

## Exameneisen Melding opnemen en verwerken

<b>Gesprek</b>		Ja	Nee
Opening	Begroet burger, stelt zich voor, nodigt melder uit om verhaal te doen		
	Geeft gespreksprocedure in hoofdlijnen weer		
Verzameling informatie	Voert gestructureerd gesprek: introductie van het gesprek, kern en afsluiting		
	Stelt relevante vragen (7W's)		
	Luistert en vraagt zo nodig gericht door		
	Stelt neutrale vragen		
	Vat correct en waardevrij samen		
	Vraagt ID-bewijs op passend moment		
	Maakt reële afspraken: handelt betrouwbaar en integer		
Afronding	Herhaalt <u>alle</u> afspraken/toezeggingen die gemaakt/ gedaan zijn		
	Verwijst, indien van toepassing, correct door		
	Melding is naar tevredenheid afgehandeld		
Houding/gedrag	Toont juiste balans tussen empathie en zakelijkheid		
	Toont juiste balans tussen vriendelijkheid en assertiviteit		
	Non-verbale communicatie ondersteunt verbale communicatie		
Sub-beoordeling	Gesprek (goed: max 1x nee; voldoende: max 5x nee )	G- V- O	
<b>Rapportage</b>			
<b>Rapportage</b>	<i>Zie voor specifieke zaken per casus beoordelingsmodel</i>	Ja	Nee
	Vermeldt naam en datum melding correct		
	Vermeldt gegevens melder correct		
	Vermeldt juiste reden(en) melder		
	Vermeldt datum, meld- en pleegplaats		
	Vermeldt alle uitgevraagde hoofdzaken (max. 1 A4)		
	Noteert <u>alle</u> gemaakte afspraken/toezeggingen		
	Informatie is gestructureerd, begrijpelijk beschreven/niet voor meerdere uitleg vatbaar		
	Gebruikt beroepsgerichte taal		
	Mutatie is naar waarheid opgemaakt		
Sub-beoordeling	Rapportage (goed: max 1x nee; voldoende max 3x nee)	G- V- O	
<b>Eindbeoordeling</b>	<b>Examenonderdeel <i>Melding opnemen en verwerken</i> Goed: 2x goed, Voldoende: minimaal 2x voldoende, Onvoldoende: minimaal 1x onvoldoende</b>	G- V- O	