

Bijlage VMBO-KB
2019

tijdvak 1

Nederlands CSE KB

Tekstboekje

Lees eerst de opdracht in het boekje Examen VMBO-KB. Zoek daarna de antwoorden op in tekst 1. Je hoeft de tekst dus niet eerst helemaal door te lezen. Let op: deze tekst bestaat uit vier bladzijden!

Tekst 1

Test zonnebrandmiddelen

Minder beschermd dan gedacht

Het is riskant om onbeschermd de zon in te gaan, zeker in de zomermaanden. Een goede zonnebrandcrème lijkt dan onmisbaar. Maar je kunt je verkijken op hoe goed je beschermd bent, want er zijn middelen die een andere factor hebben dan op de verpakking staat.



Beschermingsfactor?

De SPF* op zonnebrandcrèmes geeft aan hoeveel bescherming ze bieden tegen uv B-straling. Bij het onderwerp 'straling' staat meer informatie over de verschillende soorten van straling. Voor de test hebben we dit jaar 15 zonnebrandcrèmes met, volgens de verpakking, factor 30 uitgeprobeerd. De belangrijkste conclusie: drie middelen beschermen niet zo goed als je op grond van de vermelde factor mag verwachten. Er hoort eigenlijk een lagere beschermingsfactor op te staan. Opvallend is dat dit voor twee dure

producten geldt: Clinique en Clarins. Ook de zonnebrandcrème van het budgetmerk Europrofit voldeed niet. Leverancier Kruidvat kwam in actie en heeft al deze producten uit de schappen gehaald. Heeft een product een lagere beschermingsfactor dan erop staat, dan ben je minder lang beschermd dan je denkt. En daardoor kun je ongemerkt verbranden, met alle vervelende gevolgen van dien. De drie middelen die flink afwijken krijgen daarom een lage score. Het omgekeerde troffen we ook aan: Hema, Garnier en La Roche Posay bieden meer bescherming dan ze claimen. Op de verpakking zou eigenlijk 'factor 50+' moeten staan. Al beschermen ze de huid extra goed, je hebt toch liever dat de verpakking de werkelijke factor vermeldt. Ze krijgen er dus geen bonuspunten voor.

* SPF = sun protection factor (beschermingsfactor)

Waar heeft het panel op gelet?

Geur is bij het kopen van een zonnebrandmiddel een belangrijk aspect, maar blijft natuurlijk persoonlijk. Ons panel vindt de producten van Nivea, Cien, Yves Rocher en Garnier het lekkerst ruiken: ze scoren hiervoor een dikke 8! Het panel is minder gecharmeerd van Lavera, Clinique, La Roche Posay en Europrofit.

Plakkerig?

Het gebruiksgemak werd beoordeeld door een panel van 30 consumenten. Onder andere de smeerbaarheid, de plakkerigheid en de geur bleken nogal te verschillen. Ons panel vindt Lavera het minst makkelijk te gebruiken: deze natuurcosmetica smeert wat lastiger en is plakkeriger dan andere middelen. Lavera geeft aan dat dit komt door het soort zonnefilter dat gebruikt wordt. Overigens blijft de huid bij alle crèmes wat plakkerig.

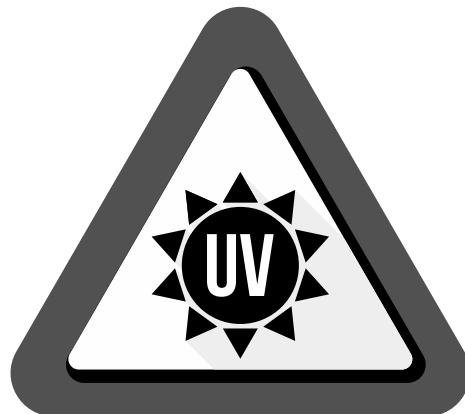
Gevoelige huid

Voor wie een gevoelige huid of een parfumallergie heeft, is geur een punt. Dan wordt het zoeken naar een middel zonder geurstoffen, want die kunnen voor allergische reacties zorgen. In onze test bevatten La Roche Posay en Clinique geen parfum. Er zijn overigens wel (veelal kleinere en door ons niet geteste) aanbieders van producten zonder parfum, of speciaal voor de gevoelige huid.

uv A- of uv B-straling?

De ultraviolette straling (uv-straling) in zonlicht is onder te verdelen in uv A- en uv B- en uv C-straling. Over

die laatste hoeven we ons geen zorgen te maken; ultraviolette straling C bereikt de aarde niet, maar uv A- en uv B-straling wel. De grootste veroorzaker van zonnebrand is uv B-straling. Die laat de huid rood kleuren. Een hoge dosis uv A-straling is ook schadelijk voor de huid. Het schadelijke effect van uv A zie je niet direct; uv A dringt dieper in de huid door, draagt bij aan huidveroudering en veroorzaakt huidkanker. De SPF op zonnebrandcrèmes geeft aan hoeveel bescherming ze bieden tegen uv B-straling. De hoogte van de factor geeft aan hoeveel langer je huid in de zon kan voordat hij rood wordt. Verbrand je zonder bescherming na tien minuten? Dan duurt het met factor 30 dus 300 minuten, oftewel 30 keer zo lang. Mits je voldoende smeert. Op alle verpakkingen in onze test staat dat het product ook beschermt tegen uv A-straling. Dat is mooi, maar helaas staat nergens hoeveel bescherming ze bieden.



Te veel smeren kan niet

Smeer flink! Met een tube van 200 ml kan een gemiddelde volwassene zich een keer of zes van top tot teen insmeren. Breng klodders aan ter grootte van een kleine aardbei op boven- en onderbenen, armen, buik, rug, hals en gezicht. Voor wie niet

met een witte waas op z'n huid wil lopen luidt het devies: goed inwrijven, zelfs de dikste klodders zijn zo uiteindelijk niet meer te zien.

Verpakking

Behalve de informatie over de beschermingsfactor moeten er op de verpakking instructies staan voor het gebruik. We controleerden of die in het Nederlands vermeld zijn. Ook bekeken we de aanwezigheid van een contactadres, leesbaarheid van de ingrediëntenlijst en welke claims erop staan.

Nooit 100% bescherming

Geen enkel zonnebrandmiddel biedt 100% bescherming en SPF 30 biedt niet de dubbele bescherming van SPF 15. Het verschil tussen SPF 30 en SPF 50 is ook veel kleiner dan je mogelijk zou verwachten. SPF 15 biedt een bescherming van 93% tegen uv-B en SPF 50 van 98%.

Wie op een zomerse zonovergoten dag factor 50 kiest, moet toch regelmatig smeren. Bij voorkeur een half uur voordat je de zon in gaat, daarna elke twee uur en zeker als je gezwommen hebt.



Bestand tegen water

De term waterproof mag op een zonnebrandmiddel staan als het na 20 minuten in het water nog de helft van de oorspronkelijke bescherming biedt. Ook in het water ben je dus beschermd, maar de bescherming neemt na een duik wel af. Meer over veilig zonnen is te lezen op consumentenbond.nl/zorgeloos-zonnen.

Overzicht van testoordeel

		merk	testoordeel	bescherming	gebruiksgemak	juiste factor op etiket	parfum	prijs verpakking (in euro's)	inhoud verpakking (in ml)	prijs per 100 ml (in euro's)
		weging voor testoordeel		70%	20%	10%				
■	1	Garnier	7,4	7,4	7,4	7,5	✓	15,00	200	7,50
□	2	Nivea	7,3	7,2	7,6	7,2	✓	17,50	400	4,40
	3	La Roche Posay	7,3	7,4	6,5	8,0		19,50	250	7,80
	4	Eucerin	7,3	7,2	7,8	8,1	✓	16,65	150	11,10
	5	Vichy	7,2	7,2	7,4	7,1	✓	20,90	300	6,95
	6	Biotherm	7,2	7,3	7,1	6,8	✓	31,00	400	7,75
	7	Yves Rocher	7,0	6,8	7,9	7,3	✓	11,90	150	7,95
	8	Kruidvat	6,9	6,9	7,1	7,3	✓	8,00	400	2,00
	9	Cien	6,8	6,5	7,5	7,9	✓	1,00	50	2,00
	10	Nivea Bronze	6,8	7,3	8,4	7,4	✓	15,50	200	7,75
	11	Hema	6,6	7,3	7,5	7,4	✓	6,00	200	3,00
	12	Lavera	6,4	7,0	5,0	5,3	✓	8,80	75	11,70
	13	Clarins	3,1	2,2	7,8	5,1	✓	25,50	125	20,40
◆	14	Europrofit	2,8	1,8	6,4	7,0	✓	3,75	300	1,25
◆	15	Clinique	2,0	1,0	6,7	6,0		24,50	125	19,60

■ beste uit de test

□ beste koop

◆ afrader

Prijzen zijn van half mei, bij verschillende inhouden hebben we de goedkoopste verpakking genomen.

*naar een artikel van Lauri ten Grotenhuis,
Consumentengids, juli/augustus 2017*

Het verdriet van Minoes



(1) Pim Martens is hoogleraar duurzaamheid aan de universiteit van Maastricht. Met wiskundige modellen maakt hij berekeningen die gaan over het veranderende klimaat, de verspreiding van malaria of de invloed van groen gas op het energieprobleem. “Het zijn vaak abstracte onderwerpen en berekeningen, die ver van mensen afstaan”, zegt hij.

(2) Omdat Martens meer met menselijkheid bezig wil zijn in zijn werk, veranderde hij twee letters in het onderwerp waar hij zich dagelijks mee bezig houdt. Zo werd duurzaamheid dierzaamheid. Volgens Martens hebben die twee woorden ook veel met elkaar te maken. “Duurzaamheid gaat over hoe wij met de planeet omgaan, met het klimaat en met de energiebronnen. Maar ook met alles wat leeft, dus mensen, dieren en planten.”

(3) Zo raakte Martens gefascineerd door de relatie van mensen met dieren, vooral die met huisdieren. Het lijkt wel alsof mensen en huisdieren zo erg met elkaar verbonden zijn, dat

ze niet meer zonder elkaar kunnen leven. “Katten en honden, de meest gehouden huisdieren in de westerse wereld, spelen een heel grote rol in het leven van mensen. Maar hoe is dat ontstaan? En waarom is dat samenleven zo belangrijk geworden?”

(4) Onze verhouding met huisdieren gaat terug tot de prehistorie. Toen de mens veranderde van jager-verzamelaar naar boer, werd ook zijn relatie met dieren anders. “Het is moeilijk door onderzoek te bewijzen, maar het is waarschijnlijk dat die eerste samenwerking puur functioneel was: zo zorgden honden voor bescherming en katten hielden muizen weg uit de graanopslag.”

(5) In de loop van de eeuwen werden dieren steeds vaker enkel en alleen voor hun gezelschap gehouden en groeide hun aantal explosief. In 2015 telde Nederland 1,5 miljoen honden en 2,6 miljoen katten; meer dan de helft van de huishoudens heeft een huisdier. De meerderheid van de huisdierhouders ziet zijn hond of kat bovendien als volwaardig lid van het gezin.

(6) Onze liefde voor huisdieren bracht de beroemde Amerikaanse bioloog Edward Wilson tot de volgende uitspraak: “Mensen zouden er vanwege de evolutie op zijn ingesteld om alles wat leeft lief te hebben.” Hoe vaag dat ook klinkt, er is wel degelijk bewijs voor. Zo reageren jonge kinderen positiever op dieren dan op speelgoed, een aanwijzing dat dierenliefde is aangeboren. Dat is

70 bovendien te zien in alle culturen, al
verschilt het vaak wel per cultuur
welk dier aandacht krijgt.

(7) Het houden van een huisdier
beïnvloedt zelfs onze gezondheid
75 positief. Dat blijkt uit een onderzoek
dat in 1980 door Amerikaanse onder-
zoekers is uitgevoerd. Onderzoekers
van de universiteit van Maryland
hebben aangetoond dat meer
80 mensen een jaar na een hartaanval
nog in leven waren, als ze een huis-
dier hadden. Vervolgonderzoek liet
het volgende zien: een huisdier zorgt
ervoor dat bepaalde stoffen in het
85 lichaam worden aangemaakt. Die
stoffen zorgen voor een rustgevend
effect en zorgen er in veel gevallen
voor dat de bloeddruk daalt. En een
lagere bloeddruk heeft een gunstig
90 effect op het lichaam. Kinderen die
opgroeien met dieren blijken boven-
dien meer empathie (inlevingsver-
mogen) te ontwikkelen.

(8) Martens vindt het boeiend dat
95 onze band met huisdieren nog steeds
verder wordt uitgebreid. Zo zijn er
tegenwoordig honden die een epilep-
tische aanval kunnen voorspellen. En
er zijn ook honden die ouderen in
100 verpleeghuizen helpen om actief te
blijven of de eenzaamheid te
verdrijven. “In Amerika zijn er ook
honden die als ‘read buddies’
dienen”, weet Martens. “Kinderen die
105 moeite hebben met lezen, doen zelf-
vertrouwen op door een hond voor te
lezen. Zo kunnen ze oefenen, zonder
het risico te worden uitgelachen.”

(9) In een van zijn onderzoeken pro-
110 beert Martens inzicht te krijgen in de
emoties van huisdieren. “Vroeger
dachten we dat alleen mensen emo-
ties kunnen tonen. Nu weten we dat

veel dieren net zo goed verschillende
115 gevoelens hebben.” Martens zou
graag een ‘atlas van emoties’ voor
dieren maken, zoals de Amerikaanse
psycholoog Paul Ekman deed voor
emoties, zoals angst en boosheid,
120 die door bijna iedereen worden
herkend, van jongs af aan,
onafhankelijk van taal of cultuur.

(10) Dergelijk onderzoek bij dieren is
wel moeilijk, omdat ze niet kunnen
125 praten en hun emotie dus altijd moet
worden geïnterpreteerd door
mensen. Het valt dan ook niet mee.
In een recent onderzoek liet Martens
huisdiereigenaren foto’s sturen van
130 hun hond of kat, met een beschrijving
van de emotie die het dier op dat
moment volgens de eigenaar had.
Vervolgens liet hij de foto’s zien aan
gedragsexperts en aan gewone
135 dierenliefhebbers, met de vraag
welke emoties zij herkenden. Wat
bleek: alleen als het ging om blijd-
schap was er een aanzienlijke over-
eenkomst met wat de eigenaar dacht.
140 Vooral negatieve emoties als verdriet
en teleurstelling werden door nie-
mand herkend.

(11) Martens blijft het een boeiend
onderwerp vinden; een onderwerp
145 waar nog veel onderzoek naar
gedaan kan worden. Zijn fascinatie
voor huisdieren en onze relatie met
dieren in het algemeen heeft er zelfs
voor gezorgd dat het onderzoek naar
150 dierzaamheid en duurzaamheid een
volwaardig onderzoeksgebied is
geworden.

En hoe langer hij zich bezighoudt
met onderzoek bij huisdieren, hoe
155 meer overlap hij ontdekt tussen
duurzaamheid en dierzaamheid.

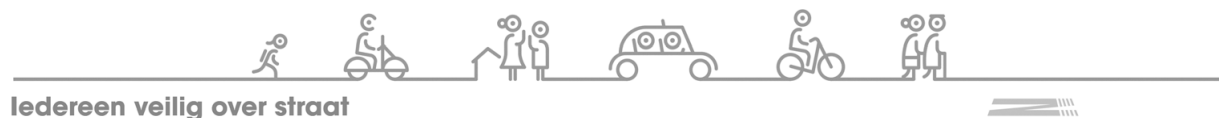
*naar een artikel van Hidde Boersma,
Elsevier, 28 mei 2016*

Wat deze nieuwe verkeersborden betekenen?



Hoe lang is het geleden dat u uw rijbewijs haalde? Twintig jaar? Dertig? Langer? Dan is het nuttig uw kennis op te frissen, want verkeersregels veranderen continu. Komend jaar alleen al is het Ministerie van Infrastructuur en Milieu voornemens om veertien nieuwe borden te introduceren.

Wilt u weten hoe u scoort op de andere verkeersregels? Test uw verkeerskennis op vvn.nl/opfriscursus.



VEILIGVERKEER

naar een advertentie van *Veilig Verkeer Nederland*, *Metro*, 24 december 2015

Liften nieuwe stijl



(1) Liften via internet wordt populair. De Franse carpooldienst BlaBlaCar rukt ook in ons land op en heeft al duizenden gebruikers. Het principe is niet nieuw. Je rijdt met iemand mee en je betaalt een kleine vergoeding. BlaBlaCar brengt passagier en automobilist via een onlineplatform samen. Vooral voor verre ritten is BlaBlaCar geliefd. “Voor korte ritjes neem je niet de moeite om iemand op te pikken, maar wel als je naar Parijs rijdt en iemand voor drie tientjes mee kan nemen”, zegt Shana Smeets, directeur Benelux bij BlaBlaCar.

(2) Het milieu, geld en de gezelligheid. Dat zijn de voornaamste motieven voor autobezitters om hun lege autoplekken aan te bieden. Zo dragen automobilisten op deze manier een steentje bij aan het beschermen van het milieu, door luchtvervuiling en verkeersopstopping te verminderen. “De gemiddelde rit via ons is 330 kilometer. Dat is best lang als je alleen in de auto zit”, zegt Wouter Smits uit Rotterdam. Hij rijdt iedere maand in zijn Ford Fiësta naar zijn schoonfamilie in het Duitse Kiel. “Heen en weer kost me dat zo’n

130 euro. Zowel heen als terug neem ik mensen mee. Meestal op de Duitse stukken. In Duitsland is BlaBlaCar veel groter en bekender dan hier. Veel vrienden uit Duitsland maken er gebruik van.”

(3) Wie een rit aanbiedt, bepaalt zelf de prijs en de tijd. Zowel passagiers als rijders hebben hun profiel weergegeven op de site, zodat je niet bij een roker in de auto hoeft te stappen. Ook het autotype staat erbij, zodat duidelijk is of de koffer mee kan. En – niet onbelangrijk op lange ritten – er is vermeld hoeveel iemand babbelt. Dat gaat van: ‘je zal me niet vaak horen’ naar ‘ik praat als ik zin heb’ tot ‘ik ben een echte kletskaus’.

(4) Veron Wormeester uit Utrecht stapt een paar keer per maand bij een BlaBlaCar-rijder in de auto. “Naar Dortmund, waar mijn vriendin woont. Het is vooral veel sneller dan de trein én goedkoper natuurlijk. In twee uur ben ik er, voor 10 tot 15 euro. Een enkele keer kan de lift niet doorgaan, bijvoorbeeld als de chauffeur ziek is. Dan baal ik wel, want dan moet ik nog snel op zoek naar een andere lift.” Wormeester is 28 jaar, de meeste gebruikers zijn twintigers. “Twintigers omarmen de deeleconomie en daar is BlaBlaCar een prima voorbeeld van. Mijn vader en moeder vinden het maar niks dat ik bij wildvreemden in de auto stap. Het is liften zoals vroeger, alleen dan met meer zekerheid.”

(5) Het autodelen is voor zowel de chauffeur als de passagier vooral financieel het meest interessant. U

kunt morgenochtend op de Thalys naar Parijs springen, maar die
75 treinreis kost u zo'n 120 euro. U kunt ook via BlaBlaCar met bijvoorbeeld Veronique uit Den Haag meerijden. Zij vraagt 26 euro voor een zitplaats in haar Audi A1. De 52-jarige vrouw
80 rookt niet, de wagen stinkt niet naar hond, ze praat niet continu maar draait liever een plaatje, valt te zien aan haar profiel. Er rijden zaterdag nog acht automobilisten naar Parijs.
85 **(6)** Directeur Shana Smeets van BlaBlaCar Benelux is zelf fervent gebruiker en aanbieder. "Ik werk in Parijs en mijn ouders wonen in Antwerpen." De blonde Vlaamse is
90 niet bang bij een engerd in de auto te stappen. "E-mail, telefoonnummer en bankgegevens zijn bij ons geverifieerd. En wat heel belangrijk is, dat zijn de recensies. Als je kunt kiezen
95 tussen iemand zonder profielfoto of iemand mét foto en lovende recensies dan kies je die natuurlijk." Cijfers over het gebruik in Nederland wil ze niet geven. Wereldwijd zijn er al
100 20 miljoen BlaBlaCar-gebruikers in 19 landen. De marktwaarde van het

bedrijf wordt al geschat op 1 miljard euro.

(7) Vooral in Frankrijk waar het
105 bedrijf is ontstaan, is het groot. Daar vraagt BlaBlaCar al 15 procent commissie. In Nederland is de bemiddeling veelal gratis. Het bedrijf verdient hier nog niets aan de ritten.
110 Rotterdammer Smits schat dat hij afgelopen jaar zo'n 1000 euro heeft bespaard door passagiers mee te nemen. "Daar moet je het niet alleen voor doen. Je moet het ook leuk
115 vinden om mensen te ontmoeten. Vorige week hadden we een Australische die via BlaBlaCar in Europa rondreist. Hartstikke leuk om haar verhalen te horen."
120 **(8)** BlaBlaCar wordt niet zoals taxi-dienst Uber bestookt met rechtszaken. Het grote verschil is dat je een rit via BlaBlaCar niet kunt bestellen. Iemand rijdt en je kunt
125 meerijden tegen een vergoeding. "Onze rijders mogen geen winst maken. Het is echt delen van de kosten", zegt Shana Smeets. Daar windt ze geen doekjes om. Misschien
130 is dat ook wel de kracht van 'Blabla?'

*naar een artikel van Ton Voermans
(afbeelding van Fanny Versteegh),
de Gelderlander, 19 juni 2015*

Niet gebeld is niet gesolliciteerd

(1) “Kijk, zo ben ik aan mijn nieuwe baan gekomen”, zegt Juliët Boogaard (18) uit Amstelveen. Op haar iPhone laat ze een serie Whatsapp-berichten zien. De eerste tekst is van een vriendin die Juliët aanbeveelt bij haar baas. Hij schrijft terug dat ze haar gegevens naar hem mag mailen. “Mijn vriendin heeft een screenshot van die berichten naar mij gestuurd. Daarna heb ik via de app een afspraak voor mijn sollicitatiegesprek gemaakt.”

(2) Juliët krijgt stress van bellen, dus komt ze er dit keer makkelijk vanaf. Zonder ook maar één telefoontje te plegen, heeft ze haar baan bij een congrescentrum bemachtigd. Toen ze nog op de middelbare school zat, deed ze al zo veel mogelijk via de mail of Whatsapp. “Ik kan daar veel beter bedenken hoe ik wil reageren. Zelfs toen ik achter de kassa van de supermarkt zat, stuurde ik een Facebookbericht naar mijn chef als ik verkeerd was ingeroosterd. Van een telefoontje met mijn dokter word ik al nerveus. Ik schrijf uitgebreid op een briefje wat ik wil zeggen en ga alleen zitten bellen, zodat ik niet word afgeleid.”

(3) Juliët is zeker niet de enige jongere met telefoonangst. Tijdens een ruim twee jaar durend project met vierhonderd middelbare scholieren in Nederland, Polen en Griekenland merkte communicatietrainer Onno Hansen van IDentifEYE dat het merendeel veel liever contact heeft via de computer.

(4) “Ik ben de resultaten nog aan het uitwerken, maar de jongeren lieten tijdens de workshops vaak blijken dat ze het stressvol vinden om offline te communiceren. Online kunnen ze hun reactie bijschaven, maar aan de telefoon of face to face moeten ze direct reageren. Dat vinden ze eng. En hoe minder ze oefenen, hoe vaker ze een telefoontje uitstellen of proberen te ontlopen.”

(5) Hansen verwijst naar een Amerikaans onderzoek uit april 2015, waaruit blijkt dat 92 procent van de Amerikaanse scholieren tot 18 jaar dagelijks gebruikmaakt van digitale kanalen en 24 procent zelfs constant online is. Hij kent ze in Europa ook: de jongeren die voortdurend op hun schermjuren, of midden in een serieus gesprek worden afgeleid door een piepje, omdat er een ‘appje’ binnenkomt. In de workshops leert Onno Hansen jongeren hoe ze zich on- en offline zelfbewuster kunnen profileren.

(6) “Niet gebeld, is niet gesolliciteerd. Dat is een gouden regel”, zegt Geert-Jan Waasdorp. Hij is directeur van een bureau dat de arbeidsmarkt onderzoekt. “Door een goed telefoongesprek voorafgaand aan een sollicitatie heeft een kandidaat een voor-sprong in de procedure. Voor jongeren zou dit echt een onderscheidend voordeel zijn. Ik heb ook weleens iemand aangenomen die voor de deur stond met zijn cv. Zo’n persoon heeft zich dan toch al even gepresenteerd.”

(7) Binnenlopen bij een bedrijf is wel even wat anders dan thuis speuren naar vacaturesites, bedrijfspagina's en LinkedIn-groepen waar de
85 gedroomde baan voorbij kan komen. Anderhalf jaar geleden heeft het bureau van Waasdorp onderzocht hoe mensen werk proberen te vinden. Online zoeken stond bij alle
90 leeftijdsgroepen bovenaan. Een op de zes baanzoekers onder de 25 jaar maakt zelfs uitsluitend gebruik van digitale kanalen.

(8) Dat komt niet alleen voort uit
95 'angst voor rechtstreeks contact'. Jongeren hebben niet meer geleerd hoe ze moeten bellen, denkt Waasdorp. "De digitale wereld is een tweede natuur voor ze geworden.

100 Voor jongeren heeft een app net zo veel waarde als een belletje. Alleen zien wij een generatiekloof met de werkgevers die mensen nog op de traditionele manier aannemen. Dan
105 kun je zeggen: ze nemen me maar zoals ik ben. Maar die werkgevers beslissen wel over jouw toekomst."

(9) Zolang de beslissers afgaan op aanbevelingen, open sollicitaties,
110 uitzendbureaus en netwerkcontacten, adviseert Waasdorp die kanalen ook te gebruiken. "Natuurlijk moet je online middelen blijven inzetten.

Bijvoorbeeld door een Facebook-
115 bericht te sturen naar het bedrijf waar je solliciteert: ik wil graag even langskomen met mijn cv. Wanneer schikt het? Verras de werkgever maar, dat werkt."

120 (10) Waasdorp reageert enthousiast als hij hoort dat er op sommige scholen bel-les wordt gegeven door docenten. Met de stoelruggen naar elkaar leren de leerlingen dat ze hun verhaal niet meteen bij de telefoniste moeten afsteken, consequent 'u' moeten blijven zeggen en niet braaf hun vragenlijstje moeten afwerken, maar moeten ingaan op wat de ander
130 vertelt. "Briljant! Laat leerlingen maar oefenen hoe ze een telefoongesprek moeten voeren. Ik weet zeker dat ze dan een voorsprong hebben op de arbeidsmarkt."

135 (11) Juliët Boogaard moet er ook aan geloven: haar baas heeft gevraagd of ze af en toe in het callcentrum wil werken. "Gelukkig krijg ik eerst een telefoontraining." Juliët maakt haar
140 beltegoed nu al niet op. Hoe vaak denkt ze haar mobiel over vijf jaar nog aan haar oor te hebben? "Waar-schijnlijk bel ik dan alleen nog met mijn moeder. Of zij belt mij, omdat ik
145 niet snel genoeg reageer op haar app."

*naar een artikel van Jolan Douwes,
de Volkskrant, 9 september 2015*

*De teksten die voor dit examen gebruikt zijn, zijn bewerkt om ze geschikt te maken voor het examen. Dit is gebeurd met respect voor de opvattingen van de auteur(s). Wie kennis wil nemen van de oorspronkelijke tekst(en), raadplege de vermelde bronnen.
Het College voor Toetsen en Examens is verantwoordelijk voor vorm en inhoud van dit examen.*