STUDIEREIS

OVER DE GRENS



LEERJAAR 1 - CHALLENGE 1

PROJECT 1: STUDIEREIS

COHORT 25

gilde international

INHOUD

Het project
Kerntaken en werkprocessen
Junior Manager International Trade
International Supply Chain Manager
International Event Manager
International Retail Manager
International Hospitality Manager
Feedback
Reflectie

HET PROJECT

Aan het einde van dit project gaan we met de hele groep een week op studiereis, in het buitenland! Een reis om je te verdiepen in internationalisering, om elkaar beter te leren kennen en om je organisatie-skills te verbeteren. Je gaat onder andere kennismaken met de andere talen, cultuur, de omgang met mensen en werkzaamheden van je eigen uitstroomrichting. Tijdens de voorbereidingen ga je samenwerken met de andere uitstroomrichtingen. Ook ga je communiceren naar overige betrokkenen zoals ouders.

Het project bestaat uit twee fasen.

Tijdens de **eerste fase** gaan jullie in groepjes een bestemming uitwerken. Deze groepjes bestaan uit 4 á 5 personen. In de voorbereidingen kijk je naar het vervoer, de bezienswaardigheden, een verblijf en de bijkomende kosten. Dit moet allemaal zo goedkoop mogelijk. Ook werk je uit hoe je dit aan alle betrokkenen gaat presenteren! Want op **23 september** presenteer je met je groep op de wereldmarkt de gekozen bestemming. Dit is je kans om de bestemming te pitchen en anderen te overtuigen van de unieke waarde en leerervaring die jullie bestemming biedt. Aan het einde van deze markt brengen alle deelnemers een stem uit op hun favoriete bestemming.

Tijdens de **tweede fase** wordt het verblijf en vervoer geboekt en een draaiboek met het dagprogramma gemaakt. Of jij een dagdeel moet organiseren is terug te vinden in de onderdelen per uitstroomrichting. Let erop dat het dagdeel niet alleen jouw interessegebied aanspreekt maar ook het interessegebied van anderen. Alle overige zaken worden afgerond zodat we kunnen vertrekken. Ook houden jullie een ouderavond op **6 oktober** waar de ouders worden ingelicht. **We vertrekken op 27 oktober en komen 31 oktober terug.** Hierna zal nog een bufferweek zitten om bewijsstukken in te leveren.

Tussendoor hebben we nog twee inlevermomenten van je bewijsstukken: inlevermoment 1 is op vrijdag 26 september en inlevermoment 2 is op 7 november.

Onze bestemming ligt in jullie handen!

HET PROJECT - STEMMEN OP DE WERELDMARKT

Aan het einde van de wereldmarkt brengen alle deelnemers een stem uit op hun favoriete bestemming.
Voordat je een stembus krijgt voor jouw bestemmening moet je groepje aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Jullie hebben een offerte van een verblijf. Hierin staat de prijs maar ook de betalingsvoorwaarden, tijden van in- en uitchecken en eventueel ontbijt.
- Jullie hebben een offerte van vervoer. Hierbij horen ook vertrektijden en aankomsttijden.
- Jullie hebben minimaal 3 activiteiten en/of hotspots en/of Retail concepten uitgezocht.
- Jullie hebben een begroting gemaakt en uitgezocht hoeveel geld er dan nog over is.

De projectcoach checkt of jullie aan de bovenstaande voorwaarden voldoen.

Hoe gaat het stemproces?
Jullie hebben verschillende bestemmingen uitgezocht. Elk groepje dat voldoet aan bovenstaande voorwaarden, na goedkeuring van docent, heeft een stembus gekregen. Hier mag je dus op stemmen.

1. Je krijgt 5 muntjes om te stemmen. Het is belangrijk dat je je muntjes over **minimaal 2** bestemmingen verdeelt; je mag niet al je muntjes op één bestemming zetten.
2. Denk goed na over hoe je je muntjes wilt verdelen. Je kunt bijvoorbeeld 3 muntjes in de pot voor bestemming A en 2 in de pot voor bestemming B doen.
3. Wanneer je hebt besloten, loop je naar de stemtafel en stop je jouw muntjes in de bijbehorende potten voor jouw gekozen bestemmingen. Het stemmen is anoniem, dus voel je vrij om je echte voorkeuren te laten zien.
4. Zodra iedereen heeft gestemd, tellen we de muntjes om de winnende bestemming te bepalen. De uitslag wordt gedeeld en besproken.
5. Wanneer er bestemmingen met een gelijkspel uit de stemming komen, worden deze nogmaals in de stemronde gegooid. Hier stemt de klas dus in een tweede ronde op de eindbestemming. Dit wordt gedaan totdat er 1 bestemming als winnaar uit de bus komt.

Nog even de belangrijkste regels: verdeel je 5 muntjes over **minimaal 2** bestemmingen en je mag niet al je muntjes in één pot stoppen.

VEREISTEN MEEGAAN OP REIS

We kijken ernaar uit om samen op studiereis te gaan! Maar om te zorgen dat iedereen goed voorbereid én verantwoord mee op reis gaat, zijn er een aantal belangrijke voorwaarden waaraan je moet voldoen. Alleen studenten die aan deze voorwaarden voldoen, mogen deelnemen aan de studiereis.

Minimaal 80% aanwezig bent geweest bij de projectlessen

- Je aanwezigheid wordt geregistreerd.
- Te veel afwezigheid (zonder geldige reden) betekent helaas dat je niet mee mag.

Alle verplichte inlevermomenten op tijd hebt afgerond

- Dit geldt voor het bewijs in JobJourney én de taken per uitstroomrichting.
- Check per week welke opdrachten je moet inleveren en zorg dat je volledig bent.

Een ondertekend toestemmingsformulier van je ouders/verzorgers hebt ingeleverd

- Zonder toestemming mogen we je niet meenemen naar het buitenland.
- Lever dit formulier uiterlijk in op de datum die je van je coach hoort.

Heb je vragen over deze voorwaarden? Neem dan contact op met je projectcoach of één van de docenten.

Samen zorgen we voor een leerzame en onvergetelijke reis!

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

JUNIOR MANAGER INTERNATIONAL TRADE

Stap 1: B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften
Bewijsstukken: voorbereiding vragen, notulen gesprekken, bewijsstuk klassenoverleg

1. Je gaat eerst in kaart brengen aan wat voor eisen de marketing- en communicatie-activiteit moet voldoen. Ga het gesprek aan met studenten en je eigen ouders en familie. Dit bereid je voor door vragen op te stellen. Denk hierbij aan: Wat vinden zij leuk om terug te zien online? Hoe vaak willen zij een post op sociale media of andere platvormen? Voorbeelden zijn ook een aftermovie, collage of tijdschrift.
2. Houd rekening met hoe de opleiding online wil overkomen, welke 'wensen en behoeftes' liggen hier en hoe de activiteiten eruit moeten komen te zien? Denk bijvoorbeeld aan huisstijl, kleuren en tekst. Dit zijn onderdelen die je met docenten en teammanagers bespreekt.
3. Als iedere student informatie heeft verzameld gaan jullie samenzitten. Hebben jullie dezelfde bevindingen? Stem samen af met welke eisen jullie gaan werken.

Stap 2: B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit
Bewijsstukken: Marketingplanning, bewijsstuk gegeven presentatie, gekregen feedback, marketing- en communicatie activiteit en bewijsstuk dat deze uitgevoerd is

1. Als jullie weten welke eisen van belang zijn gaan jullie een marketingplanning maken. Elke student ontwikkelt minimaal 1 marketing- en communicatie-activiteit aan de hand van de verzamelde gegevens. Zo laat je bijvoorbeeld de voorbereidingen zien, help je met het opbouwen van een ouderavond en nog meer. Hiervoor maak je ook een planning. Wanneer gaat wie welke activiteit doen en wat is het doel hiervan? Deze marketingplanning presenteer je aan de klas.
2. Vervolgens ga je jouw onderdeel van de marketing ontwikkelen. Wanneer dit af is vraag je feedback aan docenten en studenten. Deze feedback noteer je en pas je aan waar nodig is.
3. Als laatste ga je, zoals aangegeven in de marketingplanning, je marketingactiviteit uitvoeren. Dit kan bijvoorbeeld het bijhouden van het instagramverhaal zijn of het maken van een aftermovie.

P6-K1-W3: Ondersteunt import- en/of exportproces
Bewijsstukken: gestuurde e-mails en reacties, telefoongesprekken, opgevraagde offertes, voor- en nadelenanalyse en bewijsstuk gegevens presentatie

1. Als je met je groepje een bestemming hebt gekozen ga jij opzoek naar een verblijf. Dit verblijf moet zo goedkoop mogelijk zijn. Aan de hand van de criteria (die door Hospitality zijn opgesteld) zoekt elke student minimaal 2 verblijven en vraagt hier een offerte voor aan. Zorg dat je een keurige e-mail opstelt met de benodigde informatie. Wanneer je binnen 3 werkdagen geen reactie hebt gekregen bel je ze.
2. Deze offertes analyseer je en maak je een voor- en nadelenanalyse op. Voldoet het aan alle criteria, hoe duur is het, wat zijn de betalingsafspraken? Op basis van je analyse onderbouw je welk verblijf jouw voorkeur heeft. Dit voorstel doe je in overleg met je groepje. Zorg dat je van dit overleg ook een bewijsstuk maakt. Het gekozen verblijf laat je ook zien op de wereldmarkt.
3. Afhankelijk van de uitkomst van de wereldmarkt ga je, samen met de projectcoach, het verblijf boeken. Zorg dat je dit samen met de klas doet.

Kerntaken en werkprocessen gaan door op de volgende pagina!

P6-K2-W1: Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk
Bewijsstukken: bevestiging boeking verblijf, algemene mail in Word, bevestiging boeking transport en contact, in kaart gebrachte bedrijven en voorstel

- Jullie boeken het verblijf en houden waar nodig contact met ze. Zo zorg je dat zij alle gegevens hebben, we weten wanneer we kunnen inchecken en dat de kamerindeling doorgestuurd wordt. Dit versnelt het incheckproces.
- Jullie maken gezamenlijk één algemene mail die verstuurd wordt naar alle bedrijven die betrokken waren tijdens de reis. Deze wordt o.a. verstuurd naar het verblijf, het transportbedrijf en eventuele andere bezoeken die we doen.
- Ook zorgen jullie dat het transport naar het land van bestemming geboekt is. De manier van transporteren wordt bepaald door de studenten van Supply Chain. Het contact met dit transportbedrijf gaat via jullie
- Als laatst kijk je welke bedrijven in jouw uitstroomrichting in de plaats van bestemming liggen. Welke bedrijven zijn interessant? Stel je zou op zakenreis of buitenlandstage gaan, welk bedrijf wil je dan bezoeken en waarom? Hier schrijf je een voorstel voor.

P6-K2-W2: Voert accountanalyse uit
Bewijsstukken: Accountmanagement-tool en opgehaalde gegevens
Jullie ontwikkelen een manier van accountmanagement (contactbeheer). Je maakt op een creatieve manier inzichtelijk met welke bedrijven wij allemaal te maken krijgen. Hierbij bekijk je alle betrokken bedrijven op verschillende criteria, denk hierbij aan prijzen, ligging (adres) en benodigde gegevens zoals contactpersonen. Deze verwerk je in een zelf ontwikkeld document. Ook de contacten van andere uitstroomrichtingen moeten hierin komen. Denk hierbij aan het verblijf, de restaurants, andere geplande activiteiten.

Na de studiereis:
P6-K2-W3: Bewaakt de voortgang van een accountplan
Bewijsstukken: feedback gebruikers, en eventueel aangepaste accountmanagement-tool
Je bewaakt en evalueert je opgestelde accounts. De feedback van de gebruikers (klasgenoten en docenten) neem je mee in de beslissing over hoe waardevol een contact is. Voordat je op studiereis gaat kun je hier al een vragenlijst, interview of feedbackformulier voor ontwikkelen. Deze kun je na de reis meteen uitsturen. Denk daarbij aan vragen als: Was het transport op de gekozen manier bevallen? Waren er bijkomende kosten waar geen rekening mee is gehouden? Zijn er zaken die je anders zou doen? Dit geef je ook in het document aan.

OP TE LEVEREN RESULTAAT:

Op te leveren na wereldmarkt (26-9-2025)

- B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften
  - Bewijsstukken: voorbereiding vragen, notulen gesprekken, bewijsstuk klassenoverleg
- B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit
  - Bewijsstukken: Marketingplanning, bewijsstuk gegeven presentatie, gekregen feedback, marketing- en communicatie activiteit en bewijsstuk dat deze uitgevoerd is (afhankelijk van je datum in de marketingplanning)
- P6-K1-W3: Ondersteunt import- en/of exportproces
  - Bewijsstukken: gestuurde e-mails en reacties, telefoongesprekken, opgevraagde offertes, voor- en nadelenanalyse en bewijsstuk gegevens presentatie
- P6-K2-W1: Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk
  - Bewijsstukken: in kaart gebrachte bedrijven en voorstel

Op te leveren na de studiereis (7-11-2025)

- B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit
  - Bewijsstukken: Marketingplanning, bewijsstuk gegeven presentatie, gekregen feedback, marketing- en communicatie activiteit en bewijsstuk dat deze uitgevoerd is (afhankelijk van je datum in de marketingplanning)
- P6-K2-W1: Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk
  - Bewijsstukken: bevestiging boeking verblijf, algemene mail in Word, bevestiging boeking transport en contact
- P6-K2-W2: Voert accountanalyse uit
  - Bewijsstukken: Accountmanagement-tool en opgehaalde gegevens
- P6-K2-W3: Bewaakt de voortgang van een accountplan
  - Bewijsstukken: feedback gebruikers, en eventueel aangepaste accountmanagement-tool

B1-K1-W1: Brengt ketenlogistiek in kaart
Bewijsstukken:

- Een eenvoudig schema (flowchart / stroomdiagram)
- Kort verslag (max. 1 A4, in Word) of een video/vlog (max. 3 minuten)

Om de reis goed te organiseren, is het belangrijk dat we duidelijk hebben welke stappen er allemaal gezet moeten worden en wie daarbij een rol speelt. Samen met je klasgenoten maak je een overzicht van de belangrijkste stappen in de voorbereiding en tijdens de uitvoering van de reis. Je verdeelt taken, legt vast wie verantwoordelijk is en noteert de deadlines in een planning.

Je laat dit proces zien in een schema (flowchart of stroomdiagram) waarin duidelijk wordt hoe mensen, informatie en geld bij de organisatie van de reis betrokken zijn.

Tot slot leg je uit welke invloed onze studiereis op het milieu heeft en wat we kunnen doen om deze invloed kleiner te maken. Dit doe je in een kort verslag van maximaal 1 A4, of in een video/vlog van maximaal 3 minuten.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL SUPPLY CHAIN MANAGER

B1-K1-W3: Handelt bij problemen en incidenten in het logistieke proces en transport
Bewijsstukken:

- Noodplan voor mogelijke verstoringen (tekst, video/vlog + stroomdiagram of infographic, deelbaar *via WhatsApp*)
- Incidentenregister (lijst met problemen en oplossingen, deelbaar in de groepsapp)
- Verzamelde gegevens van alle studenten (voor de calamiteitenkaart, aanleveren aan projectleiding)

Voor de voorbereiding:

- Je maakt samen een noodplan voor mogelijke problemen, zoals vertraging van vervoer, ziekte, verkeerde boekingen of problemen met de accommodatie. Dit plan werk je niet alleen in tekst uit, maar ook in een visuele vorm (stroomdiagram of infographic) zodat het voor iedereen duidelijk is. Zorg dat het plan makkelijk gedeeld kan worden, bijvoorbeeld in de WhatsApp-groep.

- Daarnaast zorg je dat alle studenten hun persoonlijke gegevens hebben aangeleverd (zoals naam, adres, telefoonnummer, paspoortnummer, verzekeringsgegevens en contactpersoon thuis). Samen met de de projectleiding gebruik je deze gegevens om de calamiteitenkaarten op te stellen en te verspreiden.

Tijdens de reis:

- Je gebruikt het noodplan wanneer er een probleem optreedt en houdt een incidentenregister bij waarin je noteert wat er misging en hoe dit is opgelost. Zowel het register als het noodplan worden gedeeld in de WhatsApp-groep, zodat alle betrokkenen direct op de hoogte zijn.

B1-K2-W1: Organiseert en begeleidt werkoverleg
Bewijsstukken:

- Agenda, notulen en actielijst
- Evaluatieverslag (kort verslag max. 1 A4 of vlog max. 3 minuten)

Tot de wereldmarkt (voorbereiding):

- Jij als ISCM-student neemt aan deel het klasoverleg namens en waar nodig levert input aan voor de agenda. Je oefent vooral met luisteren, terugkoppelen en ervaren hoe overleg werkt.

Na de wereldmarkt (als de bestemming gekozen is) en ook tijdens de reis:

- Na de wereldmarkt neemt een kernteam het klasoverleg over. Jij en je ISCM-medestudenten maken alle deel uit van dit kernteam. Jullie nemen om de beurt de rol van organisator van het overleg op je.

- Verder zorg je dat
  - iedereen vooraf weet wat er besproken gaat worden;
  - alles wat besproken is wordt vastgelegd, zodat je het later kunt teruglezen;
  - waakt over de afspraken, door te checken of ze nagekomen worden.

- Na afloop van ieder overleg maak je een korte evaluatie (1 A4 of vlog van max. 3 minuten) waarin je uitlegt wat goed ging en wat je volgende keer ander zou aanpakken.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL SUPPLY CHAIN MANAGER

P1-K1-W1: Maakt een planning en organiseert het transport
Bewijsstukken:

- Bewijsstukken:
- Bestemmingsanalyse
- Transportplan (incl. PPT)
- Routeplanning van de activiteiten
- Communicatiebewijs (planning, afspraken en updates gedeeld met betrokkenen)

Voor de voorbereiding:
Het organiseren van een studiereis geeft je de kans om te laten zien dat je kunt plannen en overzicht houden. Samen met je groep ga je stap voor stap de reis voorbereiden.

Kies een bestemming

- Onderzoek mogelijke bestemmingen met je groep. Vergelijk de opties op prijs, veiligheid, wat je er kunt leren en wat interessant is voor de deelnemers.

Regel het vervoer

- Bepaal welk soort vervoer het meest geschikt is om naar de bestemming te reizen (bijvoorbeeld bus, trein of vliegtuig) en hoe je ter plekke gaat reizen (bijvoorbeeld met metro, tram of huurauto). Schrijf de belangrijkste details op: vertrek- en aankomsttijden, kosten en reistijd.

Plan de routes voor de activiteiten

- Overleg met de Hospitality- en Event Management studenten welke bezienswaardigheden jullie gaan bezoeken en welke activiteiten er plaats gaan vinden. Maak een overzichtelijke routeplanning langs de activiteiten, rekening houdend met openingstijden en reistijden. Als het nodig is, maak je een plan voor meerdere dagen. Samenwerking en afstemming met andere groepen is zeer belangrijk!

Houd rekening met beleid en regels

- Controleer welke veiligheidsvoorschriften en richtlijnen gelden voor het gekozen land. Je kunt hiervoor bijvoorbeeld de site van het Ministerie van Buitenlandse Zaken gebruiken.
- Leg alles goed vast
- Zorg dat alle informatie overzichtelijk wordt opgeschreven en bewaard: boekingen, reisschema's, adressen, telefoonnummers en budgetten. Zet dit in een centrale map (bijv. Google Drive) zodat iedereen erbij kan.

Communiceer de planning

- Maak duidelijk wie allemaal de planning moeten krijgen (studenten, docenten, coaches, eventueel externe partners). Zorg dat iedereen op tijd de juiste informatie ontvangt.

OP TE LEVEREN RESULTAAT:

Op te leveren na wereldmarkt (26-09-2025)

- B1-K1-W1: Brengt ketenlogistiek in kaart
  - Een eenvoudig schema (flowchart / stroomdiagram) van je reis

- B1-K1-W2 Bewaakt het logistieke proces
  - Centrale map met alle documenten en gegevens.
  - Planningstool voor voortgang logistiek proces.

- B1-K1-W3 Handelt bij problemen en incidenten in het logistieke proces en transport
  - Gegevens studenten voor calamiteitenkaart (aanleveren projectleiding).

- P1-K1-W1 Plant en organiseert het transport
  - Bestemmingsanalyse
  - Transportplan incl. PPT
  - Routeplanning van alle activiteiten op de plaats van de bestemming

Op te leveren na de studiereis (07-11-2025)

- B1-K1-W1 Brengt ketenlogistiek in kaart
  - Kort verslag (max. 1 A4) of vlog (max. 3 min.) over de milieugevolgen van de reis en hoe deze te beperken.

- B1-K1-W2 Bewaakt het logistieke proces
  - Communicatie en acties die het proces laten zien (bijv. WhatsApp-berichten, bevestigingsmails, foto's van overlegmomenten)

- B1-K1-W3 Handelt bij problemen en incidenten in het logistieke proces en transport
  - Noodplan met schema/infographic (deelbaar in WhatsApp)."
  - Incidentenregister met problemen en oplossingen (deelbaar in WhatsApp).
  - Gegevens studenten voor calamiteitenkaart (aanleveren projectleiding).

- B1-K2-W1 Organiseert en begeleidt werkoverleg
  - Agenda, Notulen, Actielijst en evaluatie van de overlegmomenten

- P1-K1-W1 Plant en organiseert het transport
  - Communicatiebewijs (planning, afspraken en updates gedeeld met betrokkenen)

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL EVENT MANAGER

B1-K1-W4: Doet voorstellen voor evenementplannen en/of stelt deze bij
Bewijsstukken:

- **Voorstellen voor evenementenplannen wereldmarkt**
- **Voorstellen voor evenementenplannen sportevenement.**

Je gaat in het lokaal van leerjaar 1 een wereldmarkt organiseren voor de hele klas. Iedere uitgewerkte bestemming moet zichtbaar zijn tijdens deze beurs. Het doel van deze beurs is dat klasgenoten anoniem met elkaar beslissen wat de definitieve bestemming voor de studiereis gaat worden. Je opdrachtgever is de Event docent. Van haar krijg je de instructie.
Je gaat op de gekozen bestemming een sportevenement organiseren voor de hele klas. Je doet voorstellen voor de invulling van dit evenementenplan. Je opdrachtgever is ook hier de event docent. Van haar krijg je de instructie

B1-K1-W5: Je maakt een evenementenplan met een alternatief en presenteert deze
Bewijsstukken:

- **Presentatie evenementplan met alternatief voor de wereldmarkt**
- **Presentatie evenementplan met alternatief voor het sportevenement**

Als je weet welk voorstel het gaat worden ga je het evenementplan verder uitwerken. Dit doe je zowel voor de wereldmarkt als voor het sportevenement op de bestemming.

B1-K2-W1: Werkt een draaiboek en callsheet uit
Bewijsstukken:

- **Draaiboek wereldmarkt**
- **Draaiboek sportevenement**

Ter voorbereiding op de uitvoering verwerkt je alles wat voor het evenement geregeld is, in een draaiboek.

B1-K2-W2: Regelt de promotie van het evenement
Bewijsstukken:

- **Promotiemiddel wereldmarkt**
- **Promotiemiddel sportevenement.**

Je zorgt dat je klasgenoten enthousiast worden van jouw evenement door middel van een promotiemiddel.

B1-K2-W3: Regelt de inhuur/aankoop van materialen, mensen, techniek, (virtuele) ruimtes, catering, vervoer en voorzieningen.
Bewijsstukken:

- **Communicatie met derden en reserveringsbevestigingen voor de wereldmarkt**
- **Communicatie met derden en reserveringsbevestigingen voor het sportevenement.**

Je regelt locatie, alle benodigde materialen, bemensing en dergelijke om het evenement succesvol uit te voeren. Zowel voor de wereldmarkt als voor het sportevenement regel je alle benodigdheden.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL EVENT MANAGER

B1-K2-W6: Regelt de inrichting van ruimtes, de installatie van materialen en apparatuur en de dagelijkse voorzieningen.
Bewijsstukken: Communicatie met derden en draaiboek wereldmarkt
Je zorgt dat voor alle betrokkenen de dagelijkse voorzieningen en benodigdheden zijn geregeld. Je verwerkt al deze gegevens in het draaiboek.

B1-K3-W1: Bewaakt de voortgang tijdens het evenement
Bewijsstukken:
- **Draaiboek en bewijs uitvoering wereldmarkt**
- **Draaiboek en bewijs uitvoering sportevenement.**

Je bent verantwoordelijk voor een succesvol verloop van jouw georganiseerde evenement. Je houdt in de gaten of het evenement volgens planning en draaiboek verloopt. Je neemt de leiding en stuurt waar nodig aan.

B1-K3-W4: Informeert en adviseert aanwezigen en handelt klachten af
Bewijsstukken:
- **Draaiboek en bewijs uitvoering wereldmarkt**
- **Draaiboek en bewijs uitvoering sportevenement**

Je ontvangt, informeert, adviseert en instrueert je klasgenoten over je evenement.

B1-K4-W2: Evalueert het evenement en doet verbetervoorstellen
Bewijsstukken:
- **Resultaten van de gasttevredenheid, zelfreflectie en verbeterpunten voor de wereldmarkt**
- **Resultaten van de gasttevredenheid, zelfreflectie en verbeterpunten voor het sportevenement**

Na het evenement evalueer je met alle deelnemers, betrokkenen en jezelf. Wat vonden zij en wat vonden jullie van het evenement? Maak deze resultaten inzichtelijk. En wat heb jij hiervan geleerd?

OP TE LEVEREN RESULTAAT:

Op te leveren na de wereldmarkt (26-9-2025)
IEM

- B1-K1-W4: Voorstellen voor evenementenplannen wereldmarkt
- B1-K1-W5: Presentatie evenementplan met alternatief voor de wereldmarkt
- B1-K2-W1: Draaiboek wereldmarkt
- B1-K2-W2: Promotiemiddel wereldmarkt
- B1-K2-W3: Communicatie met derden en reserveringsbevestigingen voor de wereldmarkt
- B1-K2-W6: Communicatie met derden en draaiboek wereldmarkt
- B1-K3-W1: Draaiboek en bewijs uitvoering wereldmarkt
- B1-K3-W4: Draaiboek en bewijs uitvoering wereldmarkt
- B1-K4-W2: Resultaten van de gasttevredenheid, zelfreflectie en verbeterpunten voor de wereldmarkt

Op te leveren na de studiereis (7-11-2025)
IEM

- B1-K1-W4: Voorstellen voor evenementenplannen sportevenement
- B1-K1-W5: Presentatie evenementplan met alternatief voor het sportevenement
- B1-K2-W1: Draaiboek sportevenement
- B1-K2-W2: Promotiemiddel sportevenement.
- B1-K2-W3: Communicatie met derden en reserveringsbevestigingen voor het sportevenement.
- B1-K3-W1: Draaiboek en bewijs uitvoering sportevenement.
- B1-K3-W4: Draaiboek en bewijs uitvoering sportevenement
- B1-K4-W2: Resultaten van de gasttevredenheid, zelfreflectie en verbeterpunten voor het sportevenement

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL RETAIL MANAGER

B1-K1-W1: Ontvangt klanten en verleent service
Bewijsstukken: bewijs bijdrage ouderavond
Tijdens de ouderavond zorg je dat de bezoekers (ouders en studenten) goed worden ontvangen. Zorg dat je ruim van te voren aanwezig bent, dat je mensen netjes ontvangt, naar hun plek brengt en eventueel iets te drinken aanbiedt. Dit doe je samen met de studenten van Hospitality. Het bewijsstuk hierover mag in elke vorm zijn. Denk bijvoorbeeld aan feedbackformulieren, foto's, afspraken met andere studenten of video's.

B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising
Bewijsstukken: Plan wereldmarkt en aankleding kraam, plan ouderavond en uitvoering hiervan
Onderdeel 1:
Je presenteert met je groepje de gekozen bestemming op de wereldmarkt. Hier maak jij als student IRM een **presentatieplan** voor. Een presentatieplan beschrijft hoe de winkel, in dit geval de markt, er als geheel uit moet zien, inclusief de tijdelijke artikelpresentaties, in dit geval de bestemming.

1. Plan een overleg in met medestudenten van IRM. Maak afspraken over de volgende onderdelen:
   a. Hoe richten we het lokaal in? Wat is er mogelijk? En wat is de reden voor onze keuze?
   b. Welke onderdelen willen we van elk groepje terugzien op de tafel/ kraam, en hoe communiceren we dit?
   c. Wie is er verantwoordelijk voor het opzetten en afbreken, wanneer moet dit gedaan worden en wat is de taakverdeling hierin?
   d. Zorg dat je dit volledig afstemt met de studenten van IEM. Zij moeten hier namelijk een draaiboek van maken.
2. Schrijf voor je eigen groepje een plan hoe je de kraam gaat inrichten en aankleden. Met welke kleuren gaan we werken? Hoe gaan we ons voorstel creatief inzichtelijk maken? Welke materialen heb je nodig? Zorg dat je in dit plan ook foto's toevoegt van de kraam.

Onderdeel 2:

1. Jullie zijn in de lead om de ouderavond te organiseren. Plan een vergadering met IHM in om op de hoogte te zijn van hun ontwikkelingen. Jullie zijn o.a. verantwoordelijk voor de aankleding van die avond. Overleg over zaken als: Hoe richten we het lokaal in? Wat is er mogelijk? En wat is de reden voor onze keuze? Hiervan maken jullie ook een draaiboek (zie **B1-K3-W1**)
2. Dit werken jullie uit in een plan over wat je allemaal nodig hebt, wie je moet uitnodigen en hoe. Denk ook aan de materiële voorbereidingen zoals flyers en een reisboekje! Input voor deze ouderavond, en het reisboekje overleg je met de andere uitstroomrichtingen.

Kerntaken en werkprocessen gaan door op de volgende pagina!

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN

INTERNATIONAL RETAIL MANAGER

B1-K2-W5: Profileert de organisatie op de lokale markt
Bewijsstukken: gekozen retail-concepten met uitleg, bewijs uitvoering retail-tour, eventueel de Engels-vlog, onderzoek naar de winkelmogelijkheden en doelgroepen.

1. Breng de winkelmogelijkheden van de bestemming in kaart. Waar liggen winkelstraten of winkelcentrums? Heeft de bestemming veel boetiekjes of juist grote merkwinkels? Onderzoek welke winkels er liggen en bepaal welke doelgroep de stad hiermee aantrekt.
2. Kies 2 speciale/ bijzondere of bezienswaardige retail-concepten. Werk van te voren uit waarom deze de moeite waard zijn om te bezoeken. Wat ga je hier over vertellen?
3. Het kan zijn dat je stap 1 en 2 nogmaals moet doen als jouw bestemming niet gekozen is. Wanneer elke student 2 retail-concepten heeft uitgewerkt maken jullie een retail-tour. Houd hierbij rekening met de afstand, de tijd (we moeten ook even rond kunnen snuffelen), het vervoer en de kosten hiervoor. Overleg de routeplanning met de studenten van Supply Chain.
4. Achteraf ga je na bij de bezoekers (studenten en docenten) van de tour wat zij van de retail-concepten en de retail-tour vonden? Sprak het aan, was het interessant etc. Hiermee reflecteer je. Wat zou je de volgende keer anders doen?

B1-K3-W1: Maakt werkplanning
Bewijsstukken: Draaiboeken ouderavond en retail-tour.

1. Je maakt een draaiboek voor de ouderavond. Dit stem je af met de studenten IHM. Welke student heeft welke taak? Hoelang duurt deze taak? Hoe laat moet iedereen aanwezig zijn? Maak hier een duidelijk overzicht van zodat elke student weet wat hem/ haar te wachten staat. Deze presenteer je van te voren aan de klas.
2. Het draaiboek van de retail-tour is ook een bewijsstuk voor de werkplanning. Hier staat namelijk alles in om de tour zo soepel mogelijk te laten verlopen. Wie heeft welke taak, wie moet welk stuk vertellen, hoe laat moeten we vertrekken etc.

B1-K4-W1: Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging
Bewijsstukken: Begroting voor eigen bestemming, voor- en nacalculatie daadwerkelijke bestemming. (allemaal in Excel)
Als studenten van IRM zijn jullie verantwoordelijk voor de begroting.

1. Stel de begroting op en houd deze bij, dit doe je in Excel. Daarbij stel je verschillende budgetten voor bijvoorbeeld het vervoer, het verblijf en de activiteiten. Voor je eigen bestemming werk je dit in de voorbereiding al uit.
2. Als de bestemming is gekozen ga je samen zitten met de studenten van IRM. Verwerk alle verzamelde gegevens in een voorcalculatie (een schatting van de begroting). Vervolgens maak je er een begroting naast wanneer de uitgaven daadwerkelijk zijn gedaan (nacalculatie).

OP TE LEVEREN RESULTAAT:

Op te leveren na wereldmarkt (26-09-2025)

- B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising
  - Bewijsstukken: Plan wereldmarkt en aankleding kraam
- B1-K2-W5: Profileert de organisatie op de lokale markt
  - Bewijsstukken: gekozen retail-concepten met uitleg, onderzoek naar de winkelmogelijkheden en doelgroepen**.**
- B1-K4-W1: Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging
  - Bewijsstukken: Begroting voor eigen bestemming

Op te leveren na studiereis (7-11-2025)

- B1-K1-W1: Ontvangt klanten en verleent service
  - Bewijsstukken: bewijs bijdrage ouderavond
- B1-K2-W2: Begeleidt de artikelpresentatie en/of visual merchandising
  - Bewijsstukken: plan ouderavond en uitvoering hiervan
- B1-K2-W5: Profileert de organisatie op de lokale markt
  - Bewijsstukken: gekozen retail-concepten met uitleg, bewijs uitvoering retail-tour, eventueel de Engels-vlog, onderzoek naar de winkelmogelijkheden en doelgroepen.
- B1-K3-W1: Maakt werkplanning
  - Bewijsstukken: Draaiboeken ouderavond en retail-tour.
- B1-K4-W1: Stelt doelstellingen op voor de eigen afdeling of vestiging
  - Bewijsstukken: voor- en nacalculatie daadwerkelijke bestemming. (allemaal in Excel)

Kerntaken en werkprocessen voor de wereldmarkt

B1-K1-W4: Maakt marktanalyse
Bewijsstukken:

- **Lijst met criteria / wensen / behoeftes reislocaties en inzicht in voorkeursbestemming**
- **Lijst met criteria / wensen / behoeftes verblijf**
- **Lijst met criteria / wensen / behoeftes toeristische activiteiten**
- **Marktonderzoek van toeristische activiteiten op voorkeursbestemming**
- **Goed onderbouwde keuze van toeristische activiteiten op voorkeursbestemming**

Jullie gaan met je groepje als eerste een keuze maken voor een bestemming. Maak met je groepje een lijst van criteria waar voor jullie de bestemming aan moet voldoen. Hou ook rekening met alle eisen/opdrachten die in deze challenge verwerkt zitten (4 dagen aan een strand liggen is geen optie ;))

Daarnaast gaan jullie onderzoek doen naar de gekozen voorkeursbestemming. Het is aan jullie om je andere klasgenoten te overtuigen van jullie geweldige bestemming. Dit gaan jullie over 4 weken doen. Zorg er dus voor dat jullie een aantal zaken goed kunnen presenteren. Namelijk wat zijn de wensen/behoeftes/criteria met mogelijke verblijfsopties (denk aan hotel/appartement/jeugdherberg o.id.) en de wensen/behoeftes/criteria voor de toeristische attracties (welke bezienswaardigheden/musea/activiteiten zijn tof en betaalbaar/gratis om op locatie te doen).

Presenteer op de wereldmarkt jullie bevindingen zo aantrekkelijk mogelijk en zorg ervoor dat jullie minimaal per hospitality student 2 toeristische activiteiten presenteren, een mogelijk verblijf en dat jullie een goed onderbouwde keuze maken. Deze keuze onderbouw je door in kaart te brengen welke toeristische opties er allemaal zijn (minimaal 10 stuks) en dan op basis van de lijst van criteria/wensen/behoefte een individuele keuze maakt.

P2-K1-W2: Werkt mee in de bediening & P2-K1-W3 Werkt mee in de keuken
Bewijsstukken:

- **Recept drankje & hapje (indien nodig)**
- **Bestellijst ingrediënten drankje & hapje**
- **Feedback van medestudenten**
- **Bewijsstukken naar keuze over contact met gasten (bedienen gasten, contact gasten, bereiden van dranken, uitserveren van dranken, debrasseren, afwas)**

Tijdens de wereldmarkt serveren jullie een non-alcoholisch drankje en een hapje wat typisch is voor de door jullie gekozen bestemming. Doe onderzoek naar de gekozen locatie en ga opzoek naar een mooi drankje en hapje. Zorg dat je tijdens de voorbereiding uitzoekt welke ingrediënten dat je nodig hebt en dat je een bestellijst maakt voor alle producten die je nodig hebt. Tijdens de uitvoering serveer je voor 35 personen een kleine portie van het drankje (ongeveer 10 - 15 cl) en van je hapje. Maak een plan voor alle taken op het gebied van de voorbereiding, het uitserveren van drankje & hapje, afruimen en de afwas.

Kerntaken en werkprocessen voor de ouderavond

P2-K1-W5: Creëert en bewaakt sfeer
Bewijsstukken:

- **Plan ouderavond**
- **Feedback van ouders (en medeklasgenoten) over de uitvoering met een focus op creëert en bewaakt sfeer**

Samen met de studenten van International Retail Manager bereiden jullie de ouderavond voor en ontvangen jullie de bezoekers van de ouderavond. Voor aanvang van de ouderavond zorgen jullie voor een goede inrichting van de verblijfruimte(s) en jullie zorgen ervoor dat tijdens de avond er een prettige sfeer hangt in de ruimte. Daarnaast plannen jullie een overleg waarin je samen met de studenten van International Retail Manager bespreekt hoe jullie de gasten gaan ontvangen en welke service jullie gaan bieden.

Optioneel: P2-K1-W2: Werkt mee in de bediening
Bewijsstukken:

- **Feedback van gasten**
- **Bewijsstukken naar keuze over contact met gasten (bedienen gasten, contact gasten, bereiden van dranken, uitserveren van dranken, debrasseren, afwas)**
- **Taakverdeling van de klasgenoten**

Tijdens de ouderavond zijn jullie verantwoordelijk voor het creëren van een goede sfeer. Een mogelijk onderdeel hiervan kan zijn het verzorgen van een drankje, denk hierbij aan water, koffie, thee of misschien wel een special in het thema van de reis. Mochten jullie dit opnemen in bovenstaande plannen dan kun je ook werken aan dit werkproces. Zorg ervoor dat je dit dan ook volledig opneemt in het plan. Dus verdeel de taken op het gebied van de voorbereiding, het uitserveren van dranken, afruimen en de afwas.

Kerntaken en werkprocessen voor de check-in op locatie

P2-K2-W2: Checkt de gast in
Bewijsstukken:

- **Kamerindeling**
- **Bewijs van overleg met je gasten (in dit geval klasgenoten) en het klassikaal overleg**
- **Bewijzen van het in- en uitchecken op locatie**

Jullie bereiden de check-in op school voor. Dit doen jullie door het maken een gepaste kamerindeling zodat bij aankomst de check-in soepel verloopt. Vraag bij de studenten van International Trade op hoeveel kamers/ bedden er beschikbaar komen. Zorg dat de kamerindeling klassikaal besproken is voordat we op reis gaan en dat iedereen tevreden is met de kamerindeling. Je onderzoekt wat er allemaal nodig is om op locatie te kunnen inchecken.
Ook zorgen jullie voor een soepele check-in op locatie. Onderzoek welke dingen jullie al kunnen voorbereiden? Welke gegevens hebben we nodig? Maak hier een dossier van dat we kunnen gebruiken zodra we vertrekken. Eenmaal aangekomen in het hotel checken jullie, samen met een docent, de hele groep in en achteraf ook weer uit.

Kerntaken en werkprocessen voor de stadstour

B1-K1-W5: Voert commerciële activiteiten uit
Bewijsstukken:
- **Flyer**
- **Feedback van 2 medestudenten en 3 gasten op de ouderavond**

Als hospitality manager ben jij ook verantwoordelijk voor de promotie van activiteiten. Voor deze studiereis ga jij een informatieve flyer maken die wordt uitgedeeld op de ouderavond. Deze flyer is een promotieflyer van de studiereis waarin jou 2 toeristische hotspots worden uitgelicht, maar waarin jij ook de belangrijkste reisgegevens presenteert (denk aan belangrijke locaties, vluchtinformatie, alle andere hotspots). Zorg ervoor dat de flyer niet alleen leuk uitziet, maar ook informatief is.

B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan
Bewijsstukken:
- **Draaiboek stadstour**

Voor de geplande stadstour maak je een individueel draaiboek. Hierin komt bij iedereen volgorde van de toeristische attracties en de attracties zelf natuurlijk overeen. Maar je maakt een eigen draaiboek met de verwachtte tijdlijn, de duur per toeristische attractie, de route, en je eigen specifieke uitwerking van je eigen attracties. Ook staat er bij wie welke taak heeft op dat moment.

P2-K2-W3: Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf
Bewijsstukken:
- **Beschrijving van 2 toeristische attracties**
- **Routebeschrijving naar locaties van de toeristische attracties (passend in de route)**
- **Bewijs van jou presentatie op locatie**
- **Feedback van minimaal 5 medestudenten (van andere uitstroomrichtingen)**

Jullie gaan nu met alle studenten hospitality een stadstour organiseren. Jullie kunnen de informatie die gepresenteerd is op de wereldmarkt gebruiken, maar jullie kunnen ook nieuwe toeristische attracties uitzoeken. Uiteindelijk is er een lijst met activiteiten/attracties/toeristische hotspots die wij allemaal gaan bezoeken tijdens onze reis, hou er rekening mee dat de tour ongeveer 1 dag moet duren, dus dat de reis/loopafstand acceptabel is voor iedereen.

Individueel bereidt je 2 toeristische activiteiten helemaal voor. Je zorgt dat jij deze punten aan de klas kunt presenteren, dat je toegangstickets regelt indien deze nodig zijn en dat je de route naar jou locatie goed hebt uitgewerkt / overlegt met studenten van International Supply Chain Management.

OP TE LEVEREN RESULTAAT:

Op te leveren na 4 weken (26-9-2025)

- Wereldmarkt: B1-K1-W4: Maakt marktanalyse
  - Lijst met criteria / wensen / behoeftes reislocaties en inzicht in voorkeursbestemming
  - Lijst met criteria / wensen / behoeftes verblijf
  - Lijst met criteria / wensen / behoeftes toeristische activiteiten
  - Marktonderzoek van toeristische activiteiten op voorkeursbestemming
  - Goed onderbouwde keuze van toeristische activiteiten op voorkeursbestemming
- Wereldmarkt: P2-K1-W2: Werkt mee in de bediening & P2-K1-W3 Werkt mee in de keuken
  - Recept drankje & hapje (indien nodig)
  - Bestellijst ingrediënten drankje & hapje
  - Feedback van medestudenten
  - Bewijsstukken naar keuze over contact met gasten (bedienen gasten, contact gasten, bereiden van dranken, uitserveren van dranken, debrasseren, afwas)
- Ouderavond: P2-K1-W5: Creëert en bewaakt sfeer
  - Plan ouderavond

Op te leveren na 8 weken (7-11-2025)

- Ouderavond: P2-K1-W5: Creëert en bewaakt sfeer
  - Feedback van ouders (en medeklasgenoten) over de uitvoering met een focus op creëert en bewaakt sfeer
- OPTIONEEL ouderavond: P2-K1-W2: Werkt mee in de bediening
  - Feedback van gasten
  - Bewijsstukken naar keuze over contact met gasten (bedienen gasten, contact gasten, bereiden van dranken, uitserveren van dranken, debrasseren, afwas)
  - Taakverdeling van de klasgenoten
- Check-in: P2-K2-W2: Checkt de gast in
  - Kamerindeling
  - Bewijs van overleg met je gasten (in dit geval klasgenoten) en het klassikaal overleg
  - Bewijzen van het in- en uitchecken op locatie
- Stadstour: B1-K1-W5: Voert commerciële activiteiten uit
  - Flyer
  - Feedback van 2 medestudenten en 3 gasten op de ouderavond
- Stadstour: B1-K2-W1: Maakt een operationeel plan
  - Draaiboek stadstour
- Stadstour: P2-K2-W3: Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf
  - Beschrijving van 2 toeristische attracties
  - Routebeschrijving naar locaties van de toeristische attracties (passend in de route)
  - Bewijs van jou presentatie op locatie
  - Feedback van minimaal 5 medestudenten (van andere uitstroomrichtingen)

FEEDBACK

Opdracht 360 graden feedback

De 360 graden feedback is een van de bekende feedbackmethoden waarin de prestaties van een werknemer/student door meerdere personen wordt beoordeeld. Als je vanuit meerdere personen feedback krijgt, spreken we van een 360 graden feedback. Op deze manier krijg je een compleet beeld van je prestaties. Deze personen kunnen managers, coaches, collega's zijn, maar ook leveranciers of zelfs klanten zijn.

Je gaat voor dit project 360 graden feedback verzamelen. Voordat je de feedback kunt gaan verzamelen is het van belang dat je voor jezelf gaat bepalen op welke punten je feedback wilt ontvangen. Deze punten noem jij je eigen leerdoelen. In dit boekje staan allemaal werkprocessen (bij elke opdracht) die van belang zijn voor het halen van je diploma. Het ene werkproces / de ene opdracht gaat je misschien makkelijker af dan het andere werkproces / de andere opdracht.

Bepaald voor jezelf op welke 3 werkprocessen jij extra feedback wilt ontvangen. Bepaal na uiterlijk 4 weken welke feedback punten jij belangrijk vindt en bespreek deze met je coach.

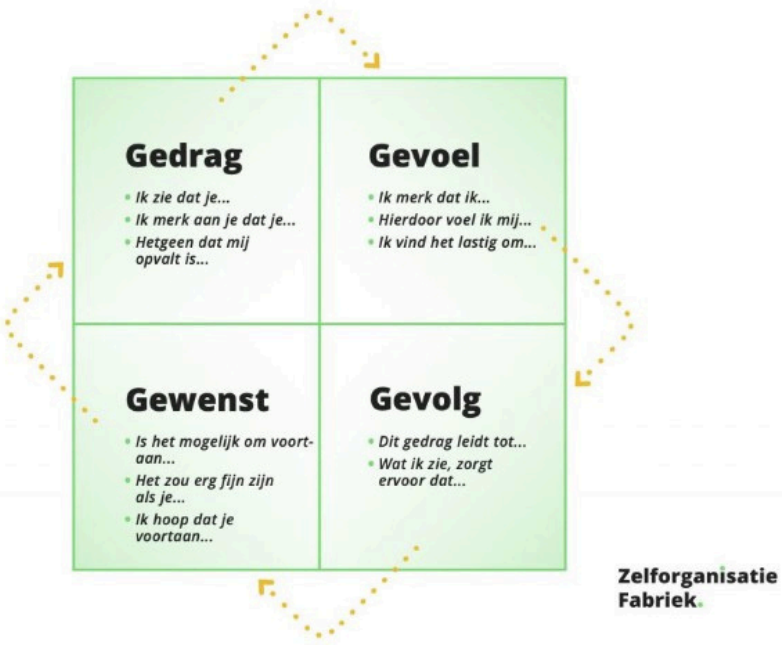
Je gaat gebruik maken van het 4G feedback model (voor meer info: https://zelforganisatiefabriek.nl/4g-feedback-model/).

Deze methode heeft 4 stappen:

1. Beschrijf wat je ziet (Gedrag)
2. Beschrijf hoe jij je daarbij voelt (Gevoel)
3. Benoem wat dit gedrag veroorzaakt (Gevolg)
4. Geef aan welk gedrag je voortaan wilt zien (Gewenst)

Voorbeeldzinnen:

Deze voorbeeldzinnen helpen om het 4G-model te gebruiken en een structuur te geven aan het feedbackgesprek. Probeer ze zelf maar eens uit.





Op de volgende pagina vind jij het feedback formulier. Je gaat dit formulier nu bespreken met een aantal mensen die jou van goede feedback kunnen voorzien. Maak hierbij gebruik van het 360 graden principe en probeer van zoveel mogelijk mensen in verschillende rollen (zie afbeelding) feedback te vragen. Dit formulier verwerk jij in The Markers, hier nodig je ook mensen uit.

Jij gaat aan minimaal 4 mensen feedback vragen per leerdoel (minimaal 2 leerdoelen):

- 2 medestudenten (1 van je eigen uitstroomrichting, 1 van een andere uitstroomrichting)
- 1 ouder
- 1 docent na uitvoering van de activiteit op de studiereis (afhankelijk van je werkproces)

Op het moment dat jij alle feedback hebt ontvangen, ga jij deze feedback verwerken. Je gaat voor jezelf een reflectieverslag schrijven van minimaal 1/2 A4 per leerdoel waarin jij voor jou de belangrijkste conclusies verwerkt.

O*p te leveren resultaat:*

- 8 feedbackformulieren (4 feedbackformulieren per leerdoel)
- 1 reflectieverslag

FEEDBACKFORMULIER

NAAM STUDENT:

NAAM FEEDBACKGEVER:

RELATIE TOT STUDENT:

Leerdoel 1:		
Leerdoel 2:		

Fijn dat jij het feedbackformulier voor onze student wil invullen. Vink a.u.b. aan welk van de 2 leerdoelen jij bespreekt bij het invullen van dit formulier. Neem 1 specifiek moment in gedachte en vul daar onderstaand vierkant voor in. Begin bij het gedrag en ga door naar het gevoel, gevolg en als laatste gewenst. Succes!!!

GEDRAG **Beschrijf wat je ziet**	**GEVOEL** **Beschrijf hoe jij je daarbij voelt**
GEVOLG **Benoem wat dit gedrag veroorzaakt**	**GEWENST** **Geef aan welk gedrag je voortaan wilt zien**