

## Exameneisen Bejegening Domein I, vanaf januari 2023

Exameneisen Bejegening Domein I				
Casus 1	Calamiteit	1=O	2=V	3=G
A	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan			nvt
B	Geeft zo nodig informatie, beantwoordt vragen			nvt
C	Schakelt juiste hulpdiensten in/verwijst naar politie			nvt
D	Reageert doelgericht en begripvol op situatie			nvt
E	Houdt eigen veiligheid in acht			
F	Stelt burger op gemak, straalt vertrouwen uit			
G	Toont juiste balans tussen empathie en zakelijkheid			
H	Stelt vragen gericht op noodzakelijke actie			
	<b>Punten casus 1</b> ( <b>&lt;16 = onvoldoende, 16-17 = voldoende, &gt;17 = goed</b> )			

Casus 2	Aanwijzing	1=O	2=V	3=G
A	Spreekt burger gepast aan			nvt
B	Stelt zich voor en legitimeert zich desgevraagd			nvt
C	Legt situatie duidelijk uit			nvt
D	Houdt doelstelling van het gesprek vast			nvt
E	Denkt mee met de burger over een mogelijke oplossing zodra daar in het gesprek ruimte voor is			nvt
F	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan			nvt
G	Houdt eigen veiligheid in acht			nvt
H	Herstelt en normaliseert relatie als gewenst gedrag wordt vertoond door het gesprek passend af te sluiten			nvt
I	Luistert actief naar de beweegredenen van de burger, vraagt door en vat samen			
J	Sluit adequaat aan bij de emotie van de burger			
K	Blijft respectvol en kalm in houding, gedrag en taalgebruik			
	<b>Punten casus 2</b> ( <b>&lt;21 = onvoldoende, 21-23 = voldoende, &gt;23 = goed</b> )			

Casus 3	Dienstverlening Balie	1=O	2=V	3=G
A	Houdt contact met burger, kijkt de burger aan			nvt
B	Vraagt relevante zaken uit (aanleiding, naam, telefoonnummer, toegezegde actie) en noteert deze			nvt
C	Denkt mee met de burger over een mogelijke oplossing zodra daar in het gesprek ruimte voor is			nvt
D	Doet geen beloftes die hij niet na kan komen			nvt
E	Handelt integer			nvt
F	Staat de burger klantvriendelijk te woord			
G	Luistert actief naar de burger, vraagt door en vat samen			
H	Toont juiste balans tussen empathie en zakelijkheid			
I	Herhaalt gemaakte afspraken en sluit gesprek passend af			
	<b>Punten casus 3</b> ( <b>&lt;18 = onvoldoende, 18-19 = voldoende, &gt;19 = goed</b> )			

	Eindbeoordeling	O	V	G

**Cesuur**

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

Voldoende: Alle casussen beoordeling minimaal 'voldoende', maximaal een casus 'goed'

Onvoldoende: Eén of meer casussen 'onvoldoende'