

Examenprogramma: PHB 2023-2028 / HTV 2023-2028

Domein: Domein I

Examen: Bejegening

Casus 1; calamiteit: _____

Beoordelingscriteria				
		1 punt	2 punten	3 punten
Benaderen en de-escalerende gesprekstechnieken				
1	De kandidaat benadert de persoon op gepaste wijze.	Kijkt de persoon niet aan, gebruikt geen mijnheer/mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd niet.	Kijkt de persoon aan, gebruikt mijnheer/mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd.	N.v.t.
2	De kandidaat sluit aan bij de emotionele toestand en de specifieke behoefte van de persoon.	Laat weinig interesse in de persoon zien en/of creëert onrust. Neemt geen rustige en toegankelijke houding aan. Sluit niet aan op het niveau van de persoon, is juist te kinderlijk of te zakelijk.	Laat zien dat hij interesse heeft in de persoon. Neemt een rustige en toegankelijke houding aan. Sluit aan op het niveau van de persoon en blijft weg bij het uitoefenen van gezag.	Laat zien dat hij interesse heeft in de persoon. Neemt een rustige en toegankelijke houding aan. Sluit aan op het niveau van de persoon en blijft weg bij het uitoefenen van gezag. Vraagt eventueel of familie in kennis gesteld kan worden. Benoemt waarom hij contact opneemt met meldkamer.
3	De kandidaat past luisteren, samenvatten en doorvragen toe in het gesprek.	Vat het verhaal van de persoon niet of incorrect samen. Stelt geen relevante of gerichte vervolgvraag. Reageert niet inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Komt voor de tweede keer met een suggestie waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen en legt uit waarom hij deze informatie nodig heeft. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.

4	De kandidaat behandelt de persoon geduldig en respectvol.	Onderbreekt de persoon, reageert ongeduldig / gefrustreerd / emotioneel met bijvoorbeeld zuchten of stem verheffen of gebruikt on gepaste taal. Kijkt persoon tijdens het gesprek niet aan. Staat met handen in zakken of op borst (onder vest gestoken).	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan twee keer onnodig.	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan en blijft tijdens het gehele gesprek mijnheer / mevrouw en u gebruiken. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan één keer onnodig.
5	De kandidaat geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen om daarna over te gaan tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon geen ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen en gaat meteen over tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon de beperkte mogelijkheid om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Geeft beperkte gevoelsreflectie (vb. ik hoor dat u boos bent). Gaat na het tonen van de emotie en het verhaal van de persoon over tot zakelijke afhandeling terwijl de emotie nog niet is gezakt, waardoor de persoon langer in zijn emotie blijft hangen.	Geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Geeft uitgebreide gevoelsreflectie (vb. ik hoor dat u boos bent omdat). Schakelt over naar zakelijke afhandeling zodra de persoon zijn/haar verhaal heeft kunnen doen en de emotie is gezakt.
6	De kandidaat geeft informatie en beantwoordt vragen.	Geeft onvoldoende informatie of geeft onjuiste informatie. Informeert niet of de persoon nog verdere vragen heeft.	Geeft voldoende en juiste informatie. Informeert of de persoon nog verdere vragen heeft en beantwoordt deze gericht en feitelijk.	Geeft voldoende en juiste informatie. Informeert of de persoon nog verdere vragen heeft en beantwoordt deze gericht en feitelijk, zonder dat de persoon om verduidelijking hoeft te vragen.
7	De kandidaat spreekt verstaanbaar en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en vanuit 'ik'.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'.
Regie en veiligheid				
8	De kandidaat houdt de regie in het gesprek vast.	De persoon bepaalt de richting van het gesprek.	Neemt de leiding en is sturend in het gesprek, laat zich niet afleiden door de persoon. Komt niet terug op eerder besproken onderwerpen, tenzij de persoon hier een vraag over stelt.	N.v.t.

9	De kandidaat houdt de eigen veiligheid in acht.	Houdt minder dan een armlengte afstand tot de persoon. Zorgt niet voor de veiligheid van de persoon, terwijl dat wel nodig is.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de persoon en benoemt dit ook. Zorgt indien nodig voor de veiligheid van de persoon.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de persoon en geeft uitleg. Past de afstand aan wanneer de persoon dichterbij komt (meeveren). Zorgt indien nodig voor de veiligheid van de persoon.
10	De kandidaat geeft de juiste informatie aan de meldkamer.	Neemt niet uit zichzelf contact op met de meldkamer en/of geeft de meldkamer onjuiste informatie of is onvolledig. Meldkamer moet meerdere malen om aanvullende informatie vragen.	Neemt uit zichzelf contact op met de meldkamer. Geeft de meldkamer de juiste informatie. Meldkamer vraagt maximaal één keer om aanvullende informatie.	Neemt uit zichzelf contact op met de meldkamer. Geeft de meldkamer de juiste informatie en is daarin volledig. Meldkamer hoeft niet om aanvullende informatie te vragen.
Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken				
11	De kandidaat rondt het gesprek professioneel af.	Herhaalt gemaakte afspraken niet. Benoemt eerdere escalatie. Laat persoon weglopen zonder te groeten.	Herhaalt gemaakte afspraken. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de persoon.	Herhaalt gemaakte afspraken. Informeert of de persoon nog vragen/opmerkingen heeft, beantwoordt deze. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de persoon.
Cesuur casus 1 Onvoldoende: 0 – 21 punten Voldoende: 22 – 25 punten Goed: 26 – 31 punten				

Casus 2; aanwijzing: _____

Beoordelingscriteria		1 punt	2 punten	3 punten
Benaderen en de-escalerende gesprekstechnieken				
1	De kandidaat benadert de persoon op gepaste wijze.	Kijkt de persoon niet aan, gebruikt geen mijnheer/mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd niet.	Kijkt de persoon aan, gebruikt mijnheer/mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd.	N.v.t.
2	De kandidaat legt de situatie duidelijk uit.	Legt situatie niet uit of gebruikt meer dan 2-4 zinnen of vertelt onwaarheden. Vertelt niet wat er gaande is.	Legt situatie feitelijk juist uit in 2-4 zinnen en vertelt wat er gaande is.	Legt situatie feitelijk juist uit in 2-4 zinnen. Vertelt wat er gaande is en wat dit voor de betrokkene betekent.
3	De kandidaat past luisteren, samenvatten en doorvragen toe in het gesprek.	Vat het verhaal van de persoon niet of incorrect samen. Stelt geen relevante of gerichte vervolgvraag. Reageert niet inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Komt voor de tweede keer met een suggestie waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.
4	De kandidaat behandelt de persoon geduldig en respectvol.	Onderbreekt de persoon, reageert ongeduldig / gefrustreerd / emotioneel met bijvoorbeeld zuchten of stem verheffen of gebruikt ongepaste taal. Kijkt persoon tijdens het gesprek niet aan. Staat met handen in zakken of op borst (onder vest gestoken).	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan twee keer onnodig.	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan en blijft tijdens het gehele gesprek mijnheer / mevrouw en u gebruiken. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan één keer onnodig.

5	De kandidaat geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen om daarna over te gaan tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon geen ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen en gaat meteen over tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon de beperkte mogelijkheid om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Gaat na het tonen van de emotie en het verhaal van de persoon over tot zakelijke afhandeling terwijl de emotie nog niet is gezakt, waardoor de persoon langer in zijn emotie blijft hangen.	Geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Schakelt over naar zakelijke afhandeling zodra de persoon zijn/haar verhaal heeft kunnen doen en de emotie is gezakt.
6	De kandidaat geeft suggesties voor alternatieven nadat de emotie van de persoon is gereguleerd.	Geeft onrealistische alternatieven en/of alternatieven terwijl de emotie nog steeds hoog is.	Geeft realistische alternatieven nadat de emotie is gereguleerd.	Geeft realistische alternatieven nadat de emotie is gereguleerd en herhaalt hierbij wat de persoon heeft gezegd over zijn / haar situatie.
7	De kandidaat spreekt verstaanbaar en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en vanuit 'ik'.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'.
8	De kandidaat reageert professioneel op emotie/agressie.	Benoemt emotie niet en/of gaat mee in emotie / agressie. Stelt geen grenzen of stelt grenzen terwijl dit niet nodig is (persoon is in reactie alleen boos of gefrustreerd en kandidaat stelt daarop gelijk de grens zo niet behandeld te willen worden).	Reageert professioneel op emotie / agressie. Geeft beperkte gevoelsreflectie (ik zie / hoor / merk...).	Reageert professioneel op emotie/agressie. Geeft uitgebreide gevoelsreflecties (ik zie / hoor / merk dat u boos bent, omdat u...) en stelt aanvullende vragen over de getoonde emotie.
Regie en veiligheid				
9	De kandidaat houdt de regie in het gesprek vast.	De persoon bepaalt de richting van het gesprek.	Neemt de leiding en is sturend in het gesprek, laat zich niet afleiden door de persoon. Komt niet terug op eerder besproken onderwerpen, tenzij de persoon hier een vraag over stelt.	N.v.t.
10	De kandidaat houdt de eigen veiligheid in acht.	Houdt minder dan een armlengte afstand tot de persoon.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de persoon en benoemt dit ook.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de persoon en geeft uitleg. Past de afstand aan wanneer de persoon dichterbij komt (meeveren).

Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken

11	De kandidaat rondt het gesprek professioneel af.	Herhaalt gemaakte afspraken niet. Benoemt eerdere escalatie of maakt excuses voor optreden. Laat persoon weglopen zonder te groeten.	Herhaalt gemaakte afspraken. Benoemt eerdere escalatie niet, maakt geen excuses voor optreden. Groet de persoon.	Herhaalt gemaakte afspraken. Informeert of de persoon nog vragen/opmerkingen heeft, beantwoordt deze. Benoemt eerdere escalatie niet, maakt geen excuses voor optreden. Groet de persoon.
-----------	---	--	--	---

Cesuur casus 2

Onvoldoende: 0 – 21 punten

Voldoende: 22 – 25 punten

Goed: 26 – 31 punten

Casus 3; balie dienstverlening: _____

Beoordelingscriteria		1 punt	2 punten	3 punten
Benaderen en de-escalerende gesprekstechnieken				
1	De kandidaat benadert de persoon op gepaste wijze.	Kijkt de persoon niet aan, gebruikt geen mijnheer/mevrouw en u.	Kijkt de persoon aan, gebruikt mijnheer/mevrouw en u.	N.v.t.
2	De kandidaat past luisteren, samenvatten en doorvragen toe in het gesprek.	Vat het verhaal van de persoon niet of incorrect samen. Stelt geen relevante of gerichte vervolgvraag. Reageert niet inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Komt voor de tweede keer met een suggestie waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Gebruikt de 7W's bij het stellen van de relevante of gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen en legt uit waarom hij de informatie nodig heeft. Heeft alle relevante 7 W's uitgevraagd. Reageert inhoudelijk op het verhaal van de persoon. Herhaalt geen suggesties waarvan de persoon al heeft aangegeven dat het geen optie is.
3	De kandidaat behandelt de persoon geduldig en respectvol.	Onderbreekt de persoon, reageert ongeduldig / gefrustreerd / emotioneel met bijvoorbeeld zuchten of stem verheffen of gebruikt ongepaste taal. Kijkt persoon tijdens het gesprek niet aan. Staat met handen in zakken of op borst (onder vest gestoken).	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan twee keer onnodig.	Laat de persoon uitpraten. Kijkt persoon tijdens het gesprek regelmatig aan en blijft tijdens het gehele gesprek mijnheer / mevrouw en u gebruiken. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan één keer onnodig.
4	De kandidaat geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen om daarna over te gaan tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon geen ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen en gaat meteen over tot zakelijke afhandeling.	Geeft de persoon de beperkte mogelijkheid om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Gaat na het tonen van de emotie en het verhaal van de persoon over tot zakelijke afhandeling terwijl de emotie nog niet is gezakt, waardoor de persoon langer in zijn emotie blijft hangen.	Geeft de persoon ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Schakelt over naar zakelijke afhandeling zodra de persoon zijn/haar verhaal heeft kunnen doen en de emotie is gezakt.

5	De kandidaat doet geen beloftes die hij niet na kan komen.	Doet beloftes die niet nagekomen kunnen worden en/of buiten zijn bevoegdheden vallen. Communiceert onduidelijk over wat wel/niet mogelijk is waardoor onrealistische verwachtingen ontstaan.	Doet beloftes die nagekomen kunnen worden en binnen zijn bevoegdheden vallen. Communiceert duidelijk over wat er wel en niet mogelijk is.	N.v.t.
6	De kandidaat geeft suggesties voor alternatieven nadat de emotie van de persoon in gereguleerd.	Geeft onrealistische alternatieven en/of alternatieven terwijl de emotie nog steeds hoog is.	Geeft realistische alternatieven nadat de emotie is gereguleerd.	Geeft realistische alternatieven nadat de emotie is gereguleerd en herhaalt hierbij wat de persoon heeft gezegd over zijn / haar situatie.
7	De kandidaat spreekt verstaanbaar en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en vanuit 'ik'.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'.
8	De kandidaat reageert professioneel op emotie/agressie.	Benoemt emotie niet en/of gaat mee in emotie / agressie. Stelt geen grenzen of stelt grenzen terwijl dit niet nodig is (persoon is in reactie alleen boos of gefrustreerd en kandidaat stelt daarop gelijk de grens zo niet behandeld te willen worden).	Reageert professioneel op emotie / agressie. Geeft beperkte gevoelsreflectie (ik zie / hoor / merk...).	Reageert professioneel op emotie / agressie. Geeft uitgebreide gevoelsreflecties (ik zie / hoor / merk dat u boos bent, omdat u...) en stelt aanvullende vragen over de getoonde emotie.
Regie en veiligheid				
9	De kandidaat houdt de regie in het gesprek vast.	De persoon bepaalt de richting van het gesprek.	Neemt de leiding en is sturend in het gesprek, laat zich niet afleiden door de persoon. Komt niet terug op eerder besproken onderwerpen, tenzij de persoon hier een vraag over stelt.	N.v.t.
10	De kandidaat handelt integer en met inachtneming van andermans privacy.	Geeft onjuiste informatie. Geeft antwoorden zonder de juiste kennis te hebben en doet daarbij of hij voldoende kennis heeft. Houdt geen rekening met de privacy van collega's. Deelt gevoelige informatie hardop.	Geeft juiste informatie. Is open over wat hij niet weet. Is zich bewust van de privacy van collega's en voorkomt de schending hiervan. Deelt gevoelige informatie niet.	N.v.t.

Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken				
11	De kandidaat rondt het gesprek professioneel af.	Herhaalt gemaakte afspraken niet. Benoemt eerdere escalatie. Laat persoon weglopen zonder te groeten.	Herhaalt gemaakte afspraken. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de persoon.	Herhaalt gemaakte afspraken. Informeert of de persoon nog vragen/opmerkingen heeft, beantwoordt deze. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de persoon.
Cesuur casus 3 Onvoldoende: 0 – 21 punten Voldoende: 22 – 24 punten Goed: 25 – 29 punten				

Cesuur eindbeoordeling examen Bejegening Domein I

Onvoldoende: één of meer casussen onvoldoende
 Voldoende: geen casus onvoldoende en maximaal één casus goed
 Goed: geen casus onvoldoende en twee of drie casussen goed