

Keuzedeel mbo

# **Intake en service**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K1059**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 22-11-2018

# 1. Algemene informatie

## D1: Intake en service

### Studielast

240

### Beroepsvereisten

Nee

### Certificaten

Nee

### Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

### Toelichting

Om doelgroepen voor het politievak te interesseren maakt de Nationale Politie gebruik van geselecteerde ROC's die een aantrekkelijk doorstroomprogramma aanbieden. De Nationale Politie stelt stageplekken ter beschikking waar de student in de politiecontext stage volgt en toegang krijgt tot de specifieke politiesystemen m.b.t het opnemen van aangiftes en het verwerken van verslagen en mutaties.

#### Relevantie van het keuzedeel

Het keuzedeel bevordert de doorstroom naar het Politieonderwijs. Als een student echter niet wordt aangenomen bij de Politie, of zelf de keuze maakt niet te solliciteren bij de Politie, zal de student met het behaalde keuzedeel Intake en service van meerwaarde zijn bij handhavingsorganisaties en openbaar vervoer organisaties. Gesprekstechnieken, baliewerkzaamheden en (juridische) kennis t.b.v. klantverzoeken en aangiften hebben maatschappelijke waarde in genoemde beroepsgroepen.

#### Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel betreft het verzorgen van de intake op een politiebureau, waaronder baliewerkzaamheden, het voeren van aangiftegesprekken en het opmaken van processen-verbaal.

#### Branchevereisten

Nee

#### Aard van keuzedeel

Doorstroom  
Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Verzorgt de intake

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert gestructureerde gestandaardiseerde werkzaamheden uit aan de balie en in voorkomende gevallen op straat. Hij heeft brede kennis nodig voor het behandelen van klantverzoeken en het voeren van aangiftegesprekken/het opmaken van een proces-verbaal en kan deze kennis toepassen in specifieke situaties. Hij dient zijn werkwijze desgewenst aan te passen aan de situatie/doelgroep. Bij de werkzaamheden heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met een veelheid van soorten recht en/of onderwerpen. Tevens krijgt hij te maken met een grote diversiteit aan doelgroepen waar hij op de juiste manier mee moet omgaan.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt bij het behandelen van klantverzoeken en het voeren van aangiftegesprekken/opmaken van een proces-verbaal zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de afhandeling van zijn eigen werkzaamheden. Bij probleemsituaties kan hij terugvallen op het team en de leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan het CIPA model toepassen bij het behandelen van klantverzoeken en het voeren van aangiftegesprekken en het opmaken van een proces-verbaal
- kan Strafrecht, Strafvordering, Bestuursrecht en Civiel recht toepassen bij het behandelen van klantverzoeken en het voeren van aangiftegesprekken/opmaken van een proces-verbaal
- kan klantgericht met de klant contact maken
- kan zelfstandig klantverzoeken afhandelen binnen de door de organisatie gestelde en juridische (beleids)kaders
- kan veilig werken rekening houdend met de kans op onverwachte heftige incidenten
- kan relevante informatie verzamelen ten behoeve van een beroepsproduct en kan mutatie/proces-verbaal verwerken in een bedrijfsprocessensysteem
- kan Eerste Hulp Door Politie toepassen

### D1-K1-W1: Behandelt klantverzoeken

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar behandelt klantverzoeken aan de balie en in voorkomende gevallen op straat. Het kan hierbij onder meer gaan om overlastmeldingen. Hij maakt contact, verzamelt zaakgerichte informatie en vraagt door om tot een probleemdefinitie te komen. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant over wetgeving en hoe het verzoek verder afgehandeld gaat worden of verwijst de klant door. Hij verwerkt het klantverzoek in het systeem conform de richtlijnen van het korps. Tot slot rondt hij het gesprek af en registreert het gesprek in het systeem.

#### Resultaat

De klant is volgens relevante wetgeving en richtlijnen van het korps geïnformeerd en/of doorverwezen en is geïnformeerd over het verdere verloop van het klantverzoek. Het klantverzoek is correct geregistreerd in het systeem.

#### Gedrag

- toont betrokkenheid en reageert professioneel op de emoties van de klant.
- past de Beroepscode Politie consequent toe bij het behandelen van klantverzoeken
- scheidt bij het behandelen van klantverzoeken hoofd- en bijzaken.
- handelt professioneel en integer conform de waarden en missie van de Nationale Politie.
- maakt correct gebruik van relevant vakjargon.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

### D1-K1-W2: Voert het aangiftegesprek en maakt proces-verbaal op van eenvoudige delicten

#### Omschrijving

#### D1-K1-W2: Voert het aangiftegesprek en maakt proces-verbaal op van eenvoudige delicten

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt aangiften op van een (eenvoudig) strafbaar feit (diefstal, vernieling, mishandeling) op een politiebureau van de Nationale Politie. Hij beantwoordt de vragen die de aangever stelt en informeert hem over het verdere verloop van de aangifte en de acties die ondernomen zullen worden.

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een proces-verbaal van de aangifte. Hij beschrijft de informatie zoveel mogelijk in de woorden van de aangever en legt de aangifte ter ondertekening aan de aangever voor. Hij rondt het gesprek af.

#### Resultaat

De aangifte is volgens de werkinstructie opgenomen en het proces-verbaal is correct opgemaakt.

#### Gedrag

- past de Beroepscode Politie consequent toe bij het voeren van aangiftegesprekken en het opmaken van een proces-verbaal.
- toont betrokkenheid en reageert professioneel op de emoties van de klant.
- onderscheidt hoofd- en bijzaken bij het opmaken van het proces-verbaal.
- verwerkt het proces-verbaal consequent volgens richtlijnen van de Nationale Politie.
- volgt nauwgezet de werkinstructie bij het opnemen van de aangifte.
- handelt professioneel en integer conform de waarden en missie van de Nationale Politie.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan