

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
Datum beoordeling:				
Naam beoordelaar:				
Naam kandidaat:		Kandidaatnummer:		
Beoordeling:		0,0		
Knock-outcriteria		Voldoet / Voldoet niet		
Algemeen *)				
De kandidaat laat een geldig legitimatiebewijs zien.				
De kandidaat is verstaanbaar.				
De kandidaat spreekt inhoudelijk begrijpelijk en gestructureerd.				
De kandidaat spreekt begrijpelijke en Nederlandse taal.				
De kandidaat neemt een professionele beroepshouding aan.				
Tt **) Beoordelingscriteria		Onvoldoende	Voldoende	Goed
Onderdeel 1: Klacht afhandelen (2 casussen, 4 filmpjes)		Minimaal vereist:		
1.1	De kandidaat reageert empathisch op de klacht van de werknemer.	Toont geen of nauwelijks begrip: reageert afstandelijk, zakelijk en/of defensief. Bv: 'Ik vind het vervelend, maar...'	Toont enig begrip: erkent de gevoelens van de werknemer op een neutrale manier.' Bv: 'Ik begrijp dat...'	Toont duidelijk en oprecht begrip: toont aan zich te kunnen verplaatsen in de situatie van de werknemer.
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 1			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 1			
1.2	De kandidaat vat de klacht van de werknemer samen.	Vat de kern van de klacht niet correct en niet compleet samen.	Vat de kern van de klacht niet correct of niet compleet samen.	Vat de kern van de klacht correct en compleet samen.
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 1			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 1			
1.2	De kandidaat vraagt naar relevante aanvullende informatie.	Stelt geen concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de afhandeling van de klacht.	Stelt ten minste één concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de afhandeling van de klacht. De vraag is gesloten.	Stelt ten minste één concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de afhandeling van de klacht. De vraag is open.
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 1			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 1			

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
Datum beoordeling: <input type="text"/>				
Naam beoordelaar: <input type="text"/>				
Naam kandidaat: <input type="text"/>		Kandidaatnummer: <input type="text"/>		
1.3	De kandidaat legt uit hoe - mogelijk incorrecte - inhoud tot stand is gekomen.	Legt niet uit hoe de (onjuiste) uitkomst/berekening/ beslissing tot stand is gekomen of blijft vaag. Bv: 'Dat is fout gegaan.'	Legt op hoofdlijnen uit hoe de (onjuiste) uitkomst/ berekening/beslissing tot stand is gekomen.	Legt concreet uit hoe de (onjuiste) uitkomst/berekening/beslissing tot stand is gekomen.
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 2			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 2			
1.4	De kandidaat stelt zich klantgericht op naar de werknemer die een klacht heeft.	Komt niet met een concrete oplossing/vervolgstap.	Komt met een concrete oplossing/vervolgstap.	Komt met een concrete oplossing/vervolgstap. Stelt ook een controlevraag. Bv: 'Heb ik uw klacht voldoende opgelost?'
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 2			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 2			
1.5	De kandidaat managet de verwachtingen van de werknemer die een klacht heeft.	Vertelt niet wat de werknemer kan verwachten als uitkomst van de klacht.	Vertelt wat de werknemer kan verwachten als uitkomst van de klacht.	Vertelt en licht toe wat de werknemer kan verwachten als uitkomst van de klacht.
	Klacht afhandelen 1e casus - deel 2			
	Klacht afhandelen 2e casus - deel 2			
Cijfer			Cijfer:	0,0
Onderdeel 2: Adviseren (2 casussen, 4 filmpjes)			Minimaal vereist:	
2.1	De kandidaat reageert empathisch op de adviesvraag van het directielid of de werknemer.	Toont geen of nauwelijks begrip: reageert afstandelijk, zakelijk en/of defensief.	Toont enig begrip: erkent de gevoelens van de interne klant op een neutrale manier.	Toont duidelijk en oprecht begrip: toont aan zich te kunnen verplaatsen in de situatie van de interne klant.
	Adviseren 1e casus - deel 1			
	Adviseren 2e casus - deel 1			
2.2	De kandidaat vat de adviesvraag van het directielid of de werknemer samen.	Vat de kern van de adviesvraag niet correct en niet compleet samen.	Vat de kern van de adviesvraag niet correct of niet compleet samen.	Vat de kern van de adviesvraag correct en compleet samen.
	Adviseren 1e casus - deel 1			
	Adviseren 2e casus - deel 1			

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
Datum beoordeling: <input type="text"/>				
Naam beoordelaar: <input type="text"/>				
Naam kandidaat: <input type="text"/>		Kandidaatnummer: <input type="text"/>		
2.2	De kandidaat vraagt naar relevante aanvullende informatie.	Stelt geen concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de behandeling van de adviesvraag.	Stelt ten minste één concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de behandeling van de adviesvraag. De vraag is gesloten.	Stelt ten minste één concrete vraag om de aanvullende informatie te krijgen die nodig is voor de behandeling van de adviesvraag. De vraag is open.
Adviseren 1e casus - deel 1				
Adviseren 2e casus - deel 1				
2.3	De kandidaat legt de relevante mogelijkheden binnen de wet- en regelgeving uit aan de hand van een adviesvraag.	Legt niet uit welke mogelijkheden de wet- en regelgeving biedt voor de adviesvraag of blijft hierin vaag.	Legt op hoofdlijnen uit welke mogelijkheden de wet- en regelgeving biedt voor de adviesvraag.	Legt concreet uit welke mogelijkheden de wet- en regelgeving biedt voor de adviesvraag.
Adviseren 1e casus - deel 2				
Adviseren 2e casus - deel 2				
2.4	De kandidaat stelt zich klantgericht op naar het directielid dat of de werknemer die een adviesvraag heeft.	Komt niet met een concrete oplossing/vervolgstap.	Komt met een concrete oplossing/vervolgstap.	Komt met een concrete oplossing/vervolgstap. Stelt ook een controlevraag. Bv: 'Heb ik uw vraag voldoende beantwoord?'
Adviseren 1e casus - deel 2				
Adviseren 2e casus - deel 2				
2.5	De kandidaat managet de verwachtingen van het directielid dat of de werknemer die advies vraagt.	Vertelt niet wat de interne klant kan verwachten als uitkomst van de adviesvraag.	Vertelt wat de interne klant kan verwachten als uitkomst van de adviesvraag.	Vertelt en licht toe wat de interne klant kan verwachten als uitkomst van de adviesvraag.
Adviseren 1e casus - deel 2				
Adviseren 2e casus - deel 2				
Cijfer			Cijfer:	0,0
Onderdeel 3: Overtuigen (2 casussen, 4 filmpjes)			Minimaal vereist:	
3.1	De kandidaat kan beargumenteren waarom een correcte procedure gevolgd moet worden.	Noemt geen relevante argumenten.	Noemt ten minste één relevant argument.	Noemt ten minste twee relevante argumenten.
Overtuigen 1e casus - deel 1				
Overtuigen 1e casus - deel 2				
Overtuigen 2e casus - deel 1				
Overtuigen 2e casus - deel 2				

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
Datum beoordeling: <input type="text"/>				
Naam beoordelaar: <input type="text"/>				
Naam kandidaat: <input type="text"/>			Kandidaatnummer: <input type="text"/>	
3.1	De kandidaat communiceert op geloofwaardige wijze het belang van een correcte procedure.	De kandidaat spreekt niet zelfverzekerd en niet aannemelijk.	De kandidaat spreekt zelfverzekerd of aannemelijk.	De kandidaat spreekt zelfverzekerd en aannemelijk.
	Overtuigen 1e casus - deel 1			
	Overtuigen 1e casus - deel 2			
	Overtuigen 2e casus - deel 1			
	Overtuigen 2e casus - deel 2			
3.2	De kandidaat stelt zich empathisch op naar de (interne) klant.	Toont geen of nauwelijks begrip: reageert afstandelijk, zakelijk of defensief. Bv: 'Ik vind het vervelend, maar...'	Toont enig begrip: erkent de gevoelens van de werknemer op een neutrale manier. Bv: 'Ik begrijp dat...'	Toont duidelijk en oprecht begrip: toont aan zich te kunnen verplaatsen in de situatie van de werknemer.
	Overtuigen 1e casus - deel 1			
	Overtuigen 1e casus - deel 2			
	Overtuigen 2e casus - deel 1			
	Overtuigen 2e casus - deel 2			
3.2	De kandidaat stelt zich klantgericht op naar de (interne) klant.	Biedt geen ondersteuning/hulpmiddelen/alternatieven aan om het nakomen van het verzoek te vergemakkelijken.	Biedt de mogelijkheid tot ondersteuning/hulpmiddelen/alternatieven aan om het nakomen van het verzoek te vergemakkelijken. Bv: 'Bel maar als je vragen hebt.'	Biedt actieve ondersteuning/hulpmiddelen/alternatieven aan om het nakomen van het verzoek te vergemakkelijken. Bv: 'Ik kom morgen langs, dan kijken we er samen naar.'
	Overtuigen 1e casus - deel 1			
	Overtuigen 1e casus - deel 2			
	Overtuigen 2e casus - deel 1			
	Overtuigen 2e casus - deel 2			
Cijfer			Cijfer:	0,0
Onderdeel 4: Presenteren			Minimaal vereist:	
4.1	De kandidaat licht in de presentatie drie aspecten toe: 1. inhoud 2. mogelijkheden 3 implicaties van wet- en regelgeving	Licht maximaal één van de drie aspecten correct toe.	Licht twee van de drie aspecten correct toe.	Licht alle drie de aspecten correct toe.

Beoordeling Beroepscommunicatie VPS® niveau 5				
Datum beoordeling: <input type="text"/>				
Naam beoordelaar: <input type="text"/>				
Naam kandidaat: <input type="text"/>		Kandidaatnummer: <input type="text"/>		
4.1	De kandidaat geeft een gestructureerde presentatie.	Presenteert met onvoldoende structuur.	Presenteert met een herkenbare structuur (inleiding, kern, slot).	Presenteert met een herkenbare structuur en inhoudelijke diepgang: logische opbouw van onderwerpen, heldere verbanden en een passende conclusie.
4.1	De kandidaat stemt de presentatie af op het MT.	Gebruikt in de presentatie geen taal of voorbeelden die aansluiten bij de kennis en rol van het MT.	Gebruikt in de presentatie taal en voorbeelden die aansluiten bij de kennis en rol van het MT.	Gebruikt in de presentatie taal en voorbeelden die aansluiten bij de kennis en rol van het MT en betreft het MT actief bij de presentatie.
4.1	De kandidaat presenteert op professionele wijze.	De presentatie komt onprofessioneel over: toon, het tempo en/of de houding belemmeren de overbrenging van de boodschap of de kandidaat leest de boodschap voor.	De presentatie komt professioneel over: minimaal twee van de volgende aspecten ondersteunen de boodschap: toon, tempo en houding.	De presentatie komt professioneel over: alle drie de volgende aspecten ondersteunen de boodschap: toon, tempo en houding.
Cijfer			Cijfer:	0,0
			Eindcijfer	0,0

Toelichting	

*) Een aantal criteria is algemeen van aard, zoals 'De kandidaat is verstaanbaar'. Dit zijn de zogenoemde knock-outcriteria. Knock-outcriteria worden beoordeeld met Voldoet of Voldoet niet. Wanneer niet aan alle knock-outcriteria wordt voldaan, wordt de rest van het examen niet verder nagekeken en is het examen niet behaald.

***) Zie voor de toetstermen het examenprogramma van Beroepscommunicatie VPS® niveau 5.