Examenprogramma Klantrelatie herstelgesprekken OPD

Geldigheid
Dit examenprogramma is geldig van 1 augustus 2026 tot en met 31 juli 2027.

Exameneisen
De exameneisen zijn opgenomen in een apart document/in aparte documenten, maar maken onverkort deel uit van dit examenprogramma.

Examenonderdelen				
Naam examenonderdeel	**Cesuur**	**Examenvorm**	**Aantal items**	**Tijdsduur**
Praktijkwerkboek Klantrelatie herstelgesprekken OPD	50%	Mondeling	n.v.t.	30 minuten

Toelichting op de examenonderde(e)l(en)
Cesuur: dit is de grens tussen voldoende en onvoldoende, het hier vermelde percentage is vereist voor het cijfer 6.
Examenvorm: zie voor uitleg over de verschillende examenvormen

Vrijstelling
Voldoende cijfers die zijn behaald voor gelijknamige examenonderdelen uit andere SVPB-examenprogramma's gelden ook voor dit examenprogramma.

Vooropleidingseisen
Diploma op tenminste niveau MBO 2.

Aanmelding
De aanmelding voor het examen verloopt middels Qsteps trainingen in MijnSVPB.
Voor het examenonderdeel Praktijkwerkboek Klantrelatie herstelgesprekken OPD dient de kandidaat het praktijkwerkboek uit te werken. Het praktijkwerkboek wordt tijdens de opleiding verstrekt via het SVPB Examenportaal. Tijdens het examen wordt het uitgewerkte praktijkwerkboek besproken.

Voorwaarde voor deelname
Deelnemers kunnen alleen worden aangemeld voor het examen als de deelnemer aan de vereiste cursusonderdelen heeft deelgenomen en het het praktijkwerkboek heeft uitgewerkt. Het praktijkwerkboek moet afgetekend zijn door de praktijkopleider OPD. Tevens moet de kandidaat het uitgewerkte praktijkwerkboek op papier bij zich hebben tijdens het examen, zodat de kandidaat deze tijdens het examen kan raadplegen. Bij het niet bij zich hebben hiervan, zal deelname aan het examen geweigerd worden.

© SVPB 082026

Examenlocatie
De examens worden afgenomen bij een door de SVPB goedgekeurde locatie.

Toegestane hulpmiddelen
Indien noodzakelijk worden deze verstrekt door de SVPB.

Beoordeling
De beoordeling van de examenonderdelen wordt uitgedrukt in hele cijfers uit de reeks 1 – 10, waarbij de cijfers de volgende betekenis hebben:

10	uitmuntend
9	zeer goed
8	goed
7	ruim voldoende
6	voldoende
5	bijna voldoende
4	onvoldoende
3	zeer onvoldoende
2	slecht
1	zeer slecht

Bekendmaking uitslag
De periode waarbinnen en de wijze waarop de uitslag bekend wordt gemaakt, staat beschreven in de aanmeldingsvoorwaarden.

Herexamen
Indien een kandidaat voor een examenonderdeel het cijfer 5 (vijf) of lager behaalt, wordt hij in de gelegenheid gesteld herexamen af te leggen. Het cijfer dat wordt behaald voor een herexamen vervangt altijd het oorspronkelijke cijfer. Het aantal herexamens is niet gelimiteerd.

Te behalen document
Certificaat

Geldigheidsduur certificaat
Het certificaat heeft geen geldigheidsduur.

Uitreiking SVPB-certificaat
Uitreiking van het SVPB-certificaat vindt alleen plaats indien de kandidaat voor alle examenonderdelen een voldoende resultaat heeft behaald en heeft voldaan aan alle overige verplichtingen (zie aanmeldingsvoorwaarden).

© SVPB 082026