

BOKS 1.0.

EEN VOORSTEL VOOR EEN BODY OF KNOWLEDGE & SKILLS VAN DE COMMUNICATIEVE COMPETENTIE.

ELS VAN DER POOL, MONIQUE VAN WIJK & CECILIA VAN DONGEN

Inleiding

Sinds 2008 bestaat er een landelijke Body of Knowledge & Skills voor vijf domeinen binnen het hoger onderwijs, te weten Business Administration, Commerce, Communications, Economics en Laws (Hbo-raad 2008). De term Body of Knowledge & Skills (BoKS) staat voor het geheel van kennis, vaardigheden en attitudes van de beroepsbeoefenaar en geeft aan wat studenten moeten kennen en kunnen aan het eind van hun studie om als professional succesvol te opereren in de beroepspraktijk. In de landelijke BoKS is dit per domein verwoord in termen van domeincompetenties. Bij een aantal onderdelen van de BoKS wordt impliciet dan wel expliciet het belang van effectief kunnen communiceren genoemd. Communiceren is dan ook één van de generieke hbo-competenties.

Vanuit het lectoraat Human Communication Development is gewerkt aan een specificering van die communicatieve competentie. Die behoefte aan specificatie kwam voort uit de opleidingspraktijk van de Management-Economie-Recht-opleiding (MER, onderdeel van het domein Business Administration). De inhoud van deze BoKS voor communicatieve competentie richt zich dan ook in eerste instantie op die opleiding. De BoKS is echter zodanig opgezet dat deze de potentie heeft om breder toegepast te worden. Het project is uitgevoerd in samenwerking met de MER-opleidingen van de HAN en van de Hogeschool van Utrecht (HU).

In deze bijdrage presenteren we een voorstel voor de invulling van de BoKS. Voorafgaand schetsen we de aanleiding en het doel (1), en de uitgangspunten (2). De presentatie van de BoKS (3) wordt gevolgd door een korte inhoudelijke toelichting (4) en inhoudelijke onderbouwing (5).

1 Aanleiding en doel ontwikkeling BoKS communicatieve competentie

In 2008 is voor de opleiding Management Economie en Recht (MER) een competentieprofiel opgesteld waarin de domeincompetenties voor afgestudeerde hbo-studenten (bachelors) staan beschreven (LOO-MER, 2008). In dat competentieprofiel is de generieke hbo-competentie ‘communiceren’ niet specifiek beschreven. Het competentieprofiel stelt dat deze competentie:

“in de regel te demonstreren [is] in combinatie met één van de andere competenties

.....

De specificatie van taken en contexten van die competenties bepalen de inkleuring van deze communicatieve [...] competentie [s]. De nadere specificatie hiervan dient dan ook te gebeuren in het ontwerp en de uitvoering van de opleiding.”

(Competentieprofiel van de hbo-bacheloropleiding MER, juni 2008: 36).

Omdat de generieke, hbo-brede communicatieve competentie onlosmakelijk is verbonden met vrijwel elke specifieke domeincompetentie, bestond binnen de MER-opleidingen van de HAN en de HU de behoefte deze algemene aanduiding te concretiseren. Die wens om meer grip te krijgen op die communicatieve competentie sloot aan bij ontwikkeling van een doorlopende leerlijn voor de communicatieve competentie, die bij de Faculteit Economie & Management van de HAN is ingezet. Een BoKS vormt daarbij een belangrijke houvast.

2 Naar een concretisering van de BoKS: uitgangspunten

Met het expliciteren van een BoKS willen we een onderbouwde handreiking bieden aan docenten die in hun onderwijs te maken krijgen met communicatieve aspecten, zowel bij het ontwikkelen en uitvoeren van modules als bij de toetsing en beoordeling.

De uitgangspunten bij het opstellen van de BoKS waren:

- a De BoKS geeft het uitstroomniveau van een bachelorstudent aan; de BoKS expliciteert wat er van een beginnende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden aan *kennis en vaardigheden*.¹
- b De BoKS doet daarbij recht aan de omschrijving over communiceren in het huidige competentieprofiel van de MER (LOO-MER, 2008: 29):
Afgestudeerde BBA-bachelors communiceren intern op alle [bedrijfs]niveaus, effectief en in de gangbare bedrijfstaal, veelal in het Nederlands en/of Engels; in termen van beroepstaken omvat dat zaken als het opstellen en schrijven van plannen en notities, informeren, overleg voeren, draagvlak creëren, stimuleren, motiveren, overtuigen, verwoorden van besluiten.
- c De BoKS beschrijft zowel de schriftelijke als de mondelinge onderdelen.
- d De keuzes voor de diverse kenniscomponenten zijn onderbouwd.
- e De BoKS biedt houvast voor de invulling van een doorlopende leerlijn communicatieve vaardigheden binnen de MER- opleiding (en breder binnen de Faculteit Economie & Management van de HAN).
- f Deze BoKS is bruikbaar voor alle MER-opleidingen die aangesloten zijn bij het LOO-MER (en als uitgangspunt mogelijk ook voor andere opleidingen binnen het Hoger Economisch Onderwijs).

3 Voorstel voor een BoKS van de Communicatieve Competentie

Communicatieve competentie omvat kennis hebben van en vaardig zijn op vier gebieden¹:

- a) (Tekst)vakmanschap
- b) Genres
- c) Strategisch communiceren
- d) Feedback geven en ontvangen

Ad a) Uitwerking deelgebied (Tekst)vakmanschap (zowel mondeling als schriftelijk).

Kennis hebben van en kunnen toepassen van:

- De regels van correct en verzorgd taalgebruik (mondeling en schriftelijk);
- Innerlijke en uiterlijke structuur van schriftelijke en mondelinge presentaties;
- Basiskennis lay-out en typografie;
- Effectieve en efficiënte planning van het schrijfproces;
- Basiskennis gespreksvaardigheden (opbouw gesprek, vraagsoorten, luisteren – samenvatten-doorvragen, (non-)verbale technieken);
- Ondersteunende technieken voor een professionele en publieksgerichte presentatie;
- Basiskennis argumenteren (argumentatieschema's, drogredenen).

Ad b) Uitwerking deelgebied Genres

Kennis hebben van en kunnen toepassen van de geldende conventies binnen de volgende 'genres':

Schriftelijk

- Brieven en e-mails;
- Korte rapportages bijv. memo, notulen, gespreksverslag;
- Lange rapportages bijv. t.b.v. analyse, onderzoek, (beleids)advies, evaluatie;
- Plan van aanpak/onderzoeksopzet;
- Samenvatting.

Mondeling

- Presentatie;
- Gesprekken t.b.v. intake, advies, feedback, sollicitatie;
- Vergaderen (agendering, fasering, beeld- en meningsvorming, commentariëren, besluitvorming, planning, zowel in de rol van deelnemer als van voorzitter);
- Informerend e/o instruerend werkoverleg;
- Onderhandelen.

Ad c) Uitwerking deelgebied Strategisch communiceren

Om te kunnen afstemmen op de context en daarbij keuzes te kunnen maken t.a.v. vakmanschap en genres is het nodig kennis te hebben van en te kunnen toepassen:

- Communicatiemodellen;
- Doel- en doelgroepanalyse;
- Gelaagdheid van het communicatieproces (inhoud-procedure-proces- emotie);
- Aspecten van een boodschap (m.n. expressief en relationeel);
- Overtuigingsmiddelen (retorische elementen zoals logos, ethos en pathos).

Ad d) Uitwerking deelgebied Feedback geven en ontvangen

- Regels voor feedback geven en ontvangen (ik-boodschap) bij mondelinge en schriftelijke communicatie;
- Reflecteren op ontvangen feedback en zorgen voor gewenste follow-up.

4 Inhoudelijke toelichting bij de BoKS

De kern van de BoKS bestaat uit vier gebieden: (tekst)vakmanschap, genrekennis, strategisch communiceren en feedback geven/ontvangen. Die indeling is gebaseerd op Brinkman & Van der Geest (2003). Van der Pool & Vonk (2008) hebben deze indeling gebruikt in een model om de verschillende communicatieve aspecten te onderscheiden bij het ontwikkelen van een doorlopende, communicatieve leerlijn. Dit model is binnen de Faculteit Economie & Management van de HAN gebruikt bij het opzetten van een doorlopende leerlijn (zie paragraaf 1, uitgangspunt e).

a (Tekst)Vakmanschap als gereedschap

Dit deelgebied beschrijft de “gereedschappen” waarvan een beginnende professional kennis moet hebben en die hij vaardig moet kunnen hanteren in alle voorkomende communicatieve situaties in zijn beroepspraktijk. Het betreft zowel schriftelijke als mondelinge zaken. Het gaat om:

- De regels van correct en verzorgd taalgebruik (mondeling en schriftelijk);
- Innerlijke en uiterlijke structuur van schriftelijke en mondelinge presentaties;
- Basiskennis lay-out en typografie;
- Effectieve en efficiënte planning van het schrijfproces;
- Basiskennis gespreksvaardigheden (opbouw gesprek, vraagsoorten, luisteren-samenvatten-doorvragen, (non-)verbale technieken);
- Ondersteunende technieken voor een professionele en publieksgerichte presentatie;
- Basiskennis argumenteren (argumentatieschema’s, drogredenen).

b Genres uit de praktijk

In zijn beroepspraktijk krijgt een MER-afgestudeerde te maken met verschillende communicatieve genres waarin hij moet kunnen handelen. Hij moet daarvoor op de hoogte zijn van de diverse conventies en ze kunnen toepassen. Voor de MER opleiding stellen wij voor dat een student kennis moet hebben over en vaardig moet zijn in de volgende genres:

- *Schriftelijk*: brieven en e-mails, korte rapportages (bijv. memo, notulen, gespreksverslag), lange rapportages (t.b.v. analyse, onderzoek, (beleids)advies, evaluatie), plan van aanpak/onderzoeksopzet, samenvatting.
- *Mondeling*: presentatie, gesprekken (t.b.v. intake, advies, feedback, sollicitatie), vergaderen, informerend e/o instruerend werkoverleg, onderhandelen.

De keuze voor deze genres is gebaseerd op een praktijkstudie naar beroepsproducten van MER-beroepsbeoefenaren op hbo-niveau. Die studie is uitgevoerd in mei 2009 onder werknemers die de MER-opleiding hebben afgerond en/of die werkzaam zijn in een functie die goed aansluit op deze opleiding. Het betrof werknemers van bedrijven waar 2^e en

3^e jaars MER-studenten hun 1^e stage liepen en waar 4^e jaars hun afstudeeropdracht uitvoerden.

Daarnaast is de keuze afgestemd op het niveau van een pas afgestudeerde. Dat betekent dat genres die vooral gebruikt worden door leidinggevenden buiten beschouwing zijn gebleven. Bijvoorbeeld: een functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek, slecht nieuwsgesprek, werving- en selectiegesprek en conflicthantering.

In de BoKS zijn ook enkele onderdelen opgenomen die wellicht in de beginnende beroepspraktijk minder vaak worden toegepast maar wel relevant zijn in de studie (plan van aanpak, onderzoeksopzet, samenvatting).

c Strategisch communiceren als richtinggever bij vakmanschap- en genrekeuzes

Communicatieve gereedschappen kunnen hanteren en kennis hebben van de beroepsgereleerde genres maken van een beginnende professional nog geen competente communicator. Een beginnende professional moet in staat zijn strategische keuzes te maken vanuit zijn organisatorische en communicatieve doelen in een specifieke communicatieve context. Hij moet kunnen afstemmen op de context, het doel en de doelgroep. Daarvoor moet hij kennis hebben van en vaardig zijn in het toepassen van:

- Communicatiemodellen.
- Doel- en doelgroepanalyse.
- Gelaagdheid van het communicatieproces (inhoud-procedure-proces- emotie).
- Aspecten van een boodschap (m.n. expressief en relationeel).
- Overtuigingsmiddelen (retorische elementen zoals logos, ethos en pathos).

Deze kennis en vaardigheden stellen een student in staat om strategische keuzes te maken in zijn communicatie. Die keuzes geven richting aan hoe hij acteert op het niveau van (tekst)vakmanschap (bijv. welke formulering is het meest gepast etc.) en genre (bijv. ten aanzien van mediumkeuze: een mail sturen of even bellen).

Op die manier krijgt een communicatief thema als gepastheid of beleefdheid vorm. Dat gaat immers niet om een geïsoleerde formuleringkwestie (spreek ik iemand aan met je/u), maar om goed kunnen afstemmen op de context. En daarvoor zijn strategische keuzes nodig. Zo leveren een doel- en doelgroep analyse, samen met aandacht voor de aspecten van het expressieve en relationele deel van de boodschap input voor de keuze voor een passend genre (formele brief, of informelere e-mail), de inhoud van de boodschap (alleen feiten of ook emoties) en een passende formulering (u/jij).

In bepaalde genres, zoals een adviesnota, onderhandelingsgesprek of betoog, speelt het kunnen overtuigen een belangrijke rol. Ook daarbij zijn strategische keuzes essentieel. Om die te kunnen maken moet een student kennis hebben van en vaardig zijn in het toepassen van: logisch redeneren (logos), autoriteit bewerkstelligen (ethos), emoties aanspreken (pathos).

d Feedback geven en ontvangen

Een net afgestudeerde MER-bachelor werkt niet alleen. Hij zal deel uitmaken van een team en moet in staat zijn om op een professionele manier feedback te geven op mondelinge en schriftelijke communicatie van teamleden. Ook moet hij in staat zijn om op professionele wijze feedback te vragen op zijn eigen handelen om zo zijn (communicatieve) gedrag te verbeteren.

5 Inhoudelijke onderbouwing van de onderdelen van de BoKS

Bij het opstellen van de BoKS hebben we ons gebaseerd op een aantal bronnen. De belangrijkste staan hieronder met daarbij kort aangegeven wat de kernpunten zijn die in de BoKS zijn terug te vinden.

Indeling in 4 aspecten en bepaling eindniveau

Brinkman & Van der Geest (2003) verdelen de communicatieve competentie in vier aspecten, namelijk tekstvakmanschap, genre competentie, strategisch denken en handelen en feedback geven en vragen. Van der Pool & Vonk (2008) hebben deze indeling grotendeels overgenomen in hun model voor het opstellen van een doorlopende leerlijn. Ze gaan uit van drie leer-, cq beheersniveaus (beginner, gevorderde en beginnende professional). Zij stellen voor om binnen een leerlijn op elk niveau onderscheid te maken in de competentie (= kennis, vaardigheden, houding) en de toepassing ervan (= communicatieve situatie, communicatief handelen en beroepsproduct).

Deze BoKS is de verdere uitwerking van de onderdelen ‘kennis en vaardigheden’ uit de communicatieve competentie zoals beschreven in het model van Van der Pool & Vonk (2008).

Bij het formuleren van de BoKS vormden de verschillende leerniveaus (beginner, gevorderde en beginnende professional) steeds een hulpmiddel bij het bepalen van het bachelor- of masterniveau. Dat heeft ertoe geleid dat sommige onderdelen (zoals bijvoorbeeld beïnvloeden als vergrotende trap van overtuigen) na discussie uit deze BoKS zijn verdwenen. Zij sluiten ons inziens beter aan op het masterniveau.

Ten aanzien van de niveaubepaling is ook gebruik gemaakt van de ‘Talige startcompetenties hoger onderwijs’ (Bonset & de Vries, 2009). Daarin staat voor het uitstroomniveau HAVO en VWO beschreven wat de startcompetenties moeten zijn voor mondelinge en schriftelijke communicatie als deze studenten het hoger onderwijs instromen (HBO en WO). Deze beschrijving is gebruikt om het instroomniveau en uitstroom niveau – realistisch – op elkaar af te stemmen.

Een ander punt is dat we ons realiseren dat de strategische competentie van een net afgestudeerde bachelorstudent nog beperkt is. De verdere ontwikkeling van dit onderdeel zal vooral in de beroepspraktijk plaatsvinden. Om dat mogelijk te maken en te stimuleren moet de basis voor strategisch communiceren wel in een opleiding gelegd worden. Maar die basis zal zich beperken tot onder andere toepassing in een aantal genres, bij voorkeur de meest voorkomende.

Inhoud per aspect

Voor de invulling van **tekstvakmanschap** en **feedback** was veel en vooral eenduidig materiaal voor handen in de vorm van diverse handboeken (o.a. Steehouder e.a.(2006) en Janssen e.a. (2007)).

Strikt genomen is feedback te zien als een apart genre, waardoor het onder het onderdeel genre gecategoriseerd had kunnen worden. Wij hebben er echter voor gekozen feedback apart te positioneren, omdat het een vorm is van metacommunicatie en zich dus afspeelt op een ander niveau dan de andere genres.

De keuzes van relevante **genres** is gebaseerd op een praktijkstudie onder beroepsbeoefenaars.

Er is een enquête uitgevoerd onder beroepsbeoefenaars met een MER-opleiding als achtergrond. Deze enquête is in 2008 en 2009 afgenomen door stagiaires en afstudeerders van de MER-opleidingen van de HAN en de HU. De enquête spitste zich toe op de vraag welke mondelinge en schriftelijke communicatieve genres in de beroepspraktijk het meest aan bod komen.

In totaal hebben 104 respondenten de enquête ingevuld (65 via de HU en 39 via de HAN). De resultaten van die enquête vormden de basis voor de invulling van de verschillende type genres die relevant zijn voor een aankomend beroepsbeoefenaar.

Het belang van het onderdeel **strategisch communiceren** voor een professional wordt aangeduid door Van Woerkum & Aarts (2008: 244). Zij pleiten ervoor de vereiste communicatiedeskundigheid breed in de organisatie te ontwikkelen. Zij trekken daarbij de parallel met financieel bewustzijn, ook dat heeft elke professional nodig om goed te kunnen functioneren. Voor het ontwikkelen van die communicatiedeskundigheid geven ze aan dat een goed begrip nodig is van de wijze waarop mensen met elkaar communiceren in verschillende contexten en inzicht in de mechanismen die daarbij een rol spelen.

Voor de inhoudelijke invulling van het onderdeel strategisch communiceren vormden de aspecten die Brinkman & Van der Geest (2003) noemen een belangrijke basis. Cruciaal is daarbij hun kenschets dat strategische keuzes richting geven aan de invulling op het niveau van het vakmanschap en genre. Daarmee is direct de samenhang van de verschillende

onderdelen van communicatieve competentie aangeduid. Het gaat bij deze competentie dus niet om vier afzonderlijke onderdelen, maar om een samenhangend geheel.

Springorum (2003: 76 e.v.) benadrukt het belang van **strategische kennis**: kennis van de ander én diens gevoelens, wensen, verlangens en verwachtingen. In interactie speelt die kennis een rol op het niveau van de inhoud en de vorm. Het is deze strategische kennis die nodig is om te kunnen afstemmen op de ander, om strategisch te kunnen handelen en je te richten *op het perspectief van de ander*.

Juist het afstemmen op de context en de ander is een essentiële voorwaarde om te komen tot wederzijds begrip. Bij communiceren gaat het immers om wederzijds begrip, om het scheppen van een gemeenschappelijke betekenis (Redeker 1999).

De meer praktijkgeoriënteerde publicaties die we geraadpleegd hebben gaan ook uit van het idee dat strategisch communiceren aankomt op kunnen afstemmen op de context.

Hulst en Kwakman (2008) vertalen dit in de competenties die een professional nodig heeft in zijn rol van communicator.

Een van de andere onderdelen die daarbij van belang zijn is goed kunnen luisteren. In de BoKS heeft luisteren een plaats in het onderdeel (Tekst)vakmanschap. Het speelt echter ook een cruciale rol bij het schakelen tussen de verschillende lagen in het communicatieproces. Een professional moet in een gesprek niet alleen de feitelijke inhoud kunnen horen, maar ook tussen de regels door luisteren naar bijvoorbeeld emoties in de vorm van weerstand. Op die manier wordt luisteren strategisch ingezet in het communicatieproces.

6 Tot slot

Tot slot een aantal opmerkingen over de verbinding met de onderwijscontext en de generieke toepasbaarheid.

De inhoud van deze BoKS is niet een op zichzelfstaand iets, maar is in lijn met de kaders die zijn opgesteld voor de doorlopende leerlijn communicatieve competentie die voor alle opleidingen binnen de FEM gelden (Kneefel e.a. 2010). Ook daar vormt de indeling van de vier gebieden de rode draad (tekstvakmanschap, genre, strategische communiceren, feedback geven en ontvangen). De BoKS is bedoeld als ondersteuning bij de implementatie van die leerlijn (zie ook Van Eerd & Van der Pool 2010 in deze lectoraatsbundel).

De invulling van het deelgebied 'genres' is specifiek voor de MER-opleiding. De invulling van de andere onderdelen is ons inziens ook toepasbaar in andere opleidingen.

Met deze BoKS beogen we op een onderbouwde en gestructureerde manier bij te dragen aan de inhoudelijke aanscherping en praktijkgerichtheid van de hbo-generieke communicatieve competentie, in het bijzonder in het MER-competentieprofiel.

We willen docenten een handreiking bieden zodat zij vanuit hun (vak)onderwijs de ontwikkeling kunnen stimuleren van een communicatief competente aankomend professional.

Deze BoKS is nadrukkelijk een uitgewerkt voorstel voor curriculumbetrokkenen. We willen echter wel bijdragen vanuit het lectoraat aan de verwezenlijking van een klein deel van de ambitie van de hbo-raad (Hbo-raad: 3):

Kennis- en deskundigheidsgebieden zijn voortdurend in ontwikkeling. Een BoKS is dan ook nooit ‘af’ of ‘compleet’. [...] De kunst is de BoKS actueel te houden. De ambitie is rond een BoKS een kennissamenleving, een netwerk te vormen van zowel mensen uit de opleidingen (docenten, lectoren) als uit het werkveld. [...]

Wij hopen dat deze eerste BoKS-versie inspiratie biedt voor een duurzame, inhoudelijke interactie tussen opleidingen en werkveld, gericht op de verdere ontwikkeling ervan.

Ook wij pretenderen niet dat deze specifieke BoKS voor de communicatieve competentie ‘af’ is of ‘compleet’. Vandaar dat dit voorstel het versienummer kreeg ‘1.0’.

Bronnen

- Aarts, N. & C. van Woerkum (2008). *Strategische communicatie, principes en toepassingen*. Assen: Van Gorcum.
- Brinkman, G. & T. van der Geest (2003). Assessment of Communication Competencies in Engineering Design Projects. In: *Technical Communication Quarterly*, 12 (1), 67-81. Bonset, H. & H. de Vries. Talige startcompetenties hoger onderwijs. Enschede: Stichting Leerplan Ontwikkeling.
- Hbo-raad (2008). Body of Knowledge & Skills van de opleidingsdomeinen Business Administration, Commerce, Communications, Economics en Laws binnen het hoger economisch onderwijs (versie 23 juni 2008). Den Haag: Hbo-raad.
Zie ook http://www.hbo-raad.nl/hbo-raad/feiten-en-cijfers/doc_view/454-body-of-knowledge-and-skills?tmpl=component&format=raw, bezocht op 26 maart 2010.
- Hulst, W. van & F. Kwakman (2008). *De nieuwe professional. De professional als communicator*. Den Haag: MainPress / Academic Service.
- Janssen, D. e.a. (2007). *Zakelijke communicatie, deel 1 en 2*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Kneefel, I. & E. van der Pool (2010). *Kader doorlopende leerlijn Communicatieve Competentie Nederlands*. Intern document.

- LOO-MER (2008). *Management, Economie en Recht: Competentieprofiel voor de hbo-bacheloropleiding*. Landelijk Overleg Opleidingen MER.[zie ook [Http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/competentieprofiel%20mer%202008.pdf](http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/competentieprofiel%20mer%202008.pdf); bezocht op 2-3-10].
- Pool E. van der & F. Vonk (2008). Communicatieve competentie van hbo-studenten: een model voor het ontwikkelen van een doorlopende leerlijn. In: *Levende talen*, 9 (3), 21-29.
- Redeker, G. (1999). *Communicatie in institutionele contexten*. Inaugurale rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar in de Communicatiekunde aan de Rijksuniversiteit Groningen door dr. Gisela Redeker, juni 1999.
- Springorum, D. (2003). *Strategisch communiceren. Interactiestrategieën in het taalverkeer*. Bussum: Coutinho.
- Steehouder, M. e.a. (2006). *Leren Communiceren. Handboek voor schriftelijke en mondelinge communicatie*. Groningen: Wolters Noordhoff.

Noten

- ¹ Deze BoKS richt zich op kennis en vaardigheden. Het aspect attitude is in deze versie 1.0 niet – expliciet – uitgewerkt. In een vervolgtraject vanuit het lectoraat willen we deze BoKS toetsen in de praktijk. De rol van attitude en de observeerbare manifestaties daarvan zullen daarbij aan bod komen