

## Beschrijving Examen Melding opnemen en verwerken

*Behorend bij Werkproces B1-K2-W3 Horen van betrokkenen, getuigen en verdachten, vanaf september 2023*

### **Beschrijving examen**

In dit examen meldt een burger zich onaangekondigd op het kantoor van de handhaving. De kandidaat dient de burger te woord te staan, gaat de melding opnemen en daar een mutatie van maken. De burger spiegelt in het gesprek het gedrag van de kandidaat.

De kandidaat stelt neutrale vragen en laat zijn eigen mening achterwege. De kandidaat opent het gesprek, stelt vragen en rondt het gesprek af. Bij het uitvragen van de informatie maakt hij gebruik van de 7 W's om zicht te krijgen op tijd, datum, plaats, personen, objecten, eventuele voertuigen, feiten en/of omstandigheden. De kandidaat stelt de juiste vragen, luistert actief, vraagt zo nodig door en herhaalt de verkregen informatie. De kandidaat zorgt ervoor dat de burger zich gehoord voelt en neemt een geïnteresseerde houding aan. Het gaat in dit gesprek niet om het oplossen van het probleem, maar om de melding van de burger zo volledig mogelijk op te nemen.

De kandidaat maakt aantekeningen van het gevoerde gesprek en de verkregen informatie zodat deze later in het examen kunnen worden verwerkt tot een mutatie die door collega's gebruikt kan worden. De kandidaat houdt zich aan de in-het-werkgebied-geldende procedures bij het horen van personen en handelt consequent in lijn met de in de beroepseed en eigen taakomschrijving vastgelegde normen en waarden. De kandidaat hoeft in dit gesprek geen identiteitsbewijs te vragen, maar dient wel de NAW-gegevens en het telefoonnummer van de burger op een handig moment uit te vragen. Het gesprek vindt aan een tafel plaats.

Het examenonderdeel *Melding opnemen en verwerken* maakt onderdeel uit van het HTV-examen en is een vaardigheidsexamen.

In dit examen toont de kandidaat aan dat hij:

- Een gestructureerd gesprek kan voeren waarin relevante informatie wordt verkregen
- De melder geïnteresseerd te woord kan staan.
- Objectief kan luisteren en zo nodig door kan vragen om de situatie helder en duidelijk in kaart te brengen.
- Duidelijke aantekeningen in de vorm van een mutatie kan maken van de verkregen informatie zodat deze gebruikt kunnen worden in het verdere verloop van het onderzoek.
- Een duidelijke mutatie kan maken met de verkregen informatie zodat deze gebruikt kan worden in een eventueel verder onderzoek.

### **Duur en opzet van het examen**

Het praktijkexamen duurt maximaal 45 minuten.

De kandidaat legt het examen individueel af. Dit kan op de examenlocatie van ExTH in Amersfoort of op een door ExTH gecertificeerd examencentrum.

De kandidaat voert een gesprek met een rollenspeler die een burger speelt en maakt vervolgens digitaal een correcte en volledige mutatie op met behulp van de informatie die hij in het gesprek heeft gekregen. Bij de examenafname is een ExTH-beoordelaar aanwezig. Het gesprek wordt gefilmd.

Het examen kent drie fasen:

- |  |            |
|--|------------|
| a. Een briefing door de beoordelaar          | 1 x 5 min  |
| b. Het gesprek met een burger (rollenspeler) | 1 x 15 min |
| c. Het opmaken van een rapport               | 1 x 20 min |

### **Beoordeling**

De kandidaat wordt beoordeeld op zowel zijn verbale, non-verbale als zijn schriftelijke vaardigheden. De acteur geeft geen weerstand, maar kan wel bang, boos, teruggetrokken of overstuur zijn. Er zijn cruciale beoordelingscriteria voor het behalen van het examen. Cruciale beoordelingscriteria dienen allen met minimaal twee punten te zijn beoordeeld. Een score van 1 punt op een cruciaal beoordelingscriterium leidt altijd tot een onvoldoende eindbeoordeling.

Het rapport wordt beoordeeld op volledigheid en in lijn met de voorgeschreven procedures en wettelijke bepalingen.

De kandidaat ontvangt 3 werkdagen na het examen de uitslag. Deze uitslag is voorzien van een toelichting op de beoordeling.