

ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

E-learning

ROC MONDRIAAN

BRIN nummer: 27GZ

<i>Naam school</i>	School voor Commerciële Economie	
<i>Kwalificatie</i>	Contactcenter medewerker	
<i>Crebonr. Kwalificatie</i>	90114	
<i>Niveau</i>	3	
<i>Kwalificatiedossier</i>	Commercieel medewerker	2014
<i>Cohort</i>	2014	
<i>Leerwegen en opleidingsvarianten</i>	<i>Aantal</i>	<i>leerjaren</i>
BBL –e-learning	2	jaar

INLEIDING.....	3
1. OPLEIDING	4
1.1 Het beroep	4
1.2 Inrichting van de opleiding.....	5
1.3 Beroepspraktijkvorming (BPV)	8
1.4 Loopbaan en burgerschap.....	9
1.5 Nederlands	10
1.6 Moderne vreemde talen.....	11
1.7 Rekenen	12
1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering	13
1.9 Begeleiding en ondersteuning	14
1.10 Studievoortgang en toetsing.....	14
1.11 Bindend studieadvies	15
1.12 Klachtenprocedure en beroepsprocedure	16
1.15 Aanwezigheid	17
1.16 Reglementen	17
2. EXAMINERING	18
2.1 Examenprogramma	18
2.2 Examenplannen.....	19
2.3 Diploma-eisen.....	21
2.4 Nederlands	21
2.5 Moderne Vreemde Talen.....	22
2.6 Rekenen	23
2.7 Examenreglement.....	24
2.8 Examencommissie en onvoorziene gevallen	24
2.9 Beroepsprocedure	24
BIJLAGEN.....	25
1. Enkele belangrijke begrippen	26
2. Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan	28
3. Examencommissie.....	33
4. Commissie van Beroep voor de Examens	33
5. Klachtencommissie ROC Mondriaan.....	33
6. Niveaubeschrijvingen Nederlands	34
7. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen	35
8. Beschrijving rekenvaardigheden	36

INLEIDING

Beste student,

Welkom bij ROC Mondriaan!

Je ontvangt deze Onderwijs- en Examenregeling (afgekort: Oer) om je inzicht te geven in de e-learning opleiding waarvoor je je hebt ingeschreven bij ROC Mondriaan. Het is belangrijk om deze Oer goed te lezen en er regelmatig dingen in op te zoeken. In de Oer staat vermeld wat je van de school kunt verwachten en wat de school van jou verwacht. Met andere woorden: wat je rechten en plichten zijn als student van Mondriaan.

Deze Oer bestaat uit twee delen. In het hoofdstuk *Opleiding* staat beschreven wat je tijdens de opleiding leert. Je leest over onze werkwijze. Ook krijg je informatie over het beroep waarvoor je wordt opgeleid en over hoe de e-learning opleiding is ingericht.

In het hoofdstuk *Examinering* kun je lezen waaruit je examen bestaat en welke diploma-eisen er gelden. Als blijkt dat je aan de eisen voldoet, krijg je het diploma.

Bij deze Oer hoort het Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan (bijlage 2). In dit reglement zijn de rechten en plichten van jou als student en van de school, ROC Mondriaan, ten aanzien van de examinering vastgelegd.

Deze Oer is geldig voor studenten die in het studiejaar 2014 aan de e-learning opleiding beginnen.

De laatste versie van deze Oer kun je altijd vinden op de website van ROC Mondriaan: www.rocmondriaan.nl. Als zich wijzigingen voordoen, stellen we je daar schriftelijk van op de hoogte.

De e-learning opleiding die in deze Oer beschreven wordt, werkt volgens de uitgangspunten van de Beroepsgerichte Kwalificatiestructuur MBO. Het gaat er niet alleen om dat je kennis verwerft, maar ook dat je deze kennis weet toe te passen in je beroep, dat je de houding aanneemt die past bij je beroep en dat je inzicht hebt om problemen op te lossen die je in je beroep zult tegenkomen.

Jouw opleiding valt onder het aanbod van de School voor E-learning.

Veel succes bij het doorlopen van deze opleiding.

Dhr. J.J. Kranenveld
Onderwijsmanager

1. OPLEIDING

1.1 *Het beroep*

Waar werk je als contactcenter medewerker?

De contactcenter medewerker werkt in een callcenter, zowel de profit als de non-profitsector vanuit een facilitair of inhouse contactcenter, en heeft een kantoorfunctie. De medewerker werkt regelmatig buiten kantoor tijden c.q. 's avonds en in het weekend.

Wat voor werk doe je als contactcenter medewerker?

Als contactcenter medewerker verkoop je diensten en/of producten aan klanten. Hiervoor krijg je verkoopdoelstellingen (targets) die je moet halen. Je bereidt de gesprekken met klanten voor, inventariseert de koop- en informatiebehoefte en informeert en adviseert de klant ten behoeve van de verkoop. Afhankelijk van de functie of de organisatie waarin je werkzaam bent, verzorg jij ook het offerte- en ordertraject. Onderhandelen met de klant en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden vallen binnen deze trajecten.

Je hebt een uitvoerende rol. Je bent verantwoordelijk voor een eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. Je draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. Je hebt soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Je maakt en verzet bijvoorbeeld bezoeksafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. Als contactcenter medewerker leg je verantwoording af aan je leidinggevende.

Waar ben je goed je in als contactcenter medewerker?

De contactcenter medewerker is klantgericht en klantvriendelijk, proactief, dienstverlenend, sociaal vaardig, communicatief, servicegericht en flexibel. Verder is de contactcenter medewerker gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat, heeft hij invoelingsvermogen, toont hij sensitiviteit en is hij kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te kunnen incasseren.

Wat zijn de loopbaanmogelijkheden?

De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in andersoortige en complexere projecten. De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf zijn beperkt: de contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van teamleider. Buiten een contactcenter liggen ook mogelijkheden voor de contactcenter medewerker met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals een commerciële binnendienstfunctie.

De opleiding bestaat uit 3 kerntaken onderverdeeld in 6 werkprocessen die te maken hebben met de werkzaamheden in het beroep.

Kerntaken:

- Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen
- Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit
- Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

In het kerntaak schema zijn onderstaande werkprocessen van toepassing.

Kerntaak	Werkproces	
Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen		
	1.1 Verzamelt klant , product- en /of marktinformatie	x
Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
	2.1 Bereidt het verkooptraject /gesprek voor	x
	2.2 Acquireert klanten en /of opdrachten	x
	2.3 Verkoopt productgericht	x
Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze		
	3.1 Signaleert en behandelt klachten	x
	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten	x

1.2 Inrichting van de opleiding

De e-learning lesstof en opdrachten staan online. Je kunt ze, na een inlogprocedure, via internet vinden. Deze blended learning omgeving is zo ingericht dat jij als student zowel in de praktijk als in de theorie leert. Je leert de talen en rekenen ook door middel van een virtuele klas. Er worden beroepsspecifieke workshops op locatie of virtueel gegeven.

Je volgt eerst een introductieperiode van maximaal 6 weken voordat je wordt ingeschreven als MBO student op de e-learning opleiding. Deze introductieperiode wordt gebruikt om te zien of jij voldoende geschikt bent en voldoende ontwikkeling laat zien.

Voordat je mag beginnen met de opleiding maak je een aantal testen. Deze testen worden gebruikt om te zien wat jouw startniveau is van een aantal vaardigheden en of jouw kennis.

De lesstof is verdeeld in blokken. In het schema hieronder wordt per blok kort beschreven wat je leert. In deze blokken worden werkzaamheden geoefend die passen bij de bovengenoemde kerntaken 1,2, en 3.

Voordat je met een blok begint, moet je altijd eerst een competentiescan en een planning maken. In deze planning leg je samen met je studieloopbaanbegeleider vast welke onderdelen je gaat maken en aan welke eisen de opdrachten moeten voldoen. Het is in de praktijk mogelijk om te versnellen (als je de werkzaamheden al vaak gedaan hebt) en te vertragen als je opleiding (vakken) moeilijk vindt.”
Voordat je met een blok begint, moet je altijd eerst een planning maken.

De e-learning opleiding is op de volgende manier opgebouwd:

Opleidingsplan Contactcenter medewerker BBL e-learning				
Blok 1	Blok 2	Blok 3	Blok 4	Blok 5
Introductieblok	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan
Werken als Contactcenter medewerker	Vorbereiding	Vorbereiding	Vorbereiding	Vorbereiding
Werken in de contactcenterbranche	Praktijkopdracht	Consumenten gedrag	Het verkoopproces	Telefonische verkoop
	Communiceren	Marketing	Koopmotieven en koop beïnvloedende factoren	Behoeften van de klant
Beroepshouding	Zakelijk telefoneren	Markt onderzoek	Dienstverlenende verkoop	Informatieverwerking
Wet en regelgeving	Standaard gesprekstructuren	Rapportage van commerciële gegevens	Vorbereiding van het verkoopgesprek	Verkoopcontracten
	Actief luisteren	Klant registratie		Verkooptechnieken
	Schriftelijke informatie			
	Beoordeling	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht
	Reflectiegesprek	Reflectie gesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek
Nederlands				
Engels				
Rekenen				
Loopbaan en Burgerschap				

Blok 6	Blok 7	Blok 8	Blok 9	Blok 10
Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan
Vorbereiding	Vorbereiding	Vorbereiding	Vorbereiding	Vorbereiding
Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht
Orderrealisatie	Klachten van klanten	Aftersales	Actief contact onderhouden met klanten	Acquisitie
Leveringsvoorwaarden	klachtenbehandeling	Een aftersale gesprek voeren	Promotieactiviteiten	Een acquisitie gesprek voeren
Betalings- en kredietvoorwaarden	Omgaan met emoties		Social media	
Voorraadbeheer en voorwaarden	Klachtenmanagement systeem			
Controleren en bewaken van het ordertraject				
Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht
Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek
Nederlands				
Engels				
Rekenen				
Loopbaan en Burgerschap				

Blok 1

Blok 1 is wat anders dan de rest van de opleiding. Hier leer je om te werken in de e-learning leeromgeving. Maar krijg je ook een introductie op het werken als Contactcenter medewerker. Voor je aan het werk kunt, moet je van een aantal onderwerpen wat afweten. Daarom krijg je in blok 1 informatie over deze onderwerpen en maak je hier opdrachten bij. Zo kun je goed voorbereid beginnen aan de rest van de blokken.

Blok 2 t/m10

In deze blokken werk je aan een blokopdracht. Een blokopdracht is een praktijkgerichte opdracht en heeft taken die je in je leerbedrijf moet uitvoeren plus de bijhorende theorie. De theorie van de blokken vind je in de leeromgeving. Voor een totale blokopdracht staat maximaal 5 weken. Exclusief Nederlands, moderne vreemde taal, rekenen en L en B. In deze weken ga je de blokopdracht voorbereiden. Met deze voorbereiding gaan de SLBer, je e-coaches en je praktijkopleider je helpen, maar je moet de opdracht zelf maken. Aan het eind van een blok moet je de blokopdracht zelfstandig kunnen uitvoeren, terwijl je praktijkopleider observeert.

Wanneer is een blokopdracht voldoende?

De opdrachten in een blok moeten altijd met een voldoende afgesloten worden. Na de uitvoering van een blokopdracht voer je een gesprek met je praktijkopleider. Als je blokopdracht niet voldoende is moet je een nieuwe opdracht maken. Pas als deze opdracht met een voldoende beoordeeld is, mag je verder met het volgende blok

1.3 Beroepspraktijkvorming (BPV)

Je werk noemen we tijdens de e-learning opleiding “Beroepspraktijkvorming (BPV)”. De BPV is een belangrijk onderdeel van je e-learning opleiding en moet je met een voldoende resultaat afsluiten om je diploma te behalen. Het aantal uren BPV per jaar vind je in het overzicht van 1.8: Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering.

BBL staat voor de Beroeps Begeleidende Leerweg. Voor jouw e-learning opleiding in de BBL geldt dat je een baan moet hebben voor ten minste 610 klokuur per jaar bij een erkend leerwerkbedrijf. Je bent in dienst bij dit erkende leerwerkbedrijf. Bij een BBL-e-learning opleiding geldt verder dat er minimaal 200 klokuren blended learning exclusief BPV worden gegeven. Het verschil tussen e-learning en de “gewone” BBL-opleiding is dat jij als student niet naar een schoolgebouw gaat, maar naar een virtuele school die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is. Je krijgt online begeleiding van jouw e-coaches en studieloopbaanbegeleider. De opdrachten zijn afgestemd op het echte werk. Het is de bedoeling dat je zoveel mogelijk leert en ervaring opdoet in het bedrijfsleven. Daarom voer je veel opdrachten uit tijdens het werk. De werkzaamheden die je uitvoert hebben relatie met de in dit OER genoemde kerntaken en werkprocessen.

Waar

De BPV mag alleen plaatsvinden bij een door het kenniscentrum erkend leerbedrijf. Omdat het erkende leerbedrijven zijn, weet de school dat het BPV-bedrijf voldoende kwaliteit zal hebben.

Begeleiding

In het bedrijf word je begeleid door de praktijkopleider van dat bedrijf. Verder word je begeleid door een studieloopbaanbegeleider, hij of zij is ook de BPV- begeleider. Deze bezoekt jou op het BPV bedrijf en heeft (telefonisch) contact met je praktijkopleider.

Problemen tijdens de BPV

Wanneer je tijdens je BPV problemen hebt, probeer je deze problemen eerst zelf op te lossen met de praktijkopleider van het bedrijf. Is dit niet mogelijk dan neem je contact op met je studieloopbaanbegeleider van school.

BPVO

Voorafgaand aan de e-learning opleiding, wordt er een BPVO (Beroeps Praktijk Vormings Overeenkomst) opgemaakt. De school, het bedrijf en jijzelf (en je ouders/verzorgers als je nog geen 18 jaar bent) ondertekenen deze overeenkomst. Pas dan begin je aan de e-learning opleiding. Als je de BBL-e-learning opleiding volgt, dan wordt de BPVO ook ondertekend door het kenniscentrum, dat het leerbedrijf heeft erkend.

Wanneer is de BPV voldoende?

Om je diploma te behalen, moet je voor je BPV een voldoende halen. Dit betekent dat je moet voldoen aan onderstaande zaken:

1. Je hebt een getekende Beroepspraktijkovereenkomst (BPVO)
2. Je hebt het benoemde aantal uren BPV gemaakt
3. In de online omgeving zijn alle BPV opdrachten door het bedrijf ingevuld en ondertekend
4. Alle gevraagde BPV-opdrachten zijn gemaakt en met een voldoende beoordeeld

ROC Mondriaan is verantwoordelijk voor de beoordeling van de BPV.

Voortijdige beëindiging van de BPV

Wanneer er sprake is van voortijdige beëindiging van de BPV, dan meld je dat onmiddellijk bij je SLB begeleider. Wanneer je niet direct naar een ander BPV bedrijf kunt, werk je aan de algemene vakken om een tussentijds programma te volgen. Je SLB begeleider zal samen met jou naar een oplossing zoeken en je helpen bij het vinden van een ander BPV-bedrijf.

1.4 Loopbaan en burgerschap

Een van de onderdelen van je e-learning opleiding is Loopbaan en Burgerschap.

De e-learning activiteiten in het kader van 'Loopbaan' bereiden je voor op je deelname in de maatschappij en je rol als "lerende" werknemer. Tijdens 'Loopbaan' komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Capaciteitenreflectie: welke capaciteiten zijn belangrijker voor je loopbaan? Hoe kun je ze (verder) ontwikkelen? Waar ben je goed in?
- Motievenreflectie: welke wensen en waarden vind jij belangrijk in je loopbaan? Wat wil je?
- Werkexploratie: welke beroepen zijn er mogelijk met je opleiding en wat past het best bij jou? Wat houdt het beroep in?
- Loopbaansturing: hoe kun je je ontwikkeling en loopbaan (beter) plannen?
- Netwerken: hoe bouw je contacten op die je (verder) kunnen helpen op de arbeidsmarkt en hoe onderhoud je ze? Wie en wat kan je helpen?

Bij 'Burgerschap' gaat het over het deelnemen aan de maatschappij. Denk maar aan het maken van politieke keuzes, op tijd komen op je werk, maar ook aan de verantwoordelijkheid nemen voor je eigen gezondheid. Bij Burgerschap gaat het om de volgende vier 'dimensies':

- Politiek-juridische dimensie: hoe kun je deelnemen aan politieke besluitvorming, bijvoorbeeld stemmen bij verkiezingen, of invloed uitoefenen? Wat heeft de politiek en ons rechtssysteem met ons en ons beroep te maken?
- Economische dimensie: hoe kun je een bijdrage leveren aan de maatschappij als werknemer/werkgever en als kritische consument?
- Sociaal-maatschappelijke dimensie: Hoe ga je om met je eigen woon- en leefomgeving, in zorgsituaties en in school en hoe ga je om met verschillende culturen?
- Vitaal burgerschap: kun je op je eigen leefstijl reflecteren? Hoe zorg je ervoor dat je als burger en als werknemer gezond en fit blijft?

Voor Loopbaan en Burgerschap geldt een inspanningsverplichting. Via de e-learning omgeving krijg je informatie, welke inspanningsverplichtingen er precies voor jou in jouw opleiding gelden. Aan het einde van je e-learning opleiding wordt gecontroleerd of je hebt voldaan aan de inspanningsverplichtingen. Dat is een voorwaarde om voor het diploma in aanmerking te kunnen komen.

1.5 Nederlands

Algemeen

Gedurende de gehele e-learning opleiding krijg je Nederlands aangeboden. Voor aanvang van de opleiding maak je een taaltoets Nederlands (nulmeting). Daarna maak je in de leeromgeving een diagnostische toets, deze vormt het vertrekpunt voor jouw persoonlijke ontwikkeling op het gebied van Nederlandse taal. Tijdens de e-learning opleiding werk je aan het onderhouden of verhogen van je taalniveau voor de taalvaardigheden.

Voor Nederlands geldt:

- Je werkt het e-learning programma Nederlands door onder begeleiding van een taaldocent.
- In het e-learning programma zitten ook toetsen.
- De ontwikkeling wordt bijgehouden in het digitale systeem.
- Je kunt in het e-learning systeem op elk moment kijken naar de voortgangsrapportage.
- Aan het eind van de opleiding is er een afsluitend examen op het beoogde eindniveau.

Generieke eisen Nederlands

Voor elke MBO opleiding gelden algemene eisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands (de **generieke taaleisen**).

De volgende taalvaardigheden worden in de e-learning opleiding aangeboden:

- Lezen
- Luisteren
- Gesprekken voeren
- Spreken
- Schrijven.

Voor jouw e-learning opleiding is het te behalen niveau voor alle taalvaardigheden: **2F**

Vanuit het beroep

Naast deze algemene eisen gelden er ook eisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands vanuit het beroep (de **beroepsspecifieke taaleisen**). De beroepsspecifieke eisen en de wijze van examinering zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4

1.6 Moderne vreemde talen

Eisen vanuit het beroep

Er gelden eisen ten aanzien van de beheersing van het Engels vanuit het beroep. (de **beroepsspecifieke taaleisen**). De beroepsspecifieke eisen en de wijze van examinering zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2, paragraaf 2.5

1.7 Rekenen

Algemeen

Gedurende de gehele e-learning opleiding krijg je rekenen aangeboden. Voor aanvang van de opleiding maak je een rekentoets (nulmeting). Daarna maak je in de leeromgeving een diagnostische toets, deze vormt het vertrekpunt voor jouw persoonlijke ontwikkeling op het gebied van rekenen. Tijdens de e-learning opleiding werk je aan het onderhouden of verhogen van je rekenniveau voor de vier deelvaardigheden: getallen, verhoudingen, meten en meetkunde en verbanden.

Voor rekenen geldt:

- Je werkt het digitale rekenprogramma door onder begeleiding van een rekendocent
- In dit programma zitten ook toetsen.
- De ontwikkeling wordt bijgehouden in het digitale systeem.
- Je kunt in het e-learning systeem op elk moment kijken naar de voortgangsrapportage
- Aan het eind van de e-learning opleiding is er een afsluitend examen op het beoogde eindniveau.

Generieke eisen rekenen

Voor elke MBO opleiding gelden er algemene eisen ten aanzien van de beheersing van het rekenen. (de **generieke rekeneisen**). Voor jouw e-learning opleiding is het te behalen niveau voor de rekendomeinen: **2F**.

De volgende rekendomeinen worden tijdens het onderwijs aangeboden:

- Getallen
- Verhoudingen
- Meten en Meetkunde
- Verbanden.

Eisen vanuit het beroep

Naast deze algemene eisen gelden er ook eisen ten aanzien van de beheersing van het rekenen vanuit het beroep. (de **beroepsspecifieke rekeneisen**). De beroepsspecifieke eisen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2, paragraaf 2.6.

1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering

Hoeveel uur je per jaar moet besteden aan een e-learning opleiding wordt uitgedrukt in 'studiebelastingsuren' (sbu). Deze studiebelastingsuren bestaan uit begeleide (Blended learning) en onbegeleide uren. De onbegeleide (offline) uren zijn de uren die je zelfstandig aan je opleiding besteedt.

Voor deze e-learning opleiding staat gemiddeld genomen 2 jaar. Afhankelijk van jouw kennis en de vaardigheden die je al beheerst, maak je de opdrachten die nodig zijn om de blokken met een voldoende af te ronden. Dit doe je aan de hand van je de planning die je in overleg met je studieloopbaanbegeleider maakt.

De blokplanning voor het e-learning -programma van 2 jaar staat hieronder.

overzicht globale planning begeleide en onbegeleide uren

E-learning OER	90114	Contactcenter Medewerker				N3						totaal
		1	2	3	4		5	6	7	8	9	
Blok	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
BPV	126	126	126	126	126	126	126	126	126	126	1260	
Virtual Classroom en/of E-learning	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	420	
Beroeps specifieke workshops			2		2		2		2		8	
Individuele begeleiding SLB		1	1	1	1	1		1	1	1	8	
BPV begeleiding op werkplek	1			1			1		1		4	
Onbegeleide uren	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1500	
Totaal SBU	319	319	321	320	321	319	321	319	322	319	3200	

1.9 Begeleiding en ondersteuning

Je krijgt een studieloopbaanbegeleider toegewezen. Deze helpt je bij persoonlijke en professionele ontwikkeling. De studieloopbaanbegeleider is tijdens je hele studie in de digitale omgeving je 1e aanspreekpunt. Samen met de studieloopbaanbegeleider leg je in de leeromgeving door middel van je studieplanningen vast wanneer jij de opdrachten gaat maken. In de leeromgeving kan de studieloopbaanbegeleider zien of jij de gemaakte planning haalt en of je afspraken nakomt. Jouw studieloopbaanbegeleider zal je tenminste 2 x per jaar oproepen voor een (virtueel) gesprek. Verder kan je zelf altijd contact opnemen met je studieloopbaanbegeleider, deze maakt dan een afspraak met je. Met vragen en problemen rondom je studie kun je ook terecht bij jouw studieloopbaanbegeleider. Soms verwijst de studieloopbaanbegeleider je door naar de counselor. Je kunt eventueel zelf contact opnemen met de counselor.

Tijdens de BPV word je begeleid door de praktijkopleider van het bedrijf en de studieloopbaanbegeleider (BPV-begeleider) van de school. Meer informatie over de bpv vind je in paragraaf 1.3 Beroepspraktijkvorming.

Je praktijkopleider is de persoon die jou begeleidt in het leerbedrijf. Hij of zij begeleidt jou bij de voorbereiding op de blokopdrachten. Je kunt alle vragen over de leerstof m.b.t. de praktijk aan hem stellen. Hij is de expert in de praktijk. De praktijkopleider is ook degene die de opdrachten beoordeelt in de leeromgeving die over jouw leerbedrijf gaan. Tot slot heeft jou praktijkopleider de taak toezicht te houden op de voortgang van jouw opleiding. Als er problemen zijn bespreek je dit eerst met de praktijkopleider. Mocht je er niet uitkomen, dan neemt een van beide contact op met de studieloopbaanbegeleider.

De theorieopdrachten worden beoordeeld door een e-coach (vakdocent). Zodra jij een opdracht hebt uitgewerkt, ontvangt de e-coach een mail dat de opdracht nagekeken kan worden. De vragen over de theorie stel je aan je e-coach. De e-coach geeft antwoord op je vragen per email, telefonisch, of evt. via Skype. De opdrachten, kunnen op drie manieren beoordeeld worden;

- Voldoende: je kunt door met de volgende opdracht
- Onvoldoende je moet wat met de feedback van de e-coach doen en de theorie nog wat beter lezen en het antwoord opnieuw indienen
- Onvolledig: de opdracht moet nog aangepast worden

Je SLB-er neemt contact op met je ouders indien je jonger bent dan 23 jaar als het niet goed gaat met je studievoortgang (onvoldoende resultaten, verzuim etc.).

Voor de e-learning opleiding moet je ook voor Nederlands, Engels, rekenen en Loopbaan en Burgerschap opdrachten maken en leren. Deze vakken oefen je allemaal in de digitale leeromgeving. Voor deze vakken krijg je begeleiding van een taaldocent reken en L en B -docent. Deze docenten hebben contact met je via skype, e mail en telefoon.

1.10 Studievoortgang en toetsing

In de leeromgeving is voor jouw studieloopbaanbegeleider, praktijkopleider, e-coaches en taal- en rekendocenten altijd te zien hoever jij bent met de opdrachten. Zodra jij je opdrachten niet volgens gemaakte afspraken hebt ingediend, wordt er in de leeromgeving aangegeven dat jij achterstand oploopt.

Je studieloopbaanbegeleider is dus voortdurend op de hoogte en zal contact met je opnemen bij onvoldoende resultaten/achterstand in de leeromgeving. Als er sprake is van een onvoldoende resultaten/ achterstand heb je altijd een gesprek met de studieloopbaanbegeleider. Als het gesprek met de studieloopbaanbegeleider niet tot verbetering leidt, worden er door jou en de studieloopbaanbegeleider schriftelijke afspraken gemaakt. Deze moeten worden ondertekend door jou, je studieloopbaanbegeleider en indien je jonger bent dan 18 jaar, door een ouder/ verzorger. Als de schriftelijke afspraken niet worden nageleefd, volgt er een gesprek met de werkgever en ouders/verzorgers (indien je jonger bent dan 18 jaar). Dit kan leiden tot een negatief studieadvies en dit komt in je voortgangsdossier.

De toetsing van opdrachten vindt plaats in de leeromgeving en op de momenten die afgesproken zijn binnen het bedrijf en met de studieloopbaanbegeleider. Binnen e-learning zijn er verschillende

mogelijkheden om te toetsen of de leerstof is begrepen. Toetsing vindt plaats op de werkvloer wanneer een blok over een werkproces wordt afgesloten. Hier is de praktijkopleider diegene die in overleg met jou bepaalt, of er getoetst kan worden.

In de leeromgeving van de talen en rekenen staan opdrachten en toetsen. In overleg met de studieloopbaanbegeleider bepaal je samen wanneer er voor deze vakken toetsing plaats vindt.

1.11 Bindend studieadvies

Bij de start van je e-learning opleiding ontvang je informatie over de Onderwijs- en Examen regeling (Oer).

In het studentenstatuut staan rechten en plichten van de student vermeld.

Bij onvoldoende resultaten / houding / inzet / aanwezigheid in de leeromgeving volgt een gesprek met jou en je studieloopbaanbegeleider. Als dit gesprek niet tot aantoonbare verbetering op de korte termijn leidt, volgt een tweede gesprek, waarin je studieloopbaanbegeleider schriftelijke afspraken met je vastlegt. Deze moeten worden ondertekend door jou, je studieloopbaanbegeleider en -indien je jonger bent dan 18 jaar- door een ouder/verzorger.

Als je de schriftelijke afspraken niet nakomt, volgt er een gesprek met de onderwijsmanager en je ouder(s) en/of verzorger(s) indien je jonger bent dan 18 jaar. Dit kan leiden tot een negatief studieadvies.

Dit betekent dat je:

- het advies van de onderwijsmanager volgt om een andere opleiding, leerweg of niveau te gaan doen;
- of de gelegenheid krijgt om binnen de door de onderwijsmanager gestelde termijn de afspraken alsnog na te komen.

De termijn en gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Indien bij de tweede mogelijkheid binnen de afgesproken termijn onvoldoende verbetering optreedt, wordt een schriftelijk bindend negatief studieadvies gegeven. In dat geval beëindigt Mondriaan de met jou afgesloten onderwijsovereenkomst en moet je dus stoppen met je opleiding.

Ben je het niet eens met het bindend negatief studieadvies dan kun je binnen 2 weken na dagtekening van het besluit van de onderwijsmanager schriftelijk bezwaar aantekenen bij de directeur.

De directeur kan, nadat hij jou heeft gehoord, het negatieve studieadvies nietig verklaren (je hoeft dan dus niet te stoppen met jouw opleiding) of overnemen. Dit besluit wordt jou schriftelijk medegedeeld en er staat ook in waarom de directeur zo heeft besloten. Ben je het niet eens met dat besluit, dan kun je je wenden tot de Commissie van beroep voor de examens.

1.12 Klachtenprocedure en beroepsprocedure

Je kunt een klacht indienen over de volgende onderwerpen:

1. Kwaliteit van onderwijs en begeleiding op school

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw e-learning onderwijs of begeleiding, bespreek je dit in eerste instantie met je studieloopbaanbegeleider. Als je niet tevreden bent over de afhandeling, dan vraag je een beslissing van de onderwijsmanager/projectleider. Ben je niet tevreden met de beslissing, dan kan je binnen twee weken een verzoek tot herziening van de beslissing indienen bij de directeur. Tegen de beslissing van de directeur kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

2. Kwaliteit van de begeleiding tijdens de BPV

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van de begeleiding in de beroepspraktijkvorming dan bespreek je dit eerst met je praktijkopleider en zo nodig ook met de studieloopbaanbegeleider.

Voldoet de oplossing niet aan je verwachtingen, dan vraag je een beslissing van de onderwijsmanager/projectleider. Ben je niet tevreden met de beslissing van de onderwijsmanager/projectleider, dan kun je een verzoek tot herziening van de beslissing aanvragen bij de directeur. Tegen de beslissing van de directeur kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Een aantal beslissingen is zo belangrijk dat ze genoemd zijn in het Studentenstatuut.

1. Beëindiging onderwijsovereenkomst / Schorsing en verwijdering

Je kunt bezwaar maken bij de directeur. Tegen de beslissing van de directeur kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

2. Bindend negatief studievoorschrift

Je kunt bezwaar maken bij de directeur. Tegen de beslissing van de directeur kan een klacht worden ingediend bij de commissie van beroep voor de examens.

3. Uitslag van een examen of een beslissing van de examencommissie

Je kunt bezwaar maken bij de examencommissie als je klachten hebt over het verloop of de inhoud van het examen. Ben je niet tevreden over de afhandeling, dan kun je in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens (voor reglement zie website).

Je kunt ook terecht bij de Commissie van Beroep wanneer je het niet eens bent met een beslissing van de examencommissie, bijvoorbeeld wanneer je vindt dat je onterecht bent beschuldigd van fraude.

NB: zie ook <http://www.rocmondriaan.nl>, zoekterm: klachtenregelingen, Studentenstatuut.

Klachten kun je indienen via: klachten@rocmondriaan.nl.

1.15 Aanwezigheid

Tijdens de praktijktijd (BPV) ben je uiteraard 100% aanwezig. Ziekmeldingen en aantoonbaar bewijs van dokters en andere medische bezoeken vallen onder de afspraken met je werkgever.

Verzuim in de leeromgeving is een onderwerp van gesprek met de studieloopbaanbegeleider en kan gevolgen hebben voor het vervolgen van je opleiding. De studieloopbaan-begeleider kan je aanspreken op beide vormen van verzuim en maatregelen nemen. Hierbij worden de ouders en/of verzorgers bij minderjarigheid geïnformeerd.

Verder is de opleiding wettelijk verplicht ongeoorloofd verzuim te melden bij de afdeling leerplicht van de gemeente. Je valt onder de leerplichtwet tot je 23e verjaardag. Ben je nog leerplichtig dan geldt een maximum van 16 uur, les of BPV, gedurende een periode van 4 opeenvolgende weken. Bij het overschrijden van deze grens is de school verplicht dit te melden.

Wanneer je nog geen startkwalificatie bezit, is de opleiding verplicht tot je 23e verjaardag te verzuim te melden bij de overheid.

Verzuim zonder geldige reden van een aangesloten periode van tenminste 4 weken wordt gemeld bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Het niet nakomen van de afspraken met je studieloopbaanbegeleider kan leiden tot een bindend negatief studieadvies

1.16 Reglementen

Alle reglementen die van belang zijn voor studenten van Mondriaan zijn te vinden op de website www.rocmondriaan.nl >> Reglementen voor deelnemers.

2. EXAMINERING

2.1 Examenprogramma

Het examenprogramma van je e-learning opleiding vind je in dit hoofdstuk.
Hier wordt beschreven uit welke onderdelen het examen bestaat.

Het examenprogramma van je e-learning opleiding bestaat uit twee examenplannen:

- 1) het examenplan beroepsspecifiek;
- 2) het examenplan generiek.

Met het beroepsspecifieke onderdeel sluit je de kerntaken en werkprocessen af op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij het generieke onderdeel sluit je Nederlands, rekenen en Loopbaan en Burgerschap af.

De examenplannen zijn te vinden op de volgende bladzijden. Ieder examenplan kent een zak-/slaagbeslissing die op de laatste regel te vinden is.

2.2 Examenplannen

EXAMENPLAN BEROEPSSPECIFIEK

Opleiding:	Contactcenter Medewerker	Crebo:	90114
Cohort:	2014	Kwalificatiedossier:	2014
Leerweg:	BBL e-learning		

EXAMEN		INHOUD	Examenvorm	Context	Onderwaarde	Periode
		<i>Werk processen</i>				
	KERNTAAK 1 KERNTAAK 2 KERNTAAK 3 NEDERLANDS REKENEN	1.1 2.1,2.2,2.3 3.1,3.3 3F 3F	PROEVE	BPV	VOLDOENDE	AFHANKELIJK VAN STARTMOMENT IN OVERLEG STUDIELOOP-BAAN- BEGELEIDER
	ENGELS	LUISTEREN B1 LEZEN B1 GESPREKKEN VOEREN B1 SPREKEN A2 SCHRIJVEN A2	SCHRIFTELIJK MONDELING SCHRIFTELIJK	ROC	VOLDOENDE	

Vaststelling kerntaken		Examens	Eindresultaat 'goed'	Eindresultaat 'voldoende'
Kerntaak 1	Wp 1.1		5 of 6 criteria voldaan =goed	4 criteria voldaan=voldoende
Kerntaak 2	Wp 2.1		4 criteria voldaan =goed	3 criteria voldaan=voldoende
	Wp 2.2		6 /7 criteria voldaan =goed	4 /5 criteria voldaan =voldoende
	Wp 2.3		5 criteria voldaan =goed	4 criteria voldaan =voldoende
Kerntaak 3	Wp 3.1		5 criteria voldaan =goed	4 criteria voldaan=voldoende
	Wp 3.3		6 /7 criteria voldaan =goed	4 /5 criteria voldaan =voldoende

Zak-/slaagbeslissing diploma: Alle kerntaken, incl. de BPV beoordeling is minimaal voldoende inclusief REK/ENG

EXAMENPLAN GENERIEK

Opleiding:	Contactcenter Medewerker	Crebo:	90114
Cohort:	2014	Kwalificatiedossier:	2014
Leerweg:	BBL e-learning		

EXAMEN	INHOUD	Niveau	Examenvorm	Context	Onderwaarde	Periode	
1.	Nederlands a.	Lezen	COE	ROC	*	Afhankelijk van startmoment in overleg Studieloopbaanbegeleider	
		Luisteren					
	Nederlands b.	Spreken	2F	M			ROC
		Gesprekken voeren	2F				ROC
		Schrijven	2F	S			ROC
2.	Rekenen	Getallen, Verbanden, Meten en meetkunde, Verhoudingen	2F	COE	ROC	*	

Loopbaan en burgerschap	Inspannings-eisen LB	ROC / BPV	INSPANNINGS-VERPLICHTING	OPLEIDINGS DUUR
-------------------------	----------------------	-----------	--------------------------	-----------------

Vaststelling eindresultaat Examenplan generiek:	Nederlands	2F
	Rekenen	2F

Vaststelling eindresultaat Examenplan generiek: *	<p>Het centraal ontwikkelde examen (lezen en luisteren) en de schoolexamens (spreken, gesprekken voeren, schrijven) leveren een cijfer voor Nederlands op. Het cijfer Nederlands telt mee voor het behalen van het diploma. Het eindcijfer voor Nederlands mag niet lager dan een 5 zijn. Nederlands: rekenkundig gemiddelde van de onderdelen a op één decimaal en b op één decimaal; eindcijfer afgerond op een heel cijfer.</p> <p>Het centraal ontwikkelde examen rekenen is een pilot examen. Het pilot examen levert één cijfer voor rekenen op. Het rekenen telt nog niet mee voor het diploma.</p> <p>NB. Indien je na 1 oktober 2016 examineert telt het examencijfer rekenen wel mee voor diplomering.</p> <p>Het behaalde resultaat voor Nederlands wordt vermeld op de resultatenlijst bij het diploma. Voor rekenen krijgt de student een bewijs met het behaalde resultaat.</p>
---	---

Zak-/slaagbeslissing examenplan generiek voor diploma:	Diplomeren in schooljaar:
Zie vaststelling hierboven	2016

2.3 Diploma-eisen

Je behaalt het diploma als je:

1. De beroepsgerichte examens op basis van het beroepsgerichte examenplan met minimaal een voldoende hebt afgesloten en
2. De generieke examens op basis van het generieke examenplan volgens de daarvoor geldende eisen hebt afgesloten en
3. Voldaan hebt aan de inspanningsverplichting Loopbaan en Burgerschap en
4. De BPV met minimaal voldoende hebt afgesloten (zie paragraaf 1.3 Beroepspraktijkvorming).

Via de school krijg je informatie, welke inspanningsverplichtingen er precies gelden. Aan het einde van je e-learning opleiding wordt gecontroleerd of je hebt voldaan aan de inspanningsverplichtingen.

2.4 Nederlands

Studenten die in 2014/2015 diplomeren

Je krijgt een examen Nederlands, dat bestaat uit de onderdelen lezen, luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven. Het is mogelijk dat lezen en luisteren wordt geëxamineerd met een centraal ontwikkeld digitaal examen.(digitaal pilotexamen) Via school zul je hier meer informatie over ontvangen.

Voor het examen Nederlands krijg je een cijfer. Dit cijfer telt niet mee voor het diploma.

Als je het centraal landelijk ontwikkeld examen (COE) nog moet herkansen in de laatste afnameperiode (juni), dan bestaat er de kans dat de uitslag nog niet bekend is voor de diploma-uitreiking in juli. Dit betekent dat je studievertraging kunt oplopen!

Let op: Indien je na 1 oktober 2015 afstudeert, telt het cijfer voor Nederlands wel mee voor het diploma.

Studenten die 2015/2016 diplomeren

Je legt een examen Nederlands af. Het examen bestaat uit twee onderdelen: een centraal ontwikkeld examen lezen en luisteren en een schoolexamen spreken, gesprekken voeren en schrijven. De centraal ontwikkelde examens lezen en luisteren zijn digitale examens. Het centraal ontwikkelde examen en het schoolexamen leveren een cijfer voor Nederlands op. Het cijfer voor Nederlands telt mee voor het behalen van het diploma. Het eindcijfer voor Nederlands mag niet lager dan een 5 zijn.

In de onderstaande tabel worden de taaleisen weergegeven die voor jouw e-learning opleiding zijn gesteld. De taaleisen zijn aangegeven volgens de taalniveaus van het Referentiekader Taal en Rekenen.

Mbo 3 Generieke eisen Nederlands

Vaardigheid Niveau	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
Niveau	2F	2F	2F	2F	2F

Mbo 3 Beroepsgerichte eisen Nederlands

Vaardigheid Niveau	Mondelinge taalvaardigheid	Lees- vaardigheid	Schrijf- vaardigheid	Taalverzorging en taalbeschouwing
Niveau	3F	3F	3F	3F

In bijlage 6 zijn de niveaubeschrijvingen Nederlands beschreven.

2.5 Moderne Vreemde Talen

De beroepsspecifieke taaleisen Moderne Vreemde Talen worden geëxamineerd met een instellingsexamen. Je doet examen in Engels

In de tabel hieronder vind je de uitstroomeisen Engels.

Mbo 3 Beroepsgerichte eisen Engels

Vaardigheid Niveau	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
Niveau	B1	B1	B1	A2	A2

De beroepsspecifieke eisen Engels zijn op de volgende wijze in de examens verwerkt:
als aparte examens.

In bijlage 7 zijn de niveaubeschrijvingen Moderne vreemde talen beschreven.

2.6 Rekenen

Studenten die in 2014/2015 en 2015/2016 diplomer

Je legt een examen rekenen af. Het is mogelijk dat dit examen een centraal ontwikkeld examen is. Het centraal ontwikkelde examen is een pilotexamen. Het pilotexamen levert één cijfer voor rekenen op. Via school krijg je hier meer informatie over.

Als je het centraal landelijk ontwikkeld examen (COE) nog moet herkansen in de laatste afnameperiode (juni), dan bestaat er de kans dat de uitslag nog niet bekend is voor de diploma-uitreiking in juli. Dit betekent dat je studievertraging kunt oplopen!

Het cijfer rekenen telt nog niet mee voor het diploma.

Let op: Indien je na 1 oktober 2016 afstudeert, telt het cijfer voor rekenen wel mee voor het behalen van het diploma.

Studenten die vanaf 2016/2017 diplomer

Je legt een examen rekenen af. Het examen is een centraal ontwikkeld, landelijk examen Het landelijk examen is een digitaal examen. Het levert één cijfer voor rekenen op. Het cijfer rekenen telt mee voor het diploma. Van de eindcijfers voor Nederlands en rekenen mag er één onvoldoende zijn (niet lager dan een 5), het andere eindcijfer moet ten minste een 6 zijn.

In de onderstaande tabel worden de eisen weergegeven die voor je e-learning opleiding zijn gesteld. De vereiste rekenniveaus voor jouw e-learning opleiding zijn aangegeven volgens de rekenniveaus van het Referentiekader Taal en Rekenen.

Mbo 3 Generieke eisen rekenen

Vaardigheid Niveau	Getallen	Verbanden	Metten en meetkunde	Verhoudingen
Niveau	2F	2F	2F	2F

Voor jouw e-learning opleiding moeten er ook voor het beroep bepaalde rekenvaardigheden worden beheerst. - In de onderstaande tabel zijn die aangegeven.

Mbo 3 Beroepsgerichte eisen rekenen

Vaardigheid Niveau	Getallen	Verbanden	Metten en meetkunde	Verhoudingen
Niveau	3F	3F	x	3F

In bijlage 8 zijn de niveaubeschrijvingen Rekenen beschreven.

2.7 Examenreglement

De bepalingen van het *Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan* (bijlage 2) zijn van toepassing op alle examinering.

Wanneer je vragen en opmerkingen hebt over de Centraal Ontwikkelde Examens (COE) taal en rekenen kun je daarvoor terecht bij de MBO Examenlijn van de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs, JOB. <http://www.mbo-examenlijn.nl/>
JOB heeft speciaal voor de COE een website voor jullie als studenten ontwikkeld en een klachtenlijn ingesteld. Als je je rechtstreeks tot het CvE wendt, word je door het CvE doorverwezen naar JOB.

Het is niet mogelijk om over de inhoud van het COE bezwaar te maken bij de examencommissie van jouw school of om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep voor de examens van Mondriaan.

2.8 Examencommissie en onvoorziene gevallen

De examencommissie is verantwoordelijk voor het op een verantwoorde wijze doorlopen van de examenprocedures voor die opleidingen waarvoor zij is ingesteld door het bevoegd gezag.

De examencommissie bewaakt het totale proces van planning, de voorbereiding, de afname, de beoordeling, de vaststelling van het resultaat, het bekendmaken van de uitslag, de evaluatie en het beheren en bewaren van examenbescheiden.

In gevallen waarin het examenreglement niet voorziet, beslist de examencommissie. In bijlage 3 is te lezen hoe je de examencommissie kunt bereiken.

2.9 Beroepsprocedure

Bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' (zie bijlage 4) kan je beroep aantekenen tegen beslissingen van de examencommissie, de examinatoren en de studieloopbaanbegeleider, als deze beslissingen verband houden met het examen of een onderdeel daarvan. Voor de manier waarop beroep kan worden aangetekend zie het *Reglement van beroep voor de examens*. Dit reglement is te vinden op de website van ROC Mondriaan: www.rocmondriaan.nl.

BIJLAGEN

1. Enkele belangrijke begrippen

Beroepsopleidende leerweg (BOL): leerweg waarbij het aantal studiebelastingsuren ten minste 1600 uur (per jaar) bedraagt. Het aantal begeleide uren bedraagt ten minste 1000 uur per jaar.

Beroepsbegeleidende leerweg (BBL): leerweg waarbij het aantal studiebelastingsuren ten minste 1600 uur (per jaar) bedraagt. Het aantal begeleide uren bedraagt ten minste 200 uur per jaar.

Aanwezigheidsregistratie: je aanwezigheid op school en BPV wordt geregistreerd door de docent, begeleider en/of door een digitaal systeem.

Begeleide uren: onderwijsactiviteiten die plaatsvinden onder begeleiding van een docent van ROC Mondriaan of uren in de BPV.

Beroepspraktijkvorming (BPV): Dat deel van de beroepsopleiding dat in de praktijk wordt uitgevoerd. De BPV is een verplicht onderdeel van de beroepsopleiding. Een met goed gevolg afgesloten BPV is een wettelijke voorwaarde voor diplomering.

BPV-overeenkomst: een overeenkomst die jij aangaat met school en het bedrijf waar jij BPV doet. Daarin staat zowel wat van jou verwacht wordt tijdens de BPV-periode, als wat jij van de instelling en school mag verwachten.

Bindend negatief studievoorschrift: de mededeling van ROC Mondriaan waarin aan jou wordt verteld dat je opleiding wordt beëindigt.

Blended learning: bestaat uit een mix van werk- en leervormen. De invulling van blended-learning voor de E-school van Mondriaan bestaat uit:

- Lessen door middel van virtual classroom onderwijs
- Workshops (op locatie of online)
- SLB-begeleiding
- BPV-begeleiding
- Online leren met feedback

Cohort: groep examenkandidaten die op basis van hetzelfde kwalificatiedossier en hetzelfde examenplan examen aflegt.

Centrale examens (coe): examens Nederlandse taal en rekenen van het College voor Examens die centraal (landelijk) worden georganiseerd.

Competenties: In iedere kerntaak moet je aan het einde van je opleiding competent zijn. Dat betekent: dingen weten (kennis), dingen begrijpen (inzicht), dingen kunnen (vaardigheden) en een goede houding laten zien.

Diploma: een wettelijk document waarmee wordt aangetoond en vastgelegd dat de eigenaar een omschreven kwalificatie heeft behaald.

Diploma-eisen: het geheel van vereisten waaraan de student moet voldoen om het diploma te behalen.

E-coach: een vakdocent van ROC Mondriaan die via de online leeromgeving jouw vragen beantwoordt en je opdrachten nakijkt.

E-learning: een opleiding volgens de BBL leerlijn waarbij het contact tussen de docenten en de student via internet plaatsvindt.

Examen: onderzoek naar en beoordeling van kennis, vaardigheden en houding van een examenkandidaat.

Examendossier: totaal van examenresultaten en bewijsstukken op grond waarvan besloten kan worden over diplomering van de kandidaat.

Examenplan: het overzicht van de examens in je opleiding.

Generiek: algemeen (bijvoorbeeld: de generieke vakken: de algemene vakken).

Kenniscentrum (beroepsonderwijs bedrijfsleven): een organisatie van een bepaalde branche die kerntaken en competenties vaststelt. Voor jouw opleiding is dat: Ecabo

Kerntaken: de belangrijkste taken die je in je beroep moet uitvoeren.

Kwalificatie: het geheel van exameneisen en bekwaamheden die een afgestudeerde van een beroepsopleiding moet beheersen voor het functioneren in het beroep en als burger in de samenleving.

Kwalificatiedossier: het document waarin een of meer kwalificaties zijn beschreven.

Onbegeleide uren: de uren die je als student zelfstandig aan je opleiding besteedt.

Onderwijsovereenkomst (OWO): in de onderwijsovereenkomst wordt vastgelegd wat van jou verwacht wordt in de opleiding en wat jij van de school mag verwachten.

Praktijkopleider: (staat ook voor **Leermeester**) degene die je op de (BPV) werkplek begeleidt.

Specifiek (of beroepsspecifiek): hoort bij het beroep.

Studiebelastinguren (sbu): hoeveel uur je per jaar moet besteden aan een opleiding wordt uitgedrukt in 'studiebelastinguren'. Deze studiebelastinguren bestaan uit begeleide en onbegeleide uren.

Studieloopbaanbegeleider: helpt je bij je studie.

Schorsing: het tijdelijk niet mogen deelnemen aan onderwijsactiviteiten.

Toets: wordt gebruikt om de ontwikkeling van de student zichtbaar te maken op het gebied van kennis, vaardigheden en houding.

Toetsplan: het overzicht van de toetsen in je opleiding.

Verwijdering: het gedwongen moeten beëindigen van de opleiding.

Verzuimmelding: Mondriaan meldt verplicht het verzuim van 16- tot 23-jarigen bij het Regionale Meld- en Coördinatiepunt.

Werkproces: een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak.

2. Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan

Artikel 1	Regeling van de examens
Artikel 2	Het examen
Artikel 3	Herkansen van examens
Artikel 4	Organisatie van examens
Artikel 5	De uitslag
Artikel 6	Onregelmatigheden
Artikel 7	Beroepsrecht
Artikel 8	Slotbepaling
Artikel 9	Citeertitel

De bepalingen die in dit Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen van ROC Mondriaan zijn vastgelegd, gelden voor de (CREBO gerelateerde) examens voor beroepsopleidingen.

In alle gevallen geldt dat zowel het proces van examinering als de examenproducten voldoen aan de eisen van het Toezichtkader BVE.

De regels uit dit examenreglement gelden voor alle examens, tenzij tussen de school en de Exameninstelling die in voorkomende gevallen de examens verzorgt, anders is bepaald. Ter uitwerking kunnen in de Onderwijs- en examenregeling van de opleiding specifieke regels zijn opgenomen.

Het Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan is laatstelijk vastgesteld door het College van Bestuur op 18 februari 2014 en treedt in werking op 1 september 2014.

ARTIKEL 1 Regeling van de examens

1.1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Centraal Examen: de centrale afname binnen ROC Mondriaan van de centraal ontwikkelde examens Nederlands en rekenen van het College voor Examens.
- College voor Examens: is verantwoordelijk voor de afname van centraal ontwikkelde examens Nederlands en rekenen binnen het middelbaar beroeps onderwijs.
- College van Bestuur: het bevoegd gezag dat belast is met de leiding van ROC Mondriaan.
- Commissie van beroep voor de examens: een onafhankelijke commissie, ingesteld door het bevoegd gezag, die het beroep behandelt dat door een examenkandidaat is ingesteld tegen het besluit van de Examencommissie.
- Diploma: een krachtens de wet erkend document waarmee is aangetoond en vastgelegd dat de bezitter een omschreven kwalificatie behaald heeft.
- EVC-rapportage: Rapportage inzake verworven competenties, opgesteld door een EVC-erkende instelling.
- Examinator: wettelijke term waarmee iemand bedoeld wordt die examens afneemt en beoordeelt.
- Examen: door een daartoe bevoegde instantie ingesteld onderzoek naar kennis, houding en vaardigheden die de examenkandidaat zich op grond van de diploma-eisen moet hebben eigen gemaakt, en de beoordeling van de uitkomsten van dat onderzoek aan de hand van de beoordelingscriteria en beslisregels.
- Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB: de wet over examinering en kwalificering die voor de beroepsopleidingen geldt vanaf 1 augustus 2012.
- Examencommissie: organisatorische eenheid binnen de instelling, ingesteld door het bevoegd gezag, die verantwoordelijk is voor examinering en diplomering.
- Examenopdracht: een examen of onderdeel van een examen; kan bestaan uit kennis- en/of praktijkonderdelen.
- Generieke examenonderdelen: examens in de vakken Nederlands, rekenen en Engels. NB. De generieke vakken zijn Nederlands, rekenen, Engels en Loopbaan en Burgerschap.
- Herkansens: het opnieuw afleggen van een examen (onderdeel).
- Instelling: ROC Mondriaan.
- Kerntaken: samenhangende en kenmerkende beroepsactiviteiten (werkprocessen), die door beroepsbeoefenaren worden uitgevoerd.
- Onderwijs- en Examenregeling (OER): de regels en afspraken binnen ROC Mondriaan die gelden voor examinering en diplomering.
- Onderwijsmanager: leidinggevende van de school.
- Studieduur: de normatieve duur van de opleiding vermeerderd met maximaal twee jaar.
- School: organisatieonderdeel van ROC Mondriaan waarbinnen opleidingen worden verzorgd.
- Specifieke examenonderdelen: examens in de beroepsspecifieke vakken.
- Student: een persoon die is ingeschreven voor een beroepsopleiding bij ROC Mondriaan en de onderwijsovereenkomst heeft getekend.
- Studieduur: door het bevoegd gezag vastgestelde duur van het aangeboden traject met inachtneming van de studielast.
- Toezicht, vroeger genaamd externe legitimering: het proces dat wordt uitgevoerd door de Onderwijsinspectie, om te waarborgen dat de exameninhoud en het examenproces voldoen aan de kwaliteitsnormen, en dat het niveau en de inhoud zijn afgestemd op de kwalificatiedossiers.
- Werkproces: een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak.
- Wet: de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.

ARTIKEL 2 Het examen

2.1 Recht op deelname

Studenten hebben toegang tot alle onderdelen van het examen waarvoor zij een onderwijsovereenkomst met ROC Mondriaan hebben gesloten voor zover die toegang niet is beperkt door bepalingen in de onderwijs- en examenregeling, bepalingen in het kader van veiligheid, dan wel door de bepalingen uit dit reglement.

2.2 Vrijstellingen

De examencommissie kan, op verzoek van de betrokkene, op basis van vooropleiding en/of kennis of ervaring vastgelegd in een EVC-rapportage, bepalen dat gehele of gedeeltelijke vrijstelling wordt verleend voor bepaalde examenonderdelen.

Bij de beoordeling van vrijstellingsverzoeken is de examencommissie gehouden aan de richtlijnen en procedures in het Examenhandboek Beroepsonderwijs ROC Mondriaan en het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB.

ARTIKEL 3. Herkansen van examens

3.1 Recht op herkansing

De student heeft recht op één herkansing van elk examen binnen de voor hem geldende studieduur. Voor het herkansen van de centrale examens geldt het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB.

3.2 Mogelijkheid tot meer herkansingen

Indien er mogelijkheid wordt geboden tot meer herkansingen zijn de voorwaarden daartoe (bijvoorbeeld met betrekking tot het naleven van de presentieregels) opgenomen in de onderwijs- en examenregeling van de opleiding.

ARTIKEL 4 Organisatie van de examens

4.1 Bekendmaking organisatie van het examen

Alle gegevens met betrekking tot de inhoud, vorm, organisatie en beoordeling van examens worden tijdig aan de studenten bekend gemaakt. Dit geldt eveneens voor de informatie over toegestane of verplichte hulpmiddelen.

4.2 Bekendmaking gang van zaken

De gang van zaken voor, tijdens en na afloop van een examenopdracht of centraal examen wordt tijdig, dat wil zeggen, ten minste een week voor aanvang van het examen aan de student kenbaar gemaakt.

De examencommissie bepaalt of, en zo ja op welke wijze, een student zich moet inschrijven voor een examenonderdeel. Studenten zijn verplicht deel te nemen aan de examenonderdelen waarvoor zij zich hebben ingeschreven.

4.3 Aangepaste examinering

Ten aanzien van specifieke doelgroepen en gehandicapten kan de examencommissie aangepaste examinering toestaan. De student dient hiertoe een schriftelijk verzoek in bij de examencommissie. Bij centrale examinering dient het verzoek te voldoen aan de eisen conform het examenprotocol van het College voor Examens.

De beslissing van de examencommissie wordt uiterlijk binnen tien schooldagen na indiening van het verzoek, schriftelijk meegedeeld aan de student.

4.4 Uitvoering

De examencommissie is verantwoordelijk voor de goede gang van zaken tijdens de uitvoering van examens. De commissie is verantwoordelijk voor de inrichting van de locatie, het beschikbaar zijn van de benodigde materialen en draagt zo nodig zorg voor adequate surveillance.

De uitvoering van centrale examens vindt plaats conform het examenprotocol van het College voor Examens.

4.5 Legitimatie

Alle studenten die een examen afleggen moeten een geldig legitimatiebewijs kunnen tonen; wanneer zij daarvan in het bezit zijn: hun Mondriaanpas.

ARTIKEL 5 De uitslag

5.1 Bekendmaking uitslag

De uitslag van een examen wordt binnen tien schooldagen na het examen bekend gemaakt. Bij centrale examens gelden de landelijk afgesproken termijnen zoals die door het College voor Examens zijn doorgegeven. Resultaten worden in de regel schriftelijk aan de studenten bekendgemaakt.

5.2 Inzagerecht, bewaartermijn en recht op bespreking

Examengegevens van studenten worden, indien de aard of omvang van de stukken dat toelaat, tezamen met de beoordelingsaspecten en indicatoren door de school bewaard. De bewaartermijn bedraagt één jaar na afronding van de opleiding. Gedurende zes weken na de bekendmaking van de uitslag hebben belanghebbenden recht op inzage en heeft de student recht op bespreking van het materiaal en op motivering van de beoordeling, voor zover een eventuele geheimhoudingsplicht ten aanzien van de examenproducten zich daar niet tegen verzet. Voor zover mogelijk wordt een alternatief geboden.

Bij centrale examens zijn de regels voor het recht op inzage van toepassing zoals die zijn opgenomen in het examenprotocol van het College voor Examens.

5.3 Diplomerings

De wettelijke eisen en voorwaarden voor diplomering zijn beschreven in de Onderwijs- en examenregeling van de opleiding. De student komt voor een diploma in aanmerking, als hij aan al deze eisen en voorwaarden aantoonbaar heeft voldaan.

5.4 Geldigheidsduur examen

5.4.1 De geldigheidsduur van de uitslag van een specifiek examen(onderdeel) is tijdens de opleiding gelijk aan de studieduur.

5.4.2 De geldigheidsduur van de uitslag van examens van de generieke examenonderdelen Nederlandse taal en rekenen en Engels is maximaal twee jaar na het studiejaar waarin het betreffende examenonderdeel is afgelegd.

ARTIKEL 6 Onregelmatigheden

6.1 Onregelmatigheden

De examencommissie is bevoegd het examen ongeldig te verklaren bij onregelmatigheden. Als onregelmatigheid wordt in ieder geval aangemerkt:

- (het mogelijk maken van) spieken,
- het overnemen van teksten zonder bronvermelding,
- het niet opvolgen van instructies van surveillanten,
- het gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen.
- Het ongeoorloofd meenemen van papier of aantekeningen.

Verder staat het ter beoordeling van de examencommissie om gedragingen, handelingen en dergelijke aan te merken als onregelmatig in de zin van dit artikel.

6.2 Horen student

Alvorens de examencommissie een beslissing neemt inzake geschillen, hoort deze de student.

6.3 Onregelmatigheden van ernstige aard

Indien er sprake is van onregelmatigheden van ernstige aard, kan de examencommissie de onderwijsmanager adviseren disciplinaire maatregelen te treffen, conform artikel 7 van het Studentenstatuut.

ARTIKEL 7 Beroepsrecht

Studenten kunnen beroep aantekenen tegen beslissingen van beoordelaars, de examencommissie en de examinatoren, die verband houden met het examen of een onderdeel daarvan. Dit kan bij de Commissie van Beroep voor de Examens, op basis van het 'Studentenstatuut' en conform het 'Reglement commissie van Beroep voor de Examens Mondriaan'.

ARTIKEL 8 Slotbepaling

8.1 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement en de betreffende onderwijs- en examenregeling niet voorziet, beslist de examencommissie.

8.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de examinering en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de examinering noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

8.3 Strijdigheid bepalingen

Indien enige bepaling uit de onderwijs- en examenregeling strijdig is met de bepalingen uit dit reglement, hebben de bepalingen uit dit reglement voorrang.

ARTIKEL 9 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als het Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan.

Lijst van documenten waar naar verwezen wordt:

- Het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB.
- De Onderwijs- en Examenregeling van de opleiding (OER)
- Het Examenprotocol van het College voor Examens conform het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB.

3. Examencommissie

Het aanbod van de School voor E-learning valt onder de examencommissie van de School voor Commerciële Economie en is bereikbaar op het volgend adres:

adres :	Leeghwaterplein 72
tel. :	088.666.3360
e-mail :	m.de.bont@rocmondriaan.nl

4. Commissie van Beroep voor de Examens

Als student kun je bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' beroep aantekenen tegen beslissingen die verband houden met de uitslag van en de behandeling tijdens een onderdeel van het examen. Het beroep moet je binnen twee weken na de beslissing indienen bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' door middel van een brief met de redenen waarom je het niet eens bent met de beslissing.

ADRES COMMISSIE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

De 'Commissie van Beroep voor de Examens' is te bereiken via het meld- en informatiepunt klachten: klachten@rocmondriaan.nl.

Commissie van Beroep voor de Examens
Leeghwaterplein 72
2521 DB Den Haag
Tel. 088-6663852 (mevr. S. Liem, griffier van de commissie)

Zie voor de manier waarop je beroep kunt aantekenen bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' het *Reglement van beroep voor de examens Mondriaan*. Deze kun je vinden op de website www.rocmondriaan.nl.

5. Klachtencommissie ROC Mondriaan

De Klachtencommissie van ROC Mondriaan is te bereiken via het volgende mailadres: klachten@rocmondriaan.nl.

Het bezoekadres:

Leeghwaterplein 72
2521 DB Den Haag

6. Niveaubeschrijvingen Nederlands

	Mondelinge taalvaardigheid			Lezen		Schrijven
	Gesprekken	Luisteren	Spoken	Zakelijke teksten	Fictionele, narratieve en literaire teksten	
4F	Kan in alle soorten gesprekken taal nauwkeurig en doeltreffend gebruiken voor een breed scala van onderwerpen uit (beroeps)opleiding, en van maatschappelijke aard.	Kan luisteren naar een grote variatie aan, ook complexe, teksten over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard, die ook abstracte thema's kunnen behandelen.	Kan duidelijke, gedetailleerde monologen en presentaties houden over tal van onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard. Kan daarbij subthema's integreren, specifieke standpunten ontwikkelen en het geheel afronden met een passende conclusie.	Kan een grote variatie aan teksten lezen over tal van onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard en kan die in detail begrijpen.	Kan volwassenenliteratuur interpreterend en esthetisch lezen.	Kan goed gestructureerde teksten schrijven over allerlei onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard. Kan relevante belangrijke kwesties benadrukken, standpunten uitgebreid uitwerken en ondersteunen met redenen en relevante voorbeelden.
3F	Kan op effectieve wijze deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard.	Kan luisteren naar een variatie aan teksten over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard.	Kan monologen en presentaties houden over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard, waarin ideeën worden uitgewerkt en voorzien van relevante voorbeelden.	Kan een grote variatie aan teksten over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard zelfstandig lezen. Leest met begrip voor geheel en details.	Kan adolescentenliteratuur en eenvoudige volwassenenliteratuur kritisch en reflecterend lezen.	Kan gedetailleerde teksten schrijven over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard, waarin informatie en argumenten uit verschillende bronnen bijeengevoegd en beoordeeld worden.
2F	Kan in gesprekken over alledaagse en niet alledaagse onderwerpen uit leefwereld en (beroeps)opleiding uiting geven aan persoonlijke meningen, kan informatie uitwisselen en gevoelens onder woorden brengen.	Kan luisteren naar teksten over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling of die verder van de leerling af staan.	Kan redelijk vloeiend en helder ervaringen, gebeurtenissen, meningen, verwachtingen, gevoelens onder woorden brengen over onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard.	Kan teksten lezen over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling en over onderwerpen die verder van de leerling afstaan.	Kan eenvoudige adolescentenliteratuur herkenkend lezen.	Kan samenhangende teksten schrijven met een eenvoudige, lineaire opbouw, over uiteenlopende vertrouwde onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard.
1F	Kan eenvoudige gesprekken voeren over vertrouwde onderwerpen in het dagelijks leven op en buiten school.	Kan luisteren naar eenvoudige teksten over alledaagse, concrete onderwerpen of over onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling.	Kan in eenvoudige bewoordingen een beschrijving geven, informatie geven, verslag uitbrengen, uitleg en instructie geven in alledaagse situaties in en buiten school.	Kan eenvoudige teksten lezen over alledaagse onderwerpen en over onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld.	Kan jeugdliteratuur belevend lezen.	Kan korte, eenvoudige teksten schrijven over alledaagse onderwerpen of over onderwerpen uit de leefwereld.

7. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen

	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken	Schrijven
B2	Kan een langer betoog en lezingen begrijpen en complexe redeneringen volgen als het onderwerp redelijk vertrouwd is. Kan de meeste actualiteiten-programma's op de tv volgen. Kan het grootste deel van films in standaarddialect begrijpen.	Kan artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen waarbij de schrijver een bijzondere positie of standpunt inneemt. Kan eigentijds literair proza begrijpen.	Kan gedetailleerde beschrijvingen presenteren over een breed scala aan onderwerpen die betrekking hebben op het eigen interessegebied. Kan een standpunt over een actueel onderwerp verduidelijken de voordelen en nadelen van diverse opties toelichten.	Kan zo deelnemen aan een vloeiend gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is. Kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en standpunten uitleggen en ondersteunen.	Kan een duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala aan onderwerpen die de interesse van de schrijver hebben. Kan een verslag schrijven, informatie doorgeven of redenen aanvoeren ter ondersteuning voor of tegen een standpunt. Kan brieven schrijven waarin het persoonlijk belang van indrukken en ervaringen aangegeven wordt.
B1	Kan de hoofdpunten begrijpen wanneer in duidelijk taal wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, school, vrije tijd enz. Kan de hoofdpunten begrijpen van radio- of tv- programma's over actuele zaken of vertrouwde onderwerpen (<i>persoonlijk, beroep</i>), als er langzaam en duidelijk wordt gesproken.	Kan teksten begrijpen die vooral bestaan uit zeer frequente, dagelijks aan het werk verbonden taal. Kan de beschrijvingen van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.	Kan uitingen op een eenvoudige manier aan elkaar verbinden, zodat hij ervaringen, gebeurtenissen dromen, verwachtingen en ambities kan beschrijven. Kan in het kort redenen en verklaringen geven voor meningen en plannen. Kan een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven en de eigen reactie beschrijven.	Kan de meeste situaties aan die zich voordoen tijdens een reis in het gebied waar de taal wordt gesproken. Kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn, of zijn persoonlijke belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijks leven (<i>b.v. familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen</i>)	Kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Kan persoonlijke brieven schrijven waarin ervaringen en indrukken beschreven worden.
A2	Kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden van persoonlijk belang (<i>informatie over mezelf familie, winkelen, omgeving werk</i>). Kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige berichten en aankondigingen volgen	Kan zeer korte, eenvoudige teksten lezen. Kan specifieke, voorspelbare informatie vinden in eenvoudige teksten, zoals advertenties, menu's, dienstregelingen. Kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven begrijpen.	Kan een reeks uitdrukkingen en zinnen gebruiken om in eenvoudige woorden familie en andere mensen, leefomstandigheden, opleiding en huidige of meest recente baan te beschrijven.	Kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een directie uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Kan zeer kort sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.	Kan korte eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.
A1	Kan vertrouwde woorden en zinnen begrijpen die zichzelf, zijn familie en mijn directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en catalogi.	Kan eenvoudige uitdrukkingen en zinnen gebruiken om de woonomgeving en de mensen in de naaste omgeving te beschrijven.	Kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer tempo te herhalen of opnieuw te formuleren en helpt bij het formuleren van wat de spreker probeert te zeggen. Kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.	Kan een korte, eenvoudige mededeling doen, bijvoorbeeld voor het zenden van vakantiegroeten. Kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit, en adres op een inschrijvingsformulier noteren

8. Beschrijving rekenvaardigheden

In het onderstaande schema zijn de rekenvaardigheden beschreven die je moet beheersen.

Getallen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties - wiskundetaal gebruiken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - getallen en getal relaties - structuur en samenhang <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - berekeningen uitvoeren met gehele getallen, breuken en decimale getallen
Verhoudingen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties - wiskundetaal gebruiken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - verhouding, procent, breuk, decimaal getal, deling, 'deel van' met elkaar in verband brengen <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - in de context van verhoudingen berekeningen uitvoeren, ook met procenten en verhoudingen
Meten en meetkunde	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - meten van lengte, oppervlakte, inhoud en gewicht, temperatuur - tijd en geld - meetinstrumenten - schrijfwijze en betekenis van meetkundige symbolen en relaties <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - meetinstrumenten gebruiken - structuur en samenhang tussen meeteenheden - verschillende representaties 2D en 3D <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - meten - rekenen in de meetkunde
Verbanden	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyseren en interpreteren van informatie uit tabellen, grafische voorstellingen en beschrijvingen - veel voorkomende diagrammen en grafieken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - verschillende voorstellingsvormen met elkaar in verband brengen - gegevens verzamelen, ordenen en weergeven - patronen beschrijven <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - tabellen, diagrammen en grafieken gebruiken bij het oplossen van problemen - rekenvaardigheden gebruiken