



# PROFIEL PROFESSIONELE TAALVAARDIGHEID

## Deel B: Schriftelijk gedeelte Voorbeeldexamen

Naam:

Voornaam:

Beginletter andere voornamen:

Geboortedatum:

Naam van de instelling waar het examen plaatsheeft:

Naam van het land waar het examen plaatsheeft:

**Ontruimingsprocedure Dudok College**

**U werkt als administratief medewerker op het Dudok College, een grote scholengemeenschap. De receptie valt onder uw verantwoordelijkheid. De school heeft een team BedrijfsHulpVerlening (BHV). Dit team van medewerkers van de school komt in actie bij noodsituaties.**

**U hebt zich aangemeld voor de BedrijfsHulpVerlening.**

- U wilt weten wat u moet doen als de school ontruimd moet worden en leest daarom de ontruimingsprocedure die het Dudok College heeft opgesteld.
- Lees eerst de ontruimingsprocedure op pagina 4, 5 en 6.
- Lees daarna de 6 meerkeuzevragen op pagina 7.
- Omcirkel ten slotte bij iedere meerkeuzevraag het goede antwoord.

**Let op!** Er is telkens maar 1 antwoord mogelijk.

## Ontruimingsprocedure



DUDOK College

De Ontruimingsprocedure

### De ontruimingsprocedure omvat 3 fasen:

**Fase 1 de melding**

**Fase 2 het verzamel-alarm**

**Fase 3 het ontruimingsalarm**

### Fase 1 De melding

1. Iedereen die een calamiteit wil melden, kan dit rechtstreeks doen via het alarmnummer  4444 van de meldkamer, of via de receptie van het Dudok College.
2. Als de melding binnenkomt bij de receptie van het gebouw, geeft deze de melding onmiddellijk door aan de meldkamer, ook via het alarmnummer  4444. De receptie geeft de melding ook door aan de teamleider BedrijfsHulpVerlening (BHV).
3. De meldkamer van de school alarmeert eveneens de teamleider BHV en de professionele hulpverlening.
4. Nadat de teamleider de melding heeft ontvangen, neemt deze contact op met de melder van de calamiteit en laat zich informeren over de situatie. Op basis van de informatie besluit de teamleider of hij het team BedrijfsHulpVerlening moet oproepen om zich naar het verzamelpunt BHV te begeven.  
Het verzamelpunt BHV is in de docentenkamer op de begane grond.
5. De teamleider blijft op het verzamelpunt BHV, instrueert het BHV-team, wacht op de professionele hulpverlening en voorziet die van informatie.
6. Bij afwezigheid van de teamleider neemt de functionaris brandpreventie zonnodig de eerste maatregelen tot de komst van de teamleider of de professionele hulpdiensten.
7. Bij de komst van de brandweer en tijdens de brandbestrijding ligt de coördinatie bij de bevelvoerder van de brandweer. Iedereen is verplicht om zijn bevelen op te volgen. Ook de politie heeft bij noodsituaties de nodige bevoegdheden (afzetting, ontruiming etc.)
8. Bij ernstige noodsituaties alarmeert de teamleider BHV het crisisteam.

Het crisisteam coördineert vanuit de directiekamer.

## **Fase 2 Het verzamel-alarm**

1. Als besloten is om het BHV-team in te zetten, geeft de teamleider de opdracht om het verzamel-alarm te geven.
2. Het verzamel-sig-naal bestaat uit een meertonig geluidssig-naal, gevolgd door een omroepbericht met de tekst:



### **“BedrijfsHulpVerlening verzamelen”**

3. De leden van de BedrijfsHulpVerlening voorzien zich van de veiligheidsmiddelen en begeven zich naar het BHV-verzamel-punt om de instructies van de teamleider te ontvangen.
4. De teamleider stuurt twee verken-ners naar de plaats waar de noodsituatie is ontstaan. Ze laten zich daar informeren over de ernst van de situatie. Aan de hand van deze informatie geeft de teamleider de instructies aan het BHV-team.
5. Bij ernstige situaties, zoals explosies of snel om zich heen grijpende brand, wordt niet eerst het verzamel-sig-naal gegeven, maar zal direct het ontruimingsalarm worden gegeven. Dit ontruimingsalarm is dan tevens het verzamelalarm voor het BHV-team. Het BHV-team gaat dan op aanwijzing van de teamleider direct over tot ontruiming van het pand.

## **Fase 3 Het ontruimingsalarm**

1. Het besluit tot ontruiming van verdiepingen of van het gehele pand wordt genomen door de teamleider, zo mogelijk na overleg met leden van het crisisteam.
2. Het ontruimings-sig-naal wordt voorafgegaan door een meertonig geluidssig-naal, gevolgd door een omroepbericht met de tekst:



**“Er is een dringende reden om dit gebouw te verlaten.**

**U moet onmiddellijk uw werkzaamheden of het bezoek in het gebouw beëindigen.**

**Sluit ramen af en doe deuren achter u dicht, maar niet op slot.**

**Neem uw jas en tas mee.**

**Volg de aanwijzingen van de BedrijfsHulpVerlening op.**

**Ga via de uitgangen en nooduitgangen naar de centrale opvangplaats ...”**

De locatie van deze centrale opvangplaats is het basketbalveld.

3. Signaal en omroepbericht worden enkele malen herhaald.
4. De leden van de BedrijfsHulpVerlening wijzen de medewerkers, leerlingen en bezoekers op de juiste vluchtroutes naar de centrale opvangplaats en zien er op toe dat geen liften worden gebruikt.
5. De BedrijfsHulpVerlening ziet er op toe dat niemand in het gebouw achterblijft en besteedt bijzondere aandacht aan invalide en mindervalide personen die te allen tijde naar de (nood)uitgangen worden begeleid.
6. De BedrijfsHulpVerlening zorgt er bij het ontruimen van de verdiepingen voor dat ook de toiletten, vergaderruimten, werkkasten en andere nevenruimten worden gecontroleerd op achterblijvers.
7. Nadat het gebied geheel is ontruimd, melden de bedrijfshulpverleners zich bij de teamleider en wachten op nieuwe instructies.
8. Medewerkers, studenten en bezoekers zijn verplicht om de aanwijzingen van leden van de BedrijfsHulpVerlening onmiddellijk op te volgen.
9. Na de ontruiming vervoegt de teamleider zich bij de leden van het crisiscentrum en meldt of er eventueel nog personen vermist worden. Of hij meldt de voltooiing van de ontruiming.

## 6 meerkeuzevragen

- 1 Stel dat iemand u telefonisch meldt dat er brand is uitgebroken in lokaal S12. Wat moet u dan meteen doen?**
- A Deze melding meteen doorgeven aan alarmnummer 4444 en aan de teamleider van de BedrijfsHulpVerlening.
  - B Meteen een meertonig geluidssignaal geven, gevolgd door een omroepbericht dat oproept om te ontruimen.
  - C Meteen een meertonig geluidssignaal geven, gevolgd door een omroepbericht dat het BHV-team oproept om te verzamelen.
  - D Meteen ramen en deuren sluiten (maar niet op slot), uw jas en tas pakken, en het gebouw via uitgangen en nooduitgangen verlaten.
- 2 Waar bevindt het verzamelpunt voor de BedrijfsHulpVerlening zich?**
- A Bij de receptie van het gebouw.
  - B In de directiekamer.
  - C In de docentenkamer.
  - D In de meldkamer van de school.
- 3 De brandweer is gearriveerd. Een deel van de school, waar ook uw kamer is, is afgezet. U wilt eigenlijk nog een doos met diskettes uit uw kamer pakken. Aan wie moet u toestemming vragen?**
- A Aan de bevelvoerder van de brandweer.
  - B Aan de functionaris Brandpreventie.
  - C Aan de teamleider BedrijfsHulpVerlening.
  - D Aan het crisisteam.
- 4 Stel dat het eerste alarm dat gegeven wordt het ontruimingsalarm is. Wat moet u dan doen als lid van het BedrijfsHulpVerlenings-team?**
- A Onmiddellijk beginnen met de ontruiming van het gebouw en de medewerkers, leerlingen en bezoekers naar buiten sturen.
  - B Onmiddellijk de veiligheidsmiddelen pakken en u voegen bij de rest van het team BedrijfsHulpVerlening op het verzamelpunt BHV.
  - C Onmiddellijk het gebouw verlaten vanwege een snelle uitbreiding van de brand of explosiegevaar.
  - D Onmiddellijk naar de plaats van de brand gaan om u op de hoogte te stellen van de ernst van de situatie.
- 5 Wat is geen taak voor de bedrijfshulpverlener?**
- A Controleren van alle ruimten op achterblijvers.
  - B De vluchtroutes naar de centrale opvangplaats aanwijzen.
  - C Er op toezien dat iedereen de trappen gebruikt in plaats van de liften.
  - D Alle medewerkers, leerlingen en bezoekers naar buiten begeleiden.
- 6 Wat moet u als lid van het BHV-team doen als de ontruiming voltooid is?**
- A Aan het crisisteam melden dat de ontruiming voltooid is.
  - B Aan het crisisteam melden welke personen nog vermist worden.
  - C U afmelden bij de teamleider en daarna naar het basketbalveld gaan.
  - D U melden bij de teamleider voor nieuwe instructies.

## TAAK 2

30 minuten

### Welke opleiding?

**U werkt bij een dochteronderneming van een Belgische firma, gespecialiseerd in beeldschermen. U bent verantwoordelijk voor de opleiding en training van Nederlandstalige medewerkers. U schrijft een e-mail naar uw Nederlandstalige medewerkers waarin u informatie geeft over mogelijke opleidingen.**

- Lees hieronder de behoeften van de werknemers en de onderneming.
- Lees het programma van het opleidingsinstituut Alfa op de volgende pagina's.
- Selecteer drie trainingen die volgens u het meest inspelen op de behoeften die leven in uw onderneming.
- Schrijf een informatieve e-mail op pagina 11 waarin u iets vertelt over:
  - o de drie door u geselecteerde cursussen en waarom ze geschikt zijn.
  - o wanneer de opleidingen starten.
  - o hoe meer informatie verkrijgen.
  - o hoe inschrijven en deadline inschrijving.

**Let op!**

Schrijf in volledige zinnen.

Alles wat u buiten het zwart omliggende kader schrijft, wordt niet beoordeeld.

### Behoeften van de werknemers en de onderneming.

- De medewerkers binnen de onderneming zijn hoofdzakelijk technisch geschoold. De onderneming wil in de toekomst een aantal medewerkers inzetten binnen de verkoop. Enige bijscholing in het onderhouden van klantrelaties is hiervoor noodzakelijk.
- Het afgelopen jaar ontstonden er binnen de onderneming een aantal spanningen tussen enkele werknemers, te wijten aan slechte onderlinge communicatie.
- Een aantal werknemers klaagt erover dat het wekelijkse interne overleg erg veel tijd in beslag neemt en vaak inefficiënt verloopt.

## Opleidingsprogramma Alfa 2003

Alfa is een vooraanstaand opleidingsinstituut. Onze opleidingen en trainingen bieden grote kansen en uitdagingen aan ambitieuze mensen. Om aan deze uitdagingen invulling te geven, heeft Alfa een nieuw opleidingsprogramma ontwikkeld.

Dit programma sluit direct aan op wat een moderne onderneming van medewerkers in diverse functies kan vragen. Aan de andere kant sluiten de opleidingstrajecten ook aan bij het ambitieniveau van medewerkers. Met het Alfa-opleidingsprogramma wordt het mogelijk concrete stappen te zetten op de weg naar een beoogde functie binnen een organisatie.

Het doel van het Alfa-opleidingsmodel is om gemeenschappelijk die vaardigheden, kennis en inzichten bij te brengen, die nodig zijn op de specifieke markten waarbinnen gewerkt wordt. Elke doelgroep wordt zo voorzien van de juiste opleidingen, die passen in een gemeenschappelijk kader. Via dit geïntegreerd opleidingsmodel wordt men gestimuleerd zichzelf vanuit de eigen verantwoordelijkheden structureel en continu op te leiden om te komen tot permanente ontwikkeling.

Het Alfa-opleidingsprogramma 2003 biedt onder meer de volgende opleidingen aan:

### **Training 1**

#### **Omschrijving:**

Strategische marketing is bestemd voor bedrijven die werkzaam zijn op de industriële markt en in de zakelijke dienstverlening. De training behandelt de aspecten van de moderne marketing en is gericht op het benutten van marktkansen.

Voor wie bestemd:

Deze training is bestemd voor medewerkers die dagelijks bij het marketing- en verkoopproces betrokken zijn.

### **Training 2**

#### **Omschrijving:**

Hoe communiceer je, waar haal je je motivatie vandaan, hoe voorkom je weerstanden en hoe los je conflicten op? Allemaal factoren die van invloed zijn op een goede samenwerking op de werkvloer. Iedereen die in een productie- of magazijnomgeving werkt, komt ermee in aanraking. Bij deze training wordt sterk de nadruk gelegd op de praktische toepasbaarheid van de leerstof. De deelnemer en het bedrijf hebben direct voordeel bij het volgen van deze training.

Voor wie bestemd:

Deze training is bestemd voor iedereen die in een productie- of magazijnomgeving werkzaam is.

### **Training 3**

#### **Omschrijving:**

Bij bedrijfsdeelname aan vakbeurzen is de professionaliteit van de standbemanning van doorslaggevend belang voor het behalen van succes. De training behandelt alle aspecten van de persoonlijke beurspresentatie die van belang zijn voor ieder lid van de standbemanning.

**Voor wie bestemd:**

Deze training is bestemd voor de gehele standbemanning.

### **Training 4**

#### **Omschrijving:**

In deze training komen alle aspecten van vergaderingen als communicatiemiddel aan de orde. U leert vergaderingen voor te bereiden en er op een juiste wijze aan deel te nemen. Verder worden behandeld: het bedrijfsproces rond de vergadering, de rol van anderen, en hoe u betere resultaten kunt behalen.

**Voor wie bestemd:**

Deze training is bestemd voor iedereen die het vergaderen en het werkoverleg verder wil verbeteren.

### **Training 5**

#### **Omschrijving:**

De telefoon is een belangrijk instrument bij het behalen van de verkoopdoelen. Voor medewerkers die regelmatig met klanten omgaan, is het noodzakelijk alle telefoonvaardigheden te beheersen. Deze training behandelt het proces van telefooncommunicatie en de principes van het verkopen, en oefent de deelnemers in telefoonvaardigheden.

#### **Voor wie bestemd:**

Deze training is bestemd voor iedereen in het bedrijf die betrokken is bij het onderhouden van contacten met commerciële relaties.

### **Training 6**

#### **Omschrijving:**

Het afnemen van audits is een uitstekend instrument om kwaliteit in de ruimste zin inhoudelijk te beoordelen en kwaliteitsverbeteringen te sturen. Deze training behandelt de kennis en de vaardigheden die nodig zijn voor het houden van audits.

#### **Voor wie bestemd:**

Deze training is bestemd voor functionarissen die belast zijn met het voorbereiden en uitvoeren van audits binnen de eigen bedrijfssituatie.

### **Training 7**

#### **Omschrijving:**

Is leidinggeven te leren? Hoe voorkom je weerstanden en los je conflicten op? Iedereen met een leidinggevende taak in het productieproces weet dat het sturen en motiveren van medewerkers lastig is. Daarom is de training 'Leidinggeven aan productie en magazijn' ontwikkeld. Bij deze training wordt sterk de nadruk gelegd op de praktische toepasbaarheid. De deelnemer en het bedrijf hebben direct voordeel bij het volgen van deze training

#### **Voor wie bestemd:**

Deze training is bestemd voor iedereen die een sturende taak heeft in een bedrijf, of daarbij assisteert. De training is ook een ideale voorbereiding voor iedereen die een dergelijke functie gaat vervullen of ambieert.

Het Alfa-opleidingsprogramma voorziet dus in opleidingen op elk niveau binnen een onderneming. Ons instituut werkt met cursusperiodes van vier maanden. De eerstvolgende periode start op 1 januari 2003. Wij willen u erop wijzen dat aanmeldingen tijdig binnen moeten zijn, dat wil zeggen minimaal vier weken voor aanvang.

Bron: [www.cbt-trainingen.nl](http://www.cbt-trainingen.nl)



## TAAK 3

30 minuten

### Verhuisd

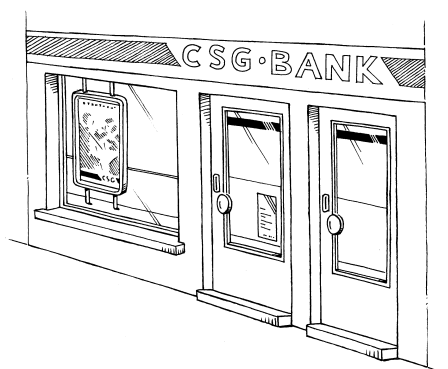
U werkt als administratief medewerker bij een bank. De bank is onlangs verhuisd naar een nieuwe locatie en wil de klanten uitnodigen voor een receptie. Uw baas vraagt u of u de uitnodiging voor de receptie wilt schrijven en de klanten op de hoogte wilt brengen van een aantal veranderingen in de bank.

- Bekijk de tekeningen hieronder en op de volgende pagina. Zij verbeelden de nieuwe situatie van de bank.
- Lees de e-mail van uw baas op pagina 14.
- Schrijf een gestructureerde uitnodiging voor de klanten op de pagina's 15 en 16.
- Gebruik hiervoor de informatie in de e-mail van uw baas én de tekeningen.
- Vermeld alle dingen die uw baas vraagt.

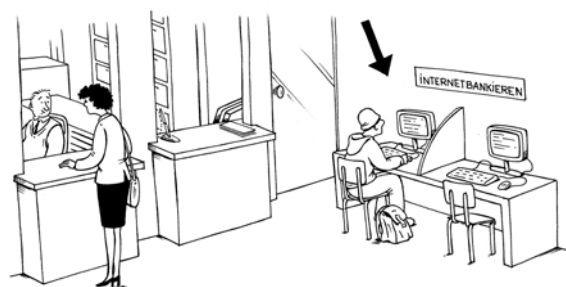
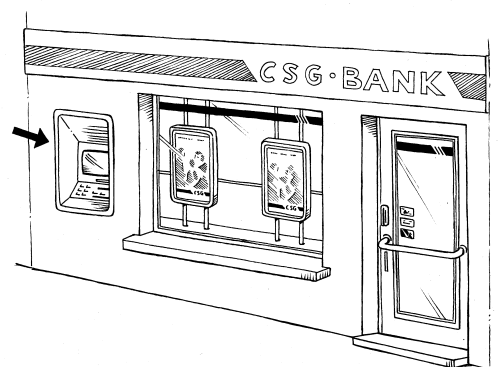
#### Let op!

- Schrijf in volledige zinnen.
- Alles wat u buiten het gegeven kader schrijft, wordt niet beoordeeld.

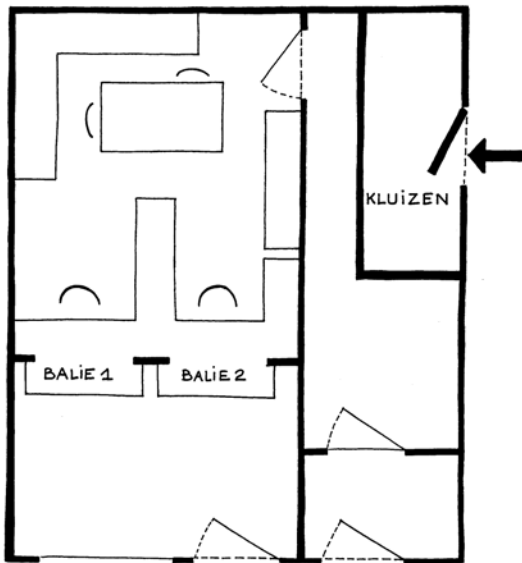
#### De oude situatie



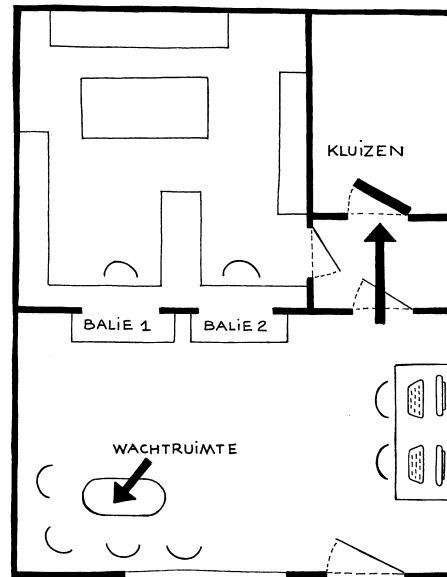
#### De nieuwe situatie



### De oude situatie



### De nieuwe situatie



## E-mail van uw baas

Van: BelleBartens@csg-bank.be  
Aan: adm@csg-bank.be  
Datum: 12 april 2007  
Onderwerp: receptie nieuwe vestiging

Hallo,

Zoals al eerder besproken, zullen we binnenkort een receptie houden, om te vieren dat we in een ander gebouw gevestigd zijn. We willen hiervoor alle klanten uitnodigen, zodat ze kennis kunnen maken met het nieuwe kantoor. Aan jou de vraag of jij de uitnodiging wilt schrijven. Daar moet een aantal dingen in komen te staan.

Natuurlijk moet er in de uitnodiging iets komen over de receptie zelf. Waarom houden we een receptie? Wanneer is de receptie? Wat dat laatste betreft, doe maar op 17 mei en dat van 16 tot en met 20 uur. Vergeet ook zeker niet te vermelden dat er muziek zal zijn. Dat zal een DJ worden die plaatjes draait. En vergeet ook niet de hapjes en drankjes te vermelden. Die zullen doorlopend geserveerd worden. Wil je dat er allemaal in zetten? Het is ook wel leuk om te vermelden dat de burgemeester komt (om 16 uur zal hij de vestiging officieel openen door een lint door te knippen).

Verder moeten er ook wat praktische zaken in de uitnodiging staan. Allereerst ons nieuwe adres. Ook is het belangrijk de nieuwe openingstijden te vermelden, want we zijn dan langer open. Vanaf 14 mei zullen we 's ochtends al om 8 uur open gaan en we sluiten dan pas om 19 uur. Op dondertagen zijn we zelfs tot 21 uur geopend. Op zaterdag daarentegen zijn we gesloten.

Tot slot is het denk ik goed als je iets over onze nieuwe dienstverlening in de uitnodiging zet. Wat is er allemaal veranderd? We bieden vanaf 14 mei namelijk meer diensten aan, en de indeling van het kantoor is ook gewijzigd. Zou je alle nieuwe diensten en de nieuwe indeling willen noemen in de uitnodiging? Het is heel belangrijk dat je dit goed vermeldt, want dat moet meteen duidelijk zijn voor de klanten.

Zo, dat was het even voor nu. Alvast heel erg bedankt.

Vriendelijke groetjes,

Belle Bartens  
Vestigingsmanager centrum  
CSG-Bank

Let op! Vanaf 14 mei een nieuw adres:  
Luikensestraat 15  
B-3436 Mechelen  
Tel; 456-5725721  
Fax: 456-5725722



