

# Examen VMBO-GL 2025

## versie rood, onderdeel **A**

profielmodule 2 – secretarieel

**profielvak-cspe E&O – GL**

**correctievoorschrift**

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met het beoordelingsmodel;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
  - 1.1 Beoordelingsschema
  - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

# 1 Beoordelingsmodel

---

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van opdrachten en eventuele mondelinge vragen.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen scorepunten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- Als in het beoordelingsschema vakjes zijn opgenomen, dan geeft u hierin aan of de kandidaat wel of niet aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- Als in het beoordelingsschema bij een opdracht klokjes (⌚ of ⌚) zijn weergegeven, dan wordt bij deze opdracht het werktempo beoordeeld.
- Als er vragen in Facet zijn beantwoord, noteert u voor iedere kandidaat de totaalscore van deze vragen achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema. Dit kunnen zowel automatisch gescoorde als handmatig beoordeelde vragen zijn. Uitleg over de correctie in Facet vindt u op de website van Duo.
- Raadpleeg voor meer informatie het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen van het correctievoorschrift op de website van het Examenblad.

## 1.1 Beoordelingsschema

| opdrachtnr. | omschrijving beoordelingsaspect                                                                                                                                          | max. score | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|             |                                                                                                                                                                          |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             |                                                                                                                                                                          |            | naam van de kandidaat    |                          |                          |                          |                          |                          |
|             |                                                                                                                                                                          |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>onderdeel A</b>                                                                                                                                                       |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A1</b>   | de planning volledig en juist ingevuld, rekening houdend met de eisen, voorwaarden en beschikbaarheid bij het inplannen (zie 1.2)<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1 | <b>6</b>   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A2a</b>  | de kandidaat heeft                                                                                                                                                       |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | op eigen initiatief de klant begroet en gevraagd waarmee de kandidaat de klant van dienst kan zijn (of vergelijkbaar)                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | een folder aangeboden                                                                                                                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | bij afsluiten gevraagd of de klant nog ergens anders bij geholpen kan worden                                                                                             |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | de klant bedankt en een fijne dag gewenst                                                                                                                                |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | het hele gesprek formeel gevoerd en is hierbij vriendelijk en behulpzaam geweest                                                                                         |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                                                                                               | <b>3</b>   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A2b</b>  | de kandidaat heeft (zie 1.2)                                                                                                                                             |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | vraag 1 van de klant juist beantwoord                                                                                                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | vraag 2 van de klant juist beantwoord                                                                                                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | vraag 3 van de klant juist beantwoord                                                                                                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | vraag 4 van de klant juist beantwoord                                                                                                                                    |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | vraag 5a of 5b of 5c van de klant juist beantwoord                                                                                                                       |            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                                                                                               | <b>3</b>   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>transport</b>                                                                                                                                                         |            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect                                                    | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |                                                                                    |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A3a</b> | in de presentatie is inhoudelijk aangepast                                         |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | de naam en functie van de presentator (dia 1 en dia 3)                             |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het tijdstip en de datum (dia 1)                                                   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het aantal medewerkers (dia 4)                                                     |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de lunchtijd (dia 2 en dia 5)                                                      |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de optie halalproducten is toegevoegd (dia 5)                                      |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de magazijntraining is verwijderd (dia 6)                                          |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de dagplanning op dia 2 is volledig en juist bijgewerkt (zie 1.2)                  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect                            | <b>4</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A3b</b> | in de presentatie is de lay-out aangepast                                          |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | logo is toegevoegd op elke dia op dezelfde plaats en dezelfde grootte als op dia 1 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | bij alle dia's is dezelfde overgang ingesteld                                      |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist                                                                | <b>1</b>       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect                                                                          | max.     | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |                                                                                                          |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                                         |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4a</b> | de kandidaat                                                                                             |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | heeft een formele uitnodiging geschreven                                                                 |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | heeft de uitnodiging ondertekend met de eigen voor- en achternaam                                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de uitnodiging aan alle deelnemers gestuurd (bcc)                                                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                               | <b>2</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4b</b> | de kandidaat heeft in de uitnodiging                                                                     |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | bevestigt dat de workshop behangen doorgaat op zaterdag 17 mei van 9.30 uur - 15.30 uur                  |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het juiste adres vermeld en aangegeven dat er bij de winkel geparkeerd kan worden                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | aangegeven dat de deelnemer zich bij de servicebalie moet melden                                         |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | vermeld dat er voor een gevarieerde lunch gezorgd wordt                                                  |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                               | <b>2</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4c</b> | de kandidaat heeft                                                                                       |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | voor 8 personen lunch besteld (totaal 16 belegde broodjes, 8 krentenbollen, 8 loempia's, 16 stuks fruit) |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | voor maximaal € 68 aan lunch besteld                                                                     |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | een gevarieerde lunch besteld                                                                            |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle velden van het formulier correct ingevuld                                                           |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                               | <b>2</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                                         |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect                                                                                      | max.     | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |                                                                                                                      |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                                                     |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5a</b> | de kandidaat heeft                                                                                                   |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | het gesprek op een formele manier geopend (begroeting, naam en bedrijf genoemd, reden)                               |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gevraagd of met de juiste persoon gesproken wordt                                                                    |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het juiste reparatienummer genoemd                                                                                   |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gevraagd hoelang het nog gaat duren voor de machine terug is/gerepareerd is                                          |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gevraagd hoe het komt dat de machine niet gerepareerd is                                                             |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | als eerste gevraagd of er een vervangende machine gestuurd kan worden                                                |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gevraagd of er 25% korting op de reparatie gegeven kan worden                                                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | aangedrongen op de korting van 25%                                                                                   |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gevraagd of de leverancier een bevestiging van de gemaakte afspraken kan sturen                                      |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het e-mailadres correct doorgegeven                                                                                  |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | het gesprek formeel afgesloten (bedankt en fijne dag gewenst)                                                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                                           | <b>6</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5b</b> | er is een notitie geschreven waarin staat hoelang de reparatie nog gaat duren en welke afspraken gemaakt zijn        | <b>1</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A6a</b> | de kandidaat heeft                                                                                                   |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | het juiste e-mailadres gebruikt                                                                                      |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | een passend onderwerp gekozen                                                                                        |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | een begripvolle reactie gegeven                                                                                      |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de juiste inhoudelijke reactie vermeld (binnen twee werkdagen wordt de klant gebeld voor het maken van een afspraak) |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | niet gevraagd naar het telefoonnummer                                                                                |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | een passende afsluiting vermeld                                                                                      |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | juist ondertekend                                                                                                    |          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect -1                                                           | <b>4</b> |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>                                                                                                     |          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect                                                                                                              | max.      | kandidaatnummer |  |  |  |  |  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|--|--|--|--|--|
|            |                                                                                                                                              |           |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>transport</b>                                                                                                                             |           |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A6b</b> | de kandidaat heeft een formele e-mail gestuurd                                                                                               | <b>1</b>  |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A7</b>  | vragen in Facet<br><br>opmerkingen<br>– Alle vragen worden automatisch nagekeken.<br>– Neem hier de totaalscore over uit de Facet-corrector. | <b>15</b> |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>totaal onderdeel A</b>                                                                                                                    | <b>50</b> |                 |  |  |  |  |  |

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

Om de uitwerking van de html-applicatie van de kandidaat na te kijken, doet u het volgende.

- Open de CSPE-app en log in.
- Klik op Nakijken.
- Voer de nakijksleutel in die u ontvangen hebt.
- Open in dat scherm het .antw-bestand met de uitwerking van de kandidaat in de applicatie.
- Beoordeel de uitwerking van de kandidaat volgens het correctievoorschrift.

Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties.

### Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

#### **HOUT & HAMER** Personeelsplanning

|               | maandag |         | dinsdag |         | woensdag |         | donderdag |         | vrijdag |         |
|---------------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|---------|---------|
|               | ochtend | middag  | ochtend | middag  | ochtend  | middag  | ochtend   | middag  | ochtend | middag  |
| servicebalie  | Monique | Monique | Monique | Yasmine | Monique  | Yasmine | Monique   | Yasmine | Monique | Leo     |
| verfbalie     | Walid   | Amir    | Yasmine | Walid   | Yasmine  | Walid   | Leo       | Walid   | Leo     | Amir    |
| kassa         | Selma   | Selma   | Walid   | Roland  | Roland   | Selma   | Roland    | Roland  | Roland  | Selma   |
| bezorgservice | Roland  | Roland  | Hans    | Hans    | Hans     | Roland  | Hans      | Hans    | Hans    | Monique |

### Opdracht A2b

vraag 1: een antwoord waaruit blijkt dat machines per dagdeel of weekend verhuurd worden en dat bij meerdere periodes aansluitend op elkaar 10% korting gegeven wordt, mag goed gerekend worden.

vraag 2: een antwoord waaruit blijkt dat de huurprijs € 120 is, mag goed gerekend worden.

vraag 3: een antwoord waaruit blijkt dat bij het afhalen van de machine betaald moet worden, mag goed gerekend worden.

vraag 4: een antwoord waaruit blijkt dat de borg € 175 is en dat deze bij afhalen betaald moet worden en dat de klant het bedrag terugkrijgt bij het (schoon en compleet) inleveren van de machine, mag goed gerekend worden.

vraag 5a: een antwoord waaruit blijkt dat voor het weekend gehuurde machines op zaterdag vanaf 9 uur opgehaald kunnen worden, mag goed gerekend worden.

vraag 5b: een antwoord waaruit blijkt dat machines bij de servicebalie en telefonisch gereserveerd kunnen worden, mag goed gerekend worden.

vraag 5c: een antwoord waaruit blijkt dat gehuurde machines alleen afgehaald kunnen worden, mag goed gerekend worden.



## Opdracht A3a

voorbeeld van een juiste uitwerking

