



Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager (K0164)

Servicedocument – Afnamevorm: Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

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>

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Contact aangaan met klanten, cliënten 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, cliënten en zorgvragers	De student leert op een professionele wijze contact te maken en te onderhouden met klanten, cliënten en zorgvragers, rekening houdend met hun behoeften en grenzen.	- Verwelkom de klant of zorgvrager op een vriendelijke manier - Stel jezelf voor en vraag naar de reden van het contact - Luister actief naar de wensen en vragen - Reageer passend en respectvol op de uitingen - Geef duidelijke informatie over de organisatie en dienstverlening - Signaleer eventuele grensoverschrijdingen of agressie - Reageer adequaat op ongepaste of grensoverschrijdende gedragingen - Stel vragen om de situatie te verduidelijken - Geef aan wanneer je eigen grenzen bereikt hebt - Bespreek problemen of onduidelijkheden met een collega of leidinggevende - Documenteer het contact indien nodig - Sluit het gesprek op een vriendelijke en professionele wijze - Evalueer zelf het contact en leerpunten - Pas de geleerde vaardigheden toe	- Minimaal 3 uitgevoerde contactmomenten met verschillende klanten of zorgvragers - Aantoonbare toepassing van omgangsvormen - Reflectie op eigen communicatie en grenzen - Feedback van een collega of begeleider - Documentatie van het contactproces

		in volgende contacten - Reflecteer op de omgangsvormen en communicatie - Verbeter waar nodig je contactvaardigheden	
--	--	--	--

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Contact aangaan met klanten, cliënten en zorgvragers	De student leert op een professionele wijze contact te maken en te onderhouden met klanten, cliënten en zorgvragers, rekening houdend met hun behoeften en grenzen	- Voorbereiden van het contact - Begroeten en jezelf voorstellen - Vragen stellen om behoeften te achterhalen - Actief luisteren en samenvatten - Informatie geven op een duidelijke manier - Omgaan met grensoverschrijdend gedrag - Reageren op vragen die je niet kunt beantwoorden - Signaleren van ongeschikte vragen of gedragingen - Grenzen aangeven op een respectvolle wijze - Afsluiten van het contact op een goede manier - Documenteren van het contact indien nodig - Reflecteren op het contact en verbeterpunten - Overleggen met collega of leidinggevende indien nodig - Toepassen van organisatie-omgangsvormen - Oefenen met verschillende scenario's - Evalueren van de communicatievaardigheden	- Minimaal 3 uitgevoerde contactmomenten met verschillende klanten - Beschrijving van de gebruikte communicatievaardigheden - Bewijs dat omgangsvormen correct zijn toegepast - Reflectie op eigen gedrag en verbeterpunten - Documentatie van situaties met grensoverschrijdend gedrag - Toepassing van organisatie- en omgangsvormen

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Contact aangaan met klanten, cliënten en zorgvragers	De student leert op een respectvolle en effectieve manier contact te leggen en te onderhouden met klanten, cliënten en zorgvragers, rekening houdend met hun behoeften en grenzen.	- Verwelkom de klant op een vriendelijke wijze - Stel open vragen om de wensen te achterhalen - Luister actief en toon begrip - Geef duidelijke en passende informatie - Reageer adequaat op vragen en opmerkingen - Signaleer grensoverschrijdend gedrag - Stel grenzen op een respectvolle manier - Reageer op agressieve uitingen volgens de organisatieprotocol - Vraag hulp of overleg indien nodig - Sluit het contact op een vriendelijke wijze - Documenteer het contact indien vereist - Reflecteer op het contact en leerpunten - Pas communicatie aan op de situatie - Oefen met verschillende scenario's - Evalueer de communicatie met een collega	- Minimaal twee voorbeelden van klantcontacten - Bewijs van reflectie op eigen communicatie - Feedback van een collega of begeleider - Aantoonbare toepassing van omgangsvormen - Documentatie van situaties met grensoverschrijdend gedrag - Reflectie op het omgaan met agressie

		- Versterk je vaardigheden door feedback te vragen	
--	--	--	--

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinerator 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 examinerator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinerator 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