

taal:
unie

CNaVT

Certificaat Nederlands als Vreemde Taal

**Voorbeeldexamen
Maatschappelijk Formeel**

Instructies voor de examinator

Inhoudsopgave

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Overzicht van dit examen</i>	2
<i>Algemene informatie</i>	3
<i>Instructies Deel A</i>	5
<i>Instructies Deel B</i>	7
<i>Instructies Deel C</i>	9
<i>Instructies taak C1: Fiets gestolen</i>	11
<i>Instructies taak C2: Horloge</i>	13

Overzicht van dit examen

Totale duur van dit examen: 143 minuten + extra tijd voor de afnameprocedure (algemene instructies, invullen persoonlijke gegevens en instructiekaders doornemen).

Deel A: 63 minuten + ongeveer 20 minuten voor de afnameprocedure

Taak 1. In het huishouden (25 minuten)

Taak 2. Buurtbijeenkomst (38 minuten)

Deel B: 65 minuten + ongeveer 20 minuten voor de afnameprocedure

Taak 1. Straatfeest (30 minuten)

Taak 2. Fotowedstrijd (35 minuten)

Deel C: per kandidaat 15 minuten + 5 minuten voor de afnameprocedure

Taak 1. Fiets gestolen (7 minuten)

Taak 2. Horloge (8 minuten)

Algemene informatie

Dit boekje bevat alle instructies voor de examinerator voor het examen Maatschappelijk Formeel. Het is belangrijk dat u de instructies van tevoren goed doorneemt en nauwgezet volgt.

Opbouw examen

Het examen bestaat uit drie delen.

Deel A

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaten moeten luisteren en schrijven. Bij dit deel horen luisterfragmenten. Alle kandidaten moeten dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Deel B

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaten moeten lezen en schrijven. Alle kandidaten moeten dit deel van het examen op hetzelfde moment groepsgewijs afleggen.

Deel C

Dit deel omvat de examentaken waarbij de kandidaat moet lezen en een mondelinge interactie met u als gesprekspartner aangaat. Dit gedeelte wordt bij elke kandidaat individueel afgenomen.

De afname

U mag kiezen in welke volgorde u de delen A, B en C afneemt. Het is echter belangrijk dat u alle taken van elk deel in één keer afneemt, zonder te pauzeren. Zo voorkomt u dat de kandidaten informatie over de inhoud van het examen uitwisselen.

Tijdens de afname zorgt u ervoor dat de kandidaten geen toegang hebben tot digitale hulpmiddelen (mobiele telefoon, smartwatch, tablet enz.). Kandidaten mogen alleen beschikken over schrijfgerief, kladpapier en het examenboekje van het deel dat ze op dat moment afleggen. Kandidaten mogen alleen bij Deel A en B een papieren woordenboek gebruiken. Communiceer deze maatregel ruim op voorhand!

Zorg ervoor dat de kandidaten op hun eigen blad kijken en niet kunnen communiceren met elkaar, op wat voor manier ook. Zet de kandidaten daarom voldoende uit elkaar, loop zelf rond en sta ook voldoende tijd achteraan.

Kandidaten die eerder klaar zijn

Zijn sommige kandidaten eerder klaar, dan wachten zij in stilte tot het eerste uur voorbij is. Daarna mogen zij het examenlokaal verlaten. Vanaf dat moment mag de examinerator om de 15 minuten alle kandidaten die klaar zijn, laten vertrekken. Dit vaste interval wordt gehanteerd om de hinder te beperken voor de kandidaten die wel alle voorziene tijd nodig hebben.

Opbouw examentaak

Elke examentaak wordt ingeleid door een situatieschets en instructies. De situatieschets en de instructies staan samen in een gekleurd instructiekader. Daarna volgt de rest van de examentaak (vragen, teksten, tekeningen, enz.).

Titel van de taak

Avondje uit

Situatieschets

U bent in Nederland op vakantie. Uw Nederlandse vriendin Joshi wil zaterdagavond samen met u uit. Ze heeft een berichtje ingesproken op uw antwoordapparaat.

Instructies

- Bekijk het notitieblaadje hieronder.
- Luister naar wat uw vriendin Joshi zegt. U hoort het fragment twee keer.
- Noteer de informatie in losse woorden op het notitieblaadje.

Rest van de examentaak

Uw notitieblaadje



De voorstellen van Joshi (wat):

Instructies Deel A

Dit deel bestaat uit twee taken. Bij deze taken moeten de kandidaten luisteren en schrijven. Bij elke taak is een luisterfragment opgenomen dat u op bijgevoegde cd vindt.

- Bij **taak 1** 'In het huishouden' luistert de kandidaat naar een bericht op de radio. Hij noteert kort de tips voor het huishouden op een notitieblaadje
- Bij **taak 2** 'Buurtbijeenkomst' luistert de kandidaat naar een presentatie tijdens een informatieavond in het buurthuis. Hij schrijft een kort verslag van de bijeenkomst voor de buurtkrant.

Duur van dit deel: 63 minuten + ongeveer 20 minuten voor de afnameprocedure.

1. Voorbereiding

- U zorgt voor een cd-speler of een geluidsinstallatie, die u vooraf test.
- U legt de cd met luisterfragmenten klaar.
- U legt de examenboekjes Deel A klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt ook voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd bijhouden.
- Kandidaten mogen bij dit deel een papieren woordenboek gebruiken.

2. Afnameprocedure

2.1 Algemene instructies

Onderstaande algemene instructies – en alleen deze – geeft u in de taal die de kandidaten het best begrijpen. U zegt:

- *Dit examen bestaat uit drie delen. We gaan nu beginnen met Deel A van het examen. In dit deel moet u luisteren en schrijven.*
- *Deel A bestaat uit twee taken. U legt taak per taak af. Bij elke taak hoort een luisterfragment. Deel A duurt 63 minuten.*
- *De benodigde tijd per taak staat in een klokje in de rechterbovenhoek bij elke taak.*
- *U hoort het luisterfragment twee keer direct na elkaar. Nadat u geluisterd hebt, wordt de cd stopgezet. U hebt dan nog een aantal minuten de tijd om de taak af te ronden.*
- *Ik let op de tijd die u voor elke taak nodig hebt. Ik laat u 5 minuten vóór het einde van de taak weten dat u nog 5 minuten hebt om de taak af te ronden.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daarvoor aangegeven plaats schrijven. Wat u op uw kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen uw telefoon en eventueel andere digitale toestellen uit te zetten en op te bergen.*
- *U hebt alleen schrijfgerief nodig. Kladpapier krijgt u van mij.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes Deel A uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens in het examenboekje invullen.
- U vraagt de kandidaten om duidelijk in blokletters één letter per vakje te schrijven.
- De volgende gegevens moeten worden ingevuld:
 - naam en voornaam;**
 - geboortedatum (dag/maand/jaar);**
 - naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen;**
 - naam van het land waar het examen wordt afgenomen.**

2.3 Instructiekaders doornemen

- U zegt: *Elke taak van Deel A begint met een situatieschets en de instructies die in een instructiekader staan.*
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 1 in stilte lezen.* U kunt meevolgen in het extra examenboekje dat voor de examinerator is bestemd.
- Nadat de kandidaten de informatie in het instructiekader hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaten de informatie in het instructiekader niet begrijpen, mag die uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentask mag u niet bespreken.
- U zegt: *Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.*

3. Het examen

- U zegt: *Het examen begint nu. U mag geen vragen meer stellen.*
- Indien er bij de taak leestijd hoort, vertelt u de kandidaten hoeveel leestijd ze hebben.
- Vervolgens zegt u: *We luisteren nu naar het fragment bij taak 1.*
- U start vervolgens het luisterfragment dat bij de taak hoort.
- Aan het eind van het fragment zegt de instructiestem: *Dit is het einde van taak 1.*
- Indien de kandidaten na de beluistering nog schrijftijd hebben, zegt de instructiestem op de cd vervolgens hoeveel schrijftijd de kandidaten krijgen.
- Vervolgens zegt de instructiestem: *De examinerator stopt nu de cd.* U stopt dan de cd.
- U zegt 5 minuten vóór het einde van de taak: *U hebt nog 5 minuten om de taak af te ronden.*
- Als de tijd voorbij is, zegt u: *Dit is het einde van deze taak. We gaan nu beginnen met de volgende taak.*
- U gaat bij een volgende taak op dezelfde manier te werk (zie 2.3 en 3).
- Als de tijd van de laatste taak voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Instructies Deel B

Dit deel bestaat uit twee taken. Bij deze taken moeten de kandidaten lezen en schrijven.

- Bij **taak 1** 'Straatfeest' leest de kandidaat informatie in een folder van de gemeente over de organisatie van straatfeesten. Hij noteert kort de belangrijkste informatie op een notitieblaadje.
- Bij **taak 2** 'Fotowedstrijd' leest de kandidaat een aankondiging van een fotowedstrijd en een e-mail van de redactie. Hij schrijft vervolgens een e-mail naar de redactie waarin hij zijn deelname aan de wedstrijd motiveert en de vragen van de redactie beantwoordt.

Duur van dit deel: 65 minuten + ongeveer 20 minuten voor de afnameprocedure.

1. Voorbereiding

- U legt de examenboekjes Deel B klaar om uit te delen.
- U legt voor elke kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt ook voor extra pennen.
- U zorgt ervoor dat er voldoende plaats is tussen de kandidaten, zodat ze niet kunnen spieken.

Let op!

- U moet zelf de tijd bijhouden.
- Kandidaten mogen bij dit deel een papieren woordenboek gebruiken.
- Kandidaten mogen bij dit deel aantekeningen maken in het examenboekje.

2. Afnameprocedure

2.1 Algemene instructies

Onderstaande algemene instructies – en alleen deze – geeft u in de taal die de kandidaten het best begrijpen. U zegt:

- *We gaan nu beginnen met Deel B van het examen. In dit deel moet u lezen en schrijven.*
- *Deel B bestaat uit twee taken. U legt taak per taak af. Deel B duurt 65 minuten.*
- *De benodigde tijd per taak staat in een klokje in de rechterbovenhoek bij elke taak. Ik let op de tijd die u voor elke taak nodig hebt. Ik laat u 5 minuten vóór het einde van de taak weten dat u nog 5 minuten hebt om de taak af te ronden.*
- *U mag voor dit deel een papieren woordenboek gebruiken.*
- *U moet uw antwoord in het examenboekje op de daarvoor aangegeven plaats schrijven. Wat u op uw kladblad schrijft, wordt niet beoordeeld.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen uw telefoon en eventuele andere digitale toestellen uit te zetten en op te bergen.*
- *U hebt alleen schrijfgerief nodig. Kladpapier krijgt u van mij.*

2.2 Persoonlijke gegevens invullen

- U deelt de examenboekjes Deel B uit.
- U zorgt ervoor dat de kandidaten hun persoonlijke gegevens op het examenboekje invullen.
- U vraagt de kandidaten om duidelijk in blokletters één letter per vakje te schrijven.
- De volgende gegevens moeten worden ingevuld:
 - naam en voornaam;**
 - geboortedatum (dag/maand/jaar);**
 - naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen;**
 - naam van het land waar het examen wordt afgenomen.**

2.3 Instructiekaders doornemen

- U zegt: *Elke taak van Deel B begint met een situatieschets en de instructies die in een instructiekader staan.*
- U zegt: *In Deel B mag u aantekeningen maken in het examenboekje.*
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 1 in stilte lezen.* U kunt meevolgen in het extra examenboekje dat voor de examinerator is bestemd.
- Nadat de kandidaten de informatie in het instructiekader hebben gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaten de informatie in het instructiekader niet begrijpen, mag die uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands. De overige informatie in de examentask mag u niet bespreken.
- U zegt: *Tijdens het examen mogen geen vragen meer worden gesteld.*

3. Het examen

- U zegt: *Het examen begint nu. Vanaf nu mag u geen vragen meer stellen.*
- U zegt 5 minuten vóór het einde van de taak: *U hebt nog 5 minuten om de taak af te ronden.*
- U gaat bij een volgende taak op dezelfde manier te werk (zie 2.3 en 3).
- Als de tijd van de laatste taak voorbij is, vraagt u de kandidaten de pennen neer te leggen en de examenboekjes dicht te doen.
- U haalt de examenboekjes én het kladpapier op.

Instructies Deel C

Dit deel bestaat uit twee taken. Bij deze taken moet de kandidaat een mondelinge interactie met u als gesprekspartner aangaan.

- Bij **taak 1** ‘Fiets gestolen’ meldt de kandidaat de diefstal van zijn fiets bij de politie.
- Bij **taak 2** ‘Horloge’ belt de kandidaat met de klantenservice van een webwinkel omdat hij niet tevreden is met zijn bestelling.

Duur van dit deel: 15 minuten + ongeveer 5 minuten voor de afnameprocedure.

Het is bij dit deel erg belangrijk dat u de instructies voor de examinerator heel nauwkeurig volgt.

1. Voorbereiding

Het is belangrijk dat een kandidaat zo goed mogelijk kan presteren op zijn spreekexamen. Dat kan als alle praktische randvoorwaarden goed zijn vervuld en als het gesprek in een ontspannen sfeer plaatsvindt.

1.1 Praktisch

- U zorgt voor een wachtlokaal met toezicht.
- Alle kandidaten moeten op hetzelfde tijdstip, wanneer de eerste kandidaat met Deel C begint, aanwezig zijn.
- Kandidaten die al geëxamineerd zijn, mogen geen contact hebben met kandidaten die het examen nog moeten afleggen.
- U zet een digitale recorder klaar in het lokaal en test die vooraf. De microfoon moet tussen de kandidaat en de examinerator staan, zodat de stemmen duidelijk kunnen worden geregistreerd.
- U zorgt voor een klokje of horloge.
- U legt voor de kandidaat enkele kladbladen klaar en zorgt ook voor extra pennen.
- Bij Deel C horen losse instructiebladen voor de kandidaat. U vindt deze instructiebladen in dit instructieboekje. Stop elk blad afzonderlijk in een plastic hoesje. Deze instructiebladen worden bij elke kandidaat opnieuw gebruikt.

Let op!

- Op de instructiebladen mag niets worden geschreven. Vraag de instructiebladen zeker terug, zodat u ze opnieuw kunt gebruiken bij de volgende kandidaat.
- Kandidaten mogen bij Deel C geen woordenboek gebruiken.

1.2 Inhoudelijk

- U zorgt ervoor dat u de instructies en taken grondig hebt doorgenomen, zodat u goed kunt reageren op onverwachte dingen en zich kunt inleven in uw rol.
- Wanneer een kandidaat zijn moedertaal gebruikt, vraagt u hem om Nederlands te spreken.
- U probeert met de kandidaat een zo natuurlijk mogelijk gesprek te voeren, zodat hij zich op zijn gemak voelt.
- Het is de bedoeling om de gespreksvaardigheid van de kandidaat te beoordelen. U laat dus vooral het initiatief en het woord aan de kandidaat en u onderbreekt de kandidaat niet onnodig.
- U let erop dat u geen antwoorden ‘weggeeft’ (bv. door te zeggen wat u denkt dat de kandidaat

bedoelt of woorden te geven waar de kandidaat niet op komt). De kandidaat kan dan niet meer beoordeeld worden!

- U reageert steeds instemmend en bemoedigend op wat de kandidaat zegt.
- U geeft de kandidaat voldoende tijd om een vraag te beantwoorden.
- Als er (te) lange pauzes vallen, grijpt u in: herhaal wat de kandidaat het laatst heeft gezegd of herformuleer uw vraag om het gesprek weer op gang te brengen. Als de kandidaat dan nog niets zegt, stel dan een volgende vraag of rond het gesprek af.
- Als de kandidaat te veel uitweidt, brengt u de kandidaat terug naar de opdracht.
- U beantwoordt kort en bondig de vragen die de kandidaat u stelt.
- Indien u het antwoord op vragen van de kandidaat niet weet, mag u een antwoord verzinnen of zegt u: *Sorry dat weet ik niet* of *Sorry dat ben ik vergeten*.

Let op!

- Bij sommige taken mag de kandidaat ter voorbereiding aantekeningen maken in trefwoorden. De aantekeningen mogen alleen als houvast dienen, dus de kandidaat mag ze niet gewoon aflezen. Als dit wel het geval is, moet u de kandidaat daarop attent maken.
- De opgegeven tijd bij iedere taak is een richttijd. U hoeft de tijd niet constant te bewaken. Indien het gesprek veel langer dreigt te duren dan opgegeven, geeft u een signaal om aan te geven dat de kandidaat te lang spreekt. Mocht de kandidaat toch nog te lang doorspreken, rondt u het gesprek op een natuurlijke manier af. De vragen van de examinerator moet u wel stellen.
- Tijdens een gesprek mag u de opname niet stopzetten. Dit belemmert namelijk een betrouwbare beoordeling.

Meer uitleg over de afname van Deel C kunt u vinden in de instructievideo voor examinatoren (www.cnavt.org).

2. Afnameprocedure

2.1 Algemene instructies

U roept de kandidaat binnen, stelt hem gerust en laat hem plaatsnemen aan de tafel waar u het examen afneemt. Als de kandidaat zit, zegt u:

- *Deel C bestaat uit twee taken. U legt taak per taak af. Voor elke taak krijgt u voorbereidingstijd.*
- *U mag voor dit deel geen woordenboek gebruiken.*
- *Voor we van start gaan, zou ik u willen vragen om uw telefoon en eventueel andere digitale toestellen uit te zetten en op te bergen. U hebt alleen schrijfgerief nodig. Klappapier krijgt u van mij.*

2.2 Instructies bij taak 1: Fiets gestolen

Als examinator hebt u in deze taak de volgende rol:

U (de examinator) bent politieagent. U hebt een gesprek met een burger (de kandidaat) die zijn gestolen fiets komt aangeven. U luistert naar zijn verhaal en stelt nog enkele bijkomende vragen.

Let op!

- Vergeet niet de vragen van de examinator te stellen, ook als de kandidaat langer heeft gesproken dan de opgegeven tijd. De antwoorden van de kandidaat op uw vragen worden namelijk beoordeeld.
- Stel de vragen zoals ze in de instructies staan, en in de aangegeven volgorde (tenzij dit door de loop van het gesprek niet mogelijk is).
- Verzin geen vragen. De kandidaat kan daardoor worden benadeeld.
- U mag niet naar de tekeningen wijzen. Indien de kandidaat een onderdeel vergeet te vermelden, stelt u de hulpvraag.

Instructiekader doornemen

- U zegt: *U krijgt van mij de instructiebladen voor taak 1. U mag hier niet op schrijven, wel op het kladpapier.*
- Vervolgens deelt u de instructiebladen bij taak 1 uit.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 1 in stilte lezen.* U kunt meevolgen op het extra instructieblad dat voor de examinator is bestemd.
- Als de kandidaat in stilte het instructiekader heeft gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het instructiekader niet begrijpt, mag die uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands.

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 2 minuten om het gesprek voor te bereiden.*
- Terwijl de kandidaat zich voorbereidt, schrijft u de naam van de kandidaat in blokletters op het cd-hoesje. Op één cd mogen meerdere kandidaatsprestaties staan.
- U zet de microfoon tussen de kandidaat en uzelf, zodat beide stemmen goed te verstaan zijn.
- Na 2 minuten start u de opname.
- U zegt:

Het land waar het examen wordt afgenomen, is ...

De naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen, is ...

De naam van de kandidaat is ...

Zijn/haar voornaam is ...

Zijn/haar geboortedatum is ... (dag/maand/jaar)

Afname

- U zegt: *We gaan beginnen met taak 1. Vanaf nu speel ik de politieman/-vrouw met wie u een gesprek voert. U hebt hiervoor ongeveer 3 minuten. Ik zal beginnen.*
- U zegt: *Goedemiddag, wat kan ik voor u doen?*
- De kandidaat begint te vertellen.
- U luistert naar het verhaal van de kandidaat zonder hem te onderbreken.
- Als de kandidaat nog niet over elke tekening iets heeft gezegd, stelt u de hulpvraag hieronder.

Hulpvraag examiner

- *Wat kunt u nog meer vertellen? Kijk nog eens goed naar de tekeningen.*
- Als de kandidaat is uitgepraat, zegt u: *Ik wil u graag nog wat vragen stellen.*
- U stelt de kandidaat de volgende vragen. Na elke vraag geeft u de kandidaat tijd om te reageren.

Vragen examiner

1. *Hebt u uw fiets op slot gedaan?*
 2. *Hoe lang heeft uw fiets op het station gestaan?*
 3. *Hoe ziet uw fiets er precies uit? (Kandidaat noemt drie kenmerken — Indien er nog geen drie kenmerken genoemd zijn, stelt u de volgende hulpvraag:) Kunt u nog een ander kenmerk van uw fiets geven?*
 4. *Hoe komt u nu thuis zonder fiets?*
- Wanneer de kandidaat de vragen heeft beantwoord, zegt u: *Goed dat u naar ons gekomen bent. U krijgt een aangiftebewijs mee en zodra uw fiets teruggevonden wordt, hoort u van ons. Tot dan!*
 - U zegt: *Dit is het einde van taak 1.*
 - U pauzeert de opname.

2.3 Instructies bij taak 2: Horloge

Als examiner hebt u in deze taak de volgende rol:

U (de examiner) bent een medewerker van de klantenservice van 'Horloges Online'. Een klant (de kandidaat) heeft een horloge besteld, maar er zijn dingen fout gegaan. U luistert naar het verhaal van de kandidaat. Daarna stelt u de kandidaat nog enkele vragen.

Let op!

- Vergeet niet de vragen van de examiner te stellen, ook als de kandidaat langer heeft gesproken dan de opgegeven tijd. De antwoorden van de kandidaat op uw vragen worden namelijk beoordeeld.
- Stel de vragen zoals ze in de instructies staan, en in de aangegeven volgorde (tenzij dit door de loop van het gesprek niet mogelijk is).
- Verzin geen vragen. De kandidaat kan daardoor worden benadeeld.
- U mag niet naar de tekeningen wijzen. Indien de kandidaat een onderdeel vergeet te vermelden, stelt u de hulpvraag.

Instructiekader doornemen

- U zegt: *U krijgt van mij de instructiebladen voor taak 2. U mag hier niet op schrijven, wel op het kladpapier.*
- Vervolgens deelt u de instructiebladen bij taak 2 uit.
- U zegt: *U mag nu het instructiekader van taak 2 in stilte lezen. U kunt meevolgen op het extra instructieblad dat voor de examiner is bestemd.*
- Als de kandidaat in stilte het instructiekader heeft gelezen, vraagt u: *Begrijpt u wat u moet doen?*
- Indien de kandidaat de informatie in het instructiekader niet begrijpt, mag die uitgelegd worden, maar alleen in het Nederlands.

Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 3 minuten om het gesprek voor te bereiden.*
- Terwijl de kandidaat zich voorbereidt, schrijft u de naam van de kandidaat in blokletters op het cd-hoesje. Op één cd mogen meerdere kandidaatsprestaties staan.
- U zet de microfoon tussen de kandidaat en uzelf, zodat beide stemmen goed te verstaan zijn.
- Na 3 minuten start u de opname.
- U zegt:

Het land waar het examen wordt afgenomen, is ...

De naam van de instelling waar het examen wordt afgenomen, is ...

De naam van de kandidaat is ...

Zijn/haar voornaam is

Zijn/haar geboortedatum is ... (dag/maand/jaar)

Afname

- U zegt: *We gaan beginnen met taak 2. Vanaf nu speel ik de medewerker van de klantendienst. U vertelt mij wat er fout is gegaan. U hebt hiervoor ongeveer 3 minuten. Ik zal beginnen.*
- U zegt: *Goedendag, met de klantendienst van 'Horloges Online'. Mijn naam is Jan/Anita Willems. Waarmee kan ik u helpen?*
- De kandidaat begint te vertellen.
- U luistert naar het verhaal van de kandidaat zonder hem te onderbreken.
- Als de kandidaat nog niet over elke tekening iets heeft gezegd, stelt u de hulpvraag hieronder.

Hulpvraag examinator

- *Wat gebeurde er nog meer? Kijk nog eens goed naar de tekeningen.*
- Als de kandidaat is uitgepraat, zegt u: *Ik heb nog een paar vragen.*
- U stelt de kandidaat de volgende vragen. Na elke vraag geeft u de kandidaat de tijd om te reageren.

Vragen examinator

1. *Wanneer hebt u het horloge gekocht?*
 2. *En welk model horloge hebt u gekocht?*
 3. *Ik zie dat dit het laatste exemplaar van dit model was. We kunnen dus geen nieuwe opsturen. Wat wilt u liever als alternatief: een ander model of een cadeaubon? Waarom?*
 4. *Om de bon/een ander model te ontvangen, moet u wel nog het kapotte exemplaar terugsturen. U kunt het per post opsturen, dat kost 4 euro 95. Of u kunt het naar een postkantoor brengen, dat is gratis. Wat kiest u?*
- Wanneer de kandidaat de vragen heeft beantwoord, zegt u: *Oké, ik zal het verder voor u afhandelen!*
 - U zegt: *Dit is het einde van Deel C van [naam van de kandidaat].*
 - U stopt de opname.

3. Controle

Na afloop controleert u steekproefsgewijs samen met de kandidaat of de spreekprestaties duidelijk verstaanbaar en volledig zijn opgenomen. Als de opname is mislukt, neemt u onmiddellijk contact op met het CNaVT-secretariaat.