



Pedagogische begeleidingsdienst

Huis van het GO!

Willebroekkaai 36

1000 Brussel



LEERPLAN

7^{DE} JAAR

GERICHT OP

INSTROOM

ARBEIDSMARKT

KLANTCONTACTMEDEWERKER

NA OK3

ZEVENDE LEERJAAR

LEERPLANNUMMER
7OK3/KLANTCONTACT

INSPECTIENUMMER
Volgt na goedkeuring

Versiedatum
14/04/2025

DOMEINGEBONDEN

STUDIEDOMEIN

ECONOMIE &
ORGANISATIE

Inhoudstafel

Inleiding	3
Samenhang	3
Uitgangspunten	3
Eigenheid van de studierichting	3
Doelgroep	3
Onderwijskwalificatie	4
Logische doorstroommogelijkheden	4
Gepersonaliseerd Samen Leren	4
Ruimte voor het eigen pedagogisch project	5
Opbouw van de leerplandoelen	6
Herkomst van de doelen	6
De leerplandoelen	6
Subdoelen	7
Minimale inhoudelijke afbakening	7
Nummering van de leerplandoelen	7
Leerplandoelen	8
Werkplekcomponent	17
Samenhang ‘doelen die leiden naar een of meer erkende beroepskwalificaties’ – leerplandoelen	18
Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen	20
Minimale materiële vereisten	21
Reguliere trajecten	21
Duale trajecten	21
Vakkenkoppeling	22
Pedagogisch – didactische ondersteuning	23

Inleiding

Samenhang

Vermits er in dit leerjaar geen algemene vorming voorzien is, staat dit leerplan op zichzelf.

Uitgangspunten

Bij het formuleren van de doelen voor deze studierichting is er over gewaakt dat het ambitieniveau hoog ligt voor alle leerlingen. Bovenop de doelen die opgenomen zijn in het curriculumdossier heeft het GO!, vanuit haar ambitie om kwaliteitsvol onderwijs aan te bieden aan alle leerlingen, GO!-doelen toegevoegd. Het geheel van de leerplandoelen is evenwichtig opgesteld met oog voor de haalbaarheid voor alle leerlingenprofielen.

Eigenheid van de studierichting

In deze studierichting worden de competenties van de **beroepskwalificatie klantcontactmedewerker** gerealiseerd.

De klantcontactmedewerker beantwoordt vragen van klanten en adviseert klanten over producten en diensten via diverse communicatiekanalen teneinde een optimale klantentevredenheid te bereiken of een verkoop te realiseren.

Doelgroep

De leerlingen die in dit zevende specialisatiejaar starten, komen in principe uit een studierichting in de derde graad binnen hetzelfde (sub)domein. Hierdoor hebben deze leerlingen meerdere competenties die in dit specialisatiejaar aan bod komen reeds (ten dele) verworven. Het is belangrijk dit in kaart te brengen en mee te nemen in de vormgeving van het curriculum zodat de focus gelegd wordt op deze competenties die nieuw zijn in dit specialisatiejaar.

In deze studierichting kunnen ook leerlingen uit andere vooropleidingen instromen. Afhankelijk van de reeds verworven competenties door de leerling zullen competenties die reeds uitgebreid aan bod kwamen in de logische vooropleiding maar niet verworven werden door de betrokken leerling extra aandacht vragen.

Leerlingen in deze studierichting kunnen een keuze gemaakt hebben voor duaal leren wat inhoudt dat ze afwisselend op een werkplek én op school willen leren.

Onderwijskwalificatie

Een onderwijskwalificatie geeft weer wat je moet kennen en kunnen om verdere studies aan te vatten, te functioneren in onze maatschappij of een bepaald beroep uit te oefenen. In de Vlaamse kwalificatiestructuur zijn de kwalificaties ondergebracht op 8 niveaus, van basisonderwijs tot universiteit.

Deze studierichting situeert zich op VKS-niveau 3. De uitgangspunten voor een VKS-niveau 3 zijn:

- Kennis en vaardigheden:
 - een aantal abstracte begrippen, wetten, formules en methodes uit een specifiek domein begrijpen
 - hoofd- en bijzaken in informatie onderscheiden
 - één of meer van de volgende vaardigheden aanwenden:
 - cognitieve: informatie analyseren via deductie en inductie, en informatie synthetiseren
 - motorische: constructies maken op basis van een plan
 - handelingen verrichten die tactisch en strategisch inzicht vereisen
 - artistiek-creatieve vaardigheden toepassen
 - standaardprocedures en methodes kiezen, combineren en gebruiken bij het uitvoeren van taken en bij het oplossen van verschillende welomschreven concrete problemen
- Context, autonomie en verantwoordelijkheid:
 - handelen in vergelijkbare contexten waarin een aantal factoren veranderen
 - handelen met delicate, actieve objecten
 - binnen een afgebakend takenpakket functioneren met enige autonomie
 - beperkte organisatorische verantwoordelijkheid opnemen voor eigen werk

De verwachtingen uit de onderwijskwalificatie vormen een hulpmiddel voor leraren en vakgroepen om de afbakening van de leerplandoelen concreet vorm te geven.

Logische doorstroommogelijkheden

Klantcontactmedewerker is een studierichting met een arbeidsmarktfinaliteit. Dat houdt in dat de leerling voorbereid wordt op een succesvolle doorstroom naar een job op de arbeidsmarkt of graduaatsopleidingen binnen hetzelfde interessegebied. De leerlingen kunnen ook kiezen voor een ander specialisatiejaar.

De leerlingen kunnen daarnaast ook een Voorbereidend Jaar op het Hoger Onderwijs na Structuuronderdeel met Arbeidsmarktfinaliteit volgen, waarna ze de mogelijkheid hebben om te starten in een bacheloropleiding.

Gepersonaliseerd Samen Leren

De ambitie van het GO! is duidelijk. Gepersonaliseerd samen leren betekent dat we met elke lerende, binnen een sociale context, maximaal rendement nastreven op het vlak van leervermogen, leerwinst en leermotivatie. Vanuit een sterke basis- en vakdidactiek zetten we extra in op 'differentiatie', het verhogen van autonomie via het aanleren van zelfregulerende vaardigheden en 'samen leren'. We maken daarvoor gebruik van evidence-informed praktijken en een onderzoekende aanpak op school. Gepersonaliseerd samen leren in het GO! vindt geïntegreerd plaats binnen de realisatie van het totale curriculum en kan alleen gerealiseerd worden met de actieve betrokkenheid van zowel de lerende, de leraar als het (school)beleid.

Vanuit deze visie willen we samen met alle onderwijsprofessionals ons DNA 'samen leren samenleven' en ons pedagogisch project waarmaken. Het is ons positief antwoord op de diversiteit die we in onze klassen zien, de nood aan een groeipad naar autonomie en de nood om een samenverhaal te maken.

Ruimte voor het eigen pedagogisch project

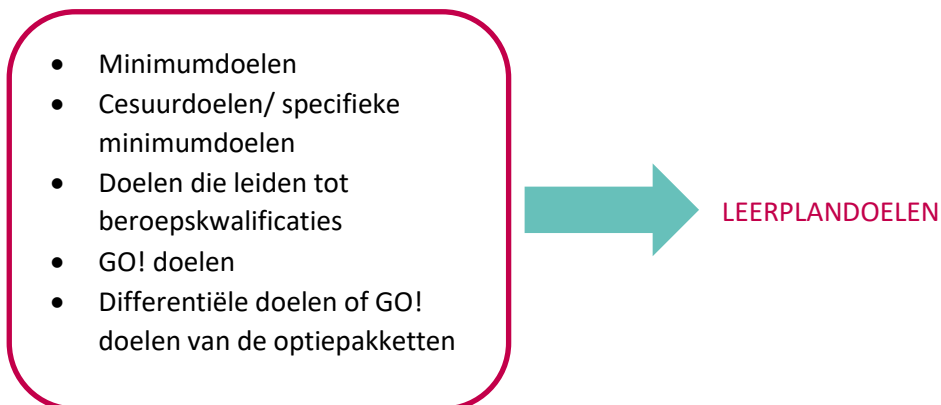
Cruciaal in elke studierichting staat de realisatie van de leerplandoelen. De leerplannen en de lessentabellen van het GO! zijn echter zodanig opgesteld dat het lerarenteam beschikbare ruimte heeft om een schooleigen pedagogisch project te realiseren:

- Enerzijds bieden de leerplannen ruimte om binnen de voorziene tijd zoals aangegeven in de lessentabel, de leerplandoelen verder uit te diepen of te verbreden;
- Anderzijds is er binnen de lessentabel vrije ruimte voorzien waarbij de school eigen accenten kan leggen.

Opbouw van de leerplandoelen

Herkomst van de doelen

De leerplandoelen van het GO! in de tweede en derde graad zijn afkomstig van verschillende bronnen:



De doelen van dit leerplan zijn afkomstig van:

- doelen die leiden tot beroepskwalificaties
- GO!-doelen

De leerplandoelen

Elk leerplandoel heeft minimum 1 handelingswerkwoord. Een overzicht van de handelingswerkwoorden met, indien nodig, een verklaring is terug te vinden op de GO! Navigator.

Aan elk leerplandoel wordt een beheersingsniveau toegevoegd. Voor de leerplannen van het GO! maken we gebruik van een eigen GO!-taxonomie, geïnspireerd op de Taxonomie van Bloom:

- Memoriseren: Gegevens zoals begrippen, formules... kunnen ophalen zonder gebruik te maken van hulpmiddelen.
Geen enkel leerplandoel heeft 'memoriseren' als beheersingsniveau. Memoriseren zonder context kan immers nooit het einddoel zijn. Memoriseren kan wel een belangrijk element zijn om een leerplandoel te realiseren.
- Begrijpen: Inzicht verwerven en dit inzicht helder kunnen weergeven, al dan niet aan de hand van voorbeelden.
- Toepassen: Formules, technieken, regels... kunnen toepassen.
- Analyseren: Op basis van nieuwe gegevens, informatie, kenmerken, verbanden... tot een besluit komen
- Evalueren: Op basis van nieuwe gegevens, informatie, kenmerken, verbanden... en aan de hand van criteria, argumenten... een oordeel onderbouwen.
- Creëren: In het kader van een probleemstelling, onderzoek, opdracht... een product ontwikkelen zoals een oplossing, een realisatie, een presentatie...

Er is geen hiërarchie tussen de verschillende beheersingsniveaus. Wel zal je om een 'hoger' beheersingsniveau te bereiken meestal ook gebruik maken van onderliggende beheersingsniveaus, bijvoorbeeld memoriseren om te analyseren.

In de GO! Navigator worden de beheersingsniveaus aan de hand van een filmpje uitgelegd.

Subdoelen

De subdoelen zijn niet vrijblijvend geformuleerd maar maken integraal deel uit van het leerplandoel. Elk subdoel moet bijgevolg aangeboden worden. Alle subdoelen samen dekken het leerplandoel.

Minimale inhoudelijke afbakening

Het concept van de minimumdoelen wordt doorgetrokken naar de leerplandoelen van het GO!. Dit concept houdt in dat de kennis die noodzakelijk is om het leerplandoel te realiseren niet expliciet wordt opgesomd. Indien er twijfel kan ontstaan of een bepaald kenniselement al dan niet tot het leerplandoel behoort, wordt het uitdrukkelijk vermeld via onderliggende bullets. Concreet betekent dit dat de onderliggende bullets deel uitmaken van het leerplandoel en als dusdanig ook aan bod moeten komen.

Om leerplandoelen te realiseren, is er vaktaal nodig. Hoewel vaktaal niet expliciet in de leerplandoelen wordt opgenomen, maakt vaktaal wel deel uit van het leerplandoel. Net zoals dit het geval is bij andere kenniselementen is het aan de leraar om te bepalen welke vaktaal er nodig is om het leerplandoel te realiseren.

Het gehanteerde concept vertrekt van een groot vertrouwen in de professionaliteit van de leraar. Vanuit een professionele deskundigheid zal de leraar bepalen welke kennis er nodig is om het doel te realiseren waarbij de kenniselementen die in de bullets zijn aangegeven of expliciet vermeld in het leerplandoel minimaal worden meegenomen.

Nummering van de leerplandoelen

Boven elk leerplandoel staat er een nummering. De betekenis is de volgende:

BK7_01.01

1

- Links in de eerste rij van elk leerplandoel staat het GO!-volgnummer (bijvoorbeeld BK7_01.01):
 - BK7: Het gaat hier over een doel uit het zevende jaar dat leidt tot een beroepskwalificatie
 - 01.01: Dit is het volgnummer van het leerplandoel.
 - Doelen van de vorm 01.xx hebben betrekking op generieke doelen en zijn op eenzelfde manier geformuleerd in alle studierichtingen van deze graad en deze finaliteit.
 - Doelen van de vorm 02.xx hebben betrekking op specifieke doelen die eigen zijn aan deze studierichting.
- Rechts in de eerste rij van elk leerplandoel staat de herkomst van het leerplandoel (bijvoorbeeld 1 of geen nummer):
 - Het nummer verwijst naar het corresponderend doel in het curriculumdossier. De curriculumdossiers zijn terug te vinden op de website van AHOVOKS.
 - Indien er geen nummer staat, gaat het over een GO!-doel.

BK7_01.01.01

Subdoel 1

- Ook de subdoelen krijgen een nummering (bijvoorbeeld BK7_01.01.01):
 - Dit is het eerste subdoel van het leerplandoel BK7_01.01
- Indien een subdoel overeenkomt met een specifiek minimumdoel wordt de verwijzing naar het minimumdoel rechts in de tabel opgenomen.
- Niet elk leerplandoel heeft subdoelen.

Leerplandoelen^{1 2}

BK7_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures. ³	
toepassen	
BK7_01.01.01	Subdoel 1
De leerlingen passen strategieën toe om teamgericht te werken.	
BK7_01.01.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën toe om doelgericht te communiceren.	
BK7_01.01.03	Subdoel 3
De leerlingen passen interne procedures en afspraken toe.	

¹ De leerplandoelen zijn identiek voor de duale (lineair of modulair georganiseerd) en reguliere leerweg.

² De beroepsgerichte vorming duaal kan lineair of modulair georganiseerd worden. Bij een keuze voor een modulaire organisatie wordt er gewerkt met clusters. De samenstelling van deze clusters is terug te vinden in de curriculum dossiers (zie website van AHOVOKS).

³ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK7_01.02	2
De leerlingen handelen kwaliteitsbewust. ⁴	
toepassen	
BK7_01.02.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures uit stappenplannen, instructiefiches of handleidingen toe.	
BK7_01.02.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën voor planning en organisatie toe.	
BK7_01.02.03	Subdoel 3
De leerlingen passen strategieën voor kwaliteitscontrole toe.	

BK7_01.03	3
De leerlingen handelen economisch en duurzaam. ⁵	
toepassen	
BK7_01.03.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures toe om kostenbewust om te gaan met materialen, grondstoffen of tijd.	
BK7_01.03.02	Subdoel 2
De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot milieuvoorschriften.	

⁴ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

⁵ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK7_01.04

4

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.⁶

toepassen

BK7_01.04.01

Subdoel 1

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot veilig handelen.

BK7_01.04.02

Subdoel 2

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot ergonomisch handelen.

BK7_01.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot hygiënisch handelen.

BK7_01.05

5

De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.⁷

toepassen

⁶ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

⁷ Dit generiek doel wordt gerealiseerd binnen de context van de studierichting.

BK7_02.01

De leerlingen communiceren doelgericht in het Nederlands.

toepassen

BK7_02.01.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten.

BK7_02.01.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten.

BK7_02.01.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.02

De leerlingen communiceren doelgericht in het Frans.

toepassen

BK7_02.02.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten.

BK7_02.02.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten.

BK7_02.02.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.03

De leerlingen communiceren doelgericht in het Engels.

toepassen

BK7_02.03.01

Subdoel 1

De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten.

BK7_02.03.02

Subdoel 2

De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten.

BK7_02.03.03

Subdoel 3

De leerlingen passen, indien nodig, dossiers administratief aan.

BK7_02.04

De leerlingen illustreren het takenpakket en profiel van een klantencontactmedewerker.

begrijpen

BK7_02.05

6

De leerlingen werken doelgroepgericht.

- klantgerichtheid

toepassen

BK7_02.06

7

De leerlingen volgen commerciële- en productinformatie van een bedrijf op.

toepassen

BK7_02.06.01

Subdoel 1

De leerlingen lichten het belang van productkennis toe.

BK7_02.06.02

Subdoel 2

De leerlingen volgen commerciële informatie van een bedrijf op.

- prijzen, commerciële acties van eigen bedrijf
- prijzen, commerciële acties van concurrent(en)

BK7_02.06.03

Subdoel 3

De leerlingen volgen productinformatie van een bedrijf op.

- eigen assortiment
- assortiment concurrent(en)

BK7_02.06.04

Subdoel 4

De leerlingen verwerken de verzamelde informatie tot bruikbare informatie.

BK7_02.07

De leerlingen lichten aspecten m.b.t. de wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming toe.

- gezamenlijke aanbiedingen
- verkoop op afstand
- garantie
- telefonische klantenwerving

begrijpen

BK7_02.08

8

De leerlingen behandelen inkomende klantvragen via beschikbare communicatiekanalen.

toepassen

BK7_02.08.01

Subdoel 1

De leerlingen verwelkomen de klant conform de afspraken van het bedrijf.

- klantvriendelijkheid
- typologie van klanten

BK7_02.08.02

Subdoel 2

De leerlingen schatten de vraag van de klant correct in.

- vraagstellingstechnieken
- soorten vragen

BK7_02.08.03

Subdoel 3

De leerlingen vatten de klantvraag samen.

BK7_02.08.04

Subdoel 4

De leerlingen gaan professioneel om met klachten en ontevredenheden van de klant.

- conflicthantering
- klachtenbehandeling

BK7_02.09

9

De leerlingen zoeken relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag.

toepassen

BK7_02.09.01

Subdoel 1

De leerlingen raadpleegt het dossier van de klant.

- discretie

BK7_02.09.02

Subdoel 2

De leerlingen communiceren met de klant tijdens het opzoeken van informatie.

BK7_02.09.03

Subdoel 3

De leerlingen schatten in of ze de klant moeten doorverwijzen.

BK7_02.10

11

De leerlingen sluiten de communicatie professioneel en klantgericht af.

toepassen

BK7_02.10.01

Subdoel 1

De leerlingen gaan na of de vraag volledig beantwoord is.

BK7_02.10.02

Subdoel 2

De leerlingen bevestigen de gemaakte afspraken.

BK7_02.10.03

Subdoel 3

De leerlingen vragen de klant naar eventuele bijkomende vragen.

BK7_02.10.04

Subdoel 4

De leerlingen sluiten het gesprek professioneel af.

BK7_02.11

10

De leerlingen vervullen de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie.

toepassen

BK7_02.12

12

De leerlingen contacteren (potentiële) klanten en stellen producten of diensten van een bedrijf voor.

toepassen

BK7_02.12.01

Subdoel 1

De leerlingen stellen zichzelf en het bedrijf voor.

BK7_02.12.02

Subdoel 2

De leerlingen informeren de (potentiële) klant over het doel van het gesprek.

BK7_02.12.03

Subdoel 3

De leerlingen gaan na of de klant interesse toont voor het product of dienst.

- omgaan met weerstand
- omgaan met verbale agressie
- empathie

BK7_02.12.04

Subdoel 4

De leerlingen overtuigen de klant om over te gaan tot een verkoop.

- commerciële technieken: cross selling, upselling, down selling, deep selling

BK7_02.13

13

De leerlingen geven een klant feedback over de vordering van de klantvraag.

toepassen

Werkplekcomponent

Relevante informatie over de werkplekcomponent is terug te vinden in de lessentabel die terug te vinden is op de website van het GO!.

Samenhang ‘doelen die leiden naar een of meer erkende beroepskwalificaties’ – leerplandoelen

Nummer doel CD	Doel CD	Leerplandoel / subdoel
1	De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).	BK7_01.01
2	De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.	BK7_01.02
3	De leerlingen handelen economisch en duurzaam.	BK7_01.03
4	De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.	BK7_01.04
5	De leerlingen bouwen de eigen deskundigheid op.	BK7_01.05
6	De leerlingen werken doelgroepgericht.	BK7_02.05
7	De leerlingen volgen commerciële en productinformatie van een bedrijf op.	BK7_02.06
8	De leerlingen behandelen inkomende klantvragen via beschikbare communicatiekanalen.	BK7_02.08
9	De leerlingen zoeken relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag.	BK7_02.09
10	De leerlingen vervullen de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie.	BK7_02.11
11	De leerlingen sluiten de communicatie professioneel en klantgericht af.	BK7_02.10
12	De leerlingen contacteren (potentiële) klanten en stellen producten en diensten van een onderneming voor.	BK7_02.12
13	De leerlingen geven een klant feedback over de vordering van de klantvraag.	BK7_02.13

Aanvullende onderliggende kennis De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.		In leerplandoel / subdoel
a.	Commerciële technieken	BK7_02.13.04
b.	Conflicthantering	BK7_02.08.04
c.	Functionele communicatievaardigheden in het Engels en Frans	BK7_02.02 BK7_02.03
d.	Klachtenbehandeling	BK7_02.08.04
e.	Klantgerichtheid	BK7_02.05
f.	Relevante wet- en regelgeving: wet op marktpraktijken en consumentenbescherming	BK7_02.07
g.	Typologie van klanten	BK7_02.08.01

Concordantie beroepskwalificatie – leerplandoelen

In de derde graad arbeidsmarktgerichte finaliteit worden competenties van 1 of meerdere beroepskwalificaties / deelkwalificaties gerealiseerd. Met het oog op het uitreiken van een bewijs van beroepskwalificatie, een bewijs van deelkwalificatie of een bewijs van competenties is het nodig te weten welke leerplandoelen verband houden met de competenties van de beroepskwalificatie.

Een concordantie tussen de leerplandoelen en de beroepskwalificatie(s) is terug te vinden op de website van het GO!.

Minimale materiële vereisten

Reguliere trajecten

Voor het realiseren van de leerplandoelen is er nood aan voldoende materialen en de nodige uitrusting opdat deze kwaliteitsvol kunnen gerealiseerd worden. Voor de school is het belangrijk dat ze in kaart brengt welke materialen en uitrusting er minimaal nodig zijn om de leerplandoelen te kunnen realiseren.

Deze materialen en uitrusting hoeven niet noodzakelijk op school aanwezig te zijn. De school kan immers ook gebruik maken van materialen en uitrusting die aanwezig zijn op andere locaties zoals bijvoorbeeld andere scholen, infrastructuur van de gemeente, bedrijven...

Duale trajecten

Binnen een duaal traject wordt er gewerkt met erkende werkplekken. Dit houdt in dat er op deze werkplekken voldoende materialen en de nodige uitrusting aanwezig zijn opdat de leerplandoelen kwaliteitsvol kunnen gerealiseerd worden. Om leerlingen, indien nodig, te remediëren, of om eventuele ontbrekende competenties aan te leren, is het niet noodzakelijk dat de school over alle materialen en uitrusting beschikt om alle leerplandoelen te realiseren. Een basisaanwezigheid aan materialen en uitrusting volstaat. Indien nodig kan de school met de werkplek afspraken maken om de remediëring of het aanleren van ontbrekende competenties op de werkplek te organiseren zodat van de daar aanwezige materialen en uitrusting gebruik kan gemaakt worden. Uiteraard kan de school hiervoor ook beroep doen op materialen en uitrusting die aanwezig zijn op andere locaties zoals bijvoorbeeld andere scholen, infrastructuur van de gemeente, bedrijven...

Op de GO! Navigator worden er, voor deze doelen waarvoor dit relevant is, suggesties gedaan met betrekking tot het in kaart brengen van de minimale materiële vereisten.

Vakkenkoppeling

De vakkenkoppeling is terug te vinden op de website van het GO! (rubriek leerplannen).

Pedagogisch – didactische ondersteuning

Een pedagogisch – didactische ondersteuning is terug te vinden in de GO! Navigator.