

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Particuliere beveiliging**

## **Crebonr. 23161**

» **Beveiliger (Crebonr. 25407)**

Versie

**Gewijzigd 2017**

Geldig vanaf

**01-08-2017**

Opleidingsdomein

**Veiligheid en sport (Crebonr. 79100)**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 02-03-2017

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	6
<b>B1-K1: Signaleert risico's en neemt preventieve maatregelen</b> .....	6
B1-K1-W1: Voert toegangs- en uitgangsc controles uit .....	7
B1-K1-W2: Voert surveillances en controles uit .....	8
<b>B1-K2: Treedt repressief op</b> .....	10
B1-K2-W1: Treedt op bij ongewenst gedrag .....	10
B1-K2-W2: Houdt verdachten aan .....	11
B1-K2-W3: Treedt op bij incidenten .....	12
<b>B1-K3: Voert dienstverlenende taken uit</b> .....	13
B1-K3-W1: Biedt service en hulp .....	14
B1-K3-W2: Voert (eenvoudige) baliewerkzaamheden uit .....	14
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	15
<b>Profieldeel</b> .....	16
<b>P1: Beveiliging</b> .....	16

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

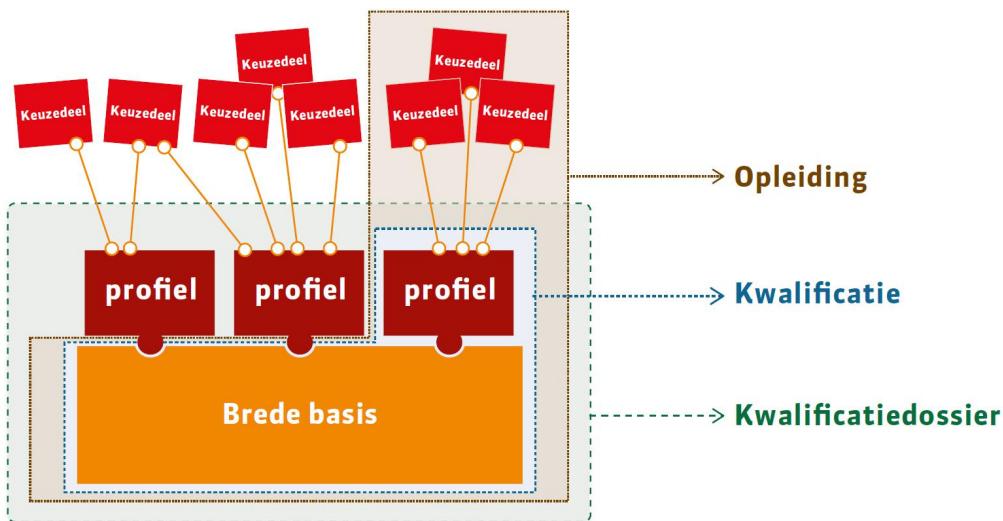
## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Beveiliging	2	Ja	basisberoepsopleiding

B1-K1 Signaleert risico's en neemt preventieve maatregelen	B1-K1-W1	Voert toegangs- en uitgangscntroles uit
	B1-K1-W2	Voert surveillances en controles uit

B1-K2 Treedt repressief op	B1-K2-W1	Treedt op bij ongewenst gedrag
	B1-K2-W2	Houdt verdachten aan
	B1-K2-W3	Treedt op bij incidenten

B1-K3 Voert dienstverlenende taken uit	B1-K3-W1	Biedt service en hulp
	B1-K3-W2	Voert (eenvoudige) baliewerkzaamheden uit

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

<b>P1</b>	<b>Beveiliging</b>
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

<b>P2</b>	<b>Coördinator beveiliging</b>	
P2-K1 Coördineert beveiligingswerkzaamheden	P2-K1-W1	Plant en organiseert de dienstuitvoering
	P2-K1-W2	Coördineert dagelijkse werkzaamheden
	P2-K1-W3	Voert personeelsbeleid uit
	P2-K1-W4	Coördineert bij incidenten
P2-K2 Rapporteert en draagt bij aan plannen	P2-K2-W1	Rapporteert aan het management
	P2-K2-W2	Draagt bij aan (werk)instructies en stelt draaiboeken op
	P2-K2-W3	Draagt bij aan beveiligings- en veiligheidsplannen

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Meestal werken beveiligers bij een particuliere beveiligingsorganisatie die hen uitplaatsen bij opdrachtgevers. Dit vraagt de vaardigheid om te kunnen schakelen. Overal zijn andere instructies, de culturen verschillen, de organisaties zitten anders in elkaar en de primaire processen verschillen. Ongeveer 10% van de beveiligers werkt bij de eigen beveiligingsdienst van een onderneming, bijvoorbeeld bij een ziekenhuis.

De branche onderscheidt verschillende sectoren, zoals objectbeveiliging, mobiele surveillance, winkelbeveiliging, detentietoezicht, geld- en waardetransport en particuliere alarmcentrales. Ook worden beveiligers steeds meer ingezet in het publieke domein.

Beveiligers werken weliswaar in een team, maar voeren werkzaamheden vaak alleen uit, waarbij ze contact houden met een meldkamer of alarmcentrale. Vaak zien collega's elkaar alleen bij dienstoverdracht. Het werk wordt zowel overdag als 's avonds en 's nachts uitgevoerd.

De particuliere beveiliging kent een wettelijke en zelfregulerende basis in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, de Wpbr. Dit betekent o.a. dat personen die beveiligingswerkzaamheden uitvoeren gescreend worden op antecedenten. Verder geldt dat personen die beveiligingswerkzaamheden uitvoeren moeten beschikken over het SVPB-diploma Beveiligers. Het coördineren van beveiligingswerkzaamheden wordt beschouwd als het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden (zie Verantwoording)

De particuliere beveiliging heeft een eigen CAO waarin voor een aantal functies het SVPB-diploma Coördinator beveiliging wordt geëist. (zie Verantwoording, Arbeidsmarktinformatie)

#### Typerende beroepshouding

Beveiliging is geen doel op zich. Beveiliging heeft als doel de belangen van organisaties te beschermen opdat zij ongehinderd hun bedrijfsactiviteiten kunnen uitvoeren. Beveiligers en coördinatoren beveiliging moeten zich bewust zijn van de ondersteunende rol die ze hebben ten aanzien van het primaire proces van een organisatie. Dit vereist een alerte en tegelijkertijd dienstverlenende houding, een interesse in wat er in een organisatie gebeurt en een oog voor de risico's en dreigingen waaraan een organisatie is blootgesteld. Beveiligingsmedewerkers zijn er om de veiligheid te waarborgen en moeten zelf dus volkomen betrouwbaar zijn.

Beveiligingsmedewerkers moeten durven optreden, zonder te grote risico's te nemen. Ze dragen een uniform en als er iets gebeurt of als mensen een vraag hebben, wordt er actie van ze verwacht. Beveiligers moeten representatief zijn, het uniform draagt daaraan bij.

Verder is het heel belangrijk dat beveiligingsmedewerkers bereid zijn samen te werken, zowel binnen het team als met personeel van andere afdelingen. Beveiligen kun je niet alleen, de ogen en oren van iedereen zijn daarbij nodig.

#### Resultaat van de beroepengroep

Alle werkzaamheden zijn volgens opdracht uitgevoerd zodat optimale veiligheid is bewerkstelligd en risico's zo goed mogelijk zijn afgedekt.

### B1-K1: Signaleert risico's en neemt preventieve maatregelen

#### Complexiteit

De beveiligers voert de preventieve taken veelal volgens een vast patroon uit, maar die patronen zijn niet bij alle opdrachtgevers hetzelfde. De werkzaamheden zijn vrij gestructureerd en gestandaardiseerd met beperkte diversiteit.

Bepaalde omstandigheden (bijv. grote drukte) vergroten de complexiteit van het werk. Ook het werken in complexe of heel specifieke objecten of situaties maakt het werk ingewikkelder. Een andere complicerende factor is dat de

## B1-K1: Signaleert risico's en neemt preventieve maatregelen

gewenste houding (mate van 'strengheid') afhankelijk is van de situatie en het type bedrijf. Er is sprake van afbreukrisico; als een beveiligiger een risico niet signaleert of niet adequaat handelt, kan de organisatie gevaar lopen.

Om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren moet de beveiligiger beschikken over basiskennis en basisvaardigheden op het gebied van het signaleren van risico's en het nemen van de juiste preventieve maatregelen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiligiger 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 beveiligiger moet waarmaken; hij zal eerder worden aangesproken dan andere mensen, omdat hij er in zijn uniform betrouwbaar uitziet. Hij is er verantwoordelijk voor om aan deze verwachtingen te voldoen.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen benodigd voor het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden
- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen m.b.t. werknemers en Arbo
- heeft basiskennis van de verschillende soorten beveiligingsmaatregelen en hulpmiddelen
- heeft basiskennis van de verschillende veiligheidsorganisaties en -beroepen in Nederland en van de veiligheidsketen
- heeft basiskennis van de verschillende vormen van beveiligen en de technische en administratieve hulpmiddelen die daarbij worden gebruikt
- heeft basiskennis van diverse legitimatiebewijzen en identiteitsbewijzen en de toepassingen daarvan
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. brand, risico's bij brand en mogelijke maatregelen
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. beveiligen en van beveiligingsprocedures
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. communicatieproces, veilige communicatie en etherdiscipline
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. de inrichting van organisaties
- heeft basiskennis van het begrippenkader rondom dienstverlening
- heeft basiskennis van het doel en de toepassing van persoonlijke beschermingsmiddelen
- heeft kennis van begrippen en regels m.b.t. vertrouwelijkheid en ethiek
- heeft kennis van de vormen van beveiliging en de hulpmiddelen die daarbij gebruikt worden
- heeft kennis van het belang van samenwerking in een team, informatieoverdracht, loyaliteit, gezamenlijk belang
- heeft kennis van veelvoorkomende risico's waartegen gebouwen en goederen beveiligd worden in relatie tot de aard van de te beveiligen organisatie
- kan op privaatrechtelijke gronden fouilleren en visiteren
- kan bejegeningswijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie
- kan een signalement opstellen en personen herkennen a.d.h.v. signalement
- kan het NAVO spelalfabet toepassen bij het doorgeven van informatie
- kan etherdiscipline toepassen
- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan risico's inschatten bij het waarnemen van afwijkende situaties
- kan risico's inschatten en gebreken aan beveiligingsmaatregelen herkennen
- kan security awareness toepassen en kan veilig werken
- kan toegangssystemen en camera-systemen gebruiken
- kan uitleg geven over veiligheidsmaatregelen, zoals persoonlijke beschermingsmiddelen

## B1-K1-W1: Voert toegangs- en uitgangsc controles uit

### Omschrijving

De beveiligiger spreekt bezoekers en personeel aan en controleert of ze toegelaten kunnen worden of het pand mogen verlaten. Hij weigert personen die niet aan de eisen voldoen en neemt voorwerpen in bewaring of in beslag (na aanhouding) als daar aanleiding voor is. Hij voert visitaties uit. Hij herkent hierbij ongeoorloofde voorwerpen en handelt overtredingen van de regels af. Hij gebruikt bij de toegangscontrole en uitgangsc controles verschillende technische systemen en hulpmiddelen, zoals camera- en pasjessystemen. Indien nodig schakelt hij de hulp van anderen in. Hij rapporteert mondeling en/of schriftelijk en draagt zijn dienst over.

## B1-K1-W1: Voert toegangs- en uitgangsc controles uit

### Resultaat

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 en bedrijfsprocessen zo min mogelijk zijn verstoord.

### Gedrag

Signaleert op tijd afwijkingen op de normale situatie die risico's kunnen vormen voor de veiligheid.

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.

Behandelt alle bezoekers gelijkwaardig en discrimineert/selecteert niet op andere aspecten dan die in de procedures staan.

Kiest een bejegening en mate van striktheid die past bij de situatie en past die op de juiste manier toe.

Legt regels aan bezoekers en personeelsleden rustig en zelfverzekerd uit waarbij hij zijn formulering aanpast aan de personen, zodat deze begrijpen wat er van hen verwacht wordt en de regels opvolgen.

Houdt zich aan de instructies en procedures, ook als er lange tijd geen onregelmatigheden zijn of als bezoekers weerstand bieden.

Let op eigen veiligheid, stelt grenzen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K1-W2: Voert surveillances en controles uit

### Omschrijving

De beveiligers signaleert onveilige, ongewenste of ongezonde situaties en neemt maatregelen om risico's of schade te beperken of weg te nemen. Hij ziet toe op naleving van huisregels en relevante andere wetgeving. Hiertoe spreekt hij mensen zo nodig 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/hulpdiensten 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.

### Resultaat

De orde, rust en veiligheid zijn, conform instructies, zo goed mogelijk gewaarborgd waarbij bedrijfsprocessen zo min mogelijk verstoord zijn.

### Gedrag

Signaleert risico's voor de veiligheid of voor de doorgang van bedrijfsprocessen door zijn geheugen, zintuigen en binnen het team beschikbare informatie te gebruiken.

Maakt op een prettige manier contact met personen opdat zij weten dat ze gezien zijn en het risico dat zij een gevaar gaan vormen verkleind wordt.

Maakt bij het constateren van risico's de keuze of hij wel of niet handelt, waarbij hij rekening houdt met de context en zijn eigen veiligheid en waarbij hij achteraf zijn keuze op een verantwoorde manier kan onderbouwen.

Stemt te nemen preventieve maatregelen af opdat bedrijfsprocessen niet onnodig verstoord worden. Neemt vervolgens de maatregelen.

Geeft gerichte aanwijzingen op zo'n manier dat personen zijn aanwijzingen opvolgen en past daarbij zijn



## B1-K1-W2: Voert surveillances en controles uit

aanspreekstijl aan de personen en de situatie aan.

Volgt geldende procedures, instructies en wettelijke richtlijnen consequent op en toont daarbij discipline ook als er lange tijd niets gebeurt.

Stelt heldere rapportages op ten dienste van de eigen organisatie en derden. Deelt relevante informatie met collega's.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Treedt repressief op

### Complexiteit

Repressief optreden betekent dat de beveiligiger handelend moet optreden in soms onvoorspelbare situaties. Vaak kan hij gebruik maken van instructies en standaardprocedures, soms moet hij zelf, liefst in overleg met de meldkamer, bepalen wat te doen. Hoe zeldzamer een incident is, hoe groter het incident en hoe meer de beveiligiger op zichzelf aangewezen is, hoe complexer. Die noodzaak tot snel handelen in combinatie met zorgvuldig handelen, compliceren het werk. Er is sprake van afbreukrisico.

Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren moet de beveiligiger beschikken over basiskennis en basisvaardigheden op het gebied van repressief optreden bij incidenten.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiligiger 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.

Bij calamiteiten heeft een hulpdienst, zoals de brandweer, vaak de leiding. De beveiligiger krijgt dan ondersteunende taken toebedeeld die kunnen afwijken van de normale taken.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de bepalingen en begrippen van de Arbo-catalogus Particuliere beveiliging t.a.v. ongewenst gedrag, agressie en geweld
- heeft basiskennis van de relatie tussen gedrag, achtergrond van gedrag en de daarvoor effectieve communicatietechniek
- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen benodigd voor het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden
- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen m.b.t. werknemers en Arbo
- heeft basiskennis van de verschillende soorten beveiligingsmaatregelen en hulpmiddelen
- heeft basiskennis van de verschillende veiligheidsorganisaties en -beroepen in Nederland en van de veiligheidsketen
- heeft basiskennis van de verschillende vormen van beveiligen en de technische en administratieve hulpmiddelen die daarbij worden gebruikt
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. brand, risico's bij brand en mogelijke maatregelen
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. beveiligen en van beveiligingsprocedures
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. communicatieproces, veilige communicatie en etherdiscipline
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. de inrichting van organisaties
- heeft basiskennis van het doel en de toepassing van persoonlijke beschermingsmiddelen
- kan bejegeningwijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie
- kan conflicthanteringstechnieken toepassen incl. richtlijnen uit ARBO-catalogus Particuliere beveiliging
- kan de meest voorkomende verdovende middelen herkennen
- kan de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen t.a.v. Arbo- en milieuwetgeving; Arbo-catalogus Particuliere beveiliging toepassen
- kan een signalement opstellen en personen herkennen a.d.h.v. signalement
- kan herkennen dat iemand onder invloed verkeert van alcohol of drugs en passend handelen
- kan het NAVO spelalfabet toepassen bij het doorgeven van informatie
- kan procedures bij beginnende brand en bij brand uitvoeren
- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan risico's inschatten bij het waarnemen van afwijkende situaties
- kan security awareness toepassen en kan veilig werken

## B1-K2-W1: Treedt op bij ongewenst gedrag

### Omschrijving

De beveiligiger signaleert ongewenst gedrag, bijvoorbeeld een overtreding van een huisregel. Hij probeert dit ongewenste gedrag te stoppen door de persoon aan te spreken op zijn gedrag. Hij probeert zo te handelen dat er geen agressie ontstaat of zodat de agressie vermindert.

Als de persoon agressief wordt of blijft, roept hij hulp in.

## B1-K2-W1: Treedt op bij ongewenst gedrag

### Resultaat

Het ongewenste gedrag is gestopt, waarbij zo min mogelijk onrust is ontstaan en de eigen veiligheid en die van anderen gewaarborgd is.

### Gedrag

Observeert de omgeving en schat risico's juist in.

Neemt de juiste maatregelen om een zo veilig mogelijk omgeving te creëren en houdt contact met collega.

Spreekt de persoon duidelijk aan met de reden van aanspreken.

Reageert steeds beheerst volgens conflicthanteringmodel.

Werkt volgens afspraken en procedures bijv. volgens model in Arbo-catalogus Particuliere beveiliging.

Laat zich niet meeslepen door zijn gevoelens en blijft effectief presteren.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K2-W2: Houdt verdachten aan

### Omschrijving

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 onverwijld over aan een opsporingsambtenaar. Hij reageert op weerstand. Hij rapporteert mondeling/schriftelijk.

### Resultaat

De aanhouding (inclusief de eventuele inbeslagname en de overdracht) is volgens procedures uitgevoerd en is rechtmatig waarbij de eigen veiligheid en die van derden gewaarborgd zijn.

### Gedrag

Handelt doortastend en houdt rekening met mogelijke risico's van escalatie en geweld.

Stemt zijn handelen af met meldkamer/centrale post en eventuele anderen.

Laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de beslissing om een verdachte aan te houden en bij de bejegening van verdachten.

Informeert de opsporingsambtenaar aan wie hij de aangehouden persoon overdraagt op zo'n manier dat deze je juiste vervolgstappen kan nemen.

Blijft effectief presteren in de stressvolle situatie van een aanhouding.

Rapporteert na afloop van de aanhouding zodanig dat juridische problemen in verband met de aanhouding worden voorkomen en het voor anderen duidelijk is hoe de situatie rond de aanhouding was.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K2-W3: Treedt op bij incidenten

### Omschrijving

De beveiligder treedt op bij verstoring van orde en rust, incidenten (zoals brand en ongevallen) en veelvoorkomende criminaliteit en hij ondersteunt bij calamiteiten. De beveiligder ontvangt een alarm of constateert zelf een incident of calamiteit. Hij neemt maatregelen om de risico's of 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 beveiligder instructies die hij uitvoert. Hij stelt eventuele slachtoffers gerust, waarschuwt hulpdiensten, houdt de weg vrij en begeleidt de hulpdiensten. Hij noteert tijdens het incident of de calamiteit punten die nodig zijn voor de rapportage en stelt na afloop een rapport op.

### Resultaat

Het alarm, het incident, of de calamiteit is adequaat afgehandeld, de juiste maatregelen zijn getroffen en er is zo min mogelijk onrust en schade ontstaan.

### Gedrag

Reageert alert op een alarm of oproep.

Stelt door logisch denken, aflezen van apparatuur in combinatie met het gebruiken van zijn ervaring vast of het een niet-reëel of reëel alarm betreft en stelt vast wat de oorzaak van het alarm is.

Handelt kordaat en met zelfvertrouwen, geeft aanwijzingen op zo'n manier dat men zijn aanwijzingen opvolgt en brengt vertrouwen in de goede afloop over op anderen waardoor er zo veel mogelijk rust ontstaat.

Stemt af met de meldkamer/centrale post en informeert tijdens en na het incident hulpdiensten en andere betrokkenen snel en to-the-point.

Handelt ook in emotionele en gevaarlijke situaties doortastend en doeltreffend waarbij hij zich niet laat meeslepen door zijn gevoelens.

Houdt zich aan de procedures en volgt daarnaast de instructies op van degene die de leiding heeft bij het incident of de calamiteit.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

## B1-K3: Voert dienstverlenende taken uit

### Complexiteit

Dienstverlenende taken worden veelal uitgevoerd vanachter een balie, maar kunnen ook ergens anders in een gebouw of op een terrein worden uitgevoerd, afhankelijk van wanneer iemand een beroep op de beveiliging doet. De werkzaamheden zijn over het algemeen gestructureerd en gestandaardiseerd.

Complexiteit wordt hier bepaald door de mate van beslag die door de omgeving op de beveiliging als dienstverlener wordt gelegd; de beveiligende taak mag niet in het gedrang komen. Verder is het werk complexer als er geen procedures voorhanden zijn en ook als er tijdsdruk is en bijvoorbeeld bezoekers minder begrip hebben voor veiligheidsprocedures. Afbreukrisico zit vooral in het geven van vertrouwelijke informatie waardoor de organisatie risico loopt.

Om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren dient de beveiliging te beschikken over basiskennis en basisvaardigheden op het gebied van dienstverlening.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiliging 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 beveiliging moet waarmaken; mensen richten zich op mensen met een uniform als ze hulp nodig hebben. Vaak is de beveiliging de eerste persoon die een bezoeker ziet en hij is dan het visitekaartje van het bedrijf.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de bepalingen en begrippen van de Arbo-catalogus Particuliere beveiliging t.a.v. ongewenst gedrag, agressie en geweld
- heeft basiskennis van de relatie tussen gedrag, achtergrond van gedrag en de daarvoor effectieve communicatietechniek
- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen benodigd voor het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden
- heeft basiskennis van de verschillende soorten beveiligingsmaatregelen en hulpmiddelen
- heeft basiskennis van de verschillende veiligheidsorganisaties en -beroepen in Nederland en van de veiligheidsketen
- heeft basiskennis van de verschillende vormen van beveiligen en de technische en administratieve hulpmiddelen die daarbij worden gebruikt
- heeft basiskennis van diverse legitimatiebewijzen en identiteitsbewijzen en de toepassingen daarvan
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. beveiligen en van beveiligingsprocedures
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. communicatieproces, veilige communicatie en etherdiscipline
- heeft basiskennis van het begrippenkader rondom dienstverlening
- heeft basiskennis van het doel en de toepassing van persoonlijke beschermingsmiddelen
- heeft kennis van begrippen en regels m.b.t. vertrouwelijkheid en ethiek
- heeft kennis van beveiligingsjargon in het Engels
- heeft kennis van het belang van samenwerking in een team, informatieoverdracht, loyaliteit, gezamenlijk belang
- kan bejegeningwijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie
- kan conflicthanteringstechnieken toepassen incl. richtlijnen uit ARBO-catalogus Particuliere beveiliging
- kan het NAVO spelalfabet toepassen bij het doorgeven van informatie
- kan in het Engels bezoekers ontvangen, telefoon aannemen en informatie geven
- kan etherdiscipline toepassen
- kan oproepen afhandelen, incl. die van bedreigende aard
- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan risico's inschatten bij het waarnemen van afwijkende situaties
- kan security awareness toepassen en kan veilig werken
- kan toegangssystemen en camera-systemen gebruiken
- kan uitleg geven over veiligheidsmaatregelen, zoals persoonlijke beschermingsmiddelen
- kan voor afgifte, beheer en ontvangst van goederen en post zorgen

## B1-K3-W1: Biedt service en hulp

### Omschrijving

De beveiligder treedt personen hulpvaardig tegemoet. Hij beantwoordt hun vragen en verwijst ze indien nodig door naar andere personen. Hij wijst de weg en zorgt ervoor dat zij hun doel kunnen bereiken, bijvoorbeeld door advies te geven over waar ze kunnen parkeren. Hij helpt personen die hulpbehoevend zijn. De beveiligder ziet mogelijkheden om extra diensten aan te bieden aan het (klant)bedrijf en rapporteert deze extra dienstverlening aan zijn leidinggevende.

### Resultaat

Er is op tijd passende dienstverlening geboden waarbij de veiligheid steeds gewaarborgd is.

Mogelijkheden voor extra dienstverlening zijn herkend en gerapporteerd.

### Gedrag

Gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens zodat hij geen informatie geeft die schade kan berokkenen aan het (klant)bedrijf.

Geeft duidelijke en doeltreffende routeaanwijzingen door zijn richtingsgevoel te gebruiken, tijd en afstand goed in te schatten en plattegronden te gebruiken.

Weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt.

Toont zich hulpvaardig, dienstverlenend en betrouwbaar door een open houding aan te nemen, zich onkreukbaar te gedragen en mensen, indien nodig, hulp te bieden en vragen te beantwoorden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen

## B1-K3-W2: Voert (eenvoudige) baliewerkzaamheden uit

### Omschrijving

De beveiligder ontvangt bezoekers op klantvriendelijke wijze en registreert ze. Hij bedient de telefooncentrale en handelt binnenkomende telefoongesprekken correct af. Hij beheert bepaalde goederen (zoals sleutels en beschermingsmiddelen) en geeft ze uit. Hij handelt verzoeken, meldingen over onregelmatigheden en klachten af. Als hij constateert dat de veiligheid in het geding is, neemt hij maatregelen, bijvoorbeeld bij weerstand van de bezoeker. Hij maakt gebruik van de beschikbare (ICT-)hulpmiddelen.

### Resultaat

Een volledige en juiste administratie/registratie en juist en op tijd afgehandelde verzoeken, meldingen, klachten en vragen, waarbij de veiligheid steeds gewaarborgd is.

### Gedrag

Weegt af of de veiligheid in het geding is en neemt de juiste maatregelen conform de instructies.

Raadpleegt of betreft anderen als maatregelen moeten worden getroffen die hij niet zelf kan of mag uitvoeren of als hij bepaalde dienstverlening niet kan bieden.

Geeft duidelijk, vriendelijk en zelfverzekerd uitleg aan personen naar aanleiding van gestelde vragen en controleert of zij begrijpen wat hij heeft gezegd.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P1 Beveiligers

### Mbo-niveau

2

### Typering van het beroep

Het profiel Beveiligers betreft de basisopleiding die alle mensen die in de particuliere beveiliging willen werken moeten volgen. Veel beveiligers werken gedetacheerd bij een opdrachtgever, anderen voeren beveiligingswerkzaamheden uit ten behoeve van het bedrijf waar ze in dienst zijn. Beveiligers bewaken de veiligheid, binnen de kaders van een beveiligingsopdracht en meestal in een private omgeving.

### Beroepsvereisten

Ja

### Toelichting beroepsvereisten

Wpbr: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0008973>

Rpbr: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0010256> (met name artikel 1 t/m 6)

Beleidsregels Wpbr: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035004> (met name artikel 3 en 4)

Onderliggende wet- en regelgeving: Beveiligers die werken bij een beveiligingsorganisatie die valt onder de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) moeten voldoen aan de opleidingseisen die worden genoemd in art. 5 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr).

### Bron beroepsvereisten

V&J