

Proeve van Bekwaamheid

Instructie student

Kwalificerend

Naam student:

Datum/periode examen:

Dossier	Keuken
Dossiercrebo	23085
Kwalificatie	Zelfstandig werkend kok
Kwalificatiecrebo	25182
Niveau	3
Cohort	2018 - 2019
Kerntaken	B1-K1, B1-K2, P2-K1, P2-K2
Versie	1v1

Inhoudsopgave

Instructie student	3
1. Voorbereiding	4
2. Uitvoering	5
3. Beoordeling	6
Bijlage	11
Beoordelingscriteria	11

Instructie student

Beste student,

Je gaat een examen, ook wel Proeve van bekwaamheid (proeve) genoemd, doen. De proeve is onderdeel van je diploma. Een proeve bestaat uit verschillende examenopdrachten. Lees deze instructie vóórdat je de proeve gaat doen.

Je begeleider van school moet zorgen dat jij deze instructie op tijd krijgt. Dit is minstens een week voordat je de proeve doet. Je begeleider van school of de begeleider van je leerbedrijf bespreekt deze instructie met je.

Wat staat er in deze instructie?

- De voorbereiding van de proeve.
- De uitvoering van de proeve.
- De beoordeling van de proeve.

Heb je vragen?

Begrijp je iets niet uit deze instructie? Vraag dan aan je begeleider van school of de begeleider van je bedrijf om je te helpen.

Veel succes met de voorbereiding!

1. Voorbereiding

Waarom doe je een proeve?

In je werk moet je verschillende handelingen kunnen uitvoeren. Die handelingen heb je op school of in je leerbedrijf geleerd. Je gaat nu laten zien dat je ze in de praktijk kunt uitvoeren.

Waar ga je de proeve uitvoeren?

Je begeleider van school beslist van tevoren waar jij je examenopdrachten gaat doen. Je doet de examenopdracht in een examenlocatie die daarvoor geschikt is. Dat kan op school zijn of in je leerbedrijf. Het kan zijn dat je een examenopdracht in een rollenspel of simulatie moet uitvoeren.

Hoe lang duurt de proeve?

In de proeve is een tijdschema opgenomen. In dit tijdschema is de totale duur voor de proeve aangegeven. Je spreekt van tevoren het beoordelingsmoment af met de begeleider van je school.

Wat moet je doen vóóordat je de proeve gaat uitvoeren?

Bereid je voor.

- Bekijk van tevoren de ruimte waarin je je proeve gaat doen. Zorg dat je de werkplek kent.
- Lees van tevoren de 'examenopdrachten'.
- Trek de kleren aan die je hoort te dragen in je vak. Of de kleren die je in het bedrijf hoort te dragen.

Wat spreek je vooraf af?

Tijdschema

Je gaat de proeve plannen. Dit doe je in het tijdschema in de proeve.

- Vul de datum of periode van de proeve in.
- Vul de locatie van de proeve in.

Wanneer de examenopdrachten op verschillende momenten plaatsvinden, geef je per examenopdracht de datum/periode en locatie aan.

Bewijsmateriaal

Van school hoor je wanneer je de bewijzen moet inleveren.

- Vul in wanneer je het bewijsmateriaal inlevert.
- Vul in bij wie je het bewijsmateriaal inlevert.
- Vul in hoe je het bewijsmateriaal inlevert.

2. Uitvoering

Een proeve bestaat uit verschillende examenopdrachten. Bij iedere examenopdracht staat aangegeven over welke werkprocessen de opdracht gaat.

Hoe doe je de examenopdrachten?

- Je doet iedere opdracht precies zoals in de 'examenopdrachten' staat.
- Je doet de examenopdrachten alleen.
- Je mag alles gebruiken wat voor deze examenopdracht is neergezet. Bijvoorbeeld boeken of andere hulpmiddelen. Doe dat alleen als het nodig is.

Bewijsmateriaal

Bij een examenopdracht kan het zijn dat je bewijsmateriaal moet inleveren. In de examenopdracht staat onder het kopje 'Wat lever je in?' welk bewijsmateriaal dit is. De beoordelaar beoordeelt het bewijsmateriaal voor de beoordeling van het werkproces.

Wat doe je met het bewijsmateriaal?

- Je zet op het bewijsmateriaal minimaal je naam en de datum.
- Je laat het bewijsmateriaal ondertekenen door de praktijkopleider of beoordelaar uit het bedrijfsleven.
- Je gebruikt hiervoor het formulier "verklaring bewijsmateriaal".
- Je levert je bewijsmateriaal in op het afgesproken moment.
- Je vraagt om een bevestiging voor de ontvangst van het bewijsmateriaal.

Vragen?

- Heb je tijdens het maken van je examenopdracht een probleem? Je mag tijdens het examen vragen stellen aan de organisator. De organisator is een docent van je school of een medewerker van het leerbedrijf. De organisator is nooit een beoordelaar.
- Je mag vragen stellen die je normaal ook aan collega's stelt. Je mag geen vragen stellen over hoe je de examenopdracht moet uitvoeren.
- Krijg je vragen van je beoordelaar, bijvoorbeeld over wat je aan het doen bent? Geef daar dan antwoord op.

Afrondend gesprek

Na afloop van de proeve heb je een afsluitend gesprek met je beoordelaar. Dit gesprek gaat over het verloop en de uitvoering van de proeve. Er zijn twee soorten gesprekken. In het tijdschema van de proeve staat welk soort gesprek je hebt.

- *Eindgesprek*
Het eindgesprek is een verplicht gesprek. In het eindgesprek controleert de beoordelaar de gegeven beoordeling. De beoordelaar stelt vragen om te bepalen of je de kennis en vaardigheden uit de opdracht bezit. Dit is om te bepalen of je de examenopdracht(en) zelf hebt uitgevoerd. Zijn hier twijfels over dan wordt dit voorgelegd aan de examencommissie. Zij neemt dan een besluit over de bevindingen van de beoordelaar. Dit kan tot gevolg hebben dat score van de gegeven eindbeoordeling niet wordt vastgesteld.
- *Evaluatiegesprek*.
Het evaluatiegesprek gebeurt op verzoek van jou en/of beoordelaar. In het evaluatiegesprek worden de werkzaamheden tijdens het examen geëvalueerd. Het gesprek is geen onderdeel van het examen. De uitkomst van het gesprek heeft geen invloed op het vastgelegde eindoordeel.

3. Beoordeling

In de proeve is een beoordelingsmix opgenomen. De beoordelingsmix geeft aan welke beoordelingsvorm of -vormen van toepassing zijn:

- de groende velden met het vinkje vormen een onderdeel van de beoordelingsmix;
- de witte velden zijn niet van toepassing.

De kwalificatie bestaat uit de beoordelingsvormen:

- Observatie
- Bewijs
- Mondeling

Je kan door één of meerdere beoordelaars beoordeeld worden. De beoordelaar beoordeelt aan de hand van een driepuntschaal: 0 (onvoldoende), 1 (voldoende) of 2 (goed).

Een beoordeling met een observatie

Bij een observatie let de beoordelaar op hoe je de handelingen uit de examenopdracht uitvoert. De beoordelaar kijkt naar je terwijl je aan het werk bent. Ook maakt de beoordelaar aantekeningen. In de beoordelingscriteria staat op welke handelingen de beoordelaar let. De beoordelaar bepaalt het oordeel op basis van onderstaande punten.

Wanneer geeft de beoordelaar een 0-score (onvoldoende), 1-score (voldoende) of 2-score (goed)?

0-Score (onvoldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 0-score:

- Je veroorzaakt een gevaarlijke situatie voor jezelf of anderen.
- Je voert de werkzaamheden niet uit zoals dat volgens de opdracht moet.
- Je voert de werkzaamheden in een onlogische volgorde uit.
- Je laat het merendeel van de criteria bij een werkproces niet zien.
- Je maakt een fout in één van de handelingen van de dikgedrukte criteria en herstelt de fout niet.
- Je maakt een bepaalde fout iedere keer opnieuw.
- Je hebt meer hulp en ondersteuning nodig dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt niet *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

1-Score (voldoende)

In de volgende situatie geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je voert de werkzaamheden uit de opdracht voldoende uit.
- Je doet alles in een logische volgorde.
- Je laat het merendeel van de criteria bij een werkproces zien.
- Je maakt geen fouten in de handelingen van de dikgedrukte criteria.
- Je werkt zo zelfstandig als van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

2-Score (goed)

In de volgende situatie geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je voert de werkzaamheden uit de opdracht goed uit.
- Je doet alles in een logische volgorde.
- Je maakt geen fouten in de examenopdrachten.
- Je laat zien dat je niet lang hoeft na te denken over de handelingen en de volgorde van de handelingen. Het is vanzelfsprekend voor jou.
- Je werkt zelfstandig en vlot.
- Je presteert beter dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je hebt *alle* in te leveren documenten *op tijd* ingeleverd. Dit is alleen van toepassing indien documenten ingeleverd zijn.

Een beoordeling met bewijs

Bij een beoordeling met bewijs lever je bewijsmateriaal in. In de examenopdracht staat onder het kopje 'Wat lever je in?' welk bewijsmateriaal je moet uitwerken voor de beoordeling. Dit bewijsmateriaal wordt beoordeeld voor de beoordeling van het werkproces.

De beoordelaar bepaalt het oordeel op basis van onderstaande punten:

Wanneer geeft de beoordelaar een 0-score (onvoldoende), 1-score (voldoende) of 2-score (goed)?

0-Score (onvoldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 0-score:

- Je hebt niet aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt het merendeel van de criteria bij een werkproces niet juist uitgewerkt.
- Je hebt het bewijs niet juist uitgewerkt.
- Je hebt fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.

1-Score (voldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je hebt het merendeel van de criteria bij een werkproces uit het beoordelingsformulier bewijs juist uitgewerkt.
- Je hebt geen fouten in de handelingen van dikgedrukte criteria gemaakt.
- Je hebt een uitwerking gemaakt zoals van een beginnend beroepsbeoefenaar mag verwachten.

2-Score (goed)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je hebt aan alle algemene voorwaarden voor bewijs voldaan.
- Je maakt geen fouten in de examenopdrachten.
- Je hebt een betere uitwerking gemaakt dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.

Een beoordeling met een mondeling

Bij een beoordeling met een mondeling (panelgesprek) krijg je vragen van de beoordelaar over het handelen tijdens de uitvoering van de examenopdracht of het ingeleverde bewijsmateriaal. Je beantwoordt de vragen. Je toont daarmee aan in hoeverre je de werkprocessen beheerst.

De beoordelaar bepaalt het oordeel op basis van onderstaande punten:

Wanneer geeft de beoordelaar een 0-score (onvoldoende), 1-score (voldoende) of 2-score (goed)?

0-Score (onvoldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 0-score:

- Je geeft een antwoord dat inhoudelijk niet correct is.
- Je hebt meer ondersteuning bij het geven van het juiste antwoord nodig gehad dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat niet blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

1-Score (voldoende)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 1-score:

- Je geeft een inhoudelijk antwoord dat correct is.
- Je geeft antwoord op de vraag zoals van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

2-Score (goed)

In één van de volgende situaties geeft de beoordelaar een 2-score:

- Je raakt met het antwoord de essentie van wat gevraagd wordt.
- Je geeft een inhoudelijk beter antwoord dan van een beginnend beroepsbeoefenaar verwacht mag worden.
- Je laat ruim voldoende blijken dat je de kennis/vaardigheden bezit en/of kan toepassen.

Wanneer slaag je voor je proeve?

Je laat in de proeve verschillende werkprocessen zien. In de bijlage vind je de criteria waarop je beoordeeld wordt.

Je slaagt voor de proeve:

- als je alle examenopdrachten kan uitvoeren en
- als je voor alle onderdelen in de beoordelingsmix een 'voldoende' of een 'goed' hebt.

Wanneer weet je of je geslaagd bent?

Je hoort na afloop van je proeve **niet** meteen of je geslaagd bent voor je proeve.

Op basis van de volgende stappen wordt het eindoordeel vastgesteld:

- De beoordelaar vult de beoordelingsformulieren in. Je krijgt voor ieder onderdeel uit de beoordelingsmix een 0-, 1- of 2-score.
- Bij meerdere beoordelaars worden de beoordelingsformulieren besproken.
- Er wordt gekomen tot een eindbeoordeling voor ieder onderdeel uit de beoordelingsmix. Dit wordt ingevuld op het verslag examen.
- De beoordelaar telt alle gegeven scores bij elkaar op en bepaalt het eindoordeel van de proeve: een 'onvoldoende', een 'voldoende' of een 'goed'. Het eindoordeel kan omgerekend worden naar een eindcijfer.
- De beoordelaar ondertekent en levert alle documenten in.
- De examencommissie van school beslist of een juiste beoordeling is gegeven.
- De examencommissie stelt het definitieve eindoordeel vast. In de examenregels van de school kun je de regels vinden die bepalen of je slaagt.

Wat kun je doen als je niet slaagt?

Ben je niet geslaagd voor de proeve? Dan beslist de examencommissie of je de proeve of en deel daarvan opnieuw mag doen.

Bijlage

Beoordelingscriteria

Beoordelingscriteria	
Kerntaak B1-K1 Bereidt gerechten	
W1 Plant zijn werkzaamheden	• Brengt activiteiten, benodigde werkvoorraden en apparaten in kaart. • Inventariseert de uit te voeren werkzaamheden. • Bepaalt de werkvolgorde en maakt een schatting van de benodigde tijd. • Plant werkzaamheden onder begeleiding van een leidinggevende. • Stelt een realistische planning op. • Stemt de planning af met leidinggevende.
W2 Maakt mise en place	• De juiste keukenapparatuur en gereedschappen staan klaar voor gebruik. • Kiest benodigde producten en ingrediënten. • Beoordeelt de kwaliteit en bruikbaarheid van grondstoffen en ingrediënten. • Past snel, precies en nauwkeurig technieken toe om producten en ingrediënten te bewerken. • De producten en ingrediënten zijn verzameld en bewerkt. • Werkt (kosten)bewust met ingrediënten en materialen. • Ingrediënten zijn (indien nodig) tussentijds opgeslagen. • Werkt ordelijk en houdt zich aan opgestelde planning. • Signaleert afwijkingen en rapporteert deze tijdig aan leidinggevende.
W3 Past recepten aan	• Past een recept aan voor een kleiner/groter aantal. Neemt daarbij de standaardhoeveelheid als uitgangspunt. • Voert de berekeningen nauwkeurig uit. • Legt aangepast receptuur, indien nodig, vast in het receptensysteem. • Past receptuur aan voor specifieke wensen van gasten (bijv. geloofsovertuiging, dieeteisen). • Is vindingrijk in het aanpassen van recepturen voor speciale wensen van gasten.
W4 Bereidt gerechten en componenten	• Bereidt gerechten en componenten volgens recept en op basis van de planning. • Overlegt regelmatig met collega's om de werkzaamheden af te stemmen. • Werkt (kosten)bewust met ingrediënten en materialen. • Past de juiste bereidings- of kooktechnieken snel, precies en nauwkeurig toe. • Controleert de smaak, gaarheid en de kwaliteit van gerechten en het bereidingsproces. • Werkt volgens de wet, regels van het bedrijf en veiligheidsregels. • De gerechten zijn van goede kwaliteit en bereid volgens het recept tot op detailniveau. • Afwijkingen in kwaliteit zijn gesignaleerd en gecommuniceerd naar collega's.

W5 Werkt gerechten voor de uitgifte af	• Kiest de juiste ingrediënten en producten. • Werkt (kosten)bewust met ingrediënten en materialen, portioneert de gerechten. • Past de juiste bereidings- of kooktechnieken snel, precies en nauwkeurig toe. • Gebruikt de juiste keukenapparatuur- en gereedschap volgens de gebruiksaanwijzing(en). • Maakt gerechten op door ze te dresser en te garneren conform huisstijl. • De presentatie, consistentie en temperatuur van de gerechten zijn gecontroleerd. • Informeert de gast(en) over de opbouw en de bereiding van gerechten. • Informeert op tijd de bediening als de gerechten klaar staan om door te geven. • Informeert de bediening over de te leveren service en de kenmerken van gerechten. • Werkt volgens de wet, regels van het bedrijf en veiligheidsregels. • Bewaakt de kwaliteit en productiviteit aan de hand van de opgestelde planning.
W6 Maakt werkruimtes, gereedschappen en machines in de keuken schoon	• Kiest de juiste schoonmaakmaterialen en middelen. • Maakt gebruikte apparatuur, materiaal en gereedschappen schoon, indien nodig reinigen, desinfecteren en drogen. • Maakt werkruimtes, gereedschappen en machines na gebruik direct schoon. • Ruimt materialen en gereedschappen veilig en netjes op in een droge en schone omgeving. • Keukenafval is afgevoerd. • Werkt volgens de wet, regels van het bedrijf en veiligheidsregels. • Controleert schoongemaakte en gereinigde apparaten, materialen en gereedschappen op gebreken
W7 Verricht onderhoud aan keukeninventaris	• Controleert de keukenmaterialen nauwkeurig om bijzonderheden, mankementen of slijtage te voorkomen. • Noteert eventuele gebreken en lost kleine problemen zelf op. • Preventief onderhoud is uitgevoerd. • Toont technisch inzicht wanneer hij/zij kleine problemen oplost. • Meldt grote en ernstige problemen of storingen bij zijn leidinggevende. • Werkt volgens de onderhoudsschema's, instructies en veiligheidsregels.

Kerntaak B1-K2 Beheert keukenvoorraden	
W1 Bestelt benodigde producten	• Controleert de voorraad op kwaliteit en houdbaarheid. • Signaleert dat er iets besteld moet worden. • Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in. • Plaatst bestellingen bij leveranciers volgens de bestelmethode van het bedrijf. • Stelt volledige en nauwkeurige inkoopspecificaties op • De bestellijst is volledig ingevuld.
W2 Ontvangt en controleert geleverde producten	• Bestellingen zijn in ontvangst genomen. • Controleert de temperatuur, verpakking, kwaliteit en houdbaarheidsdatum. • Controleert de aantallen, het gewicht en de opslagspecificaties van de goederen aan de hand van de controle- of ontvangstlijst. • Voorkomt derving en stilstand in het productieproces. • Merkt op wanneer er informatie onjuist is en/of er afwijkingen in de bestelling zijn. • Werkt volgens de wet, regels van het bedrijf en veiligheidsregels. • Maakt een verslag over de uitgevoerde controles. • Meldt nauwkeurig en volledig eventuele beschadigingen of afwijkingen in de bestelling bij zijn leidinggevende.
W3 Slaat geleverde producten op	• Controleert of de ingrediënten en producten bewaard kunnen worden in de opslagruimtes. • Werkt bij het opslaan van ingrediënten en producten volgens het principe 'first in, first out'. • Werkt volgens de eisen van HACCP. • Ingrediënten en producten zijn uit- of omgepakt. • Ingrediënten zijn vervoerd naar het magazijn/koelruimte en daar opgeslagen. • Beschrijft de opslagspecificaties en hoe hier rekening mee is gehouden. • Beschrijft de veiligheidsregels voor het opslaan van ingrediënten en producten. • Beschrijft de wettelijke regels voor het opslaan van ingrediënten en producten.
W4 Controleert producten en voert keukenadministratie uit	• Controleert de opgeslagen ingrediënten en producten nauwkeurig op kwaliteit en houdbaarheidsdatum. • Merkt snel afwijkingen op in de kwaliteit van producten. • Houdt de administratie van de keukenvoorraad nauwkeurig bij. • Beschrijft de uitgevoerde controle. • Schrijft relevante gegevens van de ingrediënten en producten op. • Schrijft de productiegegevens op volgens de regels van het bedrijf en relevante wet- en regelgeving.

Kerntaak P2-K1 Vernieuwt en verbetert de dienstverlening in de keuken	
W1 Ontwikkelt nieuwe gerechten	• Stelt creatieve ideeën voor nieuwe recepten voor. • Sluit bij het ontwikkelen van recepten aan bij de laatste ontwikkelingen in de horecabranche. • Sluit bij het ontwikkelen van recepten aan bij de wensen van de gast. • Maakt combinaties van smaakprofielen of vervangt ingrediënten in nieuwe recepten. • Berekent voor het recept nauwkeurig de standaardhoeveelheid en grootte van een portie. • Evalueert recepten en past het recept (indien nodig) aan. • Beschrijft (aanpassingen van) recepten en legt deze volgens de procedures vast in het receptensysteem. • Nieuwe recepten zijn ontwikkeld.
W2 Voert menu-engineering uit	• Voert berekeningen uit voor de foodcost, verkoopprijzen van gerechten en financiële doelstellingen van het bedrijf • Onderzoekt de informatie over de populariteit van gerechten/menu's. • Schat op basis van deze informatie en de berekeningen in welke gerechten het beste bijdragen aan de financiële doelstellingen van het bedrijf. • Weet welke gerechten en menugangen het beste aansluiten op (specifieke) wensen van de gast. • Doet een onderbouwd voorstel voor (wijzigingen van) gerechten op de menu kaart.
W3 Ondersteunt de verbetering van efficiency en de beheersing van kosten	• Stelt nieuwe werkmethoden voor en voert deze waar mogelijk uit. • Doet passende en creatieve voorstellen om de efficiency in de keuken te verbeteren of de kosten te beheersen. • Productieprocessen zijn onderzocht en knelpunten zijn herkend. • Ziet toe op doelmatig gebruik van grondstoffen, apparaten, tijd en energie.
W4 Ondersteunt de verbetering van kwaliteit	• De kwaliteit van gerechten, producten en werkzaamheden is onderzocht. • Stelt drie richtlijnen op voor de verbetering van de kwaliteit van het werk. • Neemt het initiatief om de kwaliteit te verbeteren. • Herkent knelpunten in het werk. • Doet passende en creatieve voorstellen om de kwaliteit te verbeteren of nieuw keukenmateriaal aan te schaffen. • Geeft nieuwe ideeën om de werkmethoden te veranderen en te verbeteren. • Bewaakt de kwaliteit aan de hand van richtlijnen. • Herkent en noteert tijdig afwijkingen.

Kerntaak P2-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	
W1 Instrueert en begeleidt lerende medewerkers	• Geeft lerende medewerkers duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten. • Geeft lerende medewerkers heldere, onderbouwde en opbouwende feedback over zijn functioneren. • Bewaakt de kwaliteit en productiviteit van de medewerker aan de hand van de gestelde kwaliteitseisen. • Signaleert en onderzoekt op tijd knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden. • Geeft bruikbare oplossingen voor de knelpunten. • De lerende medewerkers hebben begeleiding ontvangen die past bij hun leerproces. • Stelt een volledig inwerkprogramma samen. • Beschrijft aanpak, werkwijze en bevindingen over de inwerkperiode.
W2 Voert informele en ondersteunt bij formele gesprekken met lerende medewerkers	• Onderzoekt gegevens over het functioneren van de medewerker en toetst deze tijdens het gesprek. • Voert (in)formele gesprekken over de voortgang van het leerproces. • Maakt duidelijke afspraken met lerende medewerkers tijdens het gesprek. • Motiveert de medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. • Motiveert de medewerker om eigen ideeën en opvattingen te geven. • Handelt zonder vooroordeel en geeft iedereen een gelijke kans. • Voert gesprekken volgens de wettelijke regels en de regels van het bedrijf. • Stelt een agenda op voor het gesprek. • Legt bevindingen vast. • Legt afspraken vast.