

## 4.1 Beveiligers

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De uitstroom Beveiligers betreft de basisopleiding die alle mensen die in de particuliere beveiliging willen werken moeten volgen. Denk hierbij aan objectbeveiligers, winkelsurveillant, mobiel surveillant, geld-, persoonsbeveiligers, geld- en waardetransporteur, detentietoezichthouder, luchthavenbeveiligers. De context van de uitstroom Beveiligers is daarom heel divers. Veel beveiligers werken gedetacheerd bij een opdrachtgever alwaar ze alleen of in een team werken. Er zijn ook beveiligers die bij een vast bedrijf werken, bij een bedrijfsbeveiligingsdienst.																																		
Typerende beroepshouding	De beveiligers heeft een dienstverlenende instelling en is representatief, zelfstandig, flexibel, sociaal vaardig, taalvaardig, evenwichtig, straalt overwicht uit, beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel en kan samenwerken.																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2																																		
Rol en verantwoordelijkheden	De beveiligers voert het werk in een uitvoerende rol uit. Hij werkt vaak alleen en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij schakelt anderen in als hij hulp nodig heeft of als de situatie daarom vraagt. Het uniform wekt bij derden bepaalde verwachtingen die de beveiligers moet waarmaken.																																		
Complexiteit	Er wordt veelal gewerkt volgens procedures, maar er kan bij deze werkzaamheden niet worden volstaan met het louter uitvoeren van routinematige standaardprocedures; er wordt van de beveiligers ook creativiteit verwacht. Bepaalde omstandigheden vergroten de complexiteit van het werk. Wanneer men 's nachts moet werken en/of alleen moet werken wordt een groter beroep gedaan op het zelfstandig kunnen werken en het maken van weloverwogen keuzes. Ook het werken bij of in ingewikkelde, heel specifieke objecten of situaties maken het werk complexer. Verder moet de beveiligers steeds een balans vinden tussen beveiligen en dienstverlenen wat niet altijd even gemakkelijk is.																																		
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Beveiligers die werken bij een beveiligingsorganisatie die valt onder de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) moeten voldoen aan de opleidingseisen die de Minister van Justitie op basis van voormelde wet heeft opgesteld. Vereist is het diploma Beveiligers afgegeven door de Stichting Vakexamens Particuliere Beveiligingsorganisaties, conform art. 5 Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr). Dit is het diploma Beveiligers uit dit kwalificatiedossier. (Bron: de Wet en Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr en Rpbr))																																		
Branche vereisten	Nee																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																														
C2																																			
C1																																			
B2																																			
B1	x	x	x	x	x																														

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x		x		
A1	x		x		

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	x	x	x	x

## 2.1 Beveiliging

### Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid

#### Proces-competentie-matrix Beveiliging

Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
1.1	Voert toegangs- en uitgangscntroles uit	x	x			x	x			x		x									x		x					
1.2	Voert surveillances en controles uit	x	x			x	x				x	x	x								x							

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Beveiligers

<b>Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid</b>			
<b>1.1 werkproces: Voert toegangs- en uitgangscntroles uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De beveiligers controleert of bezoekers en personeel aan de toelatingseisen voldoen respectievelijk aan de eisen om het pand te mogen verlaten en spreekt hen aan. Hij weigert personen die niet aan de eisen voldoen en neemt voorwerpen in bewaring of in beslag als daar aanleiding voor is. Hij voert visitaties uit volgens bedrijfsregels. Hij herkent hierbij ongeoorloofde voorwerpen en handelt conform wettelijke kaders/huisregels. Hij gebruikt bij de toegangscontrole en uitgangscntroles verschillende systemen, zoals CCTV en pasjessystemen. Hij schakelt de hulp van anderen in indien nodig. Hij rapporteert mondeling en/of schriftelijk volgens instructies en draagt zijn dienst over.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn geen ongeoorloofde personen/voorwerpen toegelaten c.q. geen ongeoorloofde personen/goederen hebben het object verlaten. Controles zijn snel en volgens bedrijfsregels uitgevoerd waarbij zo min mogelijk onrust is ontstaan. De juiste hulp is op tijd ingeroepen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De beveiligers geeft aanwijzingen op zo'n manier dat mensen zijn aanwijzingen opvolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie www.svpb.nl</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De beveiligers neemt snel een beslissing waarbij hij rekening houdt met risico's die een rol spelen bij het weigeren of juist toelaten van een persoon of voorwerp. Bij het nemen van de beslissing toont hij uiterlijk geen twijfel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De beveiligers behandelt alle bezoekers gelijkwaardig en discrimineert/selecteert niet op andere aspecten dan die in de procedures staan. De beveiligers laat zich niet verleiden tot afwijken van de regels in ruil voor persoonlijk gewin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Discipline tonen</li> </ul>	De beveiligers volgt bij het uitvoeren van toegangs- en uitgangscntroles geldende procedures, instructies en wettelijke richtlijnen consequent en toont daarbij discipline ook als langdurig dezelfde werkzaamheden moeten worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid</b>			
<b>1.1 werkproces: Voert toegangs- en uitgangscntroles uit</b>			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	De beveiligers blijft kalm en onverstoort ook als bezoekers weerstand bieden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De beveiligers legt regels aan bezoekers en personeelsleden rustig en zelfverzekerd uit zodat deze begrijpen wat er van hen verwacht wordt en bereid zijn de regels vrijwillig op te volgen. Hij past zijn manier van presenteren aan aan de mensen waarmee hij te maken krijgt waarbij hij rekening houdt met hiërarchische verschillen, verschillen in cultuur en verschillen in taalbeheersing. Veelvoorkomende informatie geeft hij ook in het Engels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De beveiligers schakelt de hulp van anderen in als maatregelen moeten worden getroffen die hij niet zelf kan uitvoeren, als hij zijn post niet mag verlaten of als hij zelf niet over de deskundigheid of bevoegdheid beschikt om de maatregel te nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De beveiligers signaleert afwijkingen op de normale situatie die risico's kunnen vormen voor de veiligheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert surveillances en controles uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De beveiliging opent en sluit panden, loopt openings-, brand- en sluitrondes en rondes gedurende openstelling van het object. Hij voert afgesproken controlerende werkzaamheden uit (bijvoorbeeld het controleren van brandblusapparatuur). Hij signaleert onveilige of ongezonde situaties en neemt maatregelen om risico's te beperken of weg te nemen. Hij ziet toe op naleving van huisregels en relevante andere wetgeving. Hiertoe spreekt hij mensen zondig aan. Als hij gevoelige gegevens (bijvoorbeeld documenten) aantreft, zorgt hij ervoor dat die niet in verkeerde handen vallen. Hij bouwt relaties op met mensen van andere afdelingen/bedrijven en werkt met hen samen. Hij rapporteert mondeling en/of schriftelijk volgens instructies en draagt zijn dienst over. Hij maakt tijdens het werk gebruik van communicatieapparatuur.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het object is zo goed mogelijk beschermd tegen beveiligings- en veiligheidsrisico's, conform instructies. Indien relevant heeft afstemming met anderen plaatsgevonden en zijn bedrijfsprocessen zo min mogelijk verstoord. Heldere rapportages ten dienste van de eigen organisatie en derden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De beveiliging geeft aanwijzingen op zo'n manier dat mensen zijn aanwijzingen opvolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie <a href="http://www.svpb.nl">www.svpb.nl</a></li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De beveiliging maakt bij het constateren van onregelmatigheden de keuze of hij wel of niet handelt waarbij hij rekening houdt met mogelijke risico's en waarbij hij achteraf zijn keuze op een verantwoorde manier kan onderbouwen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De beveiliging gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens en laat zich bovendien niet verleiden tot overtreding van de huisregels en de wet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De beveiliging schrijft heldere specifieke en algemene rapporten, op zo'n manier dat ze bruikbaar zijn voor zowel de eigen organisatie als voor derden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Discipline tonen</li> </ul>	De beveiliging volgt bij het uitvoeren van controles en surveillances geldende procedures, instructies en wettelijke richtlijnen consequent en toont daarbij discipline ook als er lange niets gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Houdt preventief toezicht op de veiligheid</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert surveillances en controles uit</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De beveiliging gebruikt steeds de voor een situatie meest geschikte middelen op de goede manier zodat het werk optimaal wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De beveiliging raadpleegt bij het nemen van preventieve maatregelen relevante medewerkers van andere afdelingen en stemt te nemen maatregelen met hen af. Wanneer het belangrijk is dat anderen op de hoogte worden gesteld van een beveiligingsmaatregel of een geconstateerde onregelmatigheid informeert hij hen proactief zodat bedrijfsprocessen niet onnodig verstoord worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De beveiliging signaleert afwijkingen van de normale situatie die risico's kunnen vormen voor de veiligheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt repressief op

### Proces-competentie-matrix Beveiliging

Kerntaak 2 Treedt repressief op	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.1	Treedt op bij incidenten en calamiteiten	x	x		x					x	x									x		x				
2.2	Houdt verdachten aan	x	x		x	x				x										x		x				

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Beveiligers

<b>Kerntaak 2 Treedt repressief op</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De beveiligers treedt op bij incidenten zoals brand, ongevallen en veelvoorkomende criminaliteit en bij calamiteiten. De beveiligers ontvangt een alarm of constateert zelf een incident of calamiteit. Hij handelt volgens procedures waarbij hij maatregelen neemt om de schade te beperken, rekening houdend met eigen veiligheid. Hij draagt bij aan de veiligheid van bezoekers en personeel bijvoorbeeld door assistentie te verlenen bij (gedeeltelijke) ontruiming en door de plaats van het incident af te zetten. Bij calamiteiten krijgt de beveiligers instructies die hij uitvoert. Hij stelt eventuele slachtoffers gerust. Hij waarschuwt indien nodig hulpdiensten, houdt de weg vrij en ontvangt de hulpdiensten. Hij werkt samen met anderen en communiceert met de verschillende betrokkenen en rapporteert mondeling/schriftelijk volgens instructies zowel tijdens het proces als na afloop en zowel bij incidenten als calamiteiten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het alarm, het incident, of de calamiteit is volgens procedures afgehandeld, de juiste maatregelen zijn getroffen en er is zo veel mogelijk rust ontstaan. Er is zo weinig mogelijk materiële en immateriële schade. De juiste hulp is op tijd ingeroepen en er is voldoende contact geweest met de meldkamer/centrale post De juiste assistentie is op tijd verleend. Heldere rapportages ten dienste van de eigen organisatie en derden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De beveiligers geeft aanwijzingen op zo'n manier dat mensen zijn aanwijzingen opvolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie <a href="http://www.svpb.nl">www.svpb.nl</a></li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De beveiligers reageert alert op een alarm of oproep waarbij hij bepaalt wat meer bijdraagt aan de veiligheid, zelf opvolgen van het alarm of doorgaan met de activiteit waar hij mee bezig is en doorgeven dat er iemand anders moet worden gestuurd. Bij afhandeling van het incident handelt hij kordaat en met zelfvertrouwen en brengt hij vertrouwen in de goede afloop over op anderen waardoor er zo veel mogelijk rust ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt repressief op</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	<p>De beveiliging informeert tijdens en na het incident hulpdiensten en andere betrokkenen snel en to-the-point zodat zij zo snel mogelijk kunnen handelen.</p> <p>Tijdens het incident noteert de beveiliging punten die nodig zijn voor de rapportage die hij moet maken.</p> <p>De beveiliging schrijft heldere specifieke en algemene rapporten volgens bedrijfsrichtlijnen, op zo'n manier dat ze bruikbaar zijn voor zowel de eigen organisatie als voor derden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	<p>De beveiliging houdt zich aan de procedures die voor ieder incident bestaan en volgt daarnaast de instructies op van degene die de leiding heeft bij het incident of de calamiteit. Hij werkt volgens wettelijke richtlijnen en handelt conform wettelijke procedures zodat zijn handelen geborgd is.</p> <p>Hij treedt indien nodig deëscalerend op volgens procedures zodat agressieve mensen zo min mogelijk schade berokkenen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	<p>De beveiliging handelt ook in emotionele en gevaarlijke situaties doortastend waarbij hij zich niet laat meeslepen door zijn gevoelens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	<p>De beveiliging schakelt de hulp van anderen in als maatregelen moeten worden getroffen die hij niet zelf kan of mag uitvoeren.</p> <p>De beveiliging onderhoudt contact met de meldkamer /centrale post zodat voortdurend duidelijk is waar hij zich bevindt en of er bijstand nodig is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De beveiliging stelt vast of het een vals alarm betreft of een echt alarm en stelt vast wat de oorzaak van het alarm is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt repressief op</b>			
<b>2.2 werkproces: Houdt verdachten aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De beveiliging houdt verdachten op heterdaad aan op grond van eigen waarneming of op basis van informatie van iemand anders. Hij stelt vast van welk strafbaar feit er sprake is, of er juridische grond is om aan te houden en of het volgens de huisregels wenselijk is om aan te houden. Hij informeert de back-up (collega, meldkamer) en zorgt voor de eigen veiligheid. Hij kiest een goed moment om aan te houden. Hij houdt de verdachte aan, neemt eventueel voorwerpen in beslag en draagt de verdachte over volgens procedures. Hij reageert doeltreffend op agressief gedrag. Hij rapporteert mondeling/schriftelijk volgens instructies.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aanhouding inclusief de eventuele inbeslagname, is volgens procedures uitgevoerd en is rechtmatig; er is zo min mogelijk onrust ontstaan en er komen geen gegronde claims binnen. Er zijn geen aanhoudingen verricht buiten de afspraken met de opdrachtgever om. De juiste hulp is op tijd ingeroepen en betrokkenen zijn op de hoogte gehouden. De overdracht is op de juiste manier uitgevoerd. Heldere rapportages ten dienste van de eigen organisatie en derden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De beveiliging toont overwicht en meldt met overtuiging de reden voor de aanhouding aan de verdachte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie <a href="http://www.svpb.nl">www.svpb.nl</a></li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De beveiliging houdt een verdachte aan na correcte overweging van de juridische gronden en nadat hij back - up heeft geregeld van meldkamer of collega's. Hij handelt hierbij doortastend en vertrouwenwekkend en houdt rekening met mogelijke risico's op escalatie en geweld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De beveiliging laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de bejegening van verdachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De beveiliging informeert de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt op zo'n manier dat deze een correct proces - verbaal kan opstellen. De beveiliging rapporteert na afloop van de aanhouding zodanig dat juridische problemen in verband met de aanhouding worden voorkomen en het voor anderen duidelijk is wat de situatie rond de aanhouding was.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt repressief op</b>			
<b>2.2 werkproces: Houdt verdachten aan</b>			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De beveiliging houdt alleen aan als dat volgens de bedrijfsregels gewenst is en als het juridisch toegestaan is en voert de aanhouding uit volgens de bedrijfsregels en de huisregels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Gevoelens onder controle houden</li> <li>• Grenzen stellen</li> </ul>	De beveiliging blijft effectief presteren in de stressvolle situatie van een aanhouding; hij laat zich niet meeslepen door gevoelens van boosheid of onmacht en reageert rustig op agressief gedrag van de verdachte waarbij hij duidelijk aangeeft dat de verdachte te ver gaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De beveiliging informeert relevante personen zodra hij denkt dat de veiligheid in het geding is, zodat vroegtijdig maatregelen kunnen worden genomen. De beveiliging schakelt de hulp van anderen in als maatregelen moeten worden getroffen die hij niet zelf kan of mag uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

#### Proces-competentie-matrix Beveiliging

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																										
3.1	Biedt service en hulp					x			x		x	x						x								
3.2	Voert eenvoudige baliewerkzaamheden uit				x						x	x						x		x						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Beveiligers

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit			
3.1 werkproces: Biedt service en hulp			
Omschrijving	De beveiligers treedt mensen hulpvaardig tegemoet. Hij beantwoordt hun vragen en verwijst ze indien nodig door naar andere personen. Hij wijst mensen de weg en zorgt ervoor dat zij hun doel kunnen bereiken, bijvoorbeeld door advies te geven over waar ze kunnen parkeren. Hij helpt mensen die hulpbehoevend zijn (bijvoorbeeld gehandicapten die de normale ingang niet kunnen gebruiken). Belangrijk is dat hij geen informatie geeft die de veiligheid in gevaar brengt of die de (klant)organisatie anderszins schade berokkent. Hij gebruikt verschillende hulpmiddelen.		
Gewenst resultaat	Juist geïnformeerde of doorverwezen personen. Mensen die hulp nodig hadden zijn naar hun tevredenheid geholpen zonder dat de veiligheid in het geding is geweest. De mensen voelden zich welkom.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De beveiligers gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens zodat hij geen informatie geeft die schade kan berokkenen aan het (klant)bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie <a href="http://www.svpb.nl">www.svpb.nl</a></li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De beveiligers gebruikt de juiste hulpmiddelen om mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De beveiligers achterhaalt door het stellen van open vragen de juiste klantvraag en benadert personen hierbij vriendelijk en behulpzaam. Hij checkt of de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De beveiligers geeft duidelijk uitleg aan personen naar aanleiding van gestelde vragen en hij controleert of zij begrijpen wat hij heeft gezegd, waarbij hij veelvoorkomende vragen ook in het Engels kan beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De beveiligers weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt. De beveiligers geeft routeaanwijzingen op zo'n manier dat de plaats van bestemming zo snel, veilig en comfortabel mogelijk kan worden bereikt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert eenvoudige baliewerkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De beveiliging kan als beveiliging achter een balie werken, vaak in een portiersloge. Hij ontvangt bezoekers op klantvriendelijke wijze en registreert ze. Hij bedient de telefooncentrale en handelt binnenkomende telefoongesprekken correct af. Hij beheert bepaalde goederen (zoals beschermingsmiddelen) en geeft ze uit. Hij handelt verzoeken, meldingen van onregelmatigheden en klachten af. Hij voert eenvoudige administratieve handelingen uit, die vooral liggen op het vlak van registratie. Hij maakt doeltreffend gebruik van de beschikbare (ICT-)hulpmiddelen. Hij kan communiceren in het Engels zolang het vaak terugkomende onderwerpen betreft.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klantvriendelijke telefoonbeantwoording en ontvangst van bezoekers conform bedrijfsregels en etiquette, waarbij de veiligheid steeds gewaarborgd blijft. Een volledige en juiste administratie en (bezoekers)registratie. Gemelde verzoeken en onregelmatigheden zijn correct en op tijd afgehandeld waarbij indien nodig anderen zijn ingeschakeld. Klachten en vragen zijn op de juiste manier afgehandeld. Goederen zijn verstrekt aan de juiste personen en ook weer ingenomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De beveiliging voert de werkzaamheden uit volgens procedures zodat alles gebeurt volgens de afspraken die met de opdrachtgever zijn gemaakt en er consistentie is in de manier waarop gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie <a href="http://www.svpb.nl">www.svpb.nl</a></li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De beveiliging gebruikt de beschikbare hulpmiddelen (ICT-hulpmiddelen, telefooncentrale) op de voorgeschreven wijze zodat werkzaamheden vlot en volgens de afspraken met de opdrachtgever worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De beveiliging achterhaalt door het stellen van open vragen de juiste klantvraag en benadert de persoon hierbij vriendelijk en behulpzaam. Hij checkt of de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De beveiliging informeert relevante personen zodra hij denkt dat de veiligheid in het geding is, zodat vroegtijdig maatregelen kunnen worden genomen. De beveiliging raadpleegt anderen indien nodig zodat hij mensen aan zijn balie juist helpt. De beveiliging schakelt de hulp van anderen in als maatregelen moeten worden getroffen die hij niet zelf kan of mag uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit****3.2 werkproces: Voert eenvoudige baliewerkzaamheden uit**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De beveiligers weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--