

U maakt drie lange opdrachten. Bij de opdrachten staat precies wat u moet doen. Lees de opdracht goed door voordat u gaat schrijven.

Schrijf uw eigen tekst, dus schrijf geen zinnen uit de opdracht letterlijk over. Wanneer u zinnen uit de opdracht overschrijft, krijgt u daarvoor geen punten.

U mag uw woordenboek gebruiken. U kent de voor- en nadelen van het gebruik van een woordenboek tijdens het examen. U hebt totaal 60 minuten de tijd om de drie lange opdrachten te maken.

Verdeel de tijd goed over de drie opdrachten. U kent de drie stappen:

- 1 U neemt de drie opdrachten globaal door.
- 2 U maakt de opdrachten, terwijl u steeds op de tijd let.
- 3 U controleert uw werk voordat u het inlevert.

### **U mag kladpapier gebruiken.**

Kladpapier gebruikt u om een woord of een zin even 'uit te proberen' of om een schrijfschema te maken. Als u dat doet, moet u uw antwoorden daarna wel op het werkblad schrijven. Alleen wat op het werkblad geschreven is, wordt beoordeeld.

Als u iets wilt verbeteren, doe dit dan zo duidelijk mogelijk. Streep wat fout is goed door.

## 1 Problemen bij het schoonmaken van een kantoor

Marcella van Moorsel werkt bij een schoonmaakbedrijf. Ze moet elke week een aantal ruimten in een groot kantoorgebouw schoonmaken. De laatste paar weken doet ze steeds langer over het schoonmaakwerk dan gepland. Marcella schrijft een brief aan het personeel waarin ze vertelt wat er aan de hand is.

Op de plaatjes hieronder is te zien waarom Marcella vaak zo lang over haar werkzaamheden doet.

Normale situatie



Situatie in de laatste weken



### Opdracht 1

Maak de brief compleet.

- Beschrijf de drie problemen aan de hand van de plaatjes.
- Doe een verzoek aan het personeel om het probleem op te lossen.

Aan het personeel van de afdeling

Graag vraag ik jullie aandacht voor het volgende:

Met vriendelijke groet,

Marcella van Moorsel

Schoonmaakster

**Voor de opdrachten 2 en 3 heeft u nog 40 minuten nodig. Ligt u op schema?**

## 2 Chef in een supermarkt in Almere

De laatste tijd zijn uw collega's vaker ziek. Ook klagen ze dat ze moe zijn. Daarnaast maken ze ruzie met elkaar en wordt er minder gelachen tijdens het werk.

U wilt weten waar deze problemen vandaan komen. U houdt een onderzoek onder het personeel.

### Stress onder winkelpersoneel

Mogelijke oorzaak	ja	nee	geen mening
De lange werkdagen	55	40	5
De lage salarissen	65	20	15
Klagende klanten	35	30	35
Te lange reistijd	15	80	5
Te veel lawaai op de werkplek	45	50	5
Discriminatie door collega's	0	95	5
Onzekerheid over de toekomst	15	80	5
Te weinig personeel	80	10	10
Winkeldiefstal	70	10	20

### Opdracht 2

U schrijft een rapport aan de directie van de supermarkt. U beschrijft:

- wat u heeft onderzocht en waarom u dit onderzoek hebt gedaan.
- twee oorzaken die wél een rol spelen.
- uw mening over deze situatie.
- twee mogelijke oplossingen voor dit probleem.

Het doel van uw rapport is de directie te informeren over de situatie en te adviseren hoe de situatie kan verbeteren.

Supermarkt Almere  
Van Goghplein 98  
5498 HK Almere

Onderwerp: stress op de werkplek

Geachte directie,

Hoogachtend,

**Voor opdrachten 3 heeft u 20 minuten nodig. Ligt u nog op schema?**

### 3 Werkverdeling van de conciërge

U werkt als conciërge op een basisschool. Hieronder in de tabel staat uw werkrooster voor maandag en woensdag.

Maandag	Woensdag
's morgens	's morgens
Koffiezetten	De afvalbakken leegmaken in de lokalen
Kopiëren	De lokalen vegen en dweilen
Boodschappen doen in de supermarkt	
Bestellingen van schoolmaterialen doorgeven	
's middags	's middags (leerlingen vrij)
De gangen vegen en dweilen	De ramen van de lokalen wassen (binnenkant)
De ramen van de lokalen wassen (buitenkant)	Kopiëren
De docentenkamer opruimen en stofzuigen	

Op woensdagmiddag zijn de kinderen vrij. De docenten hebben dan werkoverleg in de docentenkamer.

U bent niet tevreden over uw rooster.

De directeur van de school heeft u gevraagd hem in een mail te schrijven over uw problemen met het rooster.

Schrijf een e-mail aan de directeur van de basisschool, de heer Arkel. In de e-mail:

- schrijft u wat u van het rooster vindt en waarom u dat vindt.
- doet u een voorstel om het rooster te wijzigen.
- schrijft u wat u verwacht van de verandering in uw rooster.

van: conciërge@basisschool.lelystad.nl  
aan: directeur@basisschool.lelystad.nl  
onderwerp: rooster

---

### Terugkijken

- Had u genoeg tijd om de drie opdrachten te maken?
- Had u tijd om te controleren wat u had geschreven?
- Heeft u de hulpkaart schrijven gebruikt?
- Welke opdracht(en) vond u moeilijk? Waarom vond u die opdracht(en) moeilijk?

### Kijk nog eens terug naar opdracht 1.

#### (‘Problemen bij het schoonmaken van het kantoor’)

In opdracht 1 moest u een aantal punten beschrijven. Heeft u alle punten beschreven?

• <b>Vroeger</b>	de tafels in de kantine waren opgeruimd
• <b>Probleem 1</b>	de tafels liggen vol rommel
• <b>Oplossing 1</b>	het personeel moet de tafels opruimen
• <b>Vroeger</b>	in de gang stonden geen dozen
• <b>Probleem 2</b>	in de gang staan dozen
• <b>Oplossing 2</b>	geen dozen in de gang zetten
• <b>Vroeger</b>	het personeel gaat op tijd naar huis
• <b>Probleem 3</b>	het personeel is niet naar huis
• <b>Oplossing 3</b>	op tijd naar huis gaan

**Kijk nog eens terug naar opdracht 2.**  
**(‘Chef in een supermarkt in Almere’)**

In opdracht 2 moest u een aantal punten beschrijven.  
Heeft u alle punten beschreven?

• Vroeger	
• Waarom	
• Oorzaak 1	
• Oorzaak 2	
• Uw mening	
• Oplossing 1	
• Oplossing 2	

**Kijk nog eens terug naar opdracht 3.**  
**(‘Werkverdeling van de conciërge’)**

In opdracht 3 moest u een schrijven wat u van het rooster vindt en waarom u dat vindt, een voorstel doen om het rooster te wijzigen en schrijven wat u verwacht van de verandering in uw rooster. Heeft u alle punten beschreven?

• Uw mening	Ik vind dat -
• Uw argument	Omdat (! Want) -
• Voorstel + argument	Ik stel voor om - , omdat (want) -
• Uw verwachting	Ik hoop dat -

Uw docent corrigeert ten slotte uw schrijfoopdrachten. Welke feedback krijgt u van uw docent?  
Bent u tevreden over uw resultaat?

Zijn er fouten in uw werk die u steeds weer maakt? Hoe kunt u daar wat aan doen? Maak indien u fouten heeft gemaakt een tweede versie van de opdrachten.

Een tweede versie schrijven is een goede manier om te leren van uw fouten.