

Cesuur en Beoordelingsmodel

De-escalerend optreden

Cesuur

De criteria zijn onderling niet compenseerbaar.

Van elk criterium moet het hieronder beschreven percentage worden behaald om dat desbetreffende criterium af te sluiten met een voldoende.

Dit heeft de consequentie dat als één van de drie criteria onvoldoende wordt gescoord (oftewel het minimale percentage niet wordt behaald), de kandidaat een onvoldoende resultaat behaalt voor het examen

Professioneel non-verbale houding	minimaal 15% van 25% behalen
Professioneel handelen	minimaal 30% van 40% behalen
Professioneel communiceren	<u>minimaal 25% van 35% behalen</u>
Voldoende	minimaal 70% behaald

Cesuur en Beoordelingsmodel

De-escalerend optreden

Criteria	Voldoende	Onvoldoende
Professioneel non-verbale houding 25%	<input type="checkbox"/> Toont een non-verbale houding die overwegend overeenkomt met de verbale communicatie.	<input type="checkbox"/> Toont een non-verbale houding die niet overeenkomt met de verbale communicatie.
	<input type="checkbox"/> Kijkt de burger aan en staat overwegend stil en rechtop.	<input type="checkbox"/> Kijkt de burger niet aan en/of staat instabiel.
	<input type="checkbox"/> Kiest veilige positie ten opzichte van de burger door gepaste afstand.	<input type="checkbox"/> Laat de burger binnen armslengte komen en/of laat zichzelf klem zetten.
Professioneel handelen 40%	<input type="checkbox"/> Stelt grenzen door het ongewenst gedrag en effect daarvan en gewenst gedrag te benoemen en geeft indien nodig de keuze en juridische optie (als....dan).	<input type="checkbox"/> Stelt geen grenzen door het ongewenst gedrag en effect daarvan en/of gewenst gedrag niet te benoemen en/of geeft indien nodig niet de keuze en juridische optie (als....dan).
	<input type="checkbox"/> Handelt binnen zijn bevoegdheden.	<input type="checkbox"/> Handelt buiten zijn bevoegdheden.
	<input type="checkbox"/> Herstelt en normaliseert relatie als gewenst gedrag wordt vertoond door het gesprek vriendelijk of behulpzaam af te sluiten.	<input type="checkbox"/> Herstelt en normaliseert relatie niet als gewenst gedrag wordt vertoond door het gesprek onvriendelijk of abrupt af te sluiten.
Professioneel communiceren 35%	<input type="checkbox"/> Spreekt in de ik-vorm en verstaanbaar en hanteert begrijpelijke taal voor de burger.	<input type="checkbox"/> Spreekt in de derde persoon en/of praat zachtjes of mompelt onverstaanbaar en/of hanteert onbegrijpelijke taal voor de burger.
	<input type="checkbox"/> Toont interesse in de beweegredenen van de burger door actief te luisteren en indien nodig door te vragen.	<input type="checkbox"/> Toont geen interesse voor de beweegredenen van de burger. Vraagt naar zaken die burger reeds heeft aangegeven.
	<input type="checkbox"/> Benoemt emotie van de burger en reageert zakelijk en praat kalm en houdt doelstelling van het gesprek vast.	<input type="checkbox"/> Benoemt emotie van de burger niet en/of reageert aanvallend of verdedigend en/of verheft zijn stem en/of laat zich meevoeren door de burger in het gesprek.