

## Exameneisen Bejegening Domein I, vanaf januari 2023

Exameneisen Bejegening Domein I				
		1	2	3
<b>Casus 1</b>	Reageert doelgericht en begripvol op situatie			
	Stelt burger op gemak, straalt vertrouwen uit			
	Toont juiste balans tussen empathie en zakelijkheid			
	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan			
	Stelt vragen gericht op noodzakelijk actie			
	Geeft zo nodig informatie, beantwoordt vragen			
	Schakelt zo nodig juiste hulpdiensten in/ Verwijst naar politiebureau			
	Houdt eigen veiligheid in acht			
	<b>Punten Casus 1: (&lt;15 = onvoldoende, 15-19 = voldoende, &gt;19 = goed)</b>			
		1	2	3
<b>Casus 2</b>	Neemt een passende houding aan			
	Spreekt de burger gepast aan			
	Legt de situatie duidelijk uit			
	Toont interesse in de beweegredenen van de burger door actief te luisteren en indien nodig door te vragen			
	Benoemt emotie van de burger en reageert zakelijk en praat kalm en houdt doelstelling van het gesprek vast			
	Biedt oplossing niet te vroeg aan waardoor burger zich niet gezien/gehoord voelt			
	Handelt de-escalierend, blijft respectvol en kalm in houding en gedrag			
	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan			
	Let op eigen veiligheid			
	Stelt indien nodig grenzen door het ongewenst gedrag en effect daarvan en gewenst gedrag te benoemen <i>en geeft indien nodig de keuze en juridische optie waartoe hij bevoegd is (als....dan)</i>			
	Herstelt en normaliseert relatie als gewenst gedrag wordt vertoond door het gesprek vriendelijk of behulpzaam af te sluiten			
	<b>Punten Casus 2: (&lt;20 = onvoldoende, 20-25 = voldoende, &gt;25 = goed)</b>			
		1	2	3
<b>Casus 3</b>	Staat de burger klantvriendelijk te woord			
	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan en luistert			
	Vraagt relevante zaken uit (aanleiding, naam, telefoonnummer, toegezegde actie) en noteert deze			
	Doet geen beloftes die hij niet na kan komen			
	Handelt integer, zakelijk en efficiënt			
	Vat samen, herhaalt gemaakte afspraken en sluit gesprek af			
<b>Punten Casus 3: (&lt;11 = onvoldoende, 11-13 = voldoende, &gt;13 = goed)</b>				

### Cesuur

Goed: Minimaal twee casussen beoordeling 'goed' en 1 casus 'voldoende'

Voldoende: Alle casussen beoordeling minimaal 'voldoende'

Onvoldoende: Eén of meer casussen 'onvoldoende'