Observatieformulier basisopleiding Officier van Dienst Rijkswaterstaat

Gegevens	
Voor- en achternaam deelnemer	
Datum	

Beheersingsniveau *Observeer de verschillende onderdelen op basis van de beoordelingsschaal (bijlage 1)*	On-voldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Beeldvorming op afstand					
1. Maakt op basis van de eerste melding een inschatting van de huidige en verwachte aard, omvang, ernst en dynamiek van het RWS-deel van de calamiteit.					
2. Maakt een analyse van de (dreigende) calamiteit op basis van startinformatie en eventuele verder informatie op basis van verkenning en verificatie.					
3. Beredeneert aan de hand van beeldvorming en analyse of er na alarmering opgeschaald wordt naar fase 1.					
Leiding en coördinatie					
4. Bepaalt op basis van de verwachte scenario’s hoe het bestrijdingsteam moet worden samengesteld.					
5. Toetst de scenario’s aan de werkelijke situatie en anticipeert hierop.					
6. Draagt de nazorg over aan de HRM-verantwoordelijke bij schokkende gebeurtenissen en heeft hierbij oog voor eigen welzijn.					
7. Wijst IM-werkprocessen toe aan leden van het bestrijdingsteam en maakt hen hiervoor taakverantwoordelijk.					
8. Bewaakt het inzetplan en anticipeert op veranderingen in het beeld en scenario-ontwikkeling.					

Beheersingsniveau

Observeer de verschillende onderdelen op basis van de beoordelingsschaal (bijlage 1)

	On-voldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Veiligheid (let op! Van een Officier van Dienst wordt verwacht dat die tenminste het beheersingsniveau "goed" laat zien)					
9. **Benoemt de aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze naar het inzetplan.**					
10. **Legt uit welke maatregelen die neemt om de veiligheid van zichzelf, het Bestrijdingsteam en de door de RWS ingeschakelde aannemers te borgen.**					
Op- en afschalen					
11. Beredeneert of op- en afschaling naar/van fase 2 wenselijk is.					
12. Bepaalt welke taken de OvD binnen diens verantwoordelijkheid uitvoert en welke de OvD kan wegzetten bij het CT RWS.					
Multidisciplinaire samenwerking					
13. Construeert samen met de multidisciplinaire samenwerkingspartners een gemeenschappelijk beeld van een calamiteit of crisis.					
14. Leidt monodisciplinaire acties af uit het motorkapoverleg.					
15. Vertegenwoordigt de RWS-organisatie in de multidisciplinaire samenwerking.					
16. Levert een aandeel aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners.					
17. Maakt in het CoPI afspraken over de te nemen maatregelen en de uitvoering hiervan.					
18. Beredeneert of opschalen naar een GRIP-niveau nodig is.					
Communicatieve vaardigheden					
19. Gebruikt duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of schrift in het overbrengen van ideeën, meningen en informatie aan anderen.					

Beheersingsniveau ***Observeer de verschillende onderdelen op basis van de beoordelingsschaal (bijlage 1)***					
Scores *onvoldoende* en *matig* zijn voor de deelnemer ontwikkelpunten. (let op! Bij veiligheid geldt voldoende eveneens als ontwikkelpunt) De deelnemer gaat hier de komende periode in samenspraak met diens teamleider aan werken. De score *voldoende* is voor de deelnemer een punt van aandacht in diens ontwikkeling.	On-voldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Aantallen per onderdeel					

Persoonlijke ontwikkeling deelnemer:

Toelichting
Algemene opmerkingen/bijzondere omstandigheden
Belangrijkste sterke punten
1. 2. 3.
Tips (voldoende score)
1. 2. 3.
Belangrijkste ontwikkelpunten (onvoldoende en matig score)
1. 2. 3.

Ondertekening door waarnemer 1	
Naam	
Datum	
Handtekening	

Ondertekening door waarnemer 2	
Naam	
Datum	
Handtekening	

Bijlage 1: Beoordelingsschaal Profcheck Officier van Dienst RWS en profcheck

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Beeldvorming op afstand					
1. Maakt op basis van de eerste melding een inschatting van de huidige en verwachte aard, omvang, ernst en dynamiek van het RWS-deel van de calamiteit.	☐ Stelt geen, weinig en/of niet relevante vragen om de informatie uit te breiden. Focust op niet relevante zaken. Maakt geen, weinig of niet relevante aantekeningen.	☐ Stelt ongestructureerd vragen om de informatie uit te breiden. Maakt beperkt aantekeningen.	☐ Stelt vragen om eerste informatie uit te breiden aan de hand van de methode OSO IRSEM. Maakt een voorlopige schets.	☐ Stelt aan de hand van een checklist vragen om eerste informatie uit te breiden. Uit de vraagstelling blijkt de juiste prioritering. Maakt een gedetailleerde schets, aangevuld met aantekeningen.	☐ Uit de gestructureerde vraagstelling blijkt dat de deelnemer hoofd- en bijzaken onderscheidt. Maakt een gedetailleerde schets, aangevuld met relevante aantekeningen.
2. Maakt een analyse van de (dreigende) calamiteit op basis van startinformatie en eventuele verder informatie op basis van verkenning en verificatie.	☐ – Denkt niet na over benodigde (RWS-)inzet op basis van het startbeeld. – Benoemt geen risico's of en/of maakt geen inschatting van scenario's die hieruit voortkomen. – Heeft geen beeld van de informatie die nog ontbreekt.	☐ – Het voorlopig inzetplan is niet compleet of sluit niet aan op de noodzaak vanuit het startbeeld – Doet op basis van aannames een inschatting van scenario's en effecten. Deze komen niet overeen met de eerste informatie. – Heeft geen totaalbeeld van de ontbrekende informatie.	☐ – Benoemt op basis van startbeeld welke (RWS-)inzet nodig is. – Benoemt het belangrijkste risico en/of scenario's op basis van het startbeeld. – Benoemt welke informatie nog ontbreekt.	☐ – Onderbouwt de benodigde inzet van (RWS-)inzet op basis van het startbeeld. – Benoemt meerdere risico's en/of scenario's en maakt daarbij onderscheid tussen best-case, worst-case en most-likely-case. – Benoemt welke informatie nog ontbreekt en wat dit betekent voor het voorlopige inzetplan.	☐ – Onderbouwt op basis van het startbeeld gedetailleerd de benodigde (RWS-)inzet, afgezet tegen de werkprocessen. – Benoemt meerdere risico's en/of scenario's. Maakt onderscheid tussen best-case, worst-case en most-likely-case en benoemt de onderlinge samenhang. – Benoemt welke informatie nog ontbreekt, wat dit betekent voor het voorlopige inzetplan en hoe dit van invloed is op de verschillende scenario's.
3. Beredeneert aan de hand van beeldvorming en analyse of er na alarmering opgeschaald wordt naar fase 1.	☐ Beredeneert niet waarom er wel/niet opgeschaald is naar fase 1.	☐ Benoemt dat die opschaalt naar fase 1 op basis van de opschalingscriteria fase 1.	☐ Maakt de onderbouwde afweging om op te schalen naar fase 1 door de beeldvorming en analyse af te zetten tegen de opschalingscriteria fase 1.	☐ Maakt een onderbouwde afweging om op te schalen naar fase 1 door de beeldvorming en analyse af te zetten tegen de benodigde capaciteit van het bestrijdingsteam en de noodzaak tot eenhoofdige leiding.	☐ Maakt een onderbouwde afweging om op te schalen naar fase 1. Zet beeldvorming en analyse af tegen benodigde capaciteit van het bestrijdingsteam, noodzaak tot eenhoofdige leiding, impact op de omgeving (politiek, media, imago etc.) en mogelijke opschaling naar fase 2.

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Leiding en coördinatie					
4. Bepaalt op basis van de verwachte scenario's hoe het bestrijdingsteam moet worden samengesteld.	☐ Maakt geen inschatting over de benodigde capaciteit van het bestrijdingsteam. Kan de IM-werkprocessen niet of onvoldoende wegzetten binnen het bestrijdingsteam.	☐ Maakt voor het verdelen van de IM-werkprocessen een onrealistische inschatting van de benodigde capaciteit van het bestrijdingsteam. Heeft teveel of te weinig capaciteit voor het uitzetten van de IM-werkprocessen.	☐ Verdeelt de IM-werkprocessen over de minimaal noodzakelijke kernbezetting.	☐ Verdeelt de IM-werkprocessen over de aanwezige kernbezetting. Laat benodigde expertise voor het afhandelen van het incident oproepen door het regiopiket.	☐ Verdeelt de IM-werkprocessen over de aanwezige kernbezetting. Laat benodigde expertise oproepen door het regiopiket, en heeft ook oog voor media-aandacht en politieke gevoeligheid.
5. Toetst de scenario's aan de werkelijke situatie en anticipeert hierop.	☐ Reageert niet of te laat op nieuwe informatie, waardoor het huidige scenario niet meer aansluit op de werkelijke situatie.	☐ Reageert op nieuwe informatie, zonder het huidige scenario (bijtijds) bij te stellen.	☐ Reageert op nieuwe informatie en stelt het huidige scenario bij.	☐ Reageert op nieuwe informatie, bepaalt of dit relevant is voor het huidige monodisciplinaire scenario en stelt het huidige scenario bij.	☐ Reageert op nieuwe informatie, bepaalt of dit relevant is voor de huidige mono- en multi-scenario's. Stelt het mono-scenario bij en deelt informatie met de multipartners.
6. Benoemt de aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze naar het inzetplan.	☐ Benoemt niet alle aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze niet (allemaal) naar het inzetplan.	☐ Benoemt alle aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze niet (allemaal) naar het inzetplan.	☐ Benoemt alle aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze allemaal naar het inzetplan.	☐ – Benoemt alle aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze allemaal naar het inzetplan. – Bespreekt de veiligheidsrisico's en maatregelen met de leden van het bestrijdingsteam.	☐ – Benoemt alle aanwezige veiligheidsrisico's en vertaalt deze allemaal naar het inzetplan. – Beoordeelt de veiligheidsrisico's en maatregelen samen met de leden van het bestrijdingsteam.
7. Legt uit welke maatregelen die neemt om de veiligheid van zichzelf, het Bestrijdingsteam en de door de RWS ingeschakelde aannemers te borgen.	☐ Neemt niet alle maatregelen om de veiligheid te borgen.	☐ Niet alle genomen maatregelen om de veiligheid te borgen zijn juist.	☐ Neemt de juiste maatregelen om de veiligheid te borgen.	☐ – Neemt de juiste maatregelen om de veiligheid te borgen. – Beredeneert waarom het nemen van deze maatregelen noodzakelijk is.	☐ – Neemt de juiste maatregelen om de veiligheid te borgen. – Beredeneert waarom het nemen van deze maatregelen noodzakelijk is. Vraagt de leden te bevestigen dat zij de maatregelen begrijpen en in acht nemen. – Monitort doorlopend of de leden van het bestrijdingsteam zich houden

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
					aan de opgelegde veiligheidsmaatregelen.
8. Draagt de nazorg over aan de HRM-verantwoordelijke bij schokkende gebeurtenissen en heeft hierbij oog voor eigen welzijn.	☐ – Toont niet/nauwelijks empathie richting collega's. – Heeft geen oog voor nazorg en eventuele aflossing.	☐ – Vraagt aan collega's hoe het met hen gaat en toont betrokkenheid. – Verbindt geen acties aan de gesteldheid van de collega op het gebied van nazorg en/of aflossing.	☐ – Benoemt bij schokkende gebeurtenissen welke invloed dit op zichzelf heeft. – Vraagt aan collega's hoe het met hen gaat. – Maakt een inschatting of die en de betrokken collega's het werk zelf kunnen uitvoeren of dat er aflossing geregeld moet worden.	☐ – Benoemt bij schokkende gebeurtenissen welke invloed dit op zichzelf heeft. – Vraagt aan collega's hoe het met hen gaat. – Bepaalt in samenspraak met de betrokken collega's of zij de resterende werkzaamheden kunnen uitvoeren, of dat er aflossing geregeld moet worden.	☐ – Bespreekt met de betrokken collega's de invloed van de schokkende gebeurtenissen op zichzelf. – Vraagt naar de gevoelens van de betrokken collega's en erkent deze. – Stelt in samenspraak met de betrokken collega's vast of zij (en de OvD) de resterende werkzaamheden kunnen uitvoeren. Laat zichzelf en collega's zo nodig aflossen en zorgt dat de betreffende collega opgevangen wordt. – Stemt dit proces af met HRM-verantwoordelijke.
9. Wijst IM-werkprocessen toe aan leden van het bestrijdingsteam en maakt hen hiervoor taakverantwoordelijk.	☐ – Geeft de leden van het bestrijdingsteam opdrachten die niet direct gekoppeld zijn aan de IM-werkprocessen.	☐ – Verdeelt een aantal IM-werkprocessen over de leden van het bestrijdingsteam. Wijst een of meerdere benodigde IM-werkprocessen niet toe. – Benoemt niet expliciet dat die de leden van het bestrijdingsteam taakverantwoordelijk maakt voor een IM-werkproces.	☐ – Verdeelt alle benodigde IM-werkprocessen over de beschikbare leden van het bestrijdingsteam. – Benoemt welk lid van het bestrijdingsteam verantwoordelijk is voor welk IM-werkproces.	☐ – Prioriteert de IM-werkprocessen en deelt deze prioriteiten met de beschikbare leden van het bestrijdingsteam. – Verdeelt de IM-werkprocessen over de leden van het bestrijdingsteam en maakt hen hiervoor taakverantwoordelijk. – Geeft de leden van het bestrijdingsteam de opdracht voor het maken van een Plan van Aanpak.	☐ – Prioriteert in samenspraak met de leden van het bestrijdingsteam de IM-werkprocessen op basis van het beeld en het voorlopige inzetplan (tijd/tempo). Houdt hierbij rekening met kennis, ervaring en affiniteit van de beschikbare leden van het bestrijdingsteam. – Verdeelt na afstemming de IM-werkprocessen over de leden van het bestrijdingsteam. Maakt in overeenstemming de leden taakverantwoordelijk. – Geeft de leden van het bestrijdingsteam opdracht voor het maken van een Plan van Aanpak en bespreekt dit

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
					plan binnen een vooraf overeengekomen termijn.
10. Bewaakt het inzetplan en anticipeert op veranderingen in het beeld en scenario-ontwikkeling.	☐ – Spreekt niet aan en grijpt niet in, wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen worden. – Voor Rijkswaterstaat relevante veranderingen in beeld en scenario worden niet opgemerkt. Het inzetplan wordt niet bijgewerkt.	☐ – Spreekt aan wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen worden, maar geeft hier geen opvolging aan. – Bespreekt voor Rijkswaterstaat relevante veranderingen in beeld en scenario in het motorkapoverleg/CoPI. De besproken veranderingen worden niet of niet voldoende doorgevoerd in het eigen inzetplan.	☐ – Spreekt aan of grijpt in wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen worden. – Relateert doorlopend aangereikte informatie aan diens beeld en scenario. Stelt zo nodig het inzetplan en gemaakte afspraken bij.	☐ – Spreekt aan en grijpt in wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen worden, en controleert of dit vervolgens wel gebeurd. – Is doorlopend bezig met het actueel houden van diens beeld door rond te lopen, te observeren en vragen te stellen. Stelt zo nodig het inzetplan en gemaakte afspraken bij.	☐ – Vraagt uit waarom gemaakte afspraken niet nagekomen worden. Bepaalt gezamenlijk de opvolging. – Is doorlopend bezig met het actueel houden van diens beeld door rond te lopen, te observeren en vragen te stellen. Stelt zo nodig het inzetplan en gemaakte afspraken bij. – Benoemt de invloed van relevante veranderingen op de werkprocessen van de multipartners en zoekt hierover pro-actief contact.
Op- en afschalen					
11. Beredeneert of op- en afschaling naar/van fase 2 wenselijk is.	☐ Heeft geen oog voor eventuele opschaling naar fase 2.	☐ Beredeneert niet juist of opschalen naar fase 2 noodzakelijk is.	☐ – Beredeneert of opschaling naar fase 2 noodzakelijk is op basis van de opschalingscriteria fase 2. – Neemt contact op met de technisch voorzitter CT-RWS als er opschaling naar fase 2 nodig is.	☐ – Beredeneert of opschaling naar fase 2 noodzakelijk is, op basis van de scenario-ontwikkeling in relatie tot de RWS-inzet. – Geeft indien nodig de technisch voorzitter CT-RWS een onderbouwd advies om op te schalen naar fase 2 op basis van de scenario-ontwikkeling in relatie tot de RWS-inzet.	☐ – Beredeneert of opschalen naar fase 2 noodzakelijk is en benoemt hierbij omgevingskenmerken, politieke- en bestuurlijke raakvlakken. – Beschrijft indien nodig wat die van de (technisch voorzitter) CT-RWS verwacht bij opschaling naar fase 2.
12. Bepaalt welke taken de OvD binnen diens verantwoordelijkheid uitvoert en welke de OvD kan wegzetten bij het CT RWS.	☐ Zet taken weg bij het CT-RWS waar de Officier van Dienst verantwoordelijk voor is. Heeft geen aandacht voor taken die overgedragen kunnen worden aan het CT-RWS.	☐ Voert de taken uit die binnen de verantwoordelijkheid van de Officier van Dienst vallen. Voert (zonder overleg) taken uit die buiten de verantwoordelijkheid van de Officier van Dienst vallen.	☐ Voert alleen de taken uit die binnen de verantwoordelijkheid van de Officier van Dienst vallen. Neemt voor de overige taken contact op met CT-RWS.	☐ Neemt contact op met het CT-RWS om de taakverdeling en verantwoordelijkheden af te stemmen. Is hierbij volgend en voert op basis van de gemaakte afspraken de opgedragen taken uit.	☐ Stemt als gelijkwaardig sparringpartner continue met het CT-RWS af, welke taken er uitgevoerd moeten worden en wie dat doet. Onderbouwt met argumenten waarom die bepaalde taken wel of niet uit kan voeren.

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
Multidisciplinaire samenwerking					
13. Construeert samen met de multidisciplinaire samenwerkingspartners een gemeenschappelijk beeld van een calamiteit of crisis.	☐ Deelt geen of een onvolledig beeld vanuit het RWS-perspectief met de multidisciplinaire samenwerkingspartners.	☐ Deelt diens beeld vanuit RWS-perspectief (zonder situatieschets) met de multidisciplinaire samenwerkingspartners	☐ Deelt diens situatieschets vanuit het RWS-perspectief met de multidisciplinaire samenwerkingspartners.	☐ – Deelt diens situatieschets vanuit het RWS-perspectief met de deelnemers van het motorkapoverleg/CoPI. – Toetst dit beeld bij de overige deelnemers en vraagt om aanvullingen.	☐ – Deelt diens situatieschets vanuit multi-perspectief met de multidisciplinaire samenwerkingspartners. – Toetst dit beeld bij de overige deelnemers en vraagt om aanvullingen.
14. Leidt monodisciplinaire acties af uit het motorkapoverleg.	☐ Leidt geen acties monodisciplinaire acties af uit de multidisciplinaire afstemming.	☐ Leidt onvoldoende, of niet de juiste, monodisciplinaire acties af uit de multidisciplinaire afstemming.	☐ Past indien nodig eigen acties aan op multidisciplinaire afstemming. Stuurt desgewenst de IM-werkprocessen bij en geeft aanvullende opdrachten.	☐ Bespreekt de multidisciplinaire afstemming en legt uit wat de invloed hiervan is op de IM-werkprocessen/opdrachten met de leden van het bestrijdingsteam.	☐ Beoordeelt samen met de leden van het bestrijdingsteam of en welke aanpassingen van de IM-werkprocessen nodig zijn op basis van de multidisciplinaire afstemming.
15. Vertegenwoordigt de RWS-organisatie in multidisciplinaire samenwerking.	☐ Komt niet op voor RWS-belangen.	☐ Stelt zich ondergeschikt op aan de multipartners en komt onvoldoende op voor RWS-belangen.	☐ Stelt zich gelijkwaardig op aan de multipartners, straalt autoriteit uit en vertegenwoordigt de RWS-belangen.	☐ – Straalt autoriteit uit en houdt RWS-belangen nauwlettend in de gaten. – Benoemt op basis van eigen expertise wat de impact is van multidisciplinaire besluiten voor RWS.	☐ – Straalt autoriteit uit en houdt RWS-belangen nauwlettend in de gaten. – Benoemt op basis van eigen expertise wat de impact is voor RWS van multidisciplinaire besluiten en biedt alternatieve opties.
16. Levert een aandeel aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners.	☐ Stelt zich passief op en draagt niet of nauwelijks bij aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners.	☐ Draagt reactief bij vanuit RWS-expertise en -middelen aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners.	☐ Draagt proactief bij vanuit RWS-expertise en -middelen aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners.	☐ – Draagt proactief vanuit RWS-expertise en -middelen bij aan de multidisciplinaire planvorming van de ketenpartners. – Draagt reactief bij aan de processen van de multipartners.	☐ Draagt proactief bij vanuit RWS-expertise en -middelen aan de multidisciplinaire planvorming en -processen.
17. Maakt in het CoPI afspraken over de te nemen maatregelen en de uitvoering hiervan.	☐ Maakt geen concrete afspraken over de bijdrage van RWS.	☐ Maakt afspraken over de bijdrage van RWS.	☐ Maakt afspraken over de bijdrage van RWS. Benoemt hoe deze maatregelen uitgevoerd worden.	☐ Maakt afspraken over de bijdrage van RWS aan de mono- en multidisciplinaire maatregelen en de uitvoering hiervan.	☐ Maakt SMART-afspraken over de bijdrage van RWS aan de mono- en multidisciplinaire maatregelen en de uitvoering hiervan.

	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Zeer goed
18. Beredeneert of opschalen naar een GRIP niveau nodig is.	☐ Heeft geen oog voor eventuele opschaling naar een hoger GRIP-niveau.	☐ Beredeneert tijdens een motorkapoverleg/CoPI niet juist of opschalen naar een hoger GRIP-niveau nodig is.	☐ Beredeneert tijdens het motorkapoverleg/CoPI of opschalen naar een hoger GRIP-niveau noodzakelijk is.	☐ – Beredeneert tijdens het motorkapoverleg/CoPI of opschalen naar een hoger GRIP-niveau noodzakelijk is. – Benoemt wat de gevolgen zijn van de opschaling voor het inzetplan.	☐ – Beredeneert tijdens het motorkapoverleg/CoPI of opschalen naar een hoger GRIP-niveau noodzakelijk is. – Benoemt wat de multidisciplinaire gevolgen zijn van de opschaling en vertaalt deze naar het monodisciplinaire inzetplan.
Communicatieve vaardigheden					
19. Gebruikt duidelijke taal, non-verbale communicatie en/of schrift in het overbrengen van ideeën, meningen en informatie aan anderen.	☐ – Is in communicatie lang van stof zonder tot de kern te komen of heeft hier veel tijd voor nodig – Verliest de aandacht van de ander. – Negeert feedback van anderen.	☐ – Communiceert doelgericht zonder oog te hebben voor de behoeften van anderen. – Reageert emotioneel en/of verdedigend op de feedback van anderen.	☐ – Communiceert kernachtig en doelgericht – Reageert op de behoeften en gevoelens van anderen. – Ontvangt feedback van anderen zonder zich te verdedigen.	☐ – Communiceert kernachtig en doelgericht – Reageert tactvol en effectief op de behoeften en gevoelens van anderen – Past taal en terminologie aan op de verschillende niveaus. – Ontvangt feedback van anderen zonder zich te verdedigen. – Beoordeelt de feedback van anderen op diens handelen zonder emoties een grote rol te geven.	☐ – Communiceert kernachtig en doelgericht – Reageert tactvol en effectief op de behoeften en gevoelens van anderen – Past taal en terminologie aan op de verschillende niveaus. – Maakt emoties bespreekbaar en luistert onbevooroordeeld. – Beoordeelt de feedback van anderen op diens handelen zonder emoties een grote rol te geven. Zoekt samen naar een oplossing.