

Examenprogramma: HTV 2023-2028

Domein: -

Examen: Melding opnemen en verwerken

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

Gesprek casus: \_\_\_\_\_

| Beoordelingscriteria                               |                                                                         | 1 punt                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 punten                                                                                                       | 3 punten                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanvang</b>                                     |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                                  | <b>De kandidaat ontvangt de persoon op gepaste wijze.</b>               | Begroet de persoon niet, gebruikt geen mijnheer / mevrouw en/of u en/of stelt zich niet voor.                                                                                                                                                              | Begroet de persoon, gebruikt mijnheer / mevrouw en u en stelt zich voor.                                       | Begroet de persoon, gebruikt mijnheer / mevrouw en u. Stelt zich voor, <b>gaat hierbij staan en nodigt de persoon uit te gaan zitten.</b>                                                              |
| <b>Informatie verzamelen en gesprekstechnieken</b> |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                  | <b>De kandidaat houdt de regie in het gesprek vast.</b>                 | De persoon bepaalt de richting van het gesprek.                                                                                                                                                                                                            | Neemt de leiding en is sturend in het gesprek, laat zich niet afleiden door de persoon.                        | N.v.t.                                                                                                                                                                                                 |
| 3*                                                 | <b>De kandidaat reageert professioneel op de emotie van de persoon.</b> | 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 <b>beperkte</b> gevoelsreflectie (ik zie / hoor / merk...). | Reageert professioneel op emotie/frustratie. Geeft <b>uitgebreide</b> gevoelsreflecties (ik zie / hoor / merk dat u boos bent, omdat u...) <b>en stelt aanvullende vragen over de getoonde emotie.</b> |
| 4*                                                 | <b>De kandidaat past luisteren en samenvatten toe in het gesprek.</b>   | Vat het verhaal van de persoon niet of meer dan twee keer incorrect samen.                                                                                                                                                                                 | Vat het verhaal van de persoon correct of maximaal <b>twee</b> keer incorrect samen.                           | Vat het verhaal van de persoon correct of maximaal <b>één</b> keer incorrect samen.                                                                                                                    |
| 5*                                                 | <b>De kandidaat stelt open, neutrale doorvragen.</b>                    | Stelt meer gesloten doorvragen dan open doorvragen en/of geeft zijn eigen mening.                                                                                                                                                                          | Stelt <b>meer open</b> doorvragen dan gesloten doorvragen, laat zijn mening hierbij achterwege.                | Stelt <b>uitsluitend</b> open doorvragen, laat zijn mening hierbij achterwege.                                                                                                                         |

|                  |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                | De kandidaat vraagt om alle NAW-gegevens en telefoonnummer van de persoon.            | Vraagt niet naar alle NAW-gegevens (inclusief postcode) en/of telefoonnummer van de persoon.                                                                                                                                        | Vraagt naar alle NAW-gegevens (inclusief postcode) en telefoonnummer van de persoon.                                                                                                                                     | Vraagt naar alle NAW-gegevens (inclusief postcode) en telefoonnummer van de persoon <b>en herhaalt de genoteerde gegevens.</b>                                                                                                                                                               |
| 7*               | De kandidaat vraagt gericht door op basis van de informatie die de persoon verstrekt. | Stelt drie of meer irrelevante vervolgvragen op basis van de informatie die de persoon verstrekt.                                                                                                                                   | Sluit met relevante vervolgvragen (7 W's) aan op de informatie die is ontvangen en stelt <b>maximaal twee</b> irrelevante vervolgvragen.                                                                                 | Sluit met relevante vervolgvragen (7 W's) aan op de informatie die is ontvangen. <b>Heeft alle relevante 7 W's uitgevraagd</b> en stelt <b>geen</b> irrelevante vragen.                                                                                                                      |
| 8                | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9                | 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 (zoals straattaal, vloeken, schelden). Kijkt de persoon tijdens het gesprek niet aan. | Laat de persoon uitpraten. Kijkt de persoon tijdens het gesprek regelmatig aan. Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan <b>twee</b> keer onnodig.                                               | Laat de persoon uitpraten. Kijkt de persoon tijdens het gesprek regelmatig aan <b>en blijft tijdens het gehele gesprek mijnheer / mevrouw en u gebruiken.</b> Begrenst indien nodig, maar onderbreekt de persoon niet meer dan <b>één</b> keer onnodig.                                      |
| 10               | De kandidaat scheidt het luisteren naar de persoon en het noteren van de informatie.  | Gaat terwijl de persoon spreekt over tot het noteren van gegevens. Gaat gegevens noteren zonder dit aan te geven en/of praat tegen de persoon tijdens het schrijven.                                                                | Wacht met het noteren van informatie totdat de persoon heeft kunnen uitleggen wat de situatie is. Praat tijdens het schrijven niet tegen de persoon. Deze werkwijze mag meerdere keren tijdens gesprek toegepast worden. | Wacht met het noteren van informatie totdat de persoon heeft kunnen uitleggen wat de situatie is. <b>Geeft aan dat hij de informatie van de melding gaat noteren.</b> Praat tijdens het schrijven niet tegen de persoon. Deze werkwijze mag meerdere keren tijdens gesprek toegepast worden. |
| <b>Afronding</b> |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                              |                                                         |                                                                                                       |                                                                             |                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11                                                                                                           | <b>De kandidaat rondt het gesprek professioneel af.</b> | Herhaalt gemaakte afspraken niet. Benoemt eerdere emotie. Laat de persoon weglopen zonder te groeten. | Herhaalt gemaakte afspraken. Groet de persoon. Benoemt eerdere emotie niet. | Herhaalt gemaakte afspraken. <b>Informeert of de persoon nog vragen / opmerkingen heeft, beantwoordt deze.</b> Groet de persoon. |
| <b>Cesuur gesprek</b><br><br>Onvoldoende: 0 – 21 punten<br>Voldoende: 22 – 25 punten<br>Goed: 26 – 31 punten |                                                         |                                                                                                       |                                                                             |                                                                                                                                  |

Cruciale beoordelingscriteria (\*) moeten met twee punten beoordeeld zijn.

**Mutatie casus:** \_\_\_\_\_

| Beoordelingscriteria      |                                                                                       | 1 punt                                                                                                                                    | 2 punten                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opmaken rapportage</b> |                                                                                       |                                                                                                                                           |                                                                                                                            |
| 1*                        | De kandidaat vermeldt NAW-gegevens en telefoonnummer van de persoon correct.          | De NAW-gegevens (inclusief postcode) en/of telefoonnummer zijn incorrect vermeld.                                                         | De NAW-gegevens (inclusief postcode) en telefoonnummer zijn correct vermeld.                                               |
| 2*                        | De kandidaat vermeldt de pleegplaats en pleegplaats/pleegdata ongeregeldheid correct. | Pleegplaats en/of pleegplaats/pleegdata ongeregeldheid zijn incorrect vermeld. NB. Data vermeldt als 'gisteravond' e.d. is incorrect.     | Pleegplaats en pleegplaats/pleegdata ongeregeldheid zijn correct vermeld.                                                  |
| 3                         | De kandidaat vermeldt het onderwerp van de melding in één zin.                        | Het onderwerp ontbreekt of is langer dan één zin en/of is incompleet (vb. bijtincident).                                                  | Het onderwerp is beperkt tot één zin en is compleet (vb. persoon gebeten door hond in been t.p.v. Langeweg; Wie-wat-waar). |
| 4                         | De kandidaat stelt een rapportage op van maximaal 1½ A4.                              | De rapportage is langer dan 1½ A4.                                                                                                        | De rapportage is maximaal 1½ A4.                                                                                           |
| 5*                        | De kandidaat stelt een feitelijk correcte en complete rapportage op.                  | De rapportage bevat incorrecte informatie en/of drie of meer relevante uitgevraagde W's ontbreken.                                        | De rapportage bevat uitsluitend correcte informatie en maximaal twee relevante uitgevraagde W's ontbreken.                 |
| 6                         | De kandidaat stelt een rapportage in correct Nederlands op.                           | De rapportage bevat zeven of meer spel- / taalfouten en/of zeven of meer interpunctiefouten (ontbreken punt, verkeerd kommagebruik etc.). | De rapportage bevat maximaal zes spel- / taalfouten en interpunctiefouten (ontbreken punt, verkeerd kommagebruik etc.).    |
| 7                         | De kandidaat noteert de toezeggingen / gemaakte afspraken                             | De toezeggingen / gemaakte afspraken zijn niet of incorrect vermeld.                                                                      | De toezeggingen / gemaakte afspraken zijn correct vermeld.                                                                 |

#### Cesuur mutatie

Onvoldoende: 0 - 11 punten  
 Voldoende: 12 - 13 punten  
 Goed: 14 punten

**Cesuur eindbeoordeling examen Melding opnemen en verwerken**

Onvoldoende: één of beide onderdelen onvoldoende.

Voldoende: geen onderdeel onvoldoende en maximaal één onderdeel goed.

Goed: beide onderdelen goed.