

Beschrijving Examen Bejegening Domein I, vanaf januari 2023

Beschrijving examen

In dit examen toont de kandidaat aan dat hij in verschillende situaties met divers reagerend publiek professioneel, effectief en de-escalerend kan omgaan. De boa heeft een vriendelijke, behulpzame instelling. Hij is standvastig, straalt rust en overwicht uit, is stressbestendig, weerbaar en heeft relativeringsvermogen. Zijn houding en gedrag zijn integer, respectvol, gedisciplineerd, correct en de-escalerend waardoor corrigerend of confronterend optreden zo weinig mogelijk irritatie oproept.

Duur en opzet van het examen

Het praktijkexamen duurt 30 minuten en vindt plaats in een door ExTH gecertificeerd praktijkexamen centrum. De kandidaat legt dit examen individueel af. Elke kandidaat krijgt 3 casussen voorgelegd waarin hij moet handelen met een acteur.

- a. Briefing van 3 casussen (calamiteit, weerstand en dienstverlening)
- b. Optreden in 3 casussen

Casussen en beoordelingsmodellen

Casus 1: Omgaan met calamiteit (balans empathie en zakelijkheid)

- Burger gewond door val of na beroving
- Burger met verward gedrag
- Burger is kind kwijt

Casus 2: Omgaan met Weerstand (frustratie-agressie)

- Burger erop wijzen dat de doorgang is belemmerd of dat parkeren niet mogelijk is
- Burger aanspreken op overlastgevend gedrag
- Burger eist onmiddellijke actie van boa

Casus 3: Dienstverlening (ongeduldig, teleurgesteld, paniekerig)

(Baliecasus)

Burger heeft afspraak met een collega boa, maar degene is niet aanwezig.

- Klachten over huisvuilinzameling
- Woonsituatie dreigt te veranderen (bijv. parkeerplaatsen vervallen, bushalte voor de deur)
- Niet-nagekomen afspraak (bijv. melding stijging van aantal inbraken in de buurt, vergunning buurtfeest)

Beoordeling

Alle casussen worden beoordeeld volgens de exameneisen. De kandidaat krijgt punten per beoordelingscriterium. 1 punt betekent dat de kandidaat dit criterium nog niet op voldoende niveau laat zien, 2 punten betekent dat de kandidaat het criterium op voldoende niveau laat zien, 3 punten betekent dat de kandidaat dit punt meer dan voldoende laat zien. De kandidaat ontvangt 3 dagen na het examen de uitslag en een toelichting op de beoordeling.

Cesuur

De kandidaat behaalt het examen als hij voor elke casus een voldoende heeft behaald. Bij een herkansing legt de kandidaat het volledige examen opnieuw af.

De cesuur kan worden bijgesteld naar aanleiding van de resultaten in de pilot in het najaar van 2022.