

Examen 'V1 Dienstverlening'

Opdracht en beoordeling

Voorletters en (meisjes)naam kandidaat	
Geboortedatum	
E-mailadres	
Telefoonnummer (mobiel)	
Gemeente waar de kandidaat werkt	
Naam beoordelaar	
Beoordelingsdatum	

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Kenmerken uitvoering van het examen	4
3. Wijze van beoordelen	5
4. Examenopdracht en beoordeling examen V1.....	9
4.1 Examenopdracht voor de kandidaat	9
4.2 Beoordeling van de gesprekken	10
4.3 Scorebepaling van de beoordelingsgesprekken	11
5. Uitslag examen V1	11
6. Herkansing	12
7. Nader informatie.....	12

1. Inleiding

Het examen 'V1 Dienstverlening' is bedoeld voor elke medewerker Burgerzaken die contact heeft met de klant. Na het volgen van deze module beschikt de medewerker over vaardigheden om op een klantgerichte wijze de dienstverlening aan de klant inhoud te geven en het contact met de klant op een bij Burgerzaken passende wijze uit te voeren.

Het examen V1 bestaat uit een praktijkproeve gericht op vaardigheden waarover de kandidaat moet beschikken in het contact met de klant.

De praktijkproeve wordt afgenomen op de werkplek tijdens de normale werkzaamheden van de kandidaat. De beoordeling van de praktijkproeve vindt tijdens de proeve plaats. De uitslag wordt aansluitend aan de proeve aan de kandidaat bekend gemaakt.

Het examen V1 neemt ongeveer een uur in beslag; inclusief het bekend maken van de uitslag en het geven van feedback aan de kandidaat.

2. Kenmerken uitvoering van het examen

- Het examen V1 is gebaseerd op de toetstermen V1.01 tot en met V1.20 uit het toetsplan van 'V1 Dienstverlening' (zie bijlage 1).
- Het examen wordt afgenomen op de werkplek bij de gemeente waar de kandidaat werkzaam is tijdens de normale werkzaamheden van de kandidaat. De werkplek kan de balie zijn (FO), een werkplek in de BO of een telefonische werkplek in een klantcontact centrum.
- Voor het examen V1 worden (maximaal) vier gesprekken met burgers beoordeeld (echte burgers, geen acteurs). De werkplek moet het mogelijk maken dat er contact is met de burgers (live of telefonisch). Voor het examen is het nodig dat gebruik wordt gemaakt van een systeem en/of een procedure voor het verwerken van gegevens.
- De plaats van de beoordeling wordt zodanig gekozen, dat het examen rustig kan plaatsvinden en anderen zo min mogelijk stoort (aan een wat afgelegen balie bijvoorbeeld).
- De beoordelaar kijkt op gepaste afstand van de kandidaat en de burger toe en observeert de verrichtingen van de kandidaat, de gesprekken die hij voert en zijn gedragingen. De beoordelaar bemoeit zich niet met de kandidaat en de burger.
- Als er geen 'probleemgesprek' met een burger heeft plaatsgevonden worden na afloop van de klantgesprekken door de beoordelaar aan de kandidaat vragen gesteld over hoe wordt omgegaan met een probleemgesprek. Heeft wel een 'probleemgesprek' plaatsgevonden dan wordt dit achteraf apart geëvalueerd.
- Totaal is er dus sprake van (maximaal) vijf beoordelingsmomenten (max. vier gesprekken en bespreken/evalueren van een 'probleemgesprek').
- Op het moment van het examen worden door de beoordelaar burgers benaderd om mee te doen aan het examen, passend binnen het bestaande afsprakenkader. In de praktijk blijkt dit nooit een probleem te zijn.
- De gesprekken duren met elkaar ongeveer 45 minuten. Het examen duurt als geheel ongeveer 60 minuten.
- Er is sprake van één beoordelaar. De beoordelaar is niet de trainer binnen de eventueel gevolgde opleiding geweest en de beoordelaar heeft geen relatie met de gemeente waar het examen V1 wordt afgenomen.
- De competenties op de beoordelingsformulieren vormen de leidraad voor de beoordeling. Een gesprek is alleen bruikbaar wanneer het lang genoeg is (minimaal 3 minuten) zodat de meeste beoordelingscriteria aan bod komen. Indien binnen een gesprek bepaalde beoordelingscriteria niet of niet genoeg aan de orde komen, beoordeelt de beoordelaar

een beoordelingscriterium dan met 'Nvt' (Niet van toepassing). Het kan als vervolg daarvan voorkomen dat de beoordelaar een extra gesprek laat uitvoeren (Gesprek GX).

- Het is waarschijnlijk dat in de gesprekken niet alle toetstermen uit het toetsplan van het examen V1 aan de orde komen. Waar nodig gaat de beoordelaar met de kandidaat in gesprek om de beoordeling op missende toetstermen te beoordelen. Dit vindt plaats tijdens het gesprek van de beoordelaar over hoe om te gaan/te handelen bij een lastige situatie. Ook stelt de beoordelaar dan vragen als daar aanleiding toe is op basis van de gevoerde gesprekken met de burgers.

Na ongeveer 45 minuten sluit de beoordelaar het examen af, voert als dit nodig is een aanvullend gesprek met betrekking tot lastige situaties en maakt hij de beoordeling op. Hierna deelt hij de uitslag van het examen mee en geeft hij feedback. Hij doet dit in een aparte ruimte als dit nodig is

3. Wijze van beoordelen

De beoordeling van de gesprekken vindt op een holistische wijze plaats (zie hierna) op basis van de vier competenties uit het toetsplan van V1. Elke competentie wordt als volgt beoordeeld:

- Ov: nog niet van voldoende niveau (er wordt daarover een toelichting in de vorm van ontwikkelpunten gegeven);
- V: op een voldoende niveau uitgewerkt;
- V+: op een meer dan voldoende niveau uitgewerkt;
- Nvt: niet van toepassing; als een beoordelingsaspect niet of niet voldoende kan worden beoordeeld. Dit kan leiden tot het aansluitend extra gesprek met een burger.

De kandidaat is geslaagd voor het examen V1 als na alle gesprekken de totaalscore over alle gesprekken heen is bepaald, en drie van de vier competenties op voldoende niveau of hoger zijn beoordeeld. Deze competenties betreffen (zie ook het toetsplan V1 in bijlage 1):

- klantgericht denken en handelen;
- communiceren met de klant;
- lastige situaties bij klantcontact aan de balie;
- informatie verwerken en omgevingsbewustzijn.

Eén competentie mag dus onvoldoende worden gemaakt, maar **niet** zijnde de competenties '**Klantgericht denken en handelen**' en '**Communiceren met de klant**'.

De beoordelaar maakt per gesprek gebruik van een beoordelingsformulier (zie p. 10). Op dit formulier staan de vier te beoordelen competenties. Elke competentie is uitgewerkt in vier tot vijf beoordelingscriteria. Totaal wordt gebruik gemaakt van zeventien beoordelingscriteria.

De beoordelaar beoordeelt niet elk van de zeventien beoordelingscriteria apart, maar doet dat in relatie met de criteria tot elkaar (holistisch). Per competentie komt hij tot een oordeel (Ov, V of V+). Wanneer hij vindt dat een competentie onvoldoende is, geeft hij dat aan de hand van ontwikkelpunten aan. Hij verwijst dan naar de criteria waaraan niet wordt voldaan.

Pas nadat alle gesprekken zijn gevoerd en alle beoordelingscriteria zijn gedekt, komt hij tot een eindoordeel per competentie. Hij geeft geen oordeel per gesprek.

Voor het eindoordeel per competentie en de totaalscore wordt het volgende model gebruikt. Hierbij staat bijvoorbeeld G1 voor Gesprek 1.

Competenties	G1	G2	G3	G4	G5 *	GX **	Eindoordeel (Ov, V of V ⁺)
Klantgericht denken en handelen***							
Communiceren met de klant***							
Lastige situatie bij klantcontact aan de balie							
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn							
Totaalscore							

- * G5 betreft het 'probleemgesprek' en nadere te bespreken informatie waartoe aanleiding is.
- ** GX betreft een reservegesprek als in een gesprek onvoldoende beoordelingsaspecten aan de orde zijn geweest of het gesprek niet representatief was.
- *** Als het eindoordeel van deze competenties onvoldoende is, is de kandidaat niet geslaagd en leidt de totaalscore tot een onvoldoende.

Voor de bepaling of het eindoordeel van een competentie voldoende is, wordt naar de beoordeling van die competentie over alle gesprekken heen gekeken die zijn gevoerd. Per competentie wordt het gemiddelde van alle gesprekken genomen. Hierbij geldt het volgende.

1. Een onvoldoende beoordeling (**Ov**) op een competentie in het ene gesprek kan worden gecompenseerd met een meer dan voldoende beoordeling (**V⁺**) bij dezelfde competentie in een ander gesprek.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V ⁺)
Klantgericht denken en handelen	V	V	V	V	V		V
Communiceren met de klant	Ov	V	V	V	V ⁺		V
Lastige situaties bij klantcontact aan de balie	Ov	Ov	V	V ⁺	V ⁺		V

2. Een onvoldoende beoordeling (**Ov**) op een competentie in het ene gesprek, maar met allemaal voldoende (**V**) beoordelingen van die competentie in alle andere gesprekken, leidt tot de eindbeoordeling voldoende (V) voor die competentie.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V+)
Klantgericht denken en handelen	Ov	V	V	V	V		V
Communiceren met de klant	Ov	Ov	V	V	V		Ov
Lastige situaties bij klantcontact aan de balie	Ov	Ov	V	V	V+		V (vanwege compensatie en één onvoldoende mag)
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn	Ov	Ov	Ov	V+	V+		V (vanwege compensatie en één onvoldoende mag)

3. Als een kandidaat bij een competentie in geen enkel gesprek een onvoldoende scoort en drie of meer keer V+ scoort is de eindbeoordeling van die competentie V+.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V+)
Klantgericht denken en handelen	V	V	V+	V+	V+		V+

De reden om te werken met compensatie binnen een competentie is dat gesprekken kort duren en kandidaten voor een deel afhankelijk zijn van het gesprek. Een slecht gesprek hoeft daarom niet te leiden tot een grote kans op zakken. Bij verschillende onvoldoende oordelen, moet de kandidaat daar wel wat extra tegenover kunnen zetten met een V+.

De kandidaat slaagt met een V+ als hij in de eindbeoordeling over alle gesprekken per competentie **geen onvoldoende** heeft en **voor minimaal twee competenties een V+** heeft behaald.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V+)
Klantgericht denken en handelen	Ov	Ov	V	V	V+		V
Communiceren met de klant	V	V	V+	V+	V+		V+
Lastige situaties bij klantcontact aan de balie	Ov	V	V	V+	V+		V
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn	V	V	V+	V+	V+		V+
Totaalscore							V+

Uit het voorbeeld in de tabel hiervoor blijkt dat er geen totaalscore per gesprek wordt gemaakt. Hoewel gesprek 1 onvoldoende zou scoren, slaagt de kandidaat toch nog met een V⁺. Een andere reden om niet tot een totaal per gesprek te komen, is dat niet het gesprek als geheel beoordeeld wordt, maar de vier competenties.

Binnen een slecht gesprek kan op onderdelen goed gescoord worden. Het gesprek is slechts het vehicle waarop de beoordelingscriteria worden beoordeeld. Het examen V1 is geen examen gespreksvoering. Dat een goed gesprek bijdraagt aan een betere beoordeling van de beoordelingscriteria is logisch. De kandidaat heeft er dus wel belang bij om tot een goed gesprek te komen.

4. Alle vier de competenties wegen even zwaar; er is dus geen weging tussen de competenties. Wel dient zoals hiervoor ook al aangegeven het eindoordeel van de competenties 'Klantgericht denken handelen' en 'Communiceren met de klant' voldoende te zijn om te slagen. Het voorbeeld hierna laat zien wat dit concreet kan betekenen.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V ⁺)
Klantgericht denken en handelen	Ov	Ov	Ov	V	V ⁺		Ov
Communiceren met de klant	V	V	V ⁺	V ⁺	V ⁺		V ⁺
Lastige situaties bij klantcontact aan de balie	Ov	V	V	V ⁺	V ⁺		V
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn	V	V	V ⁺	V ⁺	V ⁺		V ⁺
Totaalscore							Ov

4. Examenopdracht en beoordeling examen V1

Naam kandidaat	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Gemeente waar het examen plaatsvindt	
Adres gemeente	
Datum examen	
Aanvangstijd examen	
Beoordelaar	

4.1 Examenopdracht voor de kandidaat

Voer (maximaal) vier klantgesprekken met vier verschillende burgers op je eigen werkplek, zoals je gewend bent (aan de balie, in de backoffice of telefonisch). Je wordt beoordeeld op basis van de beoordelingscriteria die je hierna aantreft. De burgers waarmee je spreekt worden door de beoordelaar geïnformeerd passend binnen het bestaande afsprakenkader.

Voer aansluitend aan de gesprekken met de burgers een gesprek met de beoordelaar over hoe je zou handelen bij een lastig klantcontact aan de balie (G5: Gesprek 5). Ook zal de beoordelaar je in dit gesprek vragen stellen over toetstermen die in de vorige gesprekken met de burgers niet naar voren zijn gekomen en over aspecten die hem/haar zijn opgevallen tijdens de gesprekken.

Totaal staat voor de gesprekken ongeveer 45 tot 60 minuten.

Wees jezelf zoals je normaal ook een gesprek zou voeren en streef ernaar om tot een goed gesprek met de burger te komen. Dit vergroot je kans op een goede beoordeling.

Het kan voorkomen dat in een van de gesprekken met de burgers te weinig beoordelingscriteria aan bod komen of dat het gesprek als 'niet representatief' moet worden beschouwd. De beoordelaar kan dan besluiten een extra gesprek uit te laten voeren om tot een voldoende aantal beoordelingen te komen. Dit gesprek is op het beoordelingsformulier terug te vinden als GX (Gesprek X).

De gesprekken worden beoordeeld op basis van het beoordelingsformulier dat hierna is weergegeven.

4.2 Beoordeling van de gesprekken

Beoordelingscriteria	Ov	V	V+	nvt	Ontwikkelpunten
Klantgericht denken en handelen ■ Heeft op een actieve wijze contact met de klant en zoekt indien nodig naar oplossingen. ■ Toetst op een duidelijke en vriendelijke wijze of de klant tevreden is en of alles duidelijk was. ■ Verplaatst zich in de situatie van de klant en kijkt zonodig over gemeente- of afdelingsgrenzen heen.					
Communiceren met de klant ■ Luistert zowel inhoudelijk als relationeel naar de klant, stelt goede vragen, vraagt door zodat de vraag van de klant duidelijk is. ■ Past de juiste vraagtechnieken toe. ■ Herkent de communicatiestijl van de klant en past zijn communicatie daarop aan. ■ Communiqueert duidelijk en overtuigend op een bij de klant passende wijze qua niveau, taal en stem. ■ Houdt rekening met het denkniveau van de klant en de sociaal-culturele achtergrond. ■ Licht handelingen of gemaakte keuzes vanuit het perspectief van de klant en/of de gemeente toe.					
lastige situatie klantcontact aan de balie ■ Kan zich verplaatsen in het probleem van de klanten begrip opbrengen, maar kan ook een andere kijk erop toelichten zonder te oordelen. ■ Reageert professioneel op emoties, blijft in contact met de klant en blijft neutraal. ■ Blijft in lastige situaties correct handelen in woord en toon en zoekt naar oplossingen.					
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn ■ Herkent de sociaal-culturele achtergrond van de klant. ■ Past rek en regels op een verantwoorde en integere wijze toe. ■ Wijst de klant op de digitale mogelijkheden die Burgerzaken biedt. ■ Maakt op een goede wijze gebruik van systemen en houdt tegelijk contact met de klant. ■ Koppelt waar nodig informatie uit systemen of bronnen op een duidelijke en begrijpelijk wijze terug naar de klant.					

4.3 Scorebepaling van de beoordelingsgesprekken

Neem per gesprek dat is gevoerd het resultaat (Ov, V of V+) over in de tabel hieronder.

Competentie	G1	G2	G3	G4	G5	GX	Eindoordeel (Ov, V of V+)
Klantgericht denken en handelen*							
Communiceren met de klant*							
Iastige situatie bij klantcontact aan de balie							
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn							
Totaalscore							

* Als het eindoordeel van deze competenties onvoldoende is, is de kandidaat niet geslaagd en leidt de totaalscore tot een onvoldoende.

5. Uitslag examen V1

De kandidaat is geslaagd voor het examen 'V1 Dienstverlening' als de uitslag na de totaalscore V of V+ is.

Naam kandidaat	Geslaagd of gezakt

Toelichting door de beoordelaar	
Handtekening beoordelaar	
Datum	

6. Herkansing

Als de uitslag een onvoldoende is, dan staat een herkansing open. Aan een herkansing is geen limiet verbonden. Een kandidaat mag net zo vaak herkansen als nodig is.

De geldigheid van het examen is drie jaar.

Voor een herkansing gelden dezelfde voorwaarden als voor de eerste kans.

Voor een herkansing moet de kandidaat zich opnieuw opgeven bij de PublieksAcademie van de NVVB.

7. Nader informatie

Indien nadere informatie gewenst is, kan hiervoor contact worden opgenomen met de PublieksAcademie van de NVVB: publieksacademie@nvvb.nl.