

Examenprogramma: PHB 2023-2028

Domein: Domein III

Examen: Bejegening

Onderdeel 1; verzuimgesprek: _____

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 legt de situatie duidelijk en feitelijk juist 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.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op verhaal van persoon.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen en legt uit waarom hij de informatie nodig Reageert inhoudelijk op verhaal van persoon.
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.	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.
Controleren of onderzoeken				
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, begrijpelijk en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar. Gebruikt onnodig vakjargon en/of legt dit niet of onjuist uit. Spreekt onbegrijpelijk of is verwarrend voor de persoon.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en vanuit 'ik'. Spreekt begrijpelijk en gebruikt geen onnodig vakjargon en legt vakjargon correct uit.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'. Spreekt begrijpelijk en gebruikt geen onnodig vakjargon en legt vakjargon correct uit.
Corrigerend of sanctionerend optreden				
8	De kandidaat benoemt zijn handhavende rol en geeft een waarschuwing.	Benoemt zijn handhavende rol niet of niet correct of geeft geen waarschuwing.	Benoemt zijn handhavende rol en geeft een waarschuwing.	Benoemt zijn handhavende rol, geeft de waarschuwing duidelijk en overtuigend aan (vanuit de ik-boodschap).
9	De kandidaat legt de vervolgprocedure uit.	Legt de vervolgprocedure niet uit. Verwijst niet naar de informatie in de brief voor verdere details.	Legt de vervolgprocedure beknopt uit. Verwijst naar de informatie in de brief voor verdere details.	Legt de vervolgprocedure volledig uit. Verwijst naar de informatie in de brief voor verdere details. Benoemt details die in de brief staan, bijvoorbeeld de consequenties bij een volgende overtreding.

Regie en veiligheid				
10	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 meerdere gevoelsreflecties ('ik zie / hoor / merk dat u boos bent, omdat u...') en stelt aanvullende vragen over de getoonde emotie.
11	De kandidaat straalt door houding, gedrag en taalgebruik gezag uit.	Zit niet rechtop en stevig. Laat zich ompraten, zeker als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering niet altijd correct.	Zit rechtop en stevig. Laat zich niet ompraten, ook niet als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering correct. Is soms aarzelend.	Zit rechtop en stevig. Laat zich niet ompraten, ook niet als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering correct. Spreekt vlot en zonder aarzeling.
12	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.
13	De kandidaat houdt de eigen veiligheid in acht.	Houdt bij de ontvangst niet de eigen veiligheid in acht (kiest bijvoorbeeld niet de juiste plaats).	Houdt bij de ontvangst eigen veiligheid in acht (kiest bijvoorbeeld de juiste plaats).	N.v.t.
Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken				
14	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 Verzuimgesprek Onvoldoende: 0 – 27 punten Voldoende: 28 – 32 punten Goed: 33 – 39 punten				

Cruciale beoordelingscriteria (*) moeten minimaal met 2 punten beoordeeld zijn.

Onderdeel 2; verhoorgesprek: _____

Beoordelingscriteria		1 punt	2 punten	3 punten
Benaderen en de-escalerende gesprekstechnieken				
1*	De kandidaat benadert de verdachte op gepaste wijze.	Kijkt de verdachte niet aan, gebruikt geen 'mijnheer' / 'mevrouw' en 'u'.	Kijkt de verdachte aan, gebruikt 'mijnheer' / 'mevrouw' en 'u'. Legitimeert zich pro-actief.	N.v.t.
2*	De kandidaat legt de situatie duidelijk en feitelijk juist uit.	Legt situatie niet uit of gebruikt meer dan 2-4 zinnen of vertelt onwaarheden. Benoemt relevante details niet en/of verwijst niet naar eerdere communicatie.	Legt situatie feitelijk juist uit in 2-4 zinnen, benoemt relevante details beknopt en verwijst naar eerdere communicatie.	Legt situatie feitelijk juist uit in 2-4 zinnen. Benoemt alle relevante details en verwijst naar eerdere communicatie.
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.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op verhaal van persoon.	Vat het verhaal van de persoon correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen en legt uit waarom hij de informatie nodig Reageert inhoudelijk op verhaal van persoon.
4*	De kandidaat behandelt de verdachte 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.	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 verdachte ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen om daarna over te gaan tot de zakelijke afhandeling.	Geeft de verdachte geen ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen en gaat meteen over tot zakelijke afhandeling.	Geeft de verdachte 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 verdachte langer in zijn emotie blijft hangen.	Geeft de verdachte ruimte om emotie te tonen en zijn verhaal te doen. Schakelt over naar zakelijke afhandeling zodra de verdachte zijn/haar verhaal heeft kunnen doen en de emotie is gezakt.
Controleren of onderzoeken				
6*	De kandidaat geeft informatie en beantwoordt vragen.	Geeft onvoldoende informatie of geeft onjuiste informatie. Informeert niet of de verdachte nog verdere vragen heeft.	Geeft voldoende en juiste informatie. Informeert of de verdachte nog verdere vragen heeft en beantwoordt deze gericht en feitelijk.	Geeft voldoende en juiste informatie. Informeert of de verdachte nog verdere vragen heeft en beantwoordt deze gericht en feitelijk, zonder dat de verdachte om verduidelijking hoeft te vragen.
7*	De kandidaat spreekt verstaanbaar, begrijpelijk en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar. Gebruikt onnodig vakjargon en/of legt dit niet of onjuist uit. Spreekt onbegrijpelijk of is verwarrend voor de verdachte.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en van vanuit 'ik'. Spreekt begrijpelijk en gebruikt geen onnodig vakjargon en legt vakjargon correct uit.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'. Spreekt begrijpelijk en gebruikt geen onnodig vakjargon en legt vakjargon correct uit.
8*	De kandidaat onderzoekt de verwijtbaarheid van de overtreding.	Onderzoekt de verwijtbaarheid van de overtreding niet en/of benoemt dit niet naar de verdachte.	Onderzoekt de verwijtbaarheden van de overtreding en benoemt dit naar de verdachte.	N.v.t.
Corrigerend of Sanctionerend optreden				
9	De kandidaat meldt het juiste strafbare feit en zegt proces-verbaal aan.	Benoemt het strafbare feit niet of niet correct of zegt geen proces-verbaal aan.	Benoemt het juiste strafbare feit en zegt proces-verbaal aan.	N.v.t.
10	De kandidaat stelt identiteitsgegevens vast en verifieert deze gegevens.	Vraagt niet naar ID-bewijs. Stelt geen verifiërende vraag.	Vraagt naar ID-bewijs en stelt minimaal één verifiërende vraag (N.B. het controleren van de foto wordt ook gezien als verifiërende vraag).	N.v.t.

11	De kandidaat geeft de verdachte de cautie.	Geeft de verdachte niet de cautie; vertelt de verdachte niet dat hij niet tot antwoorden verplicht is en/of geeft geen of onjuiste uitleg van de cautie.	Geeft de verdachte de cautie/u bent niet verplicht tot antwoorden en geeft een uitleg van de cautie.	N.v.t.
12	De kandidaat wijst de verdachte op de rechts- en verhoorbijstand.	Wijst de verdachte niet op de rechts- en verhoorbijstand.	Vertelt de verdachte dat hij voorafgaand aan het verhoor én tijdens het verhoor recht heeft te worden bijgestaan (rechts-, verhoorbijstand of consultatie- en verhoorbijstand). Legt desgevraagd uit dat de verdachte dit zelf moet regelen en betalen.	N.v.t.
13	De kandidaat informeert de verdachte over de gevolgen van het afzien van de rechts- en verhoorbijstand.	Vraagt de verdachte niet of hij gebruik wil maken van de rechts- en verhoorbijstand en/of dat het afzien van bovengenoemde rechten consequenties kan hebben en/of geeft niet aan dat de verdachte op deze beslissing terug kan komen.	Vraagt of de verdachte gebruik wil maken van de rechts- en verhoorbijstand en vertelt dat het afzien van bovengenoemde rechten consequenties kan hebben. Geeft aan dat de verdachte te allen tijde kan terugkomen op besluit.	N.v.t.
14	De kandidaat vraagt de verdachte om een verklaring en laat deze ondertekenen.	Vraagt de verdachte niet om een verklaring en/of laat deze niet ondertekenen.	Vraagt de verdachte om een verklaring. Stelt hierbij de juiste vragen m.b.t. het strafbare feit. Doet dit nádat de cautie is gegeven en het recht op rechtsbijstand is medegedeeld. Laat de verklaring ondertekenen.	N.v.t.
15	De kandidaat legt de vervolgprocedure uit.	Legt de vervolgprocedure niet of niet juist uit.	Legt de vervolgprocedure juist uit.	N.v.t.
Regie en veiligheid				
16	De kandidaat straalt door houding, gedrag en taalgebruik gezag uit.	Zit niet rechtop en stevig. Laat zich ompraten, zeker als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering niet altijd correct.	Zit rechtop en stevig. Laat zich niet ompraten, ook niet als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering correct. Is soms aarzelend.	Zit rechtop en stevig. Laat zich niet ompraten, ook niet als hij onder druk staat. Presenteert feitelijke constatering correct. Spreekt vlot en zonder aarzeling.

17	De kandidaat houdt de regie in het gesprek vast.	De verdachte 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.
18	De kandidaat houdt de eigen veiligheid in acht.	Houdt bij de ontvangst niet de eigen veiligheid in acht (kiest bijvoorbeeld niet de juiste plaats).	Houdt bij de ontvangst eigen veiligheid in acht (kiest bijvoorbeeld de juiste plaats).	N.v.t.
19*	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 (verdachte 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 meerdere gevoelsreflecties ('ik zie / hoor / merk dat u boos bent, omdat u...') en stelt aanvullende vragen over de getoonde emotie.
Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken				
20	De kandidaat rondt het gesprek professioneel af.	Herhaalt gemaakte afspraken niet. Benoemt eerdere escalatie. Laat verdachte weglopen zonder te groeten.	Herhaalt gemaakte afspraken. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de verdachte.	Herhaalt gemaakte afspraken. Informeert of de verdachte nog vragen/opmerkingen heeft, beantwoordt deze. Benoemt eerdere escalatie niet. Groet de verdachte.
Cesuur Verhoorgesprek Onvoldoende: 0 – 39 punten Voldoende: 40 – 42 punten Goed: 43 – 49 punten				

Cesuur eindbeoordeling examen Bejegening Domein III

Onvoldoende: één of beide casussen onvoldoende.
Voldoende: geen casus onvoldoende en maximaal één casus goed.
Goed: twee casussen goed.