



**Opmerking**

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

<b>Examenonderdeel Vakkennis Ordebewaring Publieke Dienstverlening</b>		
<b>Code</b>	<b>Exameneis</b>	<b>Taxonomie</b>
<b>Noodzaak van beleid op agressie en ordehandhaving</b>		
VPD 1.01 1.01	Beschrijft het begrip rechtsstaat in relatie tot publieke dienstverlening.	F/B
VPD 1.02 1.02	Beschrijft en onderscheidt corruptie, normvervaging, professionaliteit en integriteit.	F/B
VPD 1.03 1.03	Benoemt voorbeelden van vermijdingsgedrag van dienstverleners bij agressie door klanten.	F
VPD 1.04 1.04	Combineert de Arbeidsomstandighedenwet met agressiebeleid.	B
<b>Boosheid, agressie, ordeverstoringen en normoverschrijdend gedrag</b>		
VPD 1.05 2.01	Beschrijft en onderscheidt boosheid, toegestane emotie en gedragingen die hinder veroorzaken.	F/B
VPD 1.06 2.02	Beschrijft en onderscheidt ordeverstoring, huisregels en normoverschrijdend gedrag.	F/B
VPD 1.07 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.	F/B
<b>Agressie, verklaard vanuit het perspectief van de dader</b>		
VPD 1.08 3.01	Onderscheidt frustratieagressie, instrumentele agressie en andere oorzaken van agressie.	B
VPD 1.09 3.02	Beschrijft de kenmerken van frustratie-agressie en instrumentele agressie en onderscheidt de mengvormen hiervan.	F/B
VPD 1.10 3.03	Beschrijft en onderscheidt de benamingen van andere oorzaken van agressie.	F/B
<b>Angst: een bijzondere emotie</b>		
VPD 1.11 4.01	Beschrijft en onderscheidt angst en emotie.	F/B
VPD 1.12 4.02	Beschrijft de fysiologie van angst en het gevoel van angst bij dienstverleners en beveiligers.	F
<b>Orde, agressie en boosheid: speelveld van de ordeverantwoordelijke</b>		
VPD 1.13 5.01	Beschrijft en onderscheidt de bevoegdheden van de ordeverantwoordelijke.	F/B
VPD 1.14 5.02	Beschrijft en onderscheidt de verantwoordelijkheden van de ordeverantwoordelijke.	F/B
VPD 1.15 5.03	Beschrijft en onderscheidt de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot ordehandhaving.	F/B
<b>Opmerkingen bij de houding van de ordeverantwoordelijke</b>		
VPD 1.16 6.01	Beschrijft en onderscheidt gezag, respect en vriendelijkheid.	F/B
VPD 1.17 6.02	Beschrijft en onderscheidt de effecten van gezag, respect en vriendelijkheid.	F/B
VPD 1.18	Beschrijft het belang en de functie van de organisiatienorm en de huisregels.	F



6.03		
<b>Voorwaarden voor effectieve inzet</b>		
VPD 1.19 7.01	Beschrijft en onderscheidt bemoeirecht en bemoeiplicht.	F/B
VPD 1.20 7.02	Beschrijft en onderscheidt de signalering van de verschillende probleemniveaus.	F/B
VPD 1.21 7.03	Beschrijft en onderscheidt de alarmprocedure en de attentieprocedure.	F/B
VPD 1.22 7.04	Beschrijft en onderscheidt de diverse werkgerelateerde veiligheidsproblemen.	F/B
<b>Maatregelen, sancties en logische gevolgen</b>		
VPD 1.23 8.01	Onderscheidt maatregelen, sancties en logische gevolgen.	B
VPD 1.24 8.02	Beschrijft de maatregelen, sancties en logische gevolgen in relatie tot het beperken van agressie en ander normoverschrijdend gedrag.	F
VPD 1.25 8.03	Beschrijft en onderscheidt de verschillende maatregelen die genomen kunnen worden.	F/B
VPD 1.26 8.03.01	Beschrijft de logische gevolgen die een reactie zijn op wangedrag.	F
VPD 1.27 8.04	Beschrijft en onderscheidt de verschillende sancties die genomen kunnen worden.	F/B
<b>Escalatiemodel</b>		
VPD 1.28 9.01	Beschrijft en onderscheidt de verschillende stappen van het stappenplan.	F/B
<b>Ingrijpen</b>		
VPD 1.29 10.01	Beschrijft en onderscheidt de interventiedoelen herstel en contactbeëindiging.	F/B
VPD 1.30 10.01.01	Beschrijft en onderscheidt de uitgangspunten van de ordeverantwoordelijke bij interventies.	F/B
VPD 1.31 10.02	Beschrijft en onderscheidt de interventies 1, 1A en 2.	F/B
VPD 1.32 10.03	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1.	F
VPD 1.33 10.04	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 1A.	F
VPD 1.34 10.05	Beschrijft het doel, de methode en de aandachtspunten bij interventie 2.	F



Ordegesperken		
VPD 1.35 11.01	Beschrijft hoe een ordegesprek gevoerd moet worden en onderscheidt de belangrijkste aandachtspunten hierbij. Beschrijft hoe het stappenplan werkt. Beschrijft vanuit welke houding het ordegesprek wordt gevoerd.	F/B
VPD 1.36 11.02	Beschrijft hoe een oproep en een garantverklaring opgesteld moet worden. Beschrijft hoe een ordegesprek voorbereid moet worden. Beschrijft hoe een verslag van een ordegesprek moet worden gemaakt.	F