

Exameneisen Melding opnemen en verwerken

Gesprek	Beoordelingscriterium	O (1)	V (2)	G (3)
1. Opening	Begroet burger, stelt zich voor, nodigt melder uit om verhaal te doen.			
2. Verzameling informatie	Voert gestructureerd gesprek: introductie van het gesprek, kern en afsluiting.			n.v.t
	Stelt neutrale vragen, laat zijn eigen mening achterwege.			n.v.t
	Herhaalt de informatie uit het gesprek op correcte wijze.			n.v.t
	Vraagt om NAW-gegevens + telefoonnummer melder.			n.v.t
	Stelt relevante vragen (7W's) om zicht te krijgen op tijd, datum, plaats, personen, objecten, eventuele voertuigen en feiten en omstandigheden.			
	Vraagt gericht door.			
3. Afronding	Maakt reële afspraken op basis van de informatie uit de briefing.			n.v.t
	Herhaalt alle afspraken/toezeggingen die gemaakt/gedaan zijn.			
4. Houding/ gedrag	Benoemt de getoonde emotie van de burger.			n.v.t
	Heeft een vriendelijke, dienstverlenende houding richting de burger. De verbale en non-verbale communicatie is open en uitnodigend.			
	Maakt onderscheid tussen contact met burger en het noteren van de melding.			
Sub-beoordeling	Gesprek (onvoldoende <22; voldoende 22-27; goed: > 27)	O- V- G		

Rapportage		O (1)	V (2)	G (3)
1.	Vermeldt NAW-gegevens melder juist.			n.v.t
2.	Vermeldt pleegplaats en data ongeregeldeid.			n.v.t
3.	Geeft juiste samenvatting van melding in één zin.			n.v.t
4.	Vermeldt uitgevraagde hoofdzaken (max. 1 A4).			n.v.t
5.	Informatie is feitelijk juist.			n.v.t
6.	Gebriikt beroepsgerichte taal.			n.v.t
7.	Noteert gemaakte afspraken/toezeggingen.			n.v.t
8.	Heeft ondertekend met eigen naam en datum.			
Sub-beoordeling	Rapportage (onvoldoende <14; voldoende 14-16, goed 17)	O- V- G		

Eindbeoordeling	Examenonderdeel <i>Melding opnemen en verwerken</i> Goed: 2x goed, Voldoende: minimaal 2x voldoende, Onvoldoende: minimaal 1x onvoldoende	O- V- G		
------------------------	--	---------	--	--