

Examenprogramma: PHB 2023-2028 / HTV 2023-2028

Domein: Domein IV

Examen: Bejegening

Casus 1; 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 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 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 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 . Reageert inhoudelijk op 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 van vanuit 'ik'.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'.
8	De kandidaat reageert professioneel op emotie / frustratie.	Benoemt emotie niet en/of gaat mee in emotie / frustratie. 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 / frustratie. Geeft beperkte gevoelsreflectie ('ik zie / hoor / merk...').	Reageert professioneel op emotie/ frustratie. 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 eigen veiligheid in acht door een armlengte afstand tot de persoon aan te houden.	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.
12	De kandidaat spreekt en handelt vanuit regelgeving en feitelijkheden.	Geeft persoonlijke mening en/of handelt niet vanuit regelgeving.	Onderbouwt de keuzes met feiten / vanuit regelgeving.	Onderbouwt de keuzes met feiten/ vanuit regelgeving en controleert of de boodschap begrepen is.
13	De kandidaat staat de persoon in begrijpelijke taal te woord.	Gebruikt vakjargon of moeilijke woorden, waardoor de boodschap onduidelijk wordt.	Gebruikt geen vakjargon of legt dit correct uit. Gebruikt begrijpelijke Nederlandse woorden.	Gebruikt geen vakjargon of legt dit correct uit. Gebruikt begrijpelijke Nederlandse woorden en sluit aan bij de woorden en taal die de persoon zelf gebruikt heeft.
Cesuur casus 1 Onvoldoende: 13 – 25 punten Voldoende: 26 – 31 punten Goed: 32 – 37 punten				

Casus 2; strafbaar feit: _____

Beoordelingscriteria				
		1 punt	2 punten	3 punten
Benaderen en de-escalerende gesprekstechnieken				
1	De kandidaat benadert de persoon op gepaste wijze.	Kijkt de verdachte niet aan, gebruikt geen mijnheer/ mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd niet.	Kijkt de verdachte aan, gebruikt mijnheer/ mevrouw en u. Legitimeert zich desgevraagd.	N.v.t.
2	De kandidaat meldt het juiste strafbare feit/gedraging 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.	Houdt de verdachte staande en benoemt dit, benoemt het juiste strafbare feit, zegt proces-verbaal duidelijk en overtuigend aan (vanuit de ik-boodschap). Kan de term staande houden uitleggen aan de verdachte (vaststellen van de identiteitsgegevens om een proces-verbaal uit te schrijven).
3	De kandidaat past luisteren, samenvatten en doorvragen toe in het gesprek.	Vat het verhaal van de verdachte niet of incorrect samen. Stelt geen relevante of gerichte vervolgvraag. Reageert niet inhoudelijk op verhaal van de verdachte. Komt voor de tweede keer met een suggestie waarvan de verdachte al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de verdachte correct samen. Stelt één relevante en gerichte vervolgvraag. Reageert inhoudelijk op verhaal van de verdachte. Herhaalt geen suggesties waarvan de verdachte al heeft aangegeven dat het geen optie is.	Vat het verhaal van de verdachte correct samen. Stelt meerdere relevante en gerichte vervolgvragen en legt uit waarom hij de informatie nodig heeft. Reageert inhoudelijk op verhaal van de verdachte. Herhaalt geen suggesties waarvan de verdachte al heeft aangegeven dat het geen optie is.
4	De kandidaat behandelt de verdachte geduldig en respectvol.	Onderbreekt de verdachte, reageert ongeduldig/ gefrustreerd / emotioneel met bijvoorbeeld zuchten of stem verheffen of gebruikt ongepaste taal. Kijkt verdachte tijdens het gesprek niet aan. Staat met handen in zakken of	Laat de verdachte uitpraten. Kijkt verdachte tijdens het gesprek regelmatig aan. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de verdachte niet meer dan twee keer onnodig.	Laat de verdachte 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

		op borst (onder vest gestoken).		verdachte 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 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 verdachte 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.
6	De kandidaat spreekt verstaanbaar en overtuigend.	Spreekt onverstaanbaar.	Spreekt verstaanbaar, maar monotoon en van vanuit 'ik'.	Spreekt verstaanbaar, met wisselende intonatie en vanuit 'ik'.
7	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.
8	De kandidaat reageert professioneel op emotie/ frustratie.	Benoemt emotie niet en/of gaat mee in emotie / frustratie. 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 / frustratie. Geeft beperkte gevoelsreflectie ('ik zie / hoor / merk...').	Reageert professioneel op emotie/ frustratie. 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 verdachte bepaalt de richting van het gesprek.	Neemt de leiding en is sturend in het gesprek, laat zich niet afleiden door de verdachte. Komt niet terug op eerder besproken onderwerpen, tenzij de verdachte hier een vraag over stelt.	N.v.t.

10	De kandidaat houdt eigen veiligheid in acht door een armlengte afstand tot de persoon aan te houden.	Houdt minder dan een armlengte afstand tot de verdachte.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de verdachte en benoemt dit ook.	Houdt minimaal één armlengte afstand tot de verdachte en geeft uitleg . Past de afstand aan wanneer de verdachte dichterbij komt (meeveren).
Afronden en de-escalerende gesprekstechnieken				
11	De kandidaat spreekt en handelt vanuit regelgeving en feitelijkheden.	Geeft persoonlijke mening en/of handelt niet vanuit regelgeving.	Onderbouwt de keuzes met feiten/ vanuit regelgeving.	Onderbouwt de keuzes met feiten/ vanuit regelgeving en controleert of de boodschap begrepen is .
12	De kandidaat staat de persoon in begrijpelijke taal te woord.	Gebruikt vakjargon of moeilijke woorden, waardoor de boodschap onduidelijk wordt.	Gebruikt geen vakjargon of legt dit correct uit. Gebruikt begrijpelijke Nederlandse woorden .	Gebruikt geen vakjargon of legt dit correct uit. Gebruikt begrijpelijke Nederlandse woorden en sluit aan bij de woorden en taal die de persoon zelf gebruikt heeft .
Cesuur casus 2 Onvoldoende: 12 – 23 punten Voldoende: 24 – 28 punten Goed: 29 – 34 punten				

Cesuur eindbeoordeling examen Bejegening Domein IV

Onvoldoende: één of meer casussen onvoldoende.
 Voldoende: beide casussen voldoende of één casus voldoende en één casus goed.
 Goed: beide casussen goed.