Cijfer:

Beoordelingsmodel onderzoeksopdracht variant 2
Recht en klachtenprocedures
Commercie niveau 4

Basisdeel
K1 Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid
K2 Voert het verkooptraject uit
K3 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

naam examenkandidaat :

datum :

crebonummer : 25136 (IC), 25132 (JAM), 25133 (AMIH) en 25137 (VG)

cohort : vanaf 2015-2016

versie : 1.1

.

Inhoudsopgave

	bladzijde
Handleiding voor examinator - Wat is het onderzoek? - Hoe beoordeelt u de authenticiteit? - Hoe beoordeelt u het onderzoeksverslag ? - Hoe beoordeelt u de presentatie? - Cesuur	**3**
Beoordeling onderzoeksverslag	**4**
Beoordeling presentatie	**10**
Uitslagprotocol	**11**
Score-omzettingstabel	**12**
Rubrics	**13**

© ESS

Handleiding voor de examinator

Wat is het onderzoek?

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen:

1. Een onderzoek naar de onderwerpen recht en klachtenprocedures. De resultaten van dit onderzoek beschrijft de examenkandidaat in een onderzoeksverslag.
2. Een presentatie over het onderzoek dat de examenkandidaat heeft gedaan.

Hoe beoordeelt u de authenticiteit?

Voordat u het onderzoeksverslag gaat beoordelen controleert u de authenticiteit. Deze controle doet u om er zeker van te zijn dat het onderzoek is uitgevoerd door de examenkandidaat. De controle kan op meerdere manieren worden gedaan. Denk hierbij aan:

- Het gebruiken van een plagiaatdetector.
- Inzicht in de voortgang door contactmomenten.
- Een logboek van de examenkandidaat.

Hoe beoordeelt u het onderzoeksverslag?

U beoordeelt het onderzoeksverslag met de beoordelingscriteria op pagina 4 en verder. Als het onderzoeksverslag is behaald kan de presentatie worden ingepland.

Als u ook de Nederlandse taalvaardigheden Schrijven en Taalverzorging wilt beoordelen, dan gebruikt u hiervoor de beoordelingsmodellen Schrijven en Taalverzorging uit het examendossier Nederlands. Deze beoordeling staat los van de beoordeling van de inhoud van dit onderzoeksverslag.

Hoe beoordeelt u de presentatie?

U beoordeelt ieder onderwerp van de presentatie met de rubric examenonderwerpen met behulp van het beoordelingsformulier presentatie op pagina 10.

Als u ook de Nederlandse taalvaardigheid Spreken wilt beoordelen, dan gebruikt u hiervoor het beoordelingsmodel Spreken uit het examendossier Nederlands. Deze beoordeling staat los van de inhoud van deze presentatie.

Cesuur

Het onderzoeksverslag is behaald: het verslag voldoet aan alle eisen, er is geen onderdeel gescoord met 0 punten en het aantal behaalde punten is 8 of meer.

De presentatie is behaald: de presentatie voldoet aan alle eisen, er is geen onderdeel gescoord met 0 punten.

Het eindcijfer wordt bepaald als het onderzoeksverslag en de presentatie zijn behaald. Voor het hele examen geldt dat de examenkandidaat minimaal 15 van de 24 punten moet behalen voor een voldoende.

Herkansen

Bij de herkansing wordt altijd de presentatie uitgevoerd eventueel in combinatie met het onderzoeksverslag als deze niet is behaald. Dit om de authenticiteit van het examen te borgen.

© ESS

Beoordeling onderzoeksverslag		
	Voldaan	
De examenkandidaat beschrijft in eigen woorden …	Ja	Nee
▪ een voorblad met een titel, zijn naam, zijn deelnemersnummer, zijn klas, de opleiding, de kerntaak, de inleverdatum en eventueel een passende afbeelding.		
▪ een inhoudsopgave met een juiste vermelding van hoofdstukken, paragrafen en verwijzing naar paginanummers.		
▪ een algemene inleiding met de vermelding waar het onderzoeksverslag over gaat en waarom het belangrijk is om kennis te hebben over dit onderwerp.		
▪ een overzichtelijke, volledige en juiste bronvermelding (minimaal vijf bronnen, waarvan minimaal drie verschillende soorten bronnen).		
▪ bijlagen zijn genummerd en opgenomen in de inhoudsopgave.		
	Ja	Nee
Alle criteria voldaan		

Hoofdstuk 1: Kennismaken met het bedrijf (moet voldaan zijn)	**bedrijf 1 (product)**		**bedrijf 2 (dienst)**	
	Voldaan			
De examenkandidaat beschrijft van beide bedrijven in eigen woorden …	Ja	Nee	Ja	Nee
▪ een korte inleiding				
▪ de propositie: - wat voor soort bedrijf het is, waar het aanbod uit bestaat, waar het is gevestigd, hoeveel mensen er werken, of het een regionaal, nationaal en/of internationaal bedrijf is - wat de belangrijkste kenmerken van het product zijn, welke merken het bedrijf verkoopt ▪ wat de missie en visie is.				
▪ de naamsbekendheid: - of het bedrijf in het nieuws is geweest en zo ja, waarmee - welke informatie er over het bedrijf op internet te vinden is - wat het imago van het bedrijf is.				
▪ op welke manier er een bestelling geplaatst kan worden.				
▪ zijn indruk van het bedrijf op basis van de verzamelde informatie. ▪ het product dat/de dienst die hij heeft gekozen om zogenaamd in te gaan kopen.				
	Ja		Nee	
Alle criteria voldaan				

© ESS

Beoordeling onderzoeksverslag scores

Als voorgaande beoordelingscriteria beoordeeld zijn met 'voldaan', dan gaat u verder met onderstaande beoordelingscriteria.

U beoordeelt per hoofdstuk de volledigheid en relevantie/juistheid van de uitwerking. Dit doet u als volgt:

- U beoordeelt of de examenkandidaat alle onderdelen van het hoofdstuk op een relevantie wijze in eigen woorden heeft uitgewerkt. Hiervoor scoort u ieder onderdeel met Ja/Nee.
- Vervolgens beoordeelt u of de examenkandidaat de vakkennis en vakvaardigheden bij **het hoofdstuk** in voldoende mate beheerst. U gebruikt hiervoor de rubric onderzoeksverslag en de scores van 0 tot 3 punten.

Vuistregel bij het bepalen van de score bij een hoofdstuk: een hoofdstuk is volledig als minimaal 2/3 van de inhoud volledig en relevant is uitgewerkt. Gebruik bij de beoordeling de rubric onderzoeksverslag en de omschrijvingen van de onderdelen van ieder hoofdstuk.

Hoofdstuk 2: Algemene voorwaarden	**bedrijf 1 (product)**		**bedrijf 2 (dienst)**	
De examenkandidaat beschrijft van beide bedrijven in eigen woorden …	Ja	Nee	Ja	Nee
▪ Een korte inleiding en conclusie				
▪ hoe het bedrijf op hun website klanten informeert over hun leveringsvoorwaarden en betalingsvoorwaarden.				
▪ hoe het bedrijf op hun website klanten informeert over andere condities.				
▪ welke algemene voorwaarden er op de website staan en hoe je in het bezit kunt komen van deze algemene voorwaarden.				
▪ wanneer de algemene voorwaarden geldig zijn en tussen welke partijen de algemene voorwaarden gelden.				
▪ wat de algemene voorwaarden zeggen over: aansprakelijkheid, ontbinden en stilzwijgende verlenging				
▪ waarom het belangrijk is om de algemene voorwaarden op te vragen als je wil inkopen (gebruikt de begrippen 'first shot rule' en 'battle of forms').				
▪ of het 'first shot rule' in zijn voordeel is gezien zijn situatie.				
▪ of de algemene voorwaarden over aansprakelijkheid, ontbinden en stilzwijgende verlenging redelijk zijn gezien zijn situatie (gebruikt de begrippen grijze en zwarte lijst).				
▪ de verschillen en de overeenkomsten, waar dit mee te maken heeft, wat hij hiervan vindt.				

© ESS

	Ja	Nee	Ja	Nee
Ten minste 7 van de 10 onderdelen zijn relevant uitgewerkt.				
Score hoofdstuk 2, zie rubric onderzoeksverslag: 0 ((on)volledig en niet relevant/onjuist) 1 (onvolledig en relevant/juist) 2 (bijna volledig en relevant/juist) 3 (volledig en relevant/juist)				
Score hoofdstuk 2				

Hoofdstuk 3: Koopovereenkomst	**bedrijf 1 (product)**		**bedrijf 2 (dienst)**	
De examenkandidaat beschrijft van beide bedrijven in eigen woorden …	Ja	Nee	Ja	Nee
▪ met wie hij de overeenkomst aangaat, welke rechtspersoon dit is en welke gevolgen dit heeft bij aansprakelijkheid.				
▪ wanneer er sprake is van een koopovereenkomst.				
▪ wat hij zelf nog moet regelen bij deze inkoop.				
▪ bij de vier gegevens situaties wat de gevolgen voor hem zijn.				
▪ hoe hij kan reageren als het bedrijf afspraken niet nakomt.				
▪ de verschillen en de overeenkomsten, waar dit mee te maken heeft, wat hij hiervan vindt.				
	Ja	Nee	Ja	Nee
Ten minste 4 van de 6 onderdelen zijn relevant uitgewerkt.				
Score hoofdstuk 3, zie rubric onderzoeksverslag: 0 ((on)volledig en niet relevant/onjuist) 1 (onvolledig en relevant/juist) 2 (bijna volledig en relevant/juist) 3 (volledig en relevant/juist)				
Score hoofdstuk 3				

© ESS

Hoofdstuk 4: Klachtenprocedures	**bedrijf 1 (product)**		**bedrijf 2 (dienst)**	
De examenkandidaat beschrijft van beide bedrijven in eigen woorden …	Ja	Nee	Ja	Nee
▪ zijn conclusie of de stelling juist of onjuist is en onderbouwt deze met voorbeelden.				
▪ de verschillen tussen customerservice voor, tijdens en na de aankoop als hij als inkoper het product/de dienst inkoopt en als hij als consument het product/de dienst koopt.				
▪ hoe het bedrijf omgaat met klachten die objectief, subjectief, redelijk en onredelijk zijn.				
▪ wat de overeenkomsten en de verschillen zijn als je als inkoper of als consument één van deze soort klachten hebt.				
▪ hoe het bedrijf een klacht van hem moet afhandelen, zodat hij tevreden is.				
▪ de verschillen en de overeenkomsten, waar dit mee te maken heeft, wat hij hiervan vindt.				
	Ja	Nee	Ja	Nee
Ten minste 4 van de 6 onderdelen zijn relevant uitgewerkt.				
Score hoofdstuk 4, zie rubric onderzoeksverslag: 0 ((on)volledig en niet relevant/onjuist) 1 (onvolledig en relevant/juist) 2 (bijna volledig en relevant/juist) 3 (volledig en relevant/juist)				
Score hoofdstuk 4				

© ESS

Conclusies en aanbevelingen		
De examenkandidaat beschrijft in eigen woorden …	Ja	Nee
▪ conclusies die logisch voortkomen uit zijn onderzoek.		
▪ de argumenten waarmee hij zijn conclusies onderbouwt.		
▪ per bedrijf minimaal één aanbeveling over wat het bedrijf kan ▪ verbeteren.		
▪ hoe hij het vond om dit onderzoek te doen.		
▪ wat hij van dit onderzoek heeft geleerd (minimaal twee leerpunten).		
▪ wat hij in de toekomst nog wil leren over dit onderwerp.		
	Ja	Nee
Ten minste 4 van de 6 onderdelen zijn relevant uitgewerkt.		
Score conclusies en aanbevelingen, zie rubric onderzoeksverslag: 0 ((on)volledig en niet relevant/onjuist) 1 (onvolledig en relevant/juist) 2 (bijna volledig en relevant/juist) 3 (volledig en relevant/juist)		
Score conclusies en aanbevelingen		

© ESS

Onderzoeksverslag		
De eisen aan het onderzoeksverslag		
Voorblad	moet voldaan zijn	
Inhoudsopgave		
Inleiding		
Bronvermelding		
Bijlage		
Oordeel van de inhoud onderzoeksverslag		
Hoofdstuk 1: Kennismaken met het bedrijf	moet voldaan zijn	
Beoordeling onderdelen onderzoeksverslag	**max. score**	**score**
Hoofdstuk 2: Algemene voorwaarden	3	
Hoofdstuk 3: Koopovereenkomst	3	
Hoofdstuk 4: Klachtenprocedures	3	
Conclusies en aanbevelingen	3	
Totaal aantal punten	12	
Is het onderzoeksverslag voldaan? *(Er is aan alle eisen van het onderzoeksopdracht voldaan, er is geen score van 0 punten bij een onderdeel en de minimale totaal aantal behaalde punten is 8)*	**ja / nee**	
Toelichting op de beoordeling:		

© ESS

Beoordeling presentatie		
Presentatie		
De eisen aan de presentatie		
▪ de presentatie heeft een logische opbouw en juiste tijdsduur	moet voldaan zijn	
▪ de presentatie heeft een inleiding van de bedrijven (hoofdstuk 1)	moet voldaan zijn	
Oordeel over de werkwijze, keuzes en conclusies en beantwoording van vragen		
Beoordeling ieder onderwerp van de presentatie met behulp van de rubric presentatie.	**max. score**	**score**
▪ algemene voorwaarden	3	
▪ koopvoorwaarden	3	
▪ klachtenprocedure	3	
▪ algehele conclusie onderzoek	3	
Totaal aantal punten presentatie	12	
Is de presentatie voldaan? *(Er is aan alle eisen van de presentatie voldaan en er is geen score van 0 punten bij een onderwerp)*	**ja / nee**	
Totaal aantal punten onderzoek en presentatie	Max. score 24	

naam beoordelaar:	**naam 2e beoordelaar:** *(indien van toepassing)*
datum:	datum:
handtekening:	handtekening:

Toelichting op de beoordeling:

© ESS

Uitslagprotocol			
stap 1	**Is het onderzoeksverslag en de presentatie voldaan?** ☐ ja → ga naar stap 2 ☐ nee → onderzoeksopdracht niet behaald		
stap 2	**Tel het aantal behaalde punten van het onderzoeksverslag en de presentatie op en noteer het totale aantal behaalde punten.** **Ga daarna naar stap 3.**		
		Totaal aantal punten	
stap 3	**Bepaal het eindcijfer.** **Gebruik hiervoor de score-omzettingstabel.**		
		Eindcijfer	

naam beoordelaar:	**naam 2e beoordelaar:** *(indien van toepassing)*
datum:	datum:
handtekening:	handtekening:

© ESS

Score-omzettingstabel

De tabel is alleen van toepassing als aan de eisen van het onderzoeksverslag en presentatie is voldaan.

Score-omzettingstabel

Score	Cijfer	Oordeel
1	1,3	onvoldoende
2	1,6	onvoldoende
3	1,9	onvoldoende
4	2,3	onvoldoende
5	2,6	onvoldoende
6	2,9	onvoldoende
7	3,2	onvoldoende
8	3,5	onvoldoende
9	3,8	onvoldoende
10	4,1	onvoldoende
11	4,4	onvoldoende
12	4,8	onvoldoende
13	5,1	onvoldoende
14	5,4	onvoldoende
15	5,8	voldoende
16	6,3	voldoende
17	6,7	voldoende
18	7,2	voldoende
19	7,7	goed
20	8,1	goed
21	8,6	goed
22	9,1	zeer goed
23	9,5	zeer goed
24	10,0	zeer goed

Maximale totaalscore:	24	punten
Maximale cijfer:	10	
Minimaal te behalen score onafgerond	14,4	punten
Cesuur:	60	%
Minimale totaalscore afgerond:	15	punten

© ESS

Rubric onderzoekverslag			
(on)volledig en niet relevant/onjuist	**onvolledig en relevant/juist**	**bijna volledig en relevant/ juist**	**volledig en relevant/juist**
Een onderwerp/hoofdstuk is onvolledig als minder dan 2/3 van de inhoud volledig en relevant/juist is uitgewerkt	*Een onderwerp/hoofdstuk is onvolledig als minder dan 2/3 van de inhoud volledig en relevant/juist is uitgewerkt.*	*Een onderwerp/hoofdstuk is bijna volledig als minimaal 2/3 van de inhoud volledig en relevant/juist is uitgewerkt.*	*Een onderwerp/hoofdstuk is volledig als alle onderdelen van de inhoud relevant/juist zijn uitgewerkt.*
De examenkandidaat…			
beheerst de theorie van het onderwerp niet/niet voldoende. Werkt het onderwerp onvolledig en/of niet relevant/onjuist uit.	beheerst de theorie van het onderwerp voldoende. Werkt de kennis, begrippen en concepten van het onderwerp niet volledig maar relevant/juist uit. Geeft bijna volledige voorbeelden hoe de theorie door het bedrijf wordt toegepast.	beheerst de theorie van het onderwerp ruim voldoende. Combineert de kennis en begrippen van het onderwerp met het bedrijf. Geeft voorbeelden van hoe de theorie wordt toegepast door het bedrijf.	beheerst de theorie van het onderwerp goed. Combineert zonder veel moeite, de kennis en begrippen van het onderwerp. Geeft voorbeelden van hoe de theorie wordt toegepast door het bedrijf en hoe het bedrijf de theorie kan toepassen.
voelt zich onvoldoende verantwoordelijk om zelfstandig kwaliteit te leveren. Gebruikt geen, weinig of niet relevante informatie, bronnen en bijlagen.	voelt zich verantwoordelijk om zelfstandig kwaliteit te leveren. Maakt beperkt gebruik van relevante bronnen en bijlagen.	maakt zelfstandig een vertaling van de opdracht en eindresultaat. Maakt gebruik van relevante informatie uit bronnen en bijlagen.	vertaalt en onderbouwt zelfstandig de resultaten van de opdracht, het eindresultaat. Maakt gebruik van alle beschikbare bronnen en bijlagen en vult deze aan met relevante bronnen.
Score (on)volledig en niet relevant/onjuist = 0 punten	**Score bij onvolledig en relevant/juist = 1 punt**	**Score bijna volledig en relevant/juist = 2 punten**	**Score volledig en relevant/juist = 3 punten**

Rubric presentatie			
(on)volledig en niet relevant/onjuist	**onvolledig en relevant/juist**	**bijna volledig en relevant/ juist**	**volledig en relevant/juist**
De examenkandidaat …			
past theoretische begrippen, werkwijze, keuzen en conclusies bij het onderwerp onzorgvuldig toe. Theorie, werkwijze, keuzen en conclusies zijn niet volledig en/of niet relevant. Redeneringen zijn niet logisch en conclusies van het hoofdstuk worden niet of onvolledig benoemd.	past theoretische begrippen, gemaakte keuzes en conclusies bij het onderwerp toe. Theorie, werkwijze, keuzen en conclusies zijn onvolledig en gedeeltelijk relevant/juist. Redeneringen zijn niet volledig logisch. Conclusies van het hoofdstuk worden benoemd en beperkt toegelicht.	past theoretische begrippen, gemaakte keuzes en conclusies bij het onderwerp toe. Keuzes en conclusies bij het onderwerp zijn logisch, bijna volledig en relevant/juist.	past theoretische begrippen, gemaakte keuzes en conclusies bij het onderwerp toe. Gemaakte keuzes en conclusies bij het onderwerp zijn logisch, volledig en relevant/juist.
beantwoordt de mondelinge vragen bij het onderwerp niet, niet juist. Ook niet na doorvragen. kan weinig/geen verdiepende vragen beantwoorden.	beantwoordt de mondelinge vragen in eerste instantie niet volledig, gedeeltelijk juist. heeft meerdere vragen nodig om te komen tot een acceptabel antwoord. Verdiepende vragen worden beperkt of niet correct beantwoord.	beantwoordt de mondelinge vragen in eerste instantie bijna volledig juist. heeft enkele aanvullende vragen nodig om te komen tot een volledig en juist antwoord. Verdiepende vragen worden voor een deel goed beantwoord.	beantwoordt de mondelinge vragen volledig en juist. heeft geen of enkele aanvullende vragen nodig om te komen tot een volledig en juist antwoord. Er worden verdiepende vragen gesteld en deze worden goed beantwoord.
Score (on)volledig en niet relevant/onjuist = 0 punten	**Score bij onvolledig en relevant/juist = 1 punt**	**Score bijna volledig en relevant/juist = 2 punten**	**Score volledig en relevant/juist = 3 punten**

© ESS