

Exameneisen Melding opnemen en verwerken

Gesprek	Beoordelingscriterium	O (1)	V (2)	G (3)
1. Opening	Begroet burger, stelt zich voor, nodigt melder uit om verhaal te doen			
2. Verzameling informatie	Voert gestructureerd gesprek: introductie van het gesprek, kern en afsluiting			n.v.t
	Stelt neutrale vragen, laat zijn eigen mening achterwege			n.v.t
	Herhaalt de informatie uit het gesprek op correcte wijze			n.v.t
	Vraagt om NAW-gegevens + telefoonnummer melder			n.v.t
	Stelt relevante vragen (7W's) om zicht te krijgen op tijd, datum, plaats, personen, objecten, eventuele voertuigen en feiten en omstandigheden			
	Luistert en vraagt zo nodig gericht door			
3. Afronding	Maakt reële afspraken op basis van de informatie uit de briefing			n.v.t
	Herhaalt <u>alle</u> afspraken/toezeggingen die gemaakt/ gedaan zijn			
4. Houding/gedrag	Non-verbale communicatie en verbale communicatie zijn op elkaar afgestemd			n.v.t
	Sluit aan bij burger waardoor deze zich gehoord voelt			
	Maakt onderscheid tussen contact met burger en het noteren van de melding			
Sub-beoordeling	Gesprek (onvoldoende <22; voldoende 22-27; goed: > 27)	O- V- G		

Rapportage		O (1)	V (2)	G (3)
Harde eis	Rapportage is binnen 20 minuten opgesteld			n.v.t.
1.	Vermeldt gegevens melder correct			n.v.t.
2.	Vermeldt pleegplaats en data overlast			n.v.t.
3.	Geeft juiste samenvatting in 1 zin van melding			n.v.t.
4.	Heeft ondertekend met eigen naam en datum			n.v.t
5.	Informatie is gestructureerd, begrijpelijk beschreven/niet voor meerdere uitleg vatbaar			n.v.t.
6.	Gebruikt beroepsgerichte taal			n.v.t
7.	Noteert gemaakte afspraken/toezeggingen			n.v.t.
8.	Vermeldt uitgevraagde hoofdzaken (max. 1 A4)			
Sub-beoordeling	Rapportage (onvoldoende <14; voldoende 14-16, goed 17)	O- V- G		

Eindbeoordeling	Examenonderdeel <i>Melding opnemen en verwerken</i> Goed: 2x goed, Voldoende: minimaal 2x voldoende, Onvoldoende: minimaal 1x onvoldoende	O- V- G		
------------------------	--	---------	--	--