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

De exameneisen hebben betrekking op de terminologie zoals gebruikt in de opleiding Ordebewaring Publieke Dienstverlening (OPD) en/of de opleiding Regie op Dienstverlening (RoD).

 © SVPB 032026

Examenonderdeel Vakkennis OPD		
Code	**Exameneis**	**Taxonomie**
Noodzaak van beleid op agressie en ordehandhaving		
VPD.1.01	Benoemt begrippen m.b.t. Ordebewaring publieke dienstverlening. Zie begrippenlijst.	F
VPD 1.02	Beschrijft het begrip integriteit in relatie tot dienstverlening.	F/B
VPD 1.03	Benoemt voorbeelden van vermijdingsgedrag van dienstverleners bij agressie door klanten.	F
VPD 1.04	Beschrijft de verhouding tussen het agressieprotocol en de Arbeidsomstandighedenwet.	B
VPD 1.05	Legt uit waarom het belangrijk is om het agressieprotocol ongewijzigd toe te passen.	B
VPD 1.06	Beschrijft en onderscheidt corruptie, normvervaging, professionaliteit en integriteit.	F/B
VPD 1.07	Legt uit wat agressiebeleid voor invloed heeft op de integriteit van de dienstverlening, professionaliteit, veiligheid, gezondheid en normvervaging	B
Boosheid, agressie, ordeverstoringen en normoverschrijdend gedrag		
VPD 1.08	Beschrijft en onderscheidt boosheid, toegestane emotie en gedragingen die hinder veroorzaken. Beschrijft hoe om te gaan met deze emoties van de klant en het daaruit voortkomende gedrag.	F/B
VPD 1.09	Beschrijft en onderscheidt de bronnen van geschreven en ongeschreven normen. Beschrijft en onderscheidt normoverschrijdend gedrag en ordeverstoring. Beschrijft hoe huisregels binnen het OPD-systeem zijn opgebouwd.	F/B
VPD 1.10	Beschrijft en onderscheidt de diverse agressiedefinities. Beschrijft de agressiedefinitie die binnen het OPD-systeem moet worden gebruikt. Herkent een agressiedefinitie die uitgaat van de intentie van de dader.	F/B
VPD 1.11	Kan aangeven wat het verschil is tussen boosheid en frustratieagressie.	F/B
Agressie, verklaard vanuit het perspectief van de dader		
VPD 1.12	Onderscheidt frustatieagressie, instrumentele agressie en ziektegerelateerde agressie.	B
VPD 1.13	Beschrijft de kenmerken van frustratie-agressie, instrumentele agressie en ziektegerelateerde agressie en onderscheidt de mengvormen hiervan. Beschrijft hoe om te gaan met deze vormen van agressie.	F/B
Angst: een bijzondere emotie		
VPD 1.14	Beschrijft het effect van angst op gedrag van anderen en jezelf.	F/B
VPD 1.15	Beschrijft de fysiologie van angst. Beschrijft wat te doen bij het gevoel van angst bij dienstverleners. Beschrijft wat te doen bij het gevoel van angst bij ordeverantwoordelijke.	F
VPD 1.16	Beschrijft hoe met spannende situaties om te gaan in de rol van dienstverlener en ordeverantwoordelijke.	F
Orde, agressie en boosheid: speelveld van de ordeverantwoordelijke persoon		
VPD.1.17	Beschrijft waar de organisatienorm aan moet voldoen en beschrijft het belang ervan. Beschrijft hoe deze norm van toepassing is op bezoekers, klanten en eigen medewerkers.	F
VPD 1.18	Beschrijft en onderscheidt de door de organisatie verstrekte bevoegdheden van de ordeverantwoordelijke persoon.	F/B
VPD 1.19	Beschrijft en onderscheidt de taken en verantwoordelijkheden van de dienstverlener en van de ordeverantwoordelijke persoon met betrekking tot ordehandhaving.	F/B

 © SVPB 032026

Opmerkingen bij de professionele houding van de ordeverantwoordelijke persoon		
VPD 1.20	Beschrijft en onderscheidt de termen gezag, autoriteit, fatsoen, respect en vriendelijkheid. Legt hierbij de relatie tot zijn eigen professionele houding.	F/B
VPD.1.21	Beschrijft hoe een ordeverantwoordelijke professioneel optreedt.	F
Voorwaarden voor effectieve inzet		
VPD 1.22	Beschrijft en onderscheidt bemoeirecht en bemoeiplicht.	F/B
VPD 1.23	Beschrijft en onderscheidt de alarmprocedure en de attentieprocedure. Legt uit hoe gehandeld moet worden met betrekking tot de attentieprocedure.	F/B
VPD 1.24	Beschrijft en onderscheidt de verschillende soorten veiligheidsproblemen en welke acties hierbij genomen moeten worden.	F/B
VPD 1.25	Beschrijft en onderscheidt de risico's die kunnen optreden bij veiligheidsproblemen. Beschrijft hoe om te gaan met deze situaties.	F/B
VPD 1.26	Beschrijft en onderscheidt de termen gastheerschap, samenwerking en zelfbeheersing. Legt hierbij de relatie tot zijn eigen professionele houding.	F/B
Maatregelen, sancties en logische gevolgen		
VPD 1.27	Beschrijft en onderscheidt de acties die tegen een kwaadwillende kunnen worden genomen op basis van maatregelen, sancties en logische gevolgen.	F/B
VPD 1.28	Beschrijft deze maatregelen, sancties en logische gevolgen in relatie tot het beperken van agressie en ander normoverschrijdend gedrag.	F
Stappenplan		
VPD 1.29	Beschrijft en onderscheidt de termen opschorten en staken van de dienstverlening. Beschrijft het stappenplan met betrekking tot het opschorten en staken van de dienstverlening. Onderscheidt de gevolgen van het opschorten en het staken van de dienstverlening.	F/B
Ingrijpen		
VPD 1.30	Beschrijft en onderscheidt de interventiedoelen herstel (1 en 1A) en contactbeëindiging (2).	F/B
VPD 1.31	Beschrijft en onderscheidt de uitgangspunten van de ordeverantwoordelijke per interventie.	F/B
VPD 1.32	Beschrijft en onderscheidt de interventies 1, 1A en 2.	F/B
VPD 1.33	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1. Beschrijft hoe te handelen bij deze interventie.	F
VPD 1.34	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1A. Beschrijft hoe te handelen bij deze interventie.	F
VPD 1.35	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 2. Beschrijft hoe te handelen bij deze interventie.	F
Ordegesprekken		
VPD 1.36	Beschrijft het doel van een ordegesprek. Beschrijft wie er tijdens het ordegesprek aanwezig mogen zijn. Beschrijft aan welke eisen het gesprek moet voldoen en beschrijft hoe gehandeld moet worden als hiervan wordt afgeweken.	F/B
VPD 1.37	Beschrijft en onderscheidt de termen oproep, mondelinge en schriftelijke garantverklaring, en de lichte en zware regimes. Beschrijft hoe om te gaan als de klant twijfelt over de garantverklaring.	F
VPD.1.38	Beschrijft wat de redenen zijn voor een ordegesprek, welke voorbereidingen nodig zijn voor een ordegesprek en op welke locaties het ordegesprek kan plaatsvinden. Beschrijft op welke manier verslaglegging plaatsvindt.	F

 © SVPB 032026

Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Anticipatieangst	De angst vooraf.
Dienstverlener	De persoon die verantwoordelijk is voor de orde in het gesprek.
Eenduidige landelijke afspraken (ELA)	Justitiële afspraken over agressie tegen publieke dienstverleners.
Handelingsverlegenheid	Niet durven optreden uit angst dat men geen rugdekking krijgt.
Klant	Een bij de organisatie bekende bezoeker.
Ordeverantwoordelijke	Degene die verantwoordelijk is voor de orde en veiligheid.
Prikkelarmoede	Onnodige prikkels achterwege laten.
Vermijdingsgedrag	Agressieve situaties uit de weg gaan.
Verplaatste agressie	De agressie tegen een persoon wordt geuit tegen een veilige andere.

© SVPB 032026