Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager (K0164)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Contact aangaan met klanten, clienten en zorgvragers	
Complexiteit:	De assistent dienstverlening en zorg voert routinematige werkzaamheden uit in een werkomgeving waar hij te maken kan krijgen met klanten, cliënten of zorgvragers. Hij is daarbij gehouden aan vaste procedures. Het hanteren van algemeen aanvaarde omgangsvormen in de contacten is essentieel. Daarvoor heeft hij basale kennis en vaardigheden nodig over sociale omgangsvormen en weerbaarheid. Als hij vragen of opmerkingen krijgt van klanten, cliënten en/of zorgvragers dan reageert hij correct en verwijst voor een antwoord door naar een ervaren collega of leidinggevende.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De assistent dienstverlening en zorg werkt onder toezicht van een ervaren collega of leidinggevenden. Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij op derden reageert. Wanneer hij in een situatie terechtkomt die zijn verantwoordelijkheid te boven gaat, meldt hij dit aan de klant, cliënt of zorgvrager. Hij roept dan de hulp in van een ervaren collega of leidinggevende.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Contact aangaan met klanten, clienten en zorgvragers	De beginnend beroepsbeoefenaar oefent het contact aangaan met klant, cliënt of zorgvrager door te begroeten, zich voor te stellen, vragen te horen en passend af te stemmen op uitingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt onder toezicht omgangsvormen en vaste procedures, reageert respectvol, luistert actief en verwijst bij vragen of verantwoordelijkheidsgrenzen naar ervaren collega of leidinggevende.	De beginnend beroepsbeoefenaar sluit een contactmoment af volgens de omgangsvormen, met passende uitleg en correcte doorverwijzing wanneer antwoorden niet binnen de eigen rol passen.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Contact aangaan met klanten, clienten en zorgvragers	De beginnend beroepsbeoefenaar oefent zijn rol in contact met klant, cliënt of zorgvrager, bespreekt aanleiding, luistert aandachtig en sluit volgens omgangsvormen af.	De beginnend beroepsbeoefenaar past omgangsvormen en vaste procedures toe, communiceert passend, reageert correct en verwijst bij vragen of grenzen naar een ervaren collega of leidinggevende.	De assistent heeft het contact afgesloten volgens de omgangsvormen, waarbij vragen en opmerkingen zijn opgepakt en waar nodig doorverwezen naar ervaren collega of leidinggevende.

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Contact aangaan met klanten, clienten en zorgvragers	De beginnend beroepsbeoefenaar oefent in de werksetting het aangaan van contact met klant, cliënt of zorgvrager, vraagt naar de aanleiding en luistert naar uitingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar past omgangsvormen en vaste procedures toe, communiceert passend en respectvol, reageert correct en schakelt hulp in bij verantwoordelijkheidsoverschrijding of grensoverschrijdend gedrag.	Het contactmoment met de klant, cliënt of zorgvrager is afgerond volgens de omgangsvormen van de organisatie, waarbij vragen, opmerkingen en grensaangelegenheden passend zijn overgedragen.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl