

Uitslagformulier gespreks- en benaderingstechniekenBoa OV

Uitslag: (voldoende/onvoldoende)	
Datum eindbeoordeling:	
Naam kandidaat: (+ evt. personeelsnummer)	
Geboortedatum:	
Geboorteplaats:	
Naam assessor:	
Naam opleider:	

Voor akkoord: Handtekening assessor	
Voor gezien: Handtekening kandidaat	

Beoordelingslijst gespreks- en benaderingstechnieken

Gedragscriteria	Beoordeling			Opmerkingen
	voldoende	onvoldoende	n.v.t.	
1. Contact maken en inschatting maken				
1.1 Neemt neutrale, onbevooroordeelde houding aan				
1.2 Maakt oogcontact				
1.3 Spreekt de reiziger aan en benoemt welk gedrag hij ziet/hoort *				
1.4 Onderzoekt situatie via vragen				
1.5 Vraagt naar toestemming				
2. Overzicht tonen				
2.1 Houdt voldoende afstand*				
2.2 Benoemt met ten minste één reden waarom het gedrag strafbaar is gesteld door middel van de "ik" boodschap *				
2.3 Herhaalt grens (indien nodig)				
3. Bevoegdheden (Toezichthouder, Boa) toepassen				
3.1 Legitimeert zich als Boa in burger altijd en in uniform desgevraagd (B)				
3.2 Geeft (eventueel) een officiële aanwijzing (T)				
3.3 Constateert en benoemt de overtreding (B) en geeft hierbij duidelijk aan waarvoor de verdachte is staande gehouden. (volgens artikel 27c Sv, lid 1) *				

3.4 Vaststellen identiteitsgegevens (staande houden) (B)*				
3.5 Schrijft de combibon/mini-pv uit/vult pda in (B) (Deze wordt voorgedrukt)				
3.6 Verifieert de opgegeven gegevens (inzage identiteitsbewijs) (B)*				
3.7 Geeft de verdachte de cautie. * (en mag de verdachte meteen wijzen op het recht op consultatie- en verhoorbijstand)				
3.8 Wijst verdachte op het recht op rechtsbijstand (consultatie- en verhoorbijstand), indien nog niet gedaan bij 3.7) en vraagt de verdachte of hij hiervan gebruik wil maken. * (volgens artikel 27c Sv, lid 2)				
3.9 Informeert de verdachte over de gevolgen van het afzien van het recht op rechtsbijstand en meldt dat die op deze beslissing terug kan komen				
3.10 Stelt de juiste vragen m.b.t. het strafbare feit nadat de cautie is gegeven en het recht op rechtsbijstand is medegedeeld				
3.11 Legt de vervolprocedure uit (B)				
4. Veilig afsluiten				
4.1 Blijft correct en let op eigen veiligheid				
5. Terugkoppeling geven				
5.1 Deelnemer kan op neutrale wijze aangeven welke bevoegdheden en vaardigheden hij heeft ingezet en wat het effect hiervan op de situatie is geweest				

Professionele beroepshouding

Verder is er een professionele beroepshouding opgenomen. Op deze onderwerpen mag de kandidaat geen onvoldoende scores, kandidaat is dan gezakt. Kandidaat maakt de casus wel af.

Professionele beroepshouding			
Omschrijving	Gedragscriteria	Onvoldoende	Opmerkingen assessor
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat wordt boos, kwaad. - Kandidaat reageert niet rustig en zakelijk. - Kandidaat heeft emoties niet onder controle. 	Kandidaat handelt vanuit emotie.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat ontloopt situatie: toepassen discretionaire bevoegdheid. (niet toegestaan omdat kandidaat een combibon moet uitschrijven) 	Kandidaat ontloopt situatie.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat blijft maar aanwijzingen geven, blijft strafbare feit maar benoemen zonder vervolgstappen te nemen. 	Kandidaat blijft vragen naar het strafbare feit, neemt geen vervolgstappen.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat laat reiziger niet uitpraten. 	Kandidaat onderbreekt de reiziger.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat reageert totaal niet op wat de reiziger zegt. 	Kandidaat luistert niet.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat laat welles/nietes gedrag zien. (Kandidaat moet dan zeggen: "Ik ga niet met u in discussie".) 	Kandidaat gaat in discussie met reiziger.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat heeft geen eigen inbreng, maar doet wat de reiziger zegt. - Kandidaat heeft regie niet in handen. 	Reiziger bepaalt handelen van kandidaat.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat gaat intimiderend gedrag vertonen; zoals bewust te dichtbij gaan staan, bewust met stemverheffing gaan praten, bewust breeduit gaan staan. - Opsluiten/ insluiten van de reiziger. 	Kandidaat probeert reiziger te overbluffen.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat is belerend. - Kandidaat is niet neutraal. - Kandidaat is bevooroordeeld. 	Kandidaat maakt ongepaste opmerkingen.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kandidaat heeft black-out. 	Kandidaat stopt met de casus.		

Invulinstructie

Per situatie wordt een aantal (vetgedrukte) gedragscriteria en de daarbij behorende vaardigheden genoemd. U beoordeelt de vaardigheden van de deelnemer door plussen te scoren binnen deze categorieën:

- Categorie 1: vaardigheid is voldoende ingezet (passend binnen de getoonde situatie);
- Categorie 2: vaardigheid is onvoldoende ingezet (past niet meer in de getoonde situatie);
- Categorie 3: vaardigheid kon niet getoond worden (paste niet in de getoonde situatie).

NB. Gedrag dat u niet heeft gezien of gehoord, kunt u nooit met een + waarderen!

Feedback

Om bruikbare feedback aan de deelnemer te kunnen geven, is het van belang dat concreet en observeerbaar gedrag teruggekoppeld kan worden naar de deelnemer. Bijvoorbeeld: u hoorde de deelnemer zeggen: "ik wil niet dat u mij uitscheldt". Stelregel hiervoor is: "Ik zie....." of "Ik hoor.....".

Om aantekeningen te kunnen maken m.b.t. datgene wat u concreet hebt gezien/gehoord, is er een kolom met opmerkingen ingevoegd per vaardigheid.

Wanneer geslaagd

Om te slagen moet het optreden van de kandidaat tijdens de toets voldoen aan de volgende criteria:

1. De vaardigheden die gezamenlijk behoren tot een gedragscriterium, dienen een positieve totaalscore te hebben. Hiervan is sprake als:
 - er meer plussen dan minnen gescoord worden;
 - er evenveel plussen als minnen gescoord worden.
2. De gedragscriteria (kritische punten) met de nummers 1.3, 2.1, 2.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7 en 3.8 zijn voorzien van een *. Van deze 8 gedragscriteria met een * mag de deelnemer er maximaal **2** met een onvoldoende beoordeeld hebben.

Wanneer gezakt

Op de Beoordelingslijst gespreks- en benaderingstechnieken staan ook een aantal gedragscriteria die als geen professionele beroepshouding worden gezien. Als dit gedrag duidelijk wordt waargenomen en niet tijdens het uitspelen van de casus wordt bijgesteld, is de kandidaat gezakt.

Ook als door het optreden van de kandidaat de situatie zo ernstig escaleert, dat deze door de beoordelaar vroegtijdig wordt beëindigd, is de kandidaat gezakt.