|  |
| --- |
| **Observatieformulier: Bewoner aan het onthaal** |
| Naam observator |  |
| Naam bewoner  |  |
| Datum  |  |
| **Taak**  | **Observatie**  |
| Start van de activiteit * Tijdig aanwezig
* Registreren op registratieformulier
* Plaatsnemen aan de balie
* Bureau organiseren
* Computer opstarten
* Bevraging naar taken
 |  |
| Ontvangen van mensen * Begroeten
* Vraag naar reden
* Bellen naar de derde persoon
* Persoon doorverwijzen/

verkregen info doorgeven  |  |
| Telefoonoproepen * Tijdig opnemen van de telefoon
* Begroeten
* Vraag naar reden
* Doorverbinden
* Derde persoon niet aanwezig: terug verbinden met beller 🡪 Wat dan?
* Gesprek beëindigen
* Telefoon neerleggen
 |  |
| Invulling lege momenten   |  |
| Communicatieve vaardigheden * Stemvolume
* Taalgebruik
* Taalbegrip
* Articulatie
* Tempo
* Schrijfvaardigheden
	+ Tempo
	+ Leesbaarheid
	+ Pengreep
	+ Schrijfmotoriek
	+ taalbegrip
* Leesvaardigheden
	+ Tempo
	+ taalbegrip
 |  |