

Cross-over kwalificatie mbo

Werkhondenprofessional

Crebonr. 26044

Kwalificatie

» **Werkhondenprofessional (Crebonr. 26044)**

Geldig vanaf

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u>	5
<u>Basisdeel</u>	6
<u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u>	6
<u>B1-K1: Zorgdragen voor honden</u>	6
B1-K1-W1: Voert honden	8
B1-K1-W2: Verzorgt honden	8
B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving	9
<u>B1-K2: Verzorgen dienstverlening/training</u>	10
B1-K2-W1: Levert diensten	10
B1-K2-W2: Verzorgt trainingen, instructie en coacht	11
<u>B1-K3: Leiden bedrijf/afdeling/project</u>	12
B1-K3-W1: Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk	12
B1-K3-W2: Stelt project-/afdelingsplan op	13
B1-K3-W3: Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid	13
<u>B1-K4: Voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging</u>	14
B1-K4-W1: Voert toegangs- en uitgangscntroles uit	15
B1-K4-W2: Voert surveillances en controles uit	16
B1-K4-W3: Traint en onderhoudt zijn/haar inzetbaarheid en die van de hond	16
<u>B1-K5: Voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging</u>	18
B1-K5-W1: Treedt op bij ongewenst gedrag	19
B1-K5-W2: Houdt verdachten aan	19
B1-K5-W3: Treedt op bij incidenten	20
<u>B1-K6: Biedt service en facilitaire ondersteuning</u>	21
B1-K6-W1: Biedt service en hulp	22
B1-K6-W2: Voert faciliterende werkzaamheden uit	22
<u>2. Generieke onderdelen</u>	23
<u>Profieldeel</u>	24
<u>P1: Werkhondenprofessional</u>	24

Leeswijzer

Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.

Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:

- a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
- 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). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

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 ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op www.s-bb.nl/keuzedelen. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.

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 deze cross-over kwalificatie is te vinden op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers. Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Werkhondenprofessional	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Zorgdragen voor honden	B1-K1-W1	Voert honden
	B1-K1-W2	Verzorgt honden
	B1-K1-W3	Onderhoudt leef- en werkomgeving
B1-K2 Verzorgen dienstverlening/training	B1-K2-W1	Levert diensten
	B1-K2-W2	Verzorgt trainingen, instructie en coacht
B1-K3 Leiden bedrijf/afdeling/project	B1-K3-W1	Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk
	B1-K3-W2	Stelt project-/afdelingsplan op
	B1-K3-W3	Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid
B1-K4 Voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging	B1-K4-W1	Voert toegangs- en uitgangsc controles uit
	B1-K4-W2	Voert surveillances en controles uit
	B1-K4-W3	Traint en onderhoudt zijn/haar inzetbaarheid en die van de hond
B1-K5 Voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging	B1-K5-W1	Treedt op bij ongewenst gedrag
	B1-K5-W2	Houdt verdachten aan
	B1-K5-W3	Treedt op bij incidenten
B1-K6 Biedt service en facilitaire ondersteuning	B1-K6-W1	Biedt service en hulp
	B1-K6-W2	Voert faciliterende werkzaamheden uit

Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

Vaak werken werkhondenprofessionals met één of meer werkhonden bij een particuliere beveiligingsorganisatie die hen uitplaatst bij opdrachtgevers of bij een beveiligingsdienst van een onderneming of overheidsinstelling. Daarnaast werken werkhondenprofessionals in een omgeving waar honden getraind en gehuisvest worden met als doel de honden bedrijfsmatig in te zetten.

Het gaat in dit werkveld om het werken met en de inzet van werkhonden in verschillende sectoren: overheid, bedrijfsleven en de recreatiesector. Werken kan verzorgen en trainen inhouden en werken met de hond als hulpmiddel bij het uitvoeren van dienstverlening. Dierenwelzijn is een belangrijk aspect bij het werk van de werkhondenprofessional, met name ook bij publiek optreden.

Typerend voor beveiligingswerkzaamheden is dat er een vergunning dan wel specifieke wetgeving voor geldt, zie de Verantwoordingsinformatie bij deze crossover.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is in staat om met honden te werken en honden in te zetten op een wijze die enerzijds het doel van de inzet/het werk bereikt en anderzijds het welzijn van de honden borgt. Communicatie met collega's, leidinggevende en het publiek is een belangrijk onderdeel van het werk. Dit vereist een alerte en tegelijkertijd dienstverlenende houding, interesse in de organisatie en omgeving en een scherp oog voor risico's en dreigingen.

De beginnend beroepsbeoefenaar moet betrouwbaar zijn en durven op te treden zonder grote risico's te nemen.

Resultaat van de beroepengroep

De werkhonden zijn correct verzorgd en getraind. Alle werkzaamheden zijn volgens opdracht uitgevoerd zodat optimale veiligheid is bewerkstelligd en risico's zo goed mogelijk zijn afgedekt. De informatieoverdracht naar de eigen organisatie, publiek of collega's is gestructureerd afgehandeld.

B1-K1: Zorgdragen voor honden

Complexiteit

De complexiteit van de kerntaak wordt bepaald door de specifieke situatie (beveiliging, opsporing e.d.) en aandacht voor dierenwelzijn. De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van de mogelijke aanwezigheid van klanten/publiek die letten op zijn omgang met dieren. Veiligheid (voor mens en dier) is van groot belang en is tevens een afbreukrisico. De beginnend beroepsbeoefenaar moet vaak opereren in risicovolle omstandigheden en stressvolle situaties. Het gaat om werk waarvoor deels wel en deels geen standaardwerkwijzen gelden. De nadruk ligt op het inschatten van situaties en naar omstandigheden handelen.

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft specialistische kennis van het beroep en past deze toe. Hij/zij integreert nieuwe kennis en inzichten in de werkzaamheden. Hij/zij heeft extra aandacht voor de honden om een beeld te krijgen van hun gezondheid en welzijn. Hij/zij hanteert ethische overwegingen bij zijn/haar handelen. Hij/zij streeft kwaliteitszorg en opvolging van afspraken na. Hij/zij houdt rekening met langere termijn effect van werkzaamheden (duurzaamheid).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en/of leidinggevende en draagt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor (een deel van) de onderneming/organisatie en heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol. Afhankelijk van de organisatie heeft hij/zij ook een uitvoerende rol. Hij/zij is zelfstandig werkzaam. Hij/zij is verantwoordelijk voor de verdeling van werkzaamheden en de uitvoering van het werk binnen wet- en regelgeving. De beginnend beroepsbeoefenaar legt, indien van toepassing, verantwoording af aan de leidinggevende. Hij/zij kan meerdere taken naast elkaar uitvoeren.

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van algemene biologie van honden: verschillen in soorten, exterieur, motoriek
- heeft basiskennis van arbo en veiligheid
- heeft basiskennis van branchespecifieke wet- en regelgeving
- heeft basiskennis van dierenwelzijn (betekenis en welzijnsindicatoren)
- heeft basiskennis van diergedrag: natuurlijk gedrag en het beïnvloeden van gedrag
- heeft basiskennis van gezondheid van honden: kenmerken van gezonde honden, zieke honden, methoden om afwijkingen zintuiglijk waar te nemen
- heeft basiskennis van geboorteproces
- heeft basiskennis van het socialiseren van honden
- heeft basiskennis van preventieve en curatieve geneesmiddelen voor honden
- heeft basiskennis van veel voorkomende hondenrassen en hun specifieke verzorging
- heeft basiskennis van voeding: voerkwaliteit en essentiële verschillen tussen soorten voer, dieetvoeding
- heeft basiskennis van voortplanting van honden: proces en gedragskenmerken
- kan de huisvesting en leefomgeving van honden verzorgen
- kan de in het (BPV-)bedrijf voorkomende bedrijfsactiviteiten noemen
- kan de leefomgeving van honden reinigen en ontsmetten
- kan honden hanteren en fixeren
- kan gedrag van de hond in de gewenste richting beïnvloeden
- kan gedrag herkennen van loopse honden en naderende geboorte
- kan geslachtsbepaling uitvoeren
- kan hygiënisch werken en benoemen waarom het voor de eigen gezondheid en die van de honden belangrijk is om hygiënisch te werken
- kan observatietechnieken toepassen en natuurlijk hondengedrag herkennen
- kan veel voorkomende medische gebreken signaleren
- kan veilig werken voor mens en hond
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van de hond
- **ONDERSTAANDE ITEMS GELDEN VOOR HET CERTIFICAAT HOUDER VAN HONDEN EN KATTEN**
- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de huisvesting van honden en katten, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de minimumleeftijd waarop pups/kittens van het moederdier gescheiden mogen worden
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van honden en katten
- heeft kennis van de voortplanting van honden en katten en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van de wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van honden en katten
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van natuurlijk gedrag van honden en katten
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van socialisatie van dieren
- heeft kennis van voerkwaliteit en -samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van honden of katten
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen bij honden en katten
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan de geboorte van pups/kittens begeleiden
- kan de meest voorkomende honden- en kattenrassen benoemen
- kan dieren in de ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen

B1-K1: Zorgdragen voor honden

- kan dieren trainen afhankelijk van de soort en het gebruiksdoel
- kan dode dieren afvoeren
- kan dracht registreren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan honden en katten hanteren en fixeren
- kan honden en katten socialiseren en laten wennen aan animal handling
- kan honden en katten voeren en verzorgen
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen
- kan pups/kittens socialiseren
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van honden en katten
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan vruchtbaarheid analyseren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan, indien van toepassing, moeder en jongen verzorgen

B1-K1-W1: Voert honden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij geeft honden voer en water volgens een voerschema. Indien nodig bedient hij/zij hiervoor apparatuur. Hij/zij controleert de voer- en waterinname en signaleert afwijkingen aan honden en aan voerkwaliteit en storingen aan apparatuur. Waar dat kan en is toegestaan verhelpt hij/zij storingen aan apparatuur zelf. Hij/zij voorkomt verspilling en doet waar mogelijk voorstellen om verspilling te minimaliseren.

Hij/zij bepaalt welke honden welke voeding op welk moment nodig hebben. Hij/zij maakt voerschema's, past waar nodig dieetvoeding toe en houdt registratie bij. Hij/zij neemt maatregelen bij afwijkingen. Indien van toepassing verhelpt hij/zij storingen aan apparatuur, signaleert wanneer specialistische hulp nodig is en onderneemt actie. Hij/zij houdt voerkwaliteit en voorraad op peil.

Resultaat

Honden hebben het juiste voer en de juiste hoeveelheid voer en water gekregen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leidt het voerrantsoen correct af van het voerschema;
- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt zorgvuldig;
- is alert op en werkt met aandacht voor dierenwelzijn;
- stelt deskundig voerschema's op;
- neemt adequaat maatregelen bij afwijkingen;
- registreert handelingen volgens protocol;
- houdt nauwkeurig voerkwaliteit en voorraad op peil.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Ethisch en integer handelen

B1-K1-W2: Verzorgt honden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij voert verschillende verzorgingswerkzaamheden uit, zoals bijvoorbeeld vachtverzorging, nagels knippen, oren/ogen reinigen, gebit controleren. Hij/zij hanteert honden, ook als ze ongewenst gedrag vertonen en socialiseert honden indien van toepassing. Hij/zij checkt het gedrag en de uiterlijke kenmerken van gezondheid en welzijn van de honden. Hij/zij

B1-K1-W2: Verzorgt honden

controleert de conditie van honden en signaleert afwijkingen. Indien van toepassing verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar zieke honden en/of honden in quarantaine. Hij/zij bepaalt welke verzorging honden nodig hebben. Hij/zij onderneemt actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken en signaleert wanneer specialistische hulp nodig is. Hij/zij plaatst en introduceert nieuwe honden in een andere leefomgeving. Hij/zij dient, indien van toepassing, geneesmiddelen toe. Hij/zij registreert noodzakelijke gegevens.

Resultaat

De honden zijn optimaal verzorgd en vertonen zoveel mogelijk natuurlijk gedrag. De registratie is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt zorgvuldig en met aandacht;
- werkt hygiënisch;
- hanteert honden bedreven;
- voorkomt door zijn/haar gedrag stress bij honden;
- stimuleert gewenst gedrag, afhankelijk van de situatie;
- bepaalt deskundig welke verzorging honden nodig hebben;
- onderneemt adequaat actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken en wanneer specialistische hulp nodig is;
- werkt volgens protocol/voorschrift;
- registreert noodzakelijke gegevens zorgvuldig.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met leidinggevende/collega('s) over de uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij reinigt de hondenverblijven en richt ze weer in. Daarnaast reinigt hij/zij de werkomgeving en houdt deze op orde. Hij/zij voert het afval af. Afhankelijk van de bedrijfssituatie regelt hij/zij zelf het klimaat in de verblijven of vraagt een deskundige om dat te doen. Hij/zij controleert en onderhoudt materialen en middelen in de leef- en werkomgeving en signaleert afwijkingen. Hij/zij neemt maatregelen ter voorkoming van ziekten en/of de verspreiding ervan. Hij/zij zorgt voor goede persoonlijke hygiëne. Hij/zij bepaalt de onderhoudswerkzaamheden aan leef- en werkomgeving en maakt een onderhoudsplanning. Hij/zij onderneemt actie bij afwijkingen in de leef- en werkomgeving en signaleert wanneer deskundige hulp nodig is. Waar van toepassing reinigt hij/zij ook de opname- en/of quarantaineruimte en richt deze in.

Resultaat

Een optimaal onderhouden leef- en werkomgeving. Ziekten en plagen zijn naar vermogen geminimaliseerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt;
- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt veilig;
- werkt hygiënisch;
- houdt zich aan de regels voor persoonlijke hygiëne;
- is alert op dierenwelzijn en diergezondheid;
- maakt op basis van deskundigheid een onderhoudsplanning;
- onderneemt adequaat actie bij afwijkingen in de leef- en werkomgeving en wanneer deskundige hulp nodig is;
- werkt volgens protocol.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

B1-K2: Verzorgen dienstverlening/training

Complexiteit

De complexiteit wordt vooral bepaald door de klanten/gasten die zeer diverse vragen stellen. Dit vraagt een open en klantvriendelijke houding en goede communicatieve vaardigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is zich steeds bewust van de mogelijke aanwezigheid van klanten/gasten die letten op zijn/haar omgang met honden, hij/zij heeft hierbij een voorbeeldfunctie. Hij/zij is voortdurend alert op de veiligheid van mens en hond, ook hierbij heeft hij/zij een voorbeeldfunctie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft veel kennis nodig, zowel van klantgedrag in de geven context als van hondengedrag, en kan omgaan met verschillende doelgroepen. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt soms te maken met emotionele klanten/gasten en moet daarmee, en met eigen emoties, om kunnen gaan.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk en de afhandeling ervan. Daarnaast is hij/zij verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer/het terrein en voor de contacten met klanten/gasten. Hij/zij heeft een organisatorische en aansturende rol, soms ook een uitvoerende, afhankelijk van bedrijf/organisatie.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede en specialistische kennis van fysieke en mentale belasting van honden in relatie tot zijn/haar werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van het werkveld in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van ontwikkeling en uitvoering van programma's voor het trainen van honden in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft brede en specialistische kennis van hondenvoeding in relatie tot gezondheid en sport en bewegen
- heeft brede en specialistische hondensporttechnische en -tactische kennis
- heeft kennis van actuele spelregels en wedstrijdreglementen van relevante hondenwedstrijden/demo's
- heeft kennis van diverse methoden om het vaardigheidsniveau van een hond te beoordelen
- heeft kennis van ethiek binnen hondensport en bewegen in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft kennis van observatiemethodieken in relatie tot zijn werkzaamheden
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in hondensport- en bewegingsactiviteiten in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek) toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen: luisteren, samenvatten en doorvragen
- kan complexe informatie helder overdragen op anderen
- kan de hondgebonden administratie bijhouden
- kan presentatietechnieken toepassen
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan werken volgens wettelijke vereisten
- kan bijzonderheden signaleren (waaronder sociale onveiligheid en veiligheidsrisico's)
- kan kennis van trainingsleer toepassen

B1-K2-W1: Levert diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de wens van de klant/bezoeker. Hij/zij geeft informatie/advies/instructie over het aanbod, op basis van de wens en mogelijkheden van de klant/bezoeker. Hij/zij stuurt en oefent invloed uit op het gesprek en motiveert de klant/bezoeker om diensten en/of producten af te nemen. Indien niet direct aan de wensen van de klant/bezoeker kan worden voldaan, biedt hij/zij, binnen de grenzen van zijn/haar eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij/zij geeft informatie/advies/instructie over gezondheid, welzijn, verzorging en behandeling van de betreffende hond/de betreffende honden. Indien van toepassing maakt hij/zij honden gereed voor transport. Hij/zij rondt de dienstverlening af en legt afspraken/klantgegevens zo nodig vast in de administratie.

Resultaat

Zorgvuldig afgehandelde dienstverlening die een tevreden klant/bezoeker oplevert.

B1-K2-W1: Levert diensten

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt passende diensten op overtuigende wijze onder de aandacht;
- komt proactief met voorstellen en ideeën;
- schat het juiste moment in om de klant/bezoeker te vragen een overeenkomst aan te gaan;
- zorgt voor balans tussen klantvriendelijkheid en (commerciële) doelstellingen van het bedrijf/de organisatie;
- adviseert deskundig en persoonlijk;
- is alert op dierenwelzijn;
- werkt volgens bedrijfsafspraken en wettelijke regels.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W2: Verzorgt trainingen, instructie en coacht

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de training en instructie voor op basis van het opgestelde programma. Hij/zij zorgt dat benodigde locatie(s), materialen en middelen tijdig beschikbaar zijn en klaar staan voor gebruik. Hij/zij instrueert, stimuleert en motiveert de hond om zich optimaal/maximaal in te zetten, om doelen te bereiken, om uitdagingen aan te gaan en om moeilijkheden te overwinnen. Hij/zij is alert op blessuregevaar en bewaakt de fysieke en sociale veiligheid van de hond, overige betrokkene(n) en van zichzelf.

Resultaat

De hond krijgt passende training of instructie om gestelde doelen te realiseren. Er is voorzien in een (fysiek en sociaal) veilig klimaat.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt materialen en middelen effectief;
- toont de essentiële technische en/of tactische vaardigheden voor de betreffende activiteit;
- legt duidelijk en zo nodig stapsgewijs uit hoe de oefening werkt of moet worden gedaan;
- brengt de training op enthousiaste en inspirerende wijze;
- draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke en effectieve wijze over aan de hond;
- geeft de hond heldere en constructieve feedback over geleverde prestaties.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K3: Leiden bedrijf/afdeling/project

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan voortdurend veranderende situaties. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede kennis en vaardigheden nodig van methoden en processen om het werk te plannen om project-/afdelingsplannen op te stellen en om kwaliteitsbeleid te evalueren/ontwikkelen. Hij/zij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een organisatorische rol. Hij/zij is verantwoordelijk voor de planning, de verdeling van de werkzaamheden, het opstellen van een project-/afdelingsplan en voor kwaliteitsbeleid. Bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij/zij legt over de uitvoering van zijn/haar taken verantwoording af bij zijn/haar leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van organisatievormen en hoe ze werken
- kan complexe informatie helder overdragen op anderen
- kan feedback geven en ontvangen
- kan motivatietechnieken toepassen
- heeft brede kennis van het opstellen van project- en afdelingsplannen
- heeft gespecialiseerde kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van kwaliteitszorgsystemen en de toepassing ervan
- kan budgetteren
- kan een risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) opstellen
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan informatiekkanalen over ontwikkelingen in de branche gebruiken
- kan keuzes maken ten aanzien van duurzaamheid (People, Planet, Profit) bij het opstellen van een project/afdelingsplan
- kan kosten-batenanalyse maken
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan overeenkomsten beoordelen/opstellen

B1-K3-W1: Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt in overleg met de leidinggevende een planning voor de inzet van materieel en (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs. Hij/zij verdeelt de reguliere werkzaamheden en houdt daarbij rekening met ieders kwaliteiten, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij/zij bewaakt de planning en bespreekt knelpunten met zijn/haar leidinggevende. Hij/zij bepaalt de capaciteit die nodig is voor de resterende werkzaamheden en bedenkt, al dan niet samen met zijn/haar leidinggevende, oplossingen. Bij gewijzigde omstandigheden past hij/zij de planning aan.

Resultaat

Een reële planning, afgestemd op ieders kwaliteiten en de bedrijfsomstandigheden. Zo veel mogelijk knelpunten zijn - al dan niet samen met leidinggevende - opgelost.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- plant alle activiteiten in een reël tijdsbestek;
- signaleert tijdig (mogelijke) knelpunten;
- bedenkt realistische en doeltreffende oplossingen voor knelpunten in de planning;
- anticipeert tijdig op veranderingen die van invloed zijn op de planning;
- is realistisch in het bepalen van de benodigde capaciteit;
- communiceert helder en doelgericht.

B1-K3-W1: Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W2: Stelt project-/afdelingsplan op

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt in overleg met zijn/haar leidinggevende een project/afdelingsplan op. Hij/zij beschrijft aan welke tactische en/of operationele doelstellingen het project/de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden of activiteiten medewerkers moeten uitvoeren en welke eisen daarbij gelden. Hij/zij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden, duurzaamheid en het gebruik van hulpmiddelen. Daarbij maakt hij/zij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel en een begrotingsvoorstel. Hij/zij bespreekt het plan met de leidinggevende en stelt het plan eventueel bij.

Resultaat

Een plan waarin voor langere periode de tactische en/of operationele doelstellingen staan beschreven.
Een plan met duidelijke acties, taken en verantwoordelijkheden en een begroting.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- raadpleegt de leidinggevende en/of andere specialisten over de inhoud van het plan en de afstemming ervan met het ondernemingsplan/de doelstellingen van de organisatie;
- formuleert volledig en duidelijk;
- stelt duidelijke en concrete doelen vast;
- maakt effectief en efficiënt gebruik van mensen en middelen;
- stelt realistisch begrotingsvoorstel op.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren

B1-K3-W3: Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid, bijvoorbeeld ten aanzien van dierenwelzijn, duurzaamheid, arbeidsomstandigheden en/of veiligheid. Hij/zij evalueert het huidige kwaliteitszorgsysteem of kiest (op onderdelen) een passend kwaliteitszorgsysteem. Hierbij houdt hij/zij rekening met de geldende wet- en regelgeving, de mogelijkheden van het systeem en het kwaliteitsbeleid van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert of de procedures en werkinstructies uit het huidige kwaliteitszorgsysteem werkbaar zijn en nageleefd worden en past deze aan als dat nodig is. Waar van toepassing formuleert hij/zij nieuwe procedures en werkinstructies en instrueert de medewerkers daarover.

Resultaat

Het bestaande kwaliteitsbeleid is geëvalueerd en waar nodig aangepast. Waar relevant is (op onderdelen) nieuw kwaliteitsbeleid ontwikkeld met procedures en/of werkinstructies. Medewerkers zijn geïnformeerd en geïnstrueerd over de procedures en werkinstructies.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt en combineert alle benodigde informatie voor het evalueren van het bestaande kwaliteitszorgsysteem;
- verzamelt informatie en formuleert helder en gestructureerd nieuw kwaliteitsbeleid waar relevant;
- formuleert gestructureerde procedures en werkinstructies die uitvoerbaar zijn voor de medewerkers;
- volgt wettelijke richtlijnen en voorschriften op bij het opstellen en/of aanpassen van beleid, procedures en werkinstructies;
- controleert of medewerkers de procedures en werkinstructies begrijpen en kunnen toepassen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K4: Voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging

Complexiteit

De beveiligers voert de preventieve taken veelal volgens instructies uit. Die instructies verschillen per object. Een object is een locatie (van diverse private en publieke organisaties). De werkzaamheden zijn (redelijk) gestructureerd en gestandaardiseerd van aard. Het is wel van groot belang dat de beveiligers begrijpt waarom wát op welke wijze wordt beveiligd. 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. De beveiligers moet goed op de hoogte zijn van zijn/haar bevoegdheden om te kunnen besluiten wanneer hij/zij derden (bijv. leidinggevende) moet inschakelen. Als een beveiligers dreigingen en risico's niet vroegtijdig signaleert, schaadt dat de veiligheid van de organisatie. Hij/zij moet dus afwijkende gedragingen, situaties of subjecten tijdig onderkennen. Om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren moet de beveiligers beschikken over basiskennis en vaardigheden voor het nemen van de juiste preventieve maatregelen. Tevens moet de beveiligers beschikken over communicatieve (ook in het Engels) en sociale vaardigheden en kennis en vaardigheden op het gebied van weerbaarheid. Het is tenslotte van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over een goede conditie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiligers voert het werk in een uitvoerende rol uit op basis van instructies en gezond verstand. Hij/zij werkt vaak alleen en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn/haar eigen werk. Hij/zij schakelt in- en externe hulp in, of laat dat doen, als de situatie daarom vraagt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van begrippen en regels met betrekking tot integriteit en ethiek (waaronder: normen en waarden, respect/aandacht, (voor)oordelen, discriminatie, pesten, gokken, middelen gebruik, (seksuele) intimidatie, omkoping, chantage, misleiding, afpersing)
- heeft basiskennis van conflicthanteringsmodellen
- heeft basiskennis van de Arbo-catalogus Particuliere beveiliging
- heeft basiskennis van de methodiek van security questioning: achtergrond methodiek, wijze van stellen van effectieve vragen
- heeft basiskennis van de principes van de Standaard Operationele Procedure (Aanvallers Methode van Operatie AMO, herkennen verdachte indicatoren, beschrijving interventie beveiligers)
- 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 (zoals camera's, telefooncentrales, portofoons etc.)
- heeft basiskennis van de voorschriften voor het ontvangen en opslaan van goederen in de organisatie
- heeft basiskennis van diverse legitimatiebewijzen en identiteitsbewijzen en de toepassingen daarvan
- heeft basiskennis van het begrip AVG
- heeft basiskennis van het begrip insider threat
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. beveiligen en van beveiligingsprocedures
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. brand, risico's bij brand en mogelijke maatregelen
- 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 in relatie tot beveiliging
- heeft basiskennis van het begrippenkader rondom dienstverlening
- heeft basiskennis van het belang van samenwerking in een team, informatieoverdracht, loyaliteit, gezamenlijk belang
- heeft basiskennis van het doel en de toepassing van persoonlijke beschermingsmiddelen
- heeft basiskennis van het fysieke proces van spanning en stressopbouw
- heeft basiskennis van stresskenmerken die moment afhankelijk zijn (ervoor, tijdens, erna (kort of lang))
- heeft basiskennis van veelvoorkomende risico's waartegen gebouwen en goederen beveiligd worden in relatie tot de aard van de te beveiligen organisatie
- heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/bezoekerstypen, klant/bezoekersgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van het plan van aanpakmodel voor het hanteren van spanning
- kan bejegeningwijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie

B1-K4: Voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging

- kan communiceren met klanten/bezoekers in relatie tot zijn werkzaamheden in het Nederlands en Engels
- kan de basisbeginselen van de Standaard Operationele Procedures (SOP's) gebruiken bij proactief beveiligen
- kan de basisbeginselen van Security Questioning uitvoeren
- kan een koppeling maken tussen verdachte indicatoren en de werkwijze van mogelijke verdachte personen
- kan een signalement/beschrijving opstellen en personen en voertuigen herkennen a.d.h.v. signalement/beschrijving
- kan etherdiscipline toepassen
- kan fysieke signalen van stress waarnemen bij zichzelf en bij een ander
- kan gebreken aan beveiligingsmaatregelen herkennen
- 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 identiteitsbewijzen controleren op eerstelijns echtheidskenmerken
- kan naar de klant/bezoeker luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Nederlands en Engels
- kan op privaatrechtelijke gronden visiteren
- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan spanning regulerende technieken toepassen op zichzelf en bij een ander
- kan veilig werken en past relevante maatregelen ter bescherming van de eigen veiligheid en die van derden toe
- kan weerstand bij de benadering van (mogelijk) verdachte personen vermijden
- kan werken met diverse voorkomende formulieren, werkbonden en checklists
- kan werken volgens de doel aanpak analysemethode
- heeft basiskennis van gezonde voeding
- heeft basiskennis van trainingsleer en blessurepreventie
- kan eenvoudige herstelwerkzaamheden uitvoeren aan zijn/haar materiaal/uitrusting
- kan onderhoudsmiddelen en materialen gebruiken
- kan stress bij zichzelf en anderen herkennen
- kan technische handleidingen gebruiken (als naslagwerk) voor het onderhoud of gebruik van middelen of materialen

B1-K4-W1: Voert toegangs- en uitgangscntroles uit

Omschrijving

De beveiligiger begroet de bezoeker professioneel en gastvrij, zowel face to face als telefonisch (ook in het Engels). De beveiligiger controleert vervolgens of personen, goederen en/of voorwerpen toegelaten kunnen worden tot het object of het object mogen verlaten. Hij/zij neemt voorwerpen in bewaring als daar aanleiding voor is. Hij/zij voert visitaties uit. De beveiligiger herkent hierbij ongeoorloofde voorwerpen en handelt overtredingen van de regels af. Indien dit volgens de procedure is voorgeschreven heeft de bezoeker kennis genomen van de veiligheidsinstructies en de bedrijfsregels. De bezoeker is ingeschreven in het bezoekersregistratiesysteem en de bezoeker is veilig en op juiste manier op de plaats van bestemming aangekomen. De bezoeker heeft alleen toegang tot die delen van de organisatie waarvoor de bezoeker geautoriseerd is. De bezoeker neemt niet zonder toestemming bedrijfseigendommen (waaronder toegangspasjes) mee bij het verlaten van het object. De beveiligiger herkent personen die zich aanmelden als bezoeker maar die met andere bedoelingen toegang wensen of die (op basis van de instructies) geen toegang mogen hebben. Hij/zij gebruikt bij de toegangscontrole en uitgangscntrole verschillende technische systemen en hulpmiddelen, zoals camera- en pasjessystemen. Indien nodig schakelt hij/zij de hulp van anderen in. Hij/zij rapporteert mondeling en/of schriftelijk en draagt zijn/haar dienst over.

Resultaat

De bezoeker is professioneel en gastvrij te woord gestaan (ook in het Engels). De bezoeker is veilig en op juiste manier op de plaats van bestemming aangekomen. Er zijn geen ongeoorloofde personen, goederen en/of voorwerpen toegelaten c.q. geen ongeoorloofde personen, goederen en/of voorwerpen hebben het object verlaten. Controles zijn snel en volgens bedrijfsregels uitgevoerd.

Gedrag

De beveiligiger:

- bejegent de bezoeker altijd op een gastvrije wijze;
- signaleert vroegtijdig dreigingen en risico's waarbij hij/zij tijdig afwijkende gedragingen, situaties of subjecten onderkent;
- neemt snel een beslissing waarbij hij/zij rekening houdt met omstandigheden die een rol spelen bij het weigeren of juist toelaten van personen, goederen en/of voorwerpen. Bij het nemen van de beslissing toont hij/zij uiterlijk geen

B1-K4-W1: Voert toegangs- en uitgangscntroles uit

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 rustig en zelfverzekerd uit waarbij hij/zij zijn/haar formulering aanpast aan de personen;
- 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, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K4-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/zij ziet toe op naleving van huisregels en relevante wetgeving. Hiertoe spreekt hij/zij mensen zo nodig aan. Als hij/zij gevoelige gegevens (bijvoorbeeld documenten) aantreft, zorgt hij/zij ervoor dat die niet in verkeerde handen vallen. Hij/zij bouwt relaties op met mensen van andere afdelingen/bedrijven/hulpdiensten en werkt met hen samen. De beveiligers rapporteert mondeling en/of schriftelijk volgens instructies en draagt zijn/haar dienst over. Hij/zij maakt tijdens het werk gebruik van communicatieapparatuur.

Resultaat

De orde, rust en veiligheid zijn, conform instructies, zo goed mogelijk gewaarborgd.

Gedrag

De beveiligers:

- signaleert vroegtijdig dreigingen en risico's voor de veiligheid of voor de doorgang van bedrijfsprocessen waarbij hij/zij tijdig afwijkende gedragingen, situaties of subjecten onderkent;
- maakt op een effectieve 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/zij wel of niet handelt, waarbij hij/zij rekening houdt met de context en zijn/haar eigen veiligheid;
- stemt te nemen preventieve maatregelen af en neemt vervolgens de geschikte maatregelen;
- geeft gerichte aanwijzingen op zo'n manier dat personen zijn/haar aanwijzingen opvolgen en past daarbij zijn/haar 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.

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, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K4-W3: Traint en onderhoudt zijn/haar inzetbaarheid en die van de hond

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor zijn/haar persoonlijke inzetbaarheid, zijn/haar veiligheid en gezondheid en die van de hond. Hij/zij hanteert een gezonde levensstijl door aandacht te besteden aan zijn/haar persoonlijke hygiëne en gezonde voeding. Hetzelfde geldt voor de hond. Hij/zij werkt aan zijn/haar fysieke belastbaarheid en die van de hond en zijn/haar mentale weerbaarheid door LO&Sport en fysieke en mentale trainingsprogramma's. Hij/zij traint de grondvormen van bewegen, coördinatie, kracht en het uithoudingsvermogen, ook samen met zijn/haar hond. Hij/zij herkent blessures en stressverschijnselen bij zichzelf, de hond en teamleden en onderneemt indien nodig actie. Hij/zij let er ook op dat zijn/haar teamleden zorgen voor een veilige situatie en hun eigen persoonlijke inzetbaarheid. Wanneer zij dit niet doen spreekt hij/zij hen hierop aan.

B1-K4-W3: Traint en onderhoudt zijn/haar inzetbaarheid en die van de hond

Hij/zij traint zijn/haar uithoudingsvermogen en dat van de hond functioneel door verplaatsingen te voet en (snel)marsen over een in meer of mindere mate geconditioneerd terrein.

Resultaat

De beginnend beroepsbeoefenaar en zijn/haar hond zijn fysiek en mentaal inzetbaar en voldoen aan de basis fysieke aanname eisen voor de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- neemt voor zichzelf en zijn/haar hond de benodigde stappen om fysiek en mentaal fit te worden en te blijven, zoals gezond eten en zorgdragen voor persoonlijke hygiëne;
- zoekt zijn/haar fysieke en mentale grenzen en die van zijn/haar hond op en werkt uit zichzelf en gemotiveerd aan het behalen van de gestelde eisen;
- toont doorzettingsvermogen, ook bij tegenslagen;
- zorgt voor het up-to-date houden van zijn/haar basiskennis en vaardigheden en volgt hierbij de geldende instructies en procedures;
- motiveert actief en uit zichzelf zijn/haar directe collega's om fysiek en mentaal fit te worden en te blijven;
- attendeert uit zichzelf collega's op onveilige situaties en handelingen.

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

B1-K5: Voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging

Complexiteit

De beveiliging maakt gebruik van instructies en standaardprocedures. Als deze niet toereikend zijn in een specifieke situatie moet hij/zij op basis van gezond verstand besluiten of hij/zij de situatie zelf kan afhandelen of dat hij/zij hulp van collega's of interne of externe hulpdiensten moet inschakelen of laten inschakelen. Die noodzaak tot snel handelen in combinatie met zorgvuldig handelen compliceert het werk. Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren moet de beveiliging beschikken over basiskennis en vaardigheden op het gebied van repressief optreden bij incidenten, zoals communiceren, inschatten van de risico's in een situatie, weerbaarheid en samenwerken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiliging voert het werk in een uitvoerende rol uit op basis van instructies en gezond verstand. Hij/zij werkt vaak alleen en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn/haar eigen werk. Hij/zij schakelt in- en externe hulpdiensten in, of laat dat doen, als de situatie daarom vraagt. Bij de afwikkeling van incidenten kan een andere afdeling of een externe hulpdienst de leiding hebben. De beveiliging krijgt dan ondersteunende taken toebedeeld die kunnen afwijken van de normale taken.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van begrippen en regels met betrekking tot integriteit en ethiek (waaronder: normen en waarden, respect/aandacht, (voor)oordelen, discriminatie, pesten, gokken, middelen gebruik, (seksuele) intimidatie, omkoping, chantage, misleiding, afpersing)
- heeft basiskennis van conflicthanteringsmodellen
- heeft basiskennis van de Arbo-catalogus Particuliere beveiliging
- 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 (zoals camera's, telefooncentrales, portofoons etc.)
- heeft basiskennis van de voorschriften voor het ontvangen en opslaan van goederen in de organisatie
- heeft basiskennis van diverse legitimatiebewijzen en identiteitsbewijzen en de toepassingen daarvan
- heeft basiskennis van het begrip AVG
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. beveiligen en van beveiligingsprocedures
- heeft basiskennis van het begrippenkader m.b.t. brand, risico's bij brand en mogelijke maatregelen
- 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 in relatie tot beveiliging
- heeft basiskennis van het begrippenkader rondom dienstverlening
- heeft basiskennis van het belang van samenwerking in een team, informatieoverdracht, loyaliteit, gezamenlijk belang
- heeft basiskennis van het doel en de toepassing van persoonlijke beschermingsmiddelen
- heeft basiskennis van het fysieke proces van spanning en stressopbouw
- heeft basiskennis van stresskenmerken die moment afhankelijk zijn (ervoor, tijdens, erna (kort of lang))
- heeft basiskennis van veelvoorkomende risico's waartegen gebouwen en goederen beveiligd worden in relatie tot de aard van de te beveiligen organisatie
- heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/bezoekerstypen, klant/bezoekersgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van het plan van aanpakmodel voor het hanteren van spanning
- kan bejegeningwijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie
- kan communiceren met klanten/bezoekers in relatie tot zijn werkzaamheden in het Nederlands en Engels
- kan een koppeling maken tussen verdachte indicatoren en de werkwijze van mogelijke verdachte personen
- kan een signalement/beschrijving opstellen en personen en voertuigen herkennen a.d.h.v. signalement/beschrijving
- kan etherdiscipline toepassen
- kan fysieke signalen van stress waarnemen bij zichzelf en bij een ander
- kan gebreken aan beveiligingsmaatregelen herkennen
- 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 op privaatrechtelijke gronden visiteren

B1-K5: Voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging

- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan spanning regulerende technieken toepassen op zichzelf en bij een ander
- kan veilig werken en past relevante maatregelen ter bescherming van de eigen veiligheid en die van derden toe
- kan weerstand bij de benadering van (mogelijk) verdachte personen vermijden
- kan werken met diverse voorkomende formulieren, werkbonden en checklists
- kan werken volgens de doel aanpak analysemethode

B1-K5-W1: Treedt op bij ongewenst gedrag

Omschrijving

De beveiligers signaleert ongewenst gedrag, bijvoorbeeld een overtreding van een huisregel. Hij/zij onderneemt actie om dit ongewenste gedrag te stoppen door de persoon aan te spreken op zijn gedrag. Hij/zij handelt zodanig dat er geen agressie ontstaat of de agressie wordt verminderd. Als de persoon agressief wordt of blijft, roept hij/zij hulp in.

Resultaat

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

Gedrag

De beveiligers:

- observeert de omgeving en schat risico's vroegtijdig in waarbij hij/zij tijdig afwijkende gedragingen, situaties of subjecten onderkent;
- neemt de juiste maatregelen om een zo veilig mogelijke omgeving te creëren en houdt contact met collega's;
- spreekt de persoon duidelijk aan met de reden van aanspreken;
- reageert steeds beheerst volgens het conflicthanteringsmodel;
- werkt volgens afspraken en procedures bijv. volgens model in Arbo-catalogus Particuliere beveiliging;
- laat zich niet meeslepen door zijn/haar 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, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K5-W2: Houdt verdachten aan

Omschrijving

De beveiligers houdt verdachten op heterdaad aan op grond van eigen waarneming of op basis van informatie van iemand anders. Hij/zij 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/zij informeert de back-up (collega, meldkamer) en zorgt voor de eigen veiligheid. Hij/zij kiest een goed moment om aan te houden. Hij/zij houdt de verdachte aan en draagt de verdachte onverwijd over aan een opsporingsambtenaar. Hij/zij reageert op weerstand. Hij/zij rapporteert mondeling/schriftelijk.

Resultaat

De aanhouding (inclusief de overdracht) is volgens procedures uitgevoerd en is rechtmatig.

Gedrag

De beveiligers:

- handelt doortastend en houdt rekening met mogelijke risico's van escalatie en geweld;
- stemt zijn/haar handelen tijdig af met de 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/zij de aangehouden persoon overdraagt op zo'n manier dat deze de 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.

B1-K5-W2: Houdt verdachten aan

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-K5-W3: Treedt op bij incidenten

Omschrijving

De beveiligster treedt op bij verstoring van orde en rust, incidenten (zoals brand en ongevallen) en veelvoorkomende criminaliteit en hij/zij ondersteunt bij calamiteiten. De beveiligster ontvangt een alarm of constateert zelf een incident of calamiteit. Hij/zij neemt maatregelen om de risico's of schade te beperken, rekening houdend met eigen veiligheid. Hij/zij 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 beveiligster instructies die hij/zij uitvoert. Hij/zij stelt eventuele slachtoffers gerust, waarschuwt hulpdiensten, houdt de weg vrij en begeleidt de hulpdiensten. Hij/zij 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 zijn zo min mogelijk risico's ten aanzien van beveiliging en veiligheid ontstaan.

Gedrag

De beveiligster:

- 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/haar aanwijzingen opvolgt en brengt vertrouwen in de goede afloop over op anderen waardoor er zo veel mogelijk rust ontstaat;
- stemt af met de opdrachtgever, meldkamer/centrale post en informeert tijdens en na het incident hulpdiensten en andere betrokkenen snel en to-the-point;
- draagt bij de afwikkeling van het incident de leiding zorgvuldig over aan de hulpdiensten;
- handelt ook in emotionele en gevaarlijke situaties doortastend en doeltreffend waarbij hij/zij zich niet laat meeslepen door zijn/haar 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-K6: Biedt service en facilitaire ondersteuning

Complexiteit

De beveiliging voert faciliterende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de beveiliging veel schakelt tussen uiteenlopende werkzaamheden. De beveiliging verliest bij het uitvoeren van de faciliterende werkzaamheden zijn/haar hoofdtak beveiligen niet uit het oog. De complexiteit van de werkzaamheden wordt verhoogd door het contact met een diversiteit aan bezoekers en medewerkers van de opdrachtgever en externen. De beveiliging beschikt over basiskennis en vaardigheden voor de uitvoering van zijn/haar faciliterende werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beveiliging werkt onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij/zij zelfstandig. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van begrippen en regels met betrekking tot integriteit en ethiek (waaronder: normen en waarden, respect/aandacht, (voor)oordelen, discriminatie, pesten, gokken, middelen gebruik, (seksuele) intimidatie, omkoping, chantage, misleiding, afpersing)
- heeft basiskennis van de relevante wetgeving, bepalingen en begrippen m.b.t. werknemers en Arbo
- heeft basiskennis van de verschillende vormen van beveiligen en de technische en administratieve hulpmiddelen die daarbij worden gebruikt (zoals camera's, telefooncentrales, portofoons etc.)
- heeft basiskennis van de voorschriften voor het ontvangen en opslaan van goederen in de organisatie
- heeft basiskennis van het begrip AVG
- 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 in relatie tot beveiliging
- heeft basiskennis van veelvoorkomende risico's waartegen gebouwen en goederen beveiligd worden in relatie tot de aard van de te beveiligen organisatie
- heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/bezoekerstypen, klant/bezoekersgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van afwijkende pakketten
- heeft kennis van de bedrijfsprocessen van de organisatie
- heeft kennis van de telefooncentrale
- heeft kennis van digitale systemen
- heeft kennis van frankeer en verzendprocessen
- heeft kennis van het escalatiemodel van de organisatie
- heeft kennis van huisregels van de organisatie
- heeft kennis van PBM en arbeidsmiddelen
- heeft kennis van veiligheidsregels (voortvloeiend uit wetgeving op het gebied van veiligheid)
- kan veiligheidsregels toepassen
- kan afwijkende pakketten herkennen
- kan bejegeningwijze en gesprekstechniek gebruiken die past bij de situatie
- kan communiceren met klanten/bezoekers in relatie tot zijn werkzaamheden in het Nederlands en Engels
- kan een gespreksnotitie maken
- kan een koppeling maken tussen verdachte indicatoren en de werkwijze van mogelijke verdachte personen
- kan gesprekken aannemen en doorverbinden
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan korte mededelingen in het Engels vertalen naar het Nederlands
- kan naar de klant/bezoeker luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Nederlands en Engels
- kan omgaan met weerstanden
- kan PBM en arbeidsmiddelen gebruiken
- kan rapporteren middels dagrapport/dienstrapport, specifiek rapport, logboek en kan formulieren invullen
- kan veilig werken en past relevante maatregelen ter bescherming van de eigen veiligheid en die van derden toe
- kan werken met diverse voorkomende formulieren, werkbonden en checklists

B1-K6-W1: Biedt service en hulp

Omschrijving

De beveiligers treedt personen hulpvaardig tegemoet. Hij/zij wijst de weg en zorgt ervoor dat zij hun doel kunnen bereiken, bijvoorbeeld door advies te geven over waar ze kunnen parkeren. Hij/zij helpt personen die hulpbehoevend zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat tijdens zijn werkzaamheden na of extra diensten mogelijk dan wel gewenst zijn en rapporteert hierover aan zijn/haar leidinggevende.

Resultaat

Er is op tijd passende dienstverlening geboden en mogelijkheden voor extra dienstverlening zijn herkend en gerapporteerd.

Gedrag

De beveiligers:

- gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens;
- geeft duidelijke en doeltreffende routeaanwijzingen;
- weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt en dat geen inbreuk wordt gedaan op de beveiligingsmaatregelen/beveiliging;
- toont zich hulpvaardig, dienstverlenend en betrouwbaar door een open houding aan te nemen, zich onkreukbaar te gedragen en, indien nodig, hulp te bieden en vragen te beantwoorden.

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

B1-K6-W2: Voert faciliterende werkzaamheden uit

Omschrijving

De beveiligers voert diverse eenvoudige faciliterende taken uit. Het gaat hierbij om huismeestertaken, receptietaken, administratieve taken en postkamertaken. In voorkomende gevallen ontvangt hij/zij goederen. Hij/zij bedient de telefooncentrale en beantwoordt eerste vragen van klanten of bezoekers.

Resultaat

De diverse faciliterende werkzaamheden zijn volgens opdracht uitgevoerd.

Gedrag

De beveiligers:

- maakt de juiste afwegingen tussen beveiligende en faciliterende taken;
- werkt volgens richtlijnen, geldende voorschriften en veiligheidsvoorschriften;
- gebruikt de benodigde hulpmiddelen en systemen effectief en zorgt ervoor dat anderen dat ook doen;
- voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. 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 www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op www.s-bb.nl/generieke-eisen en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. lezen en luisteren: B1;
- b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

Profieldeel

P1 Werkhondenprofessional
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
n.v.t.
Beroepsvereisten
Nee