



Opmerking

Waar sprake is van het beschrijven van kennis van de begrippen kunnen ook voorbeelden van deze begrippen in een examen worden gevraagd.

Wijzigingen in exameneisen 2017

Exameneisen Certificaat Ordebewaring publieke dienstverlening: exameneisen Certificaat OPD.

- 1.02 Toegevoegd:** Beschrijft en onderscheidt corruptie, **normvervaging**, **professionaliteit** en integriteit.
- 6.03 Toegevoegd:** Beschrijft het belang en de functie van de organisatie-norm en de huisregels.
- 8 Toegevoegd:** maatregelen, sancties en **logische** gevolgen.
- 8.01 Toegevoegd:** onderscheidt maatregelen, sancties en **logische** gevolgen.
- 8.02 Toegevoegd:** beschrijft de maatregelen, sancties en **logische** gevolgen in relatie tot het beperken van agressie en ander normoverschrijdend gedrag.
- 8.03 Verwijderd:** Beschrijft en onderscheidt de verschillende maatregelen die genomen kunnen worden ~~en de gevolgen ervan.~~
- 8.03.01 Toegevoegd:** Beschrijft de logische gevolgen die een reactie zijn op wangedrag.
- 8.04 Verwijderd:** Beschrijft en onderscheidt de verschillende sancties die genomen kunnen worden ~~en de gevolgen ervan.~~
- 8.05 Verwijderd:** ~~Kan het doel aangeven bij het ordegesprek.
Kan aangeven hoe een ordegesprek gevoerd moet worden en de belangrijkste aandachtspunten hierbij.~~
- 8.06 Verwijderd:** ~~**Ordegesprekken Publieke dienstverlening (praktijk)**
Bereidt een ordegesprek voor en voert dit. Houdt hierin de regie, stelt grenzen aan ontoelaatbaar gedrag en reflecteert.~~
- 9.01 Gewijzigd:** Beschrijft en onderscheidt de verschillende stappen van het Escalatiemodel **stappenplan**.
- 10.01.01 Toegevoegd:** Beschrijft en onderscheidt de uitgangspunten van de ordeverantwoordelijke bij interventies.
- 10.06 Gewijzigd:** **Interventies Publieke dienstverlening (praktijk)**
Is dienstverlenend aanwezig en zorgt voor een ordelijke en veilige omgeving.
Intervenieert bij ordeverstoring en normoverschrijdend gedrag volgens het escalatiemodel **stappenplan**
- 11. Begrippen**
- 11.01 Verwijderd:** Beschrijft de volgende begrippen:
Attentieknop, Burger, Domicilie, kiezen, Openbare ruimte, Opschorting van dienstverlening, Professioneel, professionaliteit en professional, Staking van dienstverlening, Toegangsverbod of toegangsbeperking
- 11. Ordegesprekken**
- 11.01 Toegevoegd:** **(was 8.05/8.06)**
Kan aangeven hoe een ordegesprek gevoerd moet worden en wat de belangrijkste aandachtspunten hierbij zijn. Kan aangeven hoe het stappenplan werkt. Kan aangeven vanuit welke houding het ordegesprek wordt gevoerd.



11.02

(was 8.05/8.06):

Kan een oproep en een garantverklaring opstellen. Kan een ordegesprek voorbereiden. Kan een verslag van het ordegesprek maken.

11.03 Ordegesprekken Publieke dienstverlening (praktijk) (was 8.06)

Voert een ordegesprek. Houdt hierin de regie, stelt grenzen aan ontoelaatbaar gedrag en reflecteert.



Exameneisen certificaat OPD

1. Noodzaak van beleid op agressie en ordehandhaving

1.01

Beschrijft het begrip rechtsstaat in relatie tot publieke dienstverlening.

1.02

Beschrijft en onderscheidt corruptie, normvervaging, professionaliteit en integriteit.

1.03

Geeft voorbeelden van vermijdingsgedrag van dienstverleners bij agressie door klanten.

1.04

Relateert de Arbeidsomstandighedenwet aan agressiebeleid.

2. Boosheid, agressie, ordeverstoringen en normoverschrijdend gedrag

2.01

Beschrijft en onderscheidt boosheid, toegestane emotie en gedragingen die hinder veroorzaken.

2.02

Beschrijft en onderscheidt ordeverstoring, huisregels en normoverschrijdend gedrag.

2.03

Beschrijft het begrip agressie en maakt onderscheid tussen agressiedefinities die uitgaan van het effect op het slachtoffer, de intentie van de dader en van neutrale definities.

3. Agressie, verklaard vanuit het perspectief van de dader

3.01

Onderscheidt frustratieagressie, instrumentele agressie en andere oorzaken van agressie.

3.02

Beschrijft de kenmerken van frustratie-agressie en instrumentele agressie en de mengvormen hiervan.

3.03

Beschrijft en onderscheidt de benamingen van andere oorzaken van agressie.

4. Angst: een bijzonder emotie

4.01

Beschrijft en onderscheidt angst en emotie.

4.02

Beschrijft de fysiologie van angst en het gevoel van angst bij dienstverleners en beveiligers.



5. Orde, agressie en boosheid: speelveld van de ordeverantwoordelijke

5.01

Beschrijft en onderscheidt de bevoegdheden van de ordeverantwoordelijke.

5.02

Beschrijft en onderscheidt de verantwoordelijkheden van de ordeverantwoordelijke.

5.03

Beschrijft en onderscheidt de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot ordehandhaving.

6. Opmerkingen bij de houding van de ordeverantwoordelijke

6.01

Beschrijft en onderscheidt gezag, respect en vriendelijkheid.

6.02

Beschrijft en onderscheidt de effecten van gezag, respect en vriendelijkheid.

6.03

Beschrijft het belang en de functie van de organisatie-norm en de huisregels.

7. Voorwaarden voor effectieve inzet

7.01

Beschrijft en onderscheidt bemoeirecht en bemoeiplicht.

7.02

Beschrijft en onderscheidt de signalering van de verschillende probleemniveaus.

7.03

Beschrijft en onderscheidt de alarmprocedure en de attentieprocedure.

7.04

Beschrijft en onderscheidt de diverse werkgerelateerde veiligheidsproblemen.



8. Maatregelen, sancties en logische gevolgen

8.01

Onderscheidt maatregelen, sancties en logische gevolgen.

8.02

Beschrijft de maatregelen, sancties en logische gevolgen in relatie tot het beperken van agressie en ander normoverschrijdend gedrag.

8.03

Beschrijft en onderscheidt de verschillende maatregelen die genomen kunnen worden.

8.03.01

Beschrijft de logische gevolgen die een reactie zijn op wangedrag.

8.04

Beschrijft en onderscheidt de verschillende sancties die genomen kunnen worden.

9. Escalatiemodel

9.01

Beschrijft en onderscheidt de verschillende stappen van het stappenplan.

10. Ingrijpen

10.01

Beschrijft en onderscheidt de interventiedoelen herstel en contactbeëindiging.

10.01.01

Beschrijft en onderscheidt de uitgangspunten van de ordeverantwoordelijke bij interventies.

10.02

Beschrijft en onderscheidt de interventies 1, 1A en 2.

10.03

Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1.

10.04

Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1A.

10.05

Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 2.

10.06 Interventies Publieke dienstverlening (praktijk)

Is dienstverlenend aanwezig en zorgt voor een ordelijke en veilige omgeving.

Intervenieert bij ordeverstoring en normoverschrijdend gedrag volgens het stappenplan.



11. Ordegesprekken

11.01

Kan aangeven hoe een ordegesprek gevoerd moet worden en wat de belangrijkste aandachtspunten hierbij zijn. Kan aangeven hoe het stappenplan werkt. Kan aangeven vanuit welke houding het ordegesprek wordt gevoerd.

11.02

Kan een oproep en een garantverklaring opstellen. Kan een ordegesprek voorbereiden. Kan een verslag van het ordegesprek maken.

11.03 Ordegesprekken Publieke dienstverlening (praktijk)