

Uitlegformulier gespreks- en benaderingstechniek Boa OV

Uitleg bij de beoordelingslijst gespreks- en benaderingstechnieken

Eindterm	Gedragcriteria	Opmerkingen
	1. Contact maken en inschatting maken	
<i>De kandidaat Boa OV:</i>		<i>De kandidaat Boa OV:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Staat rechtop en stevig op zijn benen - Spreekt en handelt fatsoenlijk - Laat zijn persoonlijke mening achterwege - Reageert niet bevooroordeeld 	1.1. Neemt neutrale, onbevooroordeelde houding aan	<ul style="list-style-type: none"> - Blijft tijdens de gehele situatie neutraal zonder oordeel - Onderzoekt op neutrale wijze wat er aan de hand is - Oordeelt op basis van feiten of omstandigheden en niet op basis van vooroordelen
<ul style="list-style-type: none"> - Maakt oogcontact met de reiziger - Weet aandacht van de reiziger op zich te vestigen 	1.2. Maakt oogcontact	<ul style="list-style-type: none"> - Kijkt de reiziger aan als hij naar de reiziger luistert of tegen hem praat
<ul style="list-style-type: none"> - Meldt wat hij constateert - Benoemt welk gedrag hij ziet/ hoort - Legt uit waarom dat gedrag strafbaar is - Vertelt wat de consequentie is 	1.3. Spreekt de reiziger aan en benoemt welk gedrag hij ziet/ hoort*	<ul style="list-style-type: none"> - Benoemt concreet wat hij ziet en/ of hoort. - Legt uit waarom dit strafbaar is. - Benoemt het gedrag van de reiziger in redenen van wetenschap, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> o "Ik zie dat u ..." o "Ik hoor dat u ..."
<ul style="list-style-type: none"> - Houdt de leiding in het gesprek - Laat zich niet ompraten - Is eerlijk, spreekt de waarheid - Geeft de reiziger de mogelijkheid om diens gevoel of mening te uiten - Luistert en sluit aan bij wat de reiziger zegt - Gaat niet in de verdediging of in discussie 	1.4. Onderzoekt de situatie via vragen	<ul style="list-style-type: none"> - Stelt vragen om te onderzoeken met welk type reiziger hij te maken heeft. - Vraagt door en vat samen. - Stelt vragen om de feiten of omstandigheden voor zichzelf zo duidelijk mogelijk te krijgen, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> o "Weet u dat dit niet is toegestaan?" o "Waarom doet u dit?" - Laat zien dat hij luistert door te knikken, hummen en/ of samen te vatten
<ul style="list-style-type: none"> - vraagt als dit relevant is naar toestemming - Stelt vast of er een juridische grond is om het feit te doen stoppen 	1.5. Vraagt naar toestemming	<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt bij overtreding van artikel 72 WP2000 om toestemming van de vervoerder
	2. Overwicht tonen	
<ul style="list-style-type: none"> - Straalt door de houding en voorkomen gezag uit - Houdt omgeving in de gaten - Bevindt zich op gepaste afstand van de verdachte 	2.1. Houdt voldoende afstand*	<ul style="list-style-type: none"> - Laat reiziger niet te dichtbij komen. - Houdt veilige afstand tot de reiziger, ongeveer een armlengte in staande situatie - Heeft geen fysiek contact <p>De afstand bij verbale agressie is te klein als er minder dan een armlengte afstand is</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt de "ik" boodschap - Benoemt ten minste één reden waarom het gedrag strafbaar is gesteld 	2.2 Benoemt met ten minste één reden waarom het gedrag strafbaar is gesteld door middel van de "ik" boodschap*	<ul style="list-style-type: none"> - Benoemd het strafbare gedrag door bijvoorbeeld aan te geven: <ul style="list-style-type: none"> o "Ik wil dat u uw voeten van de bank haalt, want dit is niet toegestaan in deze trein." o "Ik wil dat u de sigaret uitmaakt, want u mag niet roken in de tram/ in de hal."

		<ul style="list-style-type: none"> o “In deze tram moet u in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, ik geef u daarom een boete. o “U mag niet op het vervoerbewijs van uw vriend reizen, ik geef u een boete en ik zal het vervoerbewijs intrekken”. <p>- Staat hierbij achter zijn beslissing</p> <p>- Is standvastig en verschuilt zich niet achter excuses</p> <p>- Praat niet in de vorm van derde persoon</p>
<p>- Geeft nogmaals aan dat strafbaar gedrag moet stoppen</p> <p>- Stelt grenzen wanneer de reiziger omgangsnormen overschrijdt</p>	2.3. Herhaalt grens (indien nodig)	- Kandidaat mag nogmaals aangeven dat het strafbare feit moet stoppen
3. Bevoegdheden toepassen (Als Boa en als Toezichhouder alleen in 3.2)		
<p>- Legitimeert zich desgevraagd of in burger ongevraagd</p>	3.1 Legitimeert zich als Boa-OV	<p>- Legitimeert zich in burgerkleding altijd</p> <p>- Legitimeert zich in uniform desgevraagd</p> <p>- Spreekt bij legitimatie altijd volledig de zin uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> o “Ik ben/ legitimeer mij hierbij als buitengewoon opsporingsambtenaar openbaar vervoer”. o Mag toevoegen bij welk OV-bedrijf men werkt o Mag toevoegen bevoegd te zijn tot het uitschrijven van een boete/ proces-verbaal
<p>- Is bewust van de keuze om een aanwijzing te geven of verder te gaan op artikel 72 WP2000</p> <p>- Geeft, als dit relevant is, een aanwijzing op basis van artikel 73 WP2000</p>	3.2. Geeft een officiële aanwijzing	<p>- Geeft de aanwijzing als hij/ zij besluit om met dit strafbare feit verder te gaan</p> <p>- Geeft de aanwijzing namens de vervoerder</p> <p>- Geeft de aanwijzing duidelijk en krachtig.</p> <p>- Benoemt eventueel ook consequenties voor verdachte bij niet opvolgen van aanwijzing</p> <p>- Gebruikt woorden in de trant van:</p> <ul style="list-style-type: none"> o “Ik geef u nu de aanwijzing om te stoppen met ‘bedelen, als u dit niet doet krijgt u van mij hiervoor een proces-verbaal.”
<p>- Bepaalt zelf of hij bevoegd is tot opmaken van een proces-verbaal</p> <p>- Meldt aan de verdachte van welk strafbaar feit die wordt verdacht</p>	3.3. Constateert en benoemt de overtreding en geeft duidelijk aan dat – en waarvoor de verdachte is staande gehouden *	<p>- Houdt de reiziger staande op basis van artikel 27c Sv, lid 1</p> <p>- Benoemt bij de staande houding aan de verdachte het juiste strafbare feit van verdenking</p> <ul style="list-style-type: none"> o Dit hoeft niet door letterlijk het strafbare feit te citeren. Wel de kern van het strafbare feit benoemen. Men kan bewoordingen gebruiken zoals: o “Ik houd u als verdachte staande omdat u rookt en daarmee verstoort u de orde, rust, veiligheid of goede bedrijfsgang” of; o “Ik houd u als verdachte staande omdat u de voeten op de bank heeft en daarmee maakt u misbruik van een voorziening en verstoort u zo de orde, rust, veiligheid of goede bedrijfsgang”.

		<ul style="list-style-type: none"> - Hoeft voor dit onderdeel geen verplichte zinsvolgorde of een verplicht zinsverband te hanteren. - Gebruikt de termen staandehouden, verdachte, strafbaar feit en proces-verbaal/ combibon
<ul style="list-style-type: none"> - Laat zien hoe een verdachte correct wordt staandegehouden, door te vragen naar identiteitsgegevens 	3.4. Vaststellen identiteitsgegevens tijdens staande houden *	<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt minimaal om de volgende identificerende persoonsgegevens: <ul style="list-style-type: none"> o Voornaam; o Achternaam; o Geboortedatum; o Geboorteplaats; o Straatnaam en huisnummer; o Woonplaats
	3.5. Schrijft een combibon of mini proces-verbaal	<ul style="list-style-type: none"> - Houdt een bonnenboekje of PDA in de hand tijdens opmaken van het proces-verbaal - Hoeft niet daadwerkelijk gegevens op te schrijven/ in te voeren
<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt naar een identiteitsbewijs ter verificatie van de opgegeven personalia - Neemt het identiteitsbewijs aan en controleert zichtbaar de gegevens 	3.6. Verifieert de opgegeven gegevens *	<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt naar een geldig identiteitsbewijs - Kan aangeven aan de verdachte wat de consequentie is van het niet ter inzage tonen - Laat aan de verdachte zien dat er sprake is van controle van de opgegeven personalia
<ul style="list-style-type: none"> - Geeft de verdachte de cautie - Mag direct wijzen op het recht op rechtsbijstand (punt 3.8.) 	3.7. Geeft de verdachte de cautie *	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt juridische term voor cautie <ul style="list-style-type: none"> o "U bent niet tot antwoorden verplicht." - Mag bij dit punt de verdachte direct wijzen op het recht op rechtsbijstand. Zie punt 3.8.
<ul style="list-style-type: none"> - Vertelt de verdachte dat hij voorafgaand aan het verhoor én tijdens het verhoor recht heeft te worden bijgestaan - Weet wat rechtsbijstand is - Mag ook de consultatie- en verhoorbijstand gebruiken - Vraagt of de verdachte hiervan gebruik wil maken 	3.8. Wijst verdachte op het recht op rechtsbijstand (consultatie- en verhoorbijstand) en vraagt de verdachte of hij hiervan gebruik wil maken. * (Dit kan verweven zijn met punt 3.7.)	<ul style="list-style-type: none"> - Doet dit op basis van artikel 27c Sv, lid 2 - Gebruikt voor recht op rechtsbijstand termen zoals: <ul style="list-style-type: none"> o "U heeft recht op rechts- en verhoorbijstand"; o "U heeft recht op consultatie- en verhoorbijstand"; o "U heeft het recht om zich voorafgaand aan en tijdens het verhoor, op eigen kosten, te laten bijstaan door een raadsman". - Vraagt of de verdachte van zijn recht gebruik wil maken met zinnen als: <ul style="list-style-type: none"> o "Wilt u van dit recht gebruik maken?"; o "Wilt u gebruik maken van recht op rechtsbijstand?"; o "Wilt u gebruik maken van uw recht op consultatie en verhoorbijstand?". - Meldt dat dit op eigen kosten en in eigen tijd is: <ul style="list-style-type: none"> o "Dit is op uw kosten en moet u op een later moment doen".
<ul style="list-style-type: none"> - Vertelt dat het afzien van bovengenoemde rechten consequenties kan hebben - Vertelt dat de verdachte te allen tijde op zijn besluit kan terugkomen. 	3.9. Informeert de verdachte over de gevolgen van het afzien van het recht op rechtsbijstand en meldt aan dat verdachte dat die op deze beslissing terug kan komen	<ul style="list-style-type: none"> - Meldt aan de verdachte die van zijn rechten afziet dat dit nadelig kan zijn omdat de verklaring als wettig bewijs wordt aangemerkt <ul style="list-style-type: none"> o "Ik wijs u erop dat dit nadelig voor u zijn, want de door u afgelegde verklaring kan gelden als wettig bewijsmiddel". o "Dan wijs ik u erop dat u daarmee afziet van uw recht op rechtsbijstand en dat dit nadelig voor u kan zijn";

		<ul style="list-style-type: none"> - Geeft aan dat de verdachte op zijn besluit kan terugkomen <ul style="list-style-type: none"> o "U kunt later op deze beslissing terugkomen"; o "Als u dat wil, kunt u terugkomen op uw besluit"; o "Ik deel u nog mede dat u deze beslissing te allen tijde kunt herroepen".
<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt naar de verklaring van de verdachte 	3.10. Stelt de juiste vragen m.b.t. het strafbare feit nadat de cautie is gegeven en het recht op rechtsbijstand is medegedeeld	<ul style="list-style-type: none"> - Stelt vragen met betrekking tot het juiste strafbare feit - Hoeft niet juridisch letterlijk het strafbare feit te citeren, maar moet wel dichtbij het strafbare feit blijven - Dient de kwalificatie van het strafbare feit voldoende te benoemen. - Laat horen dat de vragen gaan over het strafbare feit waarop in 3.3. De overtreding is geconstateerd.
<ul style="list-style-type: none"> - Vertelt de verdachte dat bezwaar/ beroep kan worden ingediend - Verwijst naar informatie in de brief 	3.11. Legt de vervolgpcedure uit	<p>De uitleg bestaat uit de woorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> o "U ontvangt binnenkort een strafbeschikking met een betalingsvoorstel van het CJIB/ Centraal Justitieel Incassobureau. U kunt verzet aantekenen, de procedure hiervoor staat op de strafbeschikking"; o "Spoedig ontvangt u een betalingsvoorstel. Als u het hier niet mee eens bent, kunt u bezwaar maken door verzet in te stellen".
4. Veilig afsluiten		
<ul style="list-style-type: none"> - Rondt het gesprek correct af - Komt niet terug op eerdere escalatie of meningsverschil 	4.1. Blijft correct en let op eigen veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt eigen veiligheid in acht - Blijft hij neutraal in zijn afsluiting <ul style="list-style-type: none"> o Geen opvoedende opmerkingen o Geen belerende opmerkingen - Doet overtreding stoppen - Laat eventueel rommel opruimen
5. Terugkoppeling geven		
<ul style="list-style-type: none"> - Kan zijn optreden achteraf op een verantwoorde wijze onderbouwen. - Concludeert correct of optreden nodig, gewenst en verantwoord was. - Stelt vast of het nodig was, of dat er een juridische grond was - Geeft zijn gebruikte bevoegdheid juist weer 	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	<ul style="list-style-type: none"> - Kan op vragen van de assessor duidelijk aangeven hoe de casus verliep - Kan vertellen welke bevoegdheden er tijdens de casus zijn gebruikt

Professionele beroepshouding

Er is door de kandidaat een professionele beroepshouding aangenomen. 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. - kandidaat sluit de reiziger op of in. 	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.		