6 punten: 6
    - 7 en 8 punten: 6,5
    - 8 punten: 7
    - 9 punten: 7,5
    - 10 punten 8
    - 11 punten: 9
    - 12 punten: 10

2.2.3 Wanneer ben je geslaagd?

Je bent geslaagd wanneer je voor alle 3 de werkprocessen tenminste een ‘voldoende’ (V) hebt behaald. Je hoort meteen na afloop van het examen het voorlopige resultaat van de gedragsobservatie.   
De resultaten worden voorgelegd aan de examencommissie die het definitieve resultaat vaststelt. Je hoort het definitieve resultaat binnen **10 werkdagen** na de inlevering van het examen bij het examenbureau/de examenleider.

Exameneenheid B

Exameneenheid B bestaat uit 6 werkprocessen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Werkproces** | **Titel** | **Examenvorm** | **Waar** |
| **P2-K1-W2** | Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W3** | Treedt op als aanspreekpunt | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W1** | Bereidt werkzaamheden voor en stemt af | Gedragsobservatie + productplanning werkplanning | BPV  en School |
| **B1-K1-W4** | Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W8** | Voert werkzaamheden uit gericht op voeding | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W6** | Draagt bij aan een veilige situatie | Gedragsobservatie +  examengesprek | BPV |

De afnamecondities

**P2-K1-W2** Voor het examen afgenomen wordt, moet met de kandidaat worden afgesproken aan wie zij moet rapporteren bijv. de collega die met haar samenwerkt of de leidinggevende of de ouders/verzorgers (in een kinderdagverblijf)   
**B1-K1-W3** Om deze opdracht uit te voeren is contact met de cliënt noodzakelijk. De uitvoering vindt plaats bij minimaal één cliënt.   
**B1-K1-W1** De kandidaat ontvangt een opdracht waarvoor het maken van een planning noodzakelijk is. De planning vraagt om afstemming met andere betrokkenen dit kan bijvoorbeeld in een werkoverdracht. De student heeft de beschikking over papier en pen of een computer.   
**B1-K1-W4** De student krijgt bij de opdracht voor administratieve werkzaamheden een afgesproken hoeveelheid tijd om dit uit te voeren.   
**B1-K1-W8** De student heeft tevens een taak in het bereiden van dranken en/of gerechten.   
**B1-K1-W6** Er moet voor aanvang afgesproken worden met wie de kandidaat het examengesprek gaat voeren.

Het examen duurt minimaal een uur tot maximaal twee uur.

De opdracht, beoordelingscriteria en het beoordelingsvoorschrift

*Werkproces P2-K1-W2: Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL*

Je ontvangt een opdracht om ADL-handelingen uit te voeren, bijvoorbeeld wassen, helpen met eten of drinken, aan- of uitkleden, toiletgang, bewegen of kiezen voor een voor een activiteit. Er is/zijn dus een cliënt(en) aanwezig die je gaat ondersteunen. Je doet dit op basis van een werkplanning en volgens afspraken die zijn vastgelegd (bijvoorbeeld in een zorgplan, of afsprakenschrift). Je weet aan wie je je werkzaamheden na afloop moet rapporteren.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **criterium  De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Informeert de cliënt of de naastbetrokkene over de te bieden zorg | Informeert de cliënt of de naastbetrokkene niet over de te bieden zorg | Informeert de cliënt of de naastbetrokkene over de te bieden zorg | Informeert op eigen  initiatief de cliënt of de naastbetrokkene over de te bieden zorg |
| 1. Stelt vragen om wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt te achterhalen | Stelt geen vragen om wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt te achterhalen | Stelt vragen om wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt te achterhalen | Stelt op eigen initiatief gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen |
| 1. Stimuleert de cliënt om zoveel mogelijk zelf te doen | Stimuleert de cliënt niet om zoveel mogelijk zelf te doen | Stimuleert de cliënt om  zoveel mogelijk zelf te doen | Stimuleert de cliënt om zoveel mogelijk zelf te doen en houdt daarbij rekening met de gemoedstoestand van de  cliënt |
| 1. Kiest passende middelen, materialen en methoden bij het bieden van persoonlijke zorg en ADL | Kiest geen passende middelen, materialen en methoden of weet niet welke ze moet gebruiken | Kiest passende middelen, materialen en methoden bij het bieden van zorg | Kiest passende middelen, materialen en methoden en houdt daarbij rekening met het kostenaspect |
| 1. Gebruikt materialen, middelen en methoden waarvoor ze bedoeld zijn | Gaat slordig om met materialen en middelen | Gebruikt materialen en middelen waarvoor ze bedoeld zijn | Gebruikt materialen en middelen waarvoor ze bedoeld zijn en gaat er milieubewust mee om |
| 1. Kan omgaan met het spanningsveld tussen de wensen van de cliënt, de werkplanning en de gemaakt afspraken | Kan niet omgaan met het spanningsveld tussen wensen, werkplanning en de gemaakte afspraken | Houdt zich aan de wensen van de cliënt, de werkplanning en de gemaakte afspraken | Houdt zich nauwgezet aan de werkplanning en de afspraken van de organisatie en werkt volgens de wensen en behoeften van de cliënt |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Signaleert veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt | Signaleert niet of er veranderingen in de behoeften, het gedrag en  de gemoedstoestand van  de cliënt zijn | Signaleert of er veranderingen in de behoeften, het gedrag en  de gemoedstoestand van  de cliënt zijn | Signaleert adequaat of er veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt zijn en handelt ernaar |
| 1. Rapporteert aan collega’s welke ondersteuning zij geboden heeft en of er bijzonderheden zijn | Rapporteert niet aan collega’s welke ondersteuning zij geboden heeft en of er bijzonderheden zijn | Rapporteert aan collega’s welke ondersteuning zij geboden heeft en of er bijzonderheden zijn | Rapporteert aan collega’s welke ondersteuning zij geboden heeft en of er bijzonderheden zijn en legt uit waarom ze deze ondersteuning heeft geboden |

Toelichting op de beoordelingscriteria ‘Vraagt wat de cliënt wil’: kan in sommige situaties niet letterlijk “vragen” zijn, maar “observeren”.

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 8 punten: 6
    - 9 punten: 6,4
    - 10 punten: 6,8
    - 11 punten: 7,2
    - 12 punten: 7,6
    - 13 punten: 8
    - 14 punten: 8,7
    - 15 punten: 9,3  
      - 16 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt*

Je gaat in gesprek met een cliënt, direct of een telefoongesprek. Je doet dit aan de hand van de richtlijnen die hiervoor gelden op jouw stage- of werkplek. De criteria waarop je wordt beoordeeld zijn:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium  De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Staat de cliënt vriendelijk en duidelijk te woord | Spreekt niet of onduidelijk en/of is onvriendelijk of onbeleefd. Weet niet of onvoldoende wanneer de cliënt tevreden is. | Is vriendelijk en spreekt voldoende duidelijk. Controleert de klanttevredenheid. Gebruikt de juiste omgangsvormen | Benadert de cliënt vriendelijk en is in staat verschillende gesprekstechnieken toe te passen. Controleert of de cliënt tevreden is. |
| 1. Handelt gastvrij en servicegericht | De cliënt wordt ongastvrij  en/of onwelkom bejegend | De cliënt voelt zich gastvrij ontvangen | De cliënt is werkelijk koning |
| 1. Achterhaalt de wens van de cliënt | De wens van de cliënt wordt niet gehoord | De wens van de cliënt wordt achterhaald | De wens van de cliënt wordt achterhaald en  alternatieven zijn voorhanden |
| 1. Maakt een juiste vertaling van de wens van de cliënt naar passende informatie | Is onvoldoende op de hoogte van passende informatie | Er is voldoende kennis van passende informatie om de wens te kunnen vervullen of verwijst de cliënt naar een collega | Heeft ruime kennis van de passende informatie en kan deze toepassen op de wens van de cliënt |
| 1. Informeert naar de tevredenheid van de cliënt | Vraagt niet naar cliënt tevredenheid en/of rondt het gesprek niet of onvoldoende af | Vraagt de cliënt of deze tevreden is | Schat cliënttevredenheid juist in, oppert zo nodig alternatieven |
| 1. Rondt het gesprek af | Maakt het gesprek niet af | Rondt het gesprek op een duidelijke manier af | Rondt het gesprek duidelijk, vriendelijk af |
| 1. Werkt volgens procedures en richtlijnen van de organisatie | Werkt slordig en/of onzorgvuldig | Werkt volgens de procedures en richtlijnen. Gegevens zijn op de juiste manier verwerkt en/of vraagt hulp bij twijfel | Alle gegevens zijn op de juiste manier verwerkt. Procedures en richtlijnen zijn bekend. Werkt zeer secuur. |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 7 punten: 6
    - 8 punten: 6,4
    - 9 punten: 6,8
    - 10 punten: 7,2
    - 11 punten: 7,6
    - 12 punten: 8
    - 13 punten: 9
    - 14 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af*

Je krijgt een opdracht om een aantal werkzaamheden te gaan verrichten waarvoor het noodzakelijk is een planning te maken en waarbij je materialen en middelen nodig hebt. Over die planning moet je ook communiceren met de cliënt en andere betrokkenen (bijvoorbeeld over de inzet van de materialen).   
De **werkplanning** die je maakt wordt beoordeeld op de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende 1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. beschrijft de juiste materialen en middelen | Er zijn geen of onvoldoende materialen en middelen beschreven in de werkplanning | De belangrijkste materialen en middelen zijn omschreven | Alle te gebruiken materialen en middelen zijn beschreven |
| 1. stelt een werkplanning op die een logische volgorde in de werkzaamheden heeft | De werkzaamheden zijn gepland in een onlogische volgorde | De volgorde van de werkzaamheden is logisch gepland | De volgorde van de werkzaamheden is logisch en gedetailleerd |
| 1. Stelt een werkplanning op die een realistische tijdsindeling heeft | De beschreven  tijdsindeling is niet realistisch | De beschreven  tijdsindeling is realistisch | De beschreven  tijdsindeling is realistisch en gedetailleerd |
| 1. Houdt in de werkplanning rekening met de instructies, protocollen en voorschriften van de organisatie | De werkplanning voldoet niet aan de voorschriften van de organisatie | De werkplanning voldoet grotendeels aan de voorschriften van de organisatie | De werkplanning voldoet geheel aan de voorschriften van de organisatie |

De **gedragsobservatie** wordt beoordeeld op de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende 1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 5. maakt afspraken over de beschikbare tijd voor de werkzaamheden | Maakt geen of onduidelijke afspraken | Maakt afspraken over de beschikbare tijd | Maakt heldere en duidelijke afspraken |
| 6. Verzamelt informatie over de uitvoering van de werkzaamheden en daarbij horende aandachtspunten | Er is geen of onvoldoende informatie verzameld | Heeft informatie verzameld die relevant is voor de planning | Heeft uitgebreide informatie verzameld die relevant is voor de planning |
| 7. Stemt af met cliënt collega’s en/of leidinggevende | Heeft niet of nauwelijks overlegd | Heeft overlegd over de werkzaamheden | Heeft op een duidelijke en heldere manier de werkzaamheden afgestemd |

**Toelichting op de beoordelingscriteria:**

Bij: ‘Verzamelt informatie over hoe het werk gedaan moet worden en waar rekening mee gehouden moet worden” kan gedacht worden aan het lezen van het zorgdossier of vragen over de opdracht stellen aan een collega. Met voorschriften worden ook instructies en protocollen bedoeld (zorgplan, afspraken over bijvoorbeeld tijdsduur, mondelinge instructie).

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 7 punten: 6
    - 8 punten: 6,4
    - 9 punten: 6,8
    - 10 punten: 7,2
    - 11 punten: 7,6
    - 12 punten: 8
    - 13 punten: 9
    - 14 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit*

Je krijgt een opdracht om binnen de afgesproken tijd materialen te scannen, te kopiëren en/of te printen. Je wordt beoordeeld op de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Gebruikt de nodige hulpmiddelen en (documentbeheer) systeem / systemen effectief | Kent het gebruik van de hulpmiddelen en/of systemen niet | Werkt adequaat | De benodigde hulpmiddelen en/of systemen worden zodanig ingezet dat andere betrokkenen hier voordeel van ondervinden |
| 1. Verwerkt (digitale) gegevens volgens de in de organisatie geldende procedures | Kent de procedures van het bedrijf niet | De gegevens worden op de vereiste manier verwerkt | de vereiste procedures zijn bekend en worden opgevolgd. |
| 1. Voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd | Het tempo van de  uitvoering ligt zo laag  dat de werkzaamheden  niet op tijd zijn uitgevoerd | Het tempo is zodanig dat de werkzaamheden  binnen de afgesproken tijd zijn uitgevoerd | De werkzaamheden zijn ruim binnen de gestelde tijd en op de juiste wijze uitgevoerd |
| 1. Scant, kopieert en/of print | Voert de taak niet op de juiste wijze uit | Voert de taak op de juiste wijze uit | Voert de taak op de juiste wijze uit en controleert het resultaat van zijn werkzaamheden |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 4 punten: 6
    - 5 punten: 6,7
    - 6 punten: 7,3
    - 7 punten: 8
    - 8 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding*

Je krijgt een opdracht rondom werkzaamheden gericht op voeding, bijvoorbeeld het schoonmaken van fruit, rondbrengen van maaltijden, verkopen van eten of drinken, bestellingen opnemen, eten klaarmaken in de keuken enzovoort. Je hebt daarvoor contact met de cliënt en je maakt de gerechten ook klaar. Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium  De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Benadert de cliënt vriendelijk en gastvrij | Laat onvoldoende klantvriendelijkheid zien | Benadert de cliënt vriendelijk en gastvrij | Benadert de cliënt vriendelijk en gastvrij en doet extra haar best voor de cliënt |
| 1. Zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar | Zet niet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar | Zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar | Zet de juiste materialen, middelen en apparatuur zo  klaar dat op efficiënte wijze gewerkt kan worden |
| 1. Gebruikt materialen, middelen en apparatuur waarvoor ze bedoeld zijn | Gebruikt materialen, middelen en apparatuur niet effectief | Gebruikt materialen, middelen en apparatuur  waarvoor ze bedoeld zijn | Maakt slim gebruik van materialen, middelen en apparatuur |
| 1. Maakt zorgvuldig gebruik van materialen en middelen en apparatuur | Gaat niet op de juiste manier om met materialen, middelen en apparatuur | Gebruikt materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig | Gebruikt materialen, middelen en apparatuur zorgvuldig, effectief én efficiënt |
| 1. Past de bereidingstechnieken en distributietechnieken   volgens instructie toe | Volgt de  Bereidings- en distributie instructies niet | Past de bereidings- en distributie instructies toe. De bestelling is naar behoren. | Past de bereidings- en distributie instructies vlot en accuraat toe. De bestelling is boven verwachting afgeleverd. |
| 1. Communiceert met collega’s over de werkzaamheden | communiceert  onvoldoende met collega’s over de voortgang van de werkzaamheden | communiceert met collega’s over de voortgang van de werkzaamheden | communiceert tijdig en op het juiste moment met collega’s over de voortgang van de werkzaamheden |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 6 punten: 6
    - 7 en 8 punten: 6,5
    - 8 punten: 7
    - 9 punten: 7,5
    - 10 punten 8
    - 11 punten: 9
    - 12 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie*Je krijgt een opdracht waarbij je laat zien dat je onveilige situaties signaleert (bijvoorbeeld obstakels, natte vloeren, losse snoeren, openstaande deuren enz.). Je herkent die situatie. Aansluitend wordt met jou een gesprek gevoerd over hoe jij onveilige situaties herkent en calamiteiten voorkomt. Je wordt in de observatie beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Toont zorg en aandacht voor de situatie van de cliënt en/of collega | toont onvoldoende zorg en aandacht voor de situatie van de cliënt en/of collega | toont zorg en aandacht voor de situatie van de cliënt en/of collega | toont uitgebreide zorg en heeft veel aandacht voor de situatie van de cliënt en/of collega, |
| 1. Handelt alert en juist in onveilige situaties binnen de grenzen van zijn functie | Vertoont risicovol en/of onveilig gedrag | Signaleert bijzonderheden en risico’s | Reageert alert en adequaat door de juiste hulp in te (laten) schakelen |
| 1. Rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende en/of verantwoordelijk functionaris | Geeft bijzonderheden en/of  risico’s niet of niet tijdig  door | De rapportage aan leidinggevende en/of verantwoordelijk functionaris is in grote lijnen duidelijk | De rapportage aan leidinggevende en/of verantwoordelijk functionaris is tot in detail duidelijk |

In het gesprek wordt je beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende**  **0 punten** |  | **Voldoende 1 punt** | **Goed 2 punten** |
| 1. Vertelt waar zijn verantwoordelijkheden liggen binnen de situatie | Kent zijn  verantwoordelijkheden niet of onvoldoende | Kent zijn grenzen en houdt zich hieraan | | Kent zijn grenzen en deelt deze met naast betrokkenen |
| 1. Vertelt waarom hij deze situatie als onveilig inschat | Kan onvoldoende motiveren waarom zij deze situatie als onveilig inschat | Vertelt waarom de situatie onveilig is , maakt een correcte inschatting | | Vertelt waarom de situatie onveilig is, heeft een correcte inschatting gemaakt en heeft de juiste actie ondernomen gericht op het opheffen van de onveilige situatie |
| 1. Vertelt welke richtlijnen en procedures er zijn gericht op de veiligheid van klanten en collega’s | Kan niet vertellen welke richtlijnen en procedures er zijn gericht op de veiligheid van bezoekers en collega’s | Benoemt welke richtlijnen en procedures er zijn gericht op de veiligheid van de bezoekers en collega’s | | Legt uit welke richtlijnen en procedures zijn gericht op de veiligheid van bezoekers en collega’s en hoe deze toegepast moeten worden |
| 1. Vertelt hoe hij deze richtlijnen en procedures heeft toegepast | Kan niet toelichten hoe hij richtlijnen en procedures heeft toegepast | Legt uit hoe hij richtlijnen en procedures heeft toegepast | | Legt uit hoe hij richtlijnen en procedures heeft toegepast en vertelt waarom deze richtlijnen en procedures er zijn |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 7 punten: 6
    - 8 punten: 6,4
    - 9 punten: 6,8
    - 10 punten: 7,2
    - 11 punten: 7,6
    - 12 punten: 8
    - 13 punten: 9
    - 14 punten: 10

Wanneer ben je geslaagd?

Je bent geslaagd wanneer je voor alle zes de werkprocessen tenminste een voldoende (V) hebt behaald. Je hoort meteen na afloop van het examen het voorlopige resultaat van de gedragsobservatie. Het tweede onderdeel van het examen is de productbeoordeling van de werkplanning. Dit formulier wordt beoordeeld in de BPV en op school. De resultaten van alle onderdelen samen worden voorgelegd aan de examencommissie die het definitieve resultaat vaststelt. Je hoort het definitieve resultaat binnen **10 werkdagen** na de inlevering van het examen bij het examenbureau/de examenleider.

Exameneenheid C

Exameneenheid C bestaat uit 3 werkprocessen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Werkproces** | **Titel** | **Examenvorm** | **Waar** |
| **P2-K1-W3** | Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W2** | Maakt ruimtes gebruiksklaar | Gedragsobservatie | BPV |
| **B1-K1-W9** | Evalueert de werkzaamheden | Evaluatiegesprek (beoordeelt door 2 examinatoren) | BPV en school |

De afnamecondities

**P2-K1-W3** De nadruk van dit examen ligt op het assisteren bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten. Het examen wordt afgenomen in een setting waar cliënten\* aanwezig zijn.   
Indien zich tijdens het examen geen onvoorziene situaties voordoen, kan in het evaluatiegesprek worden doorgevraagd op dit beoordelingscriterium. De examinator legt dit vast in de beoordeling van het gedrag.   
**B1-K1-W2**. Het werkplan zelf wordt niet beoordeeld. Bij dit examen wordt beoordeeld of de kandidaat werkt volgens het werkplan of de aanwijzingen van een collega.   
**B1-K1-W9** Voordat het gesprek plaatsvindt, moet de student feedback op de door hem uitgevoerde werkzaamheden verzamelen bij betrokkenen. Deze feedback moet schriftelijk vastgelegd worden. Er zijn vooraf afspraken gemaakt over tijdstip en plaats van het evaluatiegesprek, welke werkzaamheden geëvalueerd worden, de hoeveelheid te verzamelen feedback en de wijze waarop de feedback genoteerd dient te worden.

Het examen duurt minimaal een half uur tot maximaal één uur.

De opdracht, beoordelingscriteria en het beoordelingsvoorschrift.

*Werkproces P2-K1-WP3: Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten*Je gaat een collega assisteren bij het begeleiden van sociale of recreatieve activiteiten. Dat kan van alles zijn: creatieve activiteiten, vaardigheidsactiviteiten (bijvoorbeeld koken) of bewegingsactiviteiten. Er moeten cliënten aanwezig zijn die je daadwerkelijk begeleidt in de activiteit. Je moet om kunnen gaan met tegenslag, weerstand of emoties: je zult geconfronteerd worden met een situatie waarin niet alles helemaal vlekkeloos verloopt.   
Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **criterium De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Stelt vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen en mogelijkheden met betrekking tot activiteiten te achterhalen | Stelt geen vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen | Stelt vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen | Stelt regelmatig vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen |
| 1. Sluit aan bij de mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen | Sluit niet aan bij de mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen | Sluit aan bij de mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen | Stelt haar handelen voortdurend bij om aan te  sluiten bij de mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen |
| 1. Betrekt de cliënt bij de activiteit | Betrekt de cliënt niet bij de activiteit | Betrekt de cliënt bij de activiteit. | Betrekt actief en voortdurend de cliënt bij de activiteit |
| 1. Past haar communicatie en gedrag aan op de groep | Past haar communicatie en gedrag niet aan op de groep | Past haar communicatie en gedrag aan op de groep | Past haar communicatie en gedrag voortdurend en flexibel aan op de groep |
| 1. Houdt rekening met onderlinge verschillen tussen cliënten | Houdt geen rekening met verschillen tussen cliënten onderling | Houdt voldoende rekening met verschillen in bijvoorbeeld achtergrond, taal en cultuur | Houdt nauwlettend rekening met onderlinge verschillen en kan deze bespreekbaar maken in de en/of met naastbetrokkenen |
| 1. Handelt volgens afspraken en instructie van de organisatie | Handelt zonder overleg en niet volgens afspraken en instructie van de organisatie | Handelt volgens afspraken en instructie van de organisatie | Handelt volgens gemaakte afspraken en instructie van de organisatie en legt het doel van de afspraken uit |
| 1. Gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties | Gaat niet professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties | Gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties | Gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties en maakt deze bespreekbaar |
| 1. Draagt bij aan een positief klimaat | Draagt, verbaal of non- verbaal, niet bij aan een positieve sfeer | Is verbaal en non-verbaal betrokken bij de groep en draagt daardoor bij aan een positieve sfeer | Is zodanig aanwezig dat het groepsklimaat positief beïnvloed wordt |

Bij ‘Aansluiten bij wensen en mogelijkheden’ gaat het om kleine dingen zoals: vragen of de cliënt suiker of stroop op zijn pannenkoek wil of vragen of de cliënt gemakkelijk zit etc.

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 8 punten: 6
    - 9 punten: 6,4
    - 10 punten: 6,8
    - 11 punten: 7,2
    - 12 punten: 7,6
    - 13 punten: 8
    - 14 punten: 8,7
    - 15 punten: 9,3  
      16 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar*

Je krijgt de opdracht om een ruimte klaar te maken voor een activiteit, en eventueel ook weer in de originele staat terug te brengen. Te denken valt aan: een zaal inrichten voor een vergadering, een kantine voor aanvang van de lunch, een sportzaal voor een spel, een ruimte voor een recreatieve activiteit, een huiskamer (in een instelling) voor een maaltijd of activiteit.

Je doet dit aan de hand van een werkplan dat je of ontvangt, of zelf maakt. Je kunt ook werken aan de hand van aanwijzingen van je collega Je gebruikt bij het in orde brengen van de ruimte de juiste materialen of middelen. Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium  De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Werkt volgens het werkplan of de aanwijzingen van collega’s | Werkt niet volgens werkplan | Volgt het werkplan en volgt aanwijzingen op | Volgt het werkplan en is proactief |
| 1. Kiest de juiste materialen en middelen | De keuze van de materialen en middelen is niet juist | Twijfelt bij het kiezen van de juiste materialen en middelen. Maakt een goede keuze, maar er is een betere. | Alle gekozen materialen en middelen zijn juist |
| 1. Zet materialen en middelen klaar voor gebruik | De materialen en middelen zijn niet of niet op tijd gereed voor gebruik | De meest essentiële materialen en middelen staan klaar voor gebruik | Alle materialen en middelen staan klaar voor gebruik |
| 1. Gaat zorgvuldig om met de gekozen en gebruikte materialen en middelen | Gaat onzorgvuldig om met de gekozen materialen en middelen | Gaat op de juiste manier om met de gekozen materialen en middelen | Gaat op de juiste manier en milieubewust om met de gekozen materialen en middelen |
| 1. Richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan van aanpak of werkplan | De ruimte is niet efficiënt ingericht | De ruimte is efficiënt ingericht maar niet op de wijze die in het werkplan beschreven staat | De ruimte is efficiënt ingericht op de wijze die in het werkplan beschreven staat |
| 1. Werkt volgens de voorschriften van de organisatie | Werkt niet volgens instructies en voorschriften van de organisatie | Werkt volgens instructies en voorschriften van de organisatie | Werkt volgens instructies en voorschriften van de organisatie en doet verbetervoorstellen of benoemt het belang hiervan |
| 1. Zorgt dat de ruimte opgeruimd en schoon is | De ruimte is onvoldoende schoon of opgeruimd | De ruimte is schoon en  opgeruimd | De ruimte is opgeruimd, schoon en representatief ingericht |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 7 punten: 6
    - 8 punten: 6,4
    - 9 punten: 6,8
    - 10 punten: 7,2
    - 11 punten: 7,6
    - 12 punten: 8
    - 13 punten: 9
    - 14 punten: 10

*Werkproces B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden*Je verzamelt feedback op de door jou uitgevoerde werkzaamheden volgens het format dat je van je studieloopbaanbegeleider ontvangt en je schrijft deze feedback op zoals is afgesproken. Aan de hand hiervan voer je een gesprek. Je laat zien dat je weet hoe je functioneert, wat je goed doet en waaraan je misschien nog moet werken. Je wordt beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium  De examenkandidaat:** | **Onvoldoende 0 punten** | **Voldoende  1 punt** | **Goed  2 punten** |
| 1. Heeft feedback verzameld bij cliënten en collega’s | Heeft geen of onvoldoende feedback verzameld | Heeft voldoende feedback verzameld | Heeft actief en doelgericht feedback verzameld |
| 1. Bespreekt de verzamelde feedback helder en kernachtig | Bespreekt de gekregen feedback niet op de juiste wijze | Bespreekt de gekregen feedback op de juiste wijze | Bespreekt de gekregen feedback actief en doelgericht |
| 1. Schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren | Weet niet of onvoldoende te benoemen waar de ontvangen feedback op  doelt | Kent zichzelf en heeft een realistisch beeld van het eigen functioneren | Kent zichzelf en heeft een realistisch beeld van het eigen functioneren. Kan omgaan met de ontvangen feedback. |
| 1. Reflecteert op eigen handelen | Reflecteert niet of onvoldoende op eigen handelen | Reflecteert met hulp op eigen handelen | Reflecteert zelfstandig op eigen handelen |
| 1. Vertelt welke aanpassingen in de werkzaamheden noodzakelijk en / of gewenst zijn en hoe hij de besproken werkzaamheden in het vervolg gaat uitvoeren | Kan niet vertellen hoe hij zijn werkzaamheden in de toekomst gaat uitvoeren | Kan vertellen hoe hij zijn werkzaamheden in de toekomst gaat uitvoeren | Kan gedetailleerd vertellen hoe hij zijn werkzaamheden in de toekomst gaat uitvoeren, laat horen dat hij anticipeert op de situatie |
| 1. Geeft aan welke scholing eventueel gewenst en / of noodzakelijk is | Kan geen gewenste of noodzakelijke scholing benoemen | Weet waar op geschoold kan of moet worden | Gaat enthousiast op zoek naar extra scholing |

* Je mag geen van de criteria onvoldoende hebben;
* Je definitieve cijfer wordt als volgt berekend:
  + - 6 punten: 6
    - 7 en 8 punten: 6,5
    - 8 punten: 7
    - 9 punten: 7,5
    - 10 punten 8
    - 11 punten: 9
    - 12 punten: 10

Wanneer ben je geslaagd?

Je bent geslaagd wanneer je voor alle zes de werkprocessen tenminste een voldoende (V) hebt behaald. Je hoort meteen na afloop van het examen het voorlopige resultaat van de gedragsobservatie. Het tweede onderdeel van het examen is de productbeoordeling van de werkplanning. Dit formulier wordt beoordeeld in de BPV en op school. De resultaten van alle onderdelen samen worden voorgelegd aan de examencommissie die het definitieve resultaat vaststelt. Je hoort het definitieve resultaat binnen **10 werkdagen** na de inlevering van het examen bij het examenbureau/de examenleider.