

## Instructies voor de examinerator bij taak: Wonen zonder zorgen

- Neem het grijze kader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.

- Neem het examen af volgens de algemene instructie en volgens de specifieke instructies hieronder:

**U (de examinerator) bent de eigenaar/eigenaresse van het appartement dat de kandidaat huurt. De huurder (de kandidaat) komt bij u met een aantal klachten over het appartement. U behandelt hem/haar beleefd en vriendelijk.**

### Let op!

- Vergeet niet de vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk beoordeeld.

- De vragen dient u te stellen in de aangegeven volgorde, behalve als dat door de loop van het gesprek niet mogelijk is.

- Het is niet de bedoeling dat u vragen stelt die u zelf hebt bedacht. De kandidaat kan daardoor benadeeld worden.

### Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 3 minuten om het gesprek voor te bereiden.*

### Gesprek

- Na 3 minuten zegt u: *We gaan beginnen met de taak. Vanaf nu ben ik de eigenaar/eigenaresse van het huis. U komt met mij praten over problemen in uw huis. Het gesprek zal ongeveer 3 minuten duren.*

- U zegt: *Dag meneer/mevrouw, waarmee kan ik u helpen?*

- U wacht tot de kandidaat reageert. Als de kandidaat meteen begint met vertellen, dan laat u hem/haar begaan en reageert u belangstellend op de gegeven informatie.

- Als de kandidaat te snel uitgepraat is en nog niet alles verteld heeft, stelt u de kandidaat de volgende hulpvraag. De kandidaat moet vier klachten noemen aan de hand van de vier tekeningen.

### Hulpvraag

Was er nog een ander probleem?

- U zegt: *Ik vind het allemaal heel vervelend. Ik kan niet alles meteen verhelpen. Daarom wil ik graag het volgende van u weten:*

<b>vraag</b>
<i>Welke twee zaken moet ik het eerst aanpakken? Wat is voor u het meest dringend? Waarom?</i>

- U wacht op de reactie van de kandidaat. Als de kandidaat vergeet de redenen te geven waarom deze twee zaken het eerst aangepakt moeten worden, stel dan de volgende hulpvraag:

### Hulpvraag

Waarom moet ik dat als eerste aanpakken?

- U gaat akkoord met zijn/haar prioriteiten. U zegt: *Goed, dan breng ik die twee dingen het eerst in orde. De rest komt dan later, dat beloof ik. Ik hoop dat u weer kunt genieten van het appartement. Tot ziens!*