



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Toezicht en veiligheid

Crebonummer:	93270, 93280, 94810
Sector:	Orde en veiligheid
Branche:	Publieke veiligheid
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de uitstromen	13
4.1 Assistent toezicht en veiligheid	14
4.2 Medewerker toezicht en veiligheid	16
4.3 Handhaver toezicht en veiligheid	18
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein	20
5.2 Kerntaak 2: Treedt op bij incidenten en calamiteiten	21
5.3 Kerntaak 3: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Treedt op bij incidenten en calamiteiten	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	27
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	29
1 Inleiding	29
2 Uitstromen	29
2.1 Assistent toezicht en veiligheid	30
2.2 Medewerker toezicht en veiligheid	44
2.3 Handhaver toezicht en veiligheid	63
3 Certificeerbare eenheden	83
<b>Deel D: Verantwoording</b>	84
1 Inleiding	84
2 Proces- en inhoudsinformatie	85
2.1 Betrokkenen	85
2.2 Verwantschap	86
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	87
2.4 Discussiepunten	89
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	91
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	92

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Toezicht en veiligheid. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Beeld van de beroepengroep

Informatie over het beroep/cluster van beroepen.

#### Wat doet een functionaris toezicht en veiligheid?

Het werk van een functionaris (assistent, medewerker, en handhaver) toezicht en veiligheid bestaat uit drie kerntaken:

1. Hij controleert en surveilleert en zorgt er zo voor dat hij risico's voortijdig signaleert en op tijd maatregelen kan nemen. Dit heet preventief toezicht houden.
2. Hij handelt als er een incident of calamiteit optreedt. Dat is bijvoorbeeld het geval bij ongevallen en overtredingen. Afhankelijk van de aard van het incident of de calamiteit onderneemt hij actie. De handhaver toezicht en veiligheid heeft verdergaande bevoegdheden, zoals staande houden en inbeslagname van goederen. Ook kan de handhaver toezicht en veiligheid afhankelijk van afspraken en bevoegdheden overgaan tot sanctioneren, en is hij verantwoordelijk voor de administratieve (af)handeling van het proces-verbaal.
3. Hij voert dienstverlenende werkzaamheden uit. Hij wijst bezoekers de weg, adviseert mensen over een parkeerplaats etc. Daarnaast ontvangt hij bezoekers vanuit een portiersloge, of vanachter een balie. Hij voert (dienstverlenende) administratieve handelingen uit naargelang deze behoren tot de functie. Hij geeft voorlichting over preventie en criminaliteit.

De werkzaamheden, die vooral op straat plaatsvinden, zijn een combinatie van preventief toezicht houden, service verlenen en voor de handhaver toezicht en veiligheid sanctioneren.

De essentie van het beroep bestaat uit het toezien op orde en veiligheid, het informeren en verwijzen van publiek, het optreden bij incidenten, het handhaven van specifieke verordeningen en het ondersteunen bij projecten en gemeentelijke evenementen.

Hierbij zal een assistent toezicht en veiligheid altijd onder begeleiding werken, kan een medewerker toezicht en veiligheid ook zelfstandig werken en kan een handhaver toezicht en veiligheid medewerkers en assistenten begeleiden.

#### Waar werkt een functionaris toezicht en veiligheid?

Het werk van de assistent-, medewerker-, en handhaver toezicht en veiligheid bevindt zich voornamelijk op straat, in de publieke ruimte. Balie- of bureauwerkzaamheden worden verricht bij de eigen organisatie of een gemeentelijke of overheidsinstelling. Ook kunnen de werkzaamheden plaats vinden in of vanuit een meldkamer met mogelijkheden voor cameratoezicht.

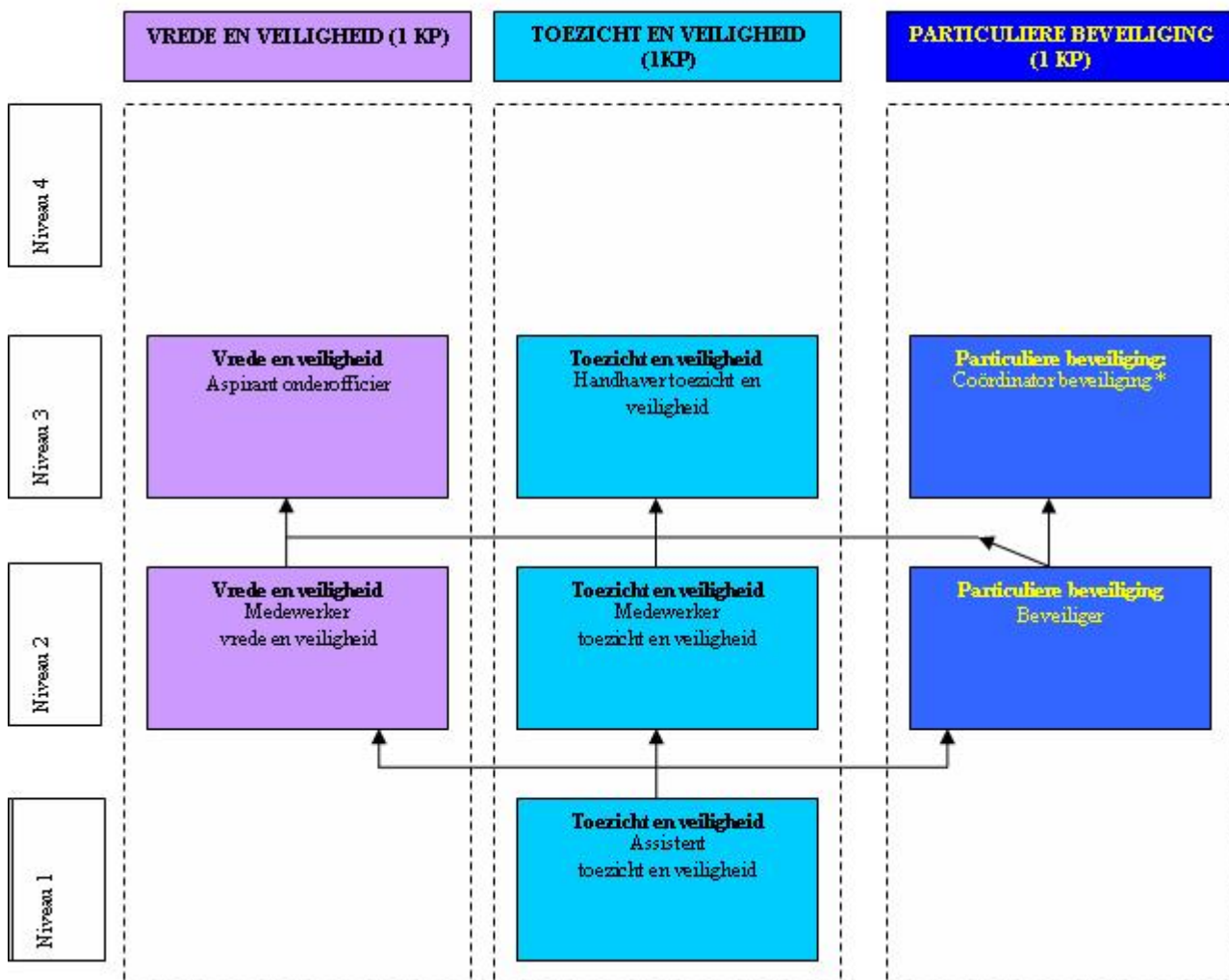
De assistent, medewerker, en handhaver toezicht en veiligheid zijn in dienst van een gemeente of een door de gemeente ingestelde organisatie voor stadstoezicht of een andere aan een gemeente, provincie of overheid gelieerde instelling of organisatie.

#### Wat moet een functionaris toezicht en veiligheid kunnen?

Assistenten, medewerkers en handhavers toezicht en veiligheid zijn alert op verstoringen en potentiële risico's en actief in het nemen van maatregelen, treden (ook in hectische situaties) professioneel en zakelijk op, zijn representatief en integer en kunnen mondeling en schriftelijk rapporteren. De functionaris toezicht en veiligheid heeft een goed inzicht in de eigen bevoegdheden en de mogelijkheden en beperkingen van zijn optreden. Zijn belangrijkste eigenschap is goed kunnen communiceren. Zijn houding is deëscalerend en hij kan omgaan met non-coöperatief en agressief gedrag.

#### Kwalificaties in beeld

De assistent, medewerker en handhaver toezicht en veiligheid verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:



- Overall waar functionaris staat, wordt bedoeld, zowel de assistent, de medewerker als de handhaver toezicht en veiligheid.

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Toezicht en veiligheid. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Assistent toezicht en veiligheid*
- *Medewerker toezicht en veiligheid*
- *Handhaver toezicht en veiligheid*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, Op: 13-12-2007 Te: Amersfoort

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Assistent toezicht en veiligheid - 1 Medewerker toezicht en veiligheid - 2 Handhaver toezicht en veiligheid - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
Branche vereisten	Ja
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistent toezichthouder (9 juni 2004)</li> <li>- Medewerker stadstoezicht (9 juni 2004)</li> <li>- Doorstroom politie (4 oktober 2004)</li> <li>- Handhaver toezicht en veiligheid (maart 2007)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De beginnende assistent/medewerker/handhaver toezicht en veiligheid houdt toezicht op of assisteert bij een juist gebruik van de openbare ruimte en is hierbij een eerste professionele schakel in de keten van publieke veiligheid. De werkzaamheden, die vooral op straat plaatsvinden, zijn een combinatie van preventief toezicht houden, service verlenen en in het geval van de handhaver ook repressief optreden.

De assistent, medewerker en handhaver toezicht en veiligheid kan ook in opdracht werken van woningcorporaties en andere maatschappelijke organisaties zoals welzijnsinstellingen, openbaar vervoer, ziekenhuizen, verzorgingshuizen, gemeentelijke evenementen, 3VO, verslavingszorg, opbouwwerk, wijk- en dorpsraden enz.

De essentie van het beroep bestaat uit het toezien op orde en veiligheid, het informeren en verwijzen van publiek, het optreden bij incidenten, het handhaven van specifieke verordeningen en het ondersteunen bij projecten en gemeentelijke evenementen.

De functionarissen toezicht en veiligheid zijn in dienst van een gemeente of een door de gemeente ingestelde organisatie voor stadstoezicht of een andere aan een gemeente, provincie of overheid gelieerde instelling of organisatie.

Observeren, waarnemen en signaleren horen bij de primaire beroepshouding van de functionaris toezicht en veiligheid. Voor de medewerker en de handhaver toezicht en veiligheid geldt bovendien dat hij omgevingsbewust is en in staat is zelfstandig tot een oordeel te komen. Doordat hij de juiste toon weet te vinden en rust en overwicht uitstraalt lokt zijn corrigerend of confronterend optreden geen escalaties uit. Omdat hij inventief is en kan samenwerken weet hij maximaal resultaat te bereiken zonder de grenzen van zijn eigen rol uit het oog te verliezen. Hij blijft altijd ethisch en integer in zijn handelen. Behalve fysiek is hij ook mentaal weerbaar en in de hectiek van zijn werk blijft hij overeind omdat hij stressbestendig is en kan relativiseren. Tenslotte kan hij omgaan met diversiteit.



## 2.4 Loopbaanperspectief

Een assistent toezicht en veiligheid kan doorgroeien naar de functie van medewerker toezicht en veiligheid en kan door de opleiding tot Beveiligers op niveau 2 te volgen ook gaan werken in de particuliere beveiligingsbranche. De verworven competenties van de assistent toezicht en veiligheid bieden een basis om bij andere overheidsinstanties of in de particuliere sector opgeleid te worden in beveiligingsberoepen.

Een medewerker toezicht en veiligheid kan doorgroeien naar de functie van handhaver toezicht en veiligheid. Ook is de medewerker toezicht en veiligheid goed voorbereid op een studie bij de Politieacademie voor de volgende kwalificatieniveaus:

2: Assistent politiemedewerker

3: Politiemedewerker

Een handhaver toezicht en veiligheid kan doorgroeien naar de functie van:

teamleider, groepsleider, handhaver milieu, AIVD-medewerker. Deze doorstroommogelijkheden kunnen met vervolgonderwijs gerealiseerd worden.

Ook bestaat de mogelijkheid om door te stromen naar de politie, voor een functie als politiemedewerker of allround-politiemedewerker. Hiertoe dient een opleiding binnen het politieonderwijs gevolgd te worden op respectievelijk niveau 3 of 4.

Opgemerkt moet worden dat er geen automatische doorstroom is van medewerker en handhaver toezicht en veiligheid naar het politieonderwijs. Het is aan het politiekorps te besluiten of een kandidaat wordt toegelaten tot politieonderwijs. ECABO werkt met de Politieacademie aan een vergelijking van kerntaken en werkprocessen van de

ECABO-profielen met de kernopgaven van het politieonderwijs om zo mogelijk te komen tot een regeling voor vrijstellingen voor de opleiding assistent politiemedewerker en/of (allround) politiemedewerker.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Marktontwikkelingen De functionarissen toezicht en veiligheid zijn steeds meer de eerste professionele schakel in de keten van publieke veiligheid. In de huidige ontwikkelingen ligt de nadruk op het bieden van een kwalitatief goede vorm van toezicht ter vergroting van de veiligheid in het publieke domein. Lange tijd was de functie vrijwel alleen beschikbaar voor mensen die in aanmerking kwamen voor een gesubsidieerde baan. Steeds meer wordt de functie een erkend beroep waar een reguliere dienstbetrekking en inherente arbeidsvoorwaarden tegenover staan. De verwachting is dat binnen enkele jaren de meeste banen regulier zullen zijn en de sector zich steeds meer zal professionaliseren. Ontwikkelingen arbeidsmarkt - Jaarlijks voert ECABO een onderzoek uit naar de arbeidsmarktontwikkelingen en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen. Het rapport 'Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2007-2008' is te vinden op <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a>. - Ten opzichte van de afgelopen jaren verbeterd het arbeidsmarktperspectief voor personeel in de publieke veiligheid. De branche verwachtte vanaf 2006 een groeiende vraag naar personeel met meer bevoegdheden. Die verwachting is voor zover nu bekend grotendeels uitgekomen. De gegevens over 2008 zijn op dit moment van schrijven nog niet bekend. Er loopt op dit moment een groot onderzoek bij toezichthoudende bedrijven waarvan de gegevens nog niet bekend zijn. - Ontwikkelingen beroepspraktijkvorming - De beschikbaarheid van BPV-plaatsen heeft betrekking op zowel de kwantiteit als de kwaliteit. - Sinds de invoering van de WEB zijn de activiteiten er vooral op gericht te zorgen voor voldoende BPV-plaatsen. Deze zijn opgenomen in het bedrijvenregister. In kwantitatieve zin zijn voldoende bedrijven beschikbaar. Het bedrijvenregister is te raadplegen via <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a>. - Over de opleidingen in veiligheidsberoepen wordt in de arbeidsmarktmonitor gezegd dat er voor Medewerker toezicht en veiligheid een evenwicht te verwachten is tussen vraag en aanbod van BPV-plaatsen. In kwalitatieve zin wordt er door scholen en bedrijven op een positieve manier samengewerkt aan invulling van het onderwijs, zowel binnenschools als in de BPV. - Voor de Handhaver toezicht en veiligheid zijn nog geen kwantitatieve gegevens beschikbaar. De verwachting van de branche is echter dat een grote groep van de deelnemers aan de opleiding Medewerker toezicht en veiligheid, zal willen doorstromen naar de handhaver toezicht en veiligheid opleiding. De verwachting is dat er voldoende BPV plaatsen zullen zijn. In de branche zijn afspraken zichtbaar waarin bijvoorbeeld verschillende gemeenten samenwerken in de uitvoering van de BPV.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Wetgeving De mogelijkheid voor gemeentes om bestuurlijke boetes op te leggen heeft tot gevolg dat de bevoegdheden van gemeentes worden uitgebreid. Dit heeft tot gevolg dat de functionaris toezicht en veiligheid meer bevoegdheden krijgt. De rol van handhaver toezicht en veiligheid, werkzaam voor bijvoorbeeld de gemeentes wordt hierdoor belangrijker. Dit betekent dat de functionaris toezicht en veiligheid te maken krijgt met complexere wet- en regelgeving. Hierdoor zal zijn bijdrage binnen de veiligheidsketen groter worden. De Tweede Kamer heeft op 20 maart 2007 ingestemd met de wetsvoorstellen bestuurlijke boete foutparkeren en andere lichte verkeersovertredingen (30098) en bestuurlijke boete overlast openbare ruimte (30101). De Eerste Kamer behandelde de wetsvoorstellen op 3 april. Het voorlopig verslag van de Eerste Kamercommissies voor Justitie en Binnenlandse Zaken en de Hoge College van Staat is op 22 mei 2007 vastgesteld. De wetsvoorstellen maken het mogelijk een bestuurlijke boete op te leggen bij foutparkeren en andere lichte verkeersovertredingen en kleine ergernissen (voornamelijk APV-overtredingen) in de openbare ruimte.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Het takenpakket van de functionaris toezicht en veiligheid wordt steeds uitgebreid. Handhavingstaken worden in toenemende mate toegekend aan de handhaver toezicht en veiligheid. Bijvoorbeeld: controleren, inspecteren en optreden bij overtreden van voorschriften APV, precario- en horecaverGUNningen. Vooral de inzet bij gemeentelijke evenementen, incidentele verkeersdrukte en preventieprojecten is belangrijker</p>

geworden. De assistent, medewerker en handhaver toezicht en veiligheid is als het ware een flexibele reserve van politie en gemeente. Praktisch alle traditionele politiewerkzaamheden samenhangend met de beveiliging en handhaving bij grote gemeentelijke activiteiten zullen wellicht in de toekomst door of in samenwerking met behulp van de functionaris toezicht en veiligheid worden uitgevoerd. De consequenties van het breed inzetbaar zijn is dat de functionaris meer kennis moet hebben van complexere wet- en regelgeving. Bovendien is de functionaris toezicht en veiligheid ook steeds meer werkzaam in specifieke toezichthoudende functies: bijvoorbeeld bij parkeercontroles, gerichte overlastbestrijding, milieutoezicht, veiligheidstoezicht in de horeca en opsporing. De mate van uitvoering van de diverse specifieke toezichthoudende functies is afhankelijk van de toegekende bevoegdheden aan de functionaris toezicht en veiligheid. De functionaris toezicht en veiligheid heeft steeds meer te maken met burgers met diverse culturele achtergronden. Hiervoor moet hij 'multicultureel vakmanschap' ontwikkelen. De omgang met burgers en de wijze waarop de functionaris in contact treedt met de burger wordt steeds complexer en vraagt dus meer van de sociale en communicatieve vaardigheid van de functionaris. Het dienstenpakket is niet in elke plaats hetzelfde. De ene organisatie is de andere niet. In grote steden is een andere inzet nodig dan in kleinere. Organisaties waar de functionaris toezicht en veiligheid werkzaam is, zullen de dienstverlening afstemmen op de lokale behoeften. Technologie Door de huidige technologische ontwikkelingen zullen communicatiemiddelen steeds geavanceerder worden en integreren in computer- en informatiesystemen. Hierdoor wordt het werk van de functionaris toezicht en veiligheid enerzijds vergemakkelijkt (snellere en duidelijkere communicatie, directe toegang tot systemen), anderzijds vergt het van de medewerker toezicht en veiligheid meer kennis van en vaardigheid in het gebruik van de communicatiemiddelen en computersystemen. Daarnaast zal een toenemend gebruik van camera's en gps- (volg)systemen ervoor zorgen dat een deel van de toezichthoudende taak zich meer zal afspelen in een controlekamer met beeldschermen dan in de 'echte' openbare ruimte.

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

#### Legenda:

U1: Assistent toezicht en veiligheid

U2: Medewerker toezicht en veiligheid

U3: Handhaver toezicht en veiligheid

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
<b>Kerntaak 1: Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>				
	1.1 Bereidt een surveillance voor	x	x	x
	1.2 Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden	x	x	x
<b>Kerntaak 2: Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>				
	2.1 Treedt corrigerend op	x	x	x
	2.2 Verleent hulp	x	x	x
	2.3 Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden	x	x	
	2.4 Treedt sanctionerend op			x
	2.5 Handelt opgelegde sancties administratief af.			x
<b>Kerntaak 3: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>				
	3.1 Informeert en verwijst mensen	x	x	x
	3.2 Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit	x	x	x
	3.3 Geeft voorlichting		x	x
	3.4 Creëert en gebruikt netwerk			x

## 4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Assistent toezicht en veiligheid*
- *Medewerker toezicht en veiligheid*
- *Handhaver toezicht en veiligheid*

## 4.1 Assistent toezicht en veiligheid

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De werkzaamheden van de assistent toezicht en veiligheid vinden plaats in het publieke domein meestal binnen een gemeente. Het takenpakket van de assistent toezicht en veiligheid is niet in elke gemeente hetzelfde. In sommige gemeenten wordt hij behalve voor algemene toezichthoudende taken ook ingezet voor meer specifieke (toezicht)taken, zowel bij de politie als bij de gemeente. Naast het gewone toezicht op straat kunnen assistenten toezicht en veiligheid ook nog ingezet worden bij andere vormen van toezicht: het toezicht houden in specifieke wijken, parken of locaties, op het gemeentehuis, bij het Centrum voor Werk en Inkomen, op schoolpleinen etc. In sommige gevallen vervullen zij een receptiefunctie. Bij gemeentelijke evenementen kunnen zij worden ingezet bij het reguleren van verkeerstromen en het parkeren. De assistent surveilleert nadrukkelijk en in uniform op plaatsen en tijden dat toezicht gewenst is.																												
Typerende beroepshouding	Sociale vaardigheid is de belangrijkste eigenschap van de assistent toezicht en veiligheid. Zijn houding is deëscalerend en hij kan omgaan met non-coöperatief en agressief gedrag. De assistent toezicht en veiligheid moet zich ervan bewust zijn dat hij een voorbeeldfunctie vervult en dat dragen van een uniform bij derden bepaalde verwachtingen wekt die hij zal moeten waarmaken.																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1																												
Rol en verantwoordelijkheden	De assistent toezicht en veiligheid werkt in een team en heeft een uitvoerende en ondersteunende rol, hij werkt onder begeleiding van een meer ervaren medewerker. Hij vraagt assistentie aan de medewerker of handhaver of andere functionarissen in de keten. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheid voor anderen of andermans werk.																												
Complexiteit	De complexiteit van de toezichtfunctie bestaat grotendeels uit het combineren van service verlenen en preventief toezicht. De assistent toezicht en veiligheid voert eenvoudige procedures uit, meestal in een voorspelbare context maar toch moet hij steeds alert blijven op verstoringen van de openbare orde en veiligheid in een bepaald toezichtgebied. Vanwege de publieke functie moet de assistent toezicht en veiligheid beschikken over goede sociale vaardigheden en een goede taalvaardigheid in woord en geschrift.																												
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																												
Branche vereisten	Nee																												
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreeken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																								
C2																													
C1																													
B2																													

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B1	x	x	x		
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x		x		
A1	x	x	x		
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1					
X2					
X1	x	x	x		

## 4.2 Medewerker toezicht en veiligheid

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De werkzaamheden van de medewerker toezicht en veiligheid vinden plaats in het publieke domein meestal binnen een gemeente.</p> <p>Het takenpakket van de medewerker toezicht en veiligheid is niet in elke gemeente hetzelfde. In sommige gemeenten wordt hij behalve voor algemene toezichthoudende taken ook ingezet voor meer specifieke (toezicht)taken, zowel bij de politie als bij de gemeente. Naast het gewone toezicht op straat kunnen medewerkers toezicht en veiligheid ook nog ingezet worden bij andere vormen van toezicht: het toezicht houden in specifieke wijken, parken of locaties, op het gemeentehuis, bij het Centrum voor Werk en Inkomen, op schoolpleinen etc. In sommige gevallen vervullen zij een receptiefunctie.</p> <p>De medewerker surveilleert nadrukkelijk en in uniform op plaatsen en tijden dat toezicht gewenst is.</p>
Typerende beroepshouding	Sociale vaardigheid is de belangrijkste eigenschap van de medewerker toezicht en veiligheid. Zijn houding is deëscalerend en hij kan omgaan met non-coöperatief en agressief gedrag.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De medewerker toezicht en veiligheid werkt in een team en is binnen de gegeven instructies en procedures, vrij in de wijze van uitvoering van werkzaamheden. Hij draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheid voor anderen of andermans werk, maar kan wel een ondersteunende rol vervullen voor een assistent toezicht en veiligheid. De medewerker toezicht en veiligheid moet zich ervan bewust zijn dat hij een voorbeeldfunctie vervult en dat dragen van een uniform bij derden bepaalde verwachtingen wekt die hij zal moeten waarmaken.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de toezichtfunctie bestaat grotendeels uit het combineren van service verlenen en preventief toezicht. De medewerker toezicht en veiligheid voert eenvoudige procedures uit, meestal in een voorspelbare context. Toch moet hij steeds alert blijven op verstoringen van de openbare orde en veiligheid in een bepaald toezichtgebied. Vanwege de publieke functie moet de medewerker toezicht en veiligheid beschikken over goede sociale vaardigheden en een goede taalvaardigheid in woord en geschrift.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	<p>Ja, Ja, - In de Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO van 1 maart 2007 is besloten dat begeleiders in de opleidingsbedrijven de leergang praktijkopleiders van ECABO moeten hebben gevolgd. Acties om deze voorwaarde op te nemen in accrediteringsvoorwaarden voor leerbedrijven worden door ECABO in gang gezet. (Bron: Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO)</p> <p>(Bron: Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO)</p>
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>



## Nederlands

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

## Engels

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

## Rekenen en wiskunde

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

## 4.3 Handhaver toezicht en veiligheid

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>Het takenpakket en de bevoegdheden van de handhaver toezicht en veiligheid is niet overal hetzelfde.</p> <p>Zo kan in kleinere gemeenten sprake zijn van integrale handhaving: de handhaver toezicht en veiligheid handhaaft op alle terreinen/onderdelen. In grotere gemeenten kan gekozen worden voor een integrale en gebiedsgerichte aanpak of voor een gespecialiseerde (èn gebiedsgerichte) aanpak.</p> <p>De handhaver toezicht en veiligheid surveilleert nadrukkelijk en in uniform op plaatsen en tijden dat handhaving gewenst is en treedt op indien daartoe aanleiding bestaat. Hij verplaatst zich te voet, per fiets, scooter en in een enkel geval per auto in de publieke ruimte.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Observeren, waarnemen en signaleren horen bij de primaire beroepshouding van de handhaver. Doordat hij de juiste toon weet te vinden en rust en overwicht uitstraalt lokt zijn corrigerend of confronterend optreden geen escalaties uit. Hij handelt verantwoord en integer. De handhaver toezicht en veiligheid moet op verantwoorde wijze omgaan met fysiek en verbaal geweld in een steeds verhardende samenleving.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De handhaver toezicht en veiligheid geeft uitvoering aan het gemeentelijk handhavingsbeleid. Hij werkt zelfstandig en is binnen de gegeven werkinstructies vrij in de wijze van uitvoering van de werkzaamheden. De handhaver draagt verantwoordelijkheid voor zijn eigen takenpakket en draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheid voor anderen of andermans werk. Daarentegen zal hij bij het surveilleren bijvoorbeeld wel het voortouw nemen bij eventueel in te zetten acties en als vraagbaak dienen voor assistenten- en medewerkers toezicht en veiligheid. Hij heeft dan een vaktechnisch begeleidende en aansturende rol. Bij de uitoefening van zijn opsporingstaak valt de handhaver onder het gezag van de minister van Justitie. In de veiligheidsketen heeft de handhaver een belangrijke rol, hij kan namens zijn organisatie deelnemen aan overleggen rondom gemeenschappelijke veiligheidszorg, en heeft een duidelijk beeld van zijn eigen rol en bevoegdheden in die veiligheidsketen. Hij is in staat om door te verwijzen naar andere partners in die keten en kent de grenzen van zijn eigen bevoegdheden. De Handhaver toezicht en veiligheid mag ook sanctioneren en heeft daarmee opsporingsbevoegdheid. De bevoegdheden van de handhaver toezicht en veiligheid kunnen een breed gebied bestrijken. Het gaat hierbij om handhavingsrechtsgebieden waar diverse juridische bevoegdheden, instrumenten en termen bijhoren. Er zijn vier van toepassing zijnde rechtsgebieden: a.bestuursrechtelijke of publiekrechtelijke handhaving; b.civilrechtelijke of privaatrechtelijke handhaving; c.strafrechtelijke handhaving en d.fiscaalrechtelijke handhaving.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de handhavingsfunctie bestaat grotendeels uit de constante afweging tussen waarschuwen of sanctioneren. De handhaver moet zijn rol kennen in de samenwerkingsketen van hulpverleningsinstanties. Hij moet in iedere situatie weten wat hij wel en niet mag of moet doen op basis van zowel wetgeving als gemeentelijk en/of landelijk beleid. Hij moet een situatie zelfstandig beoordelen en maatregelen nemen. Ook moet hij de verschillende bezwaarmogelijkheden binnen de rechtshandhavingsgebieden kunnen uitleggen aan het publiek. Hij moet steeds schakelen tussen de verschillende handhavingsbevoegdheden en de consequenties daarvan voor zijn handelen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, certificaat BOA (Bron: ( Art 142 WvSv) Ministerie van Justitie)
Branche vereisten	<p>Ja, In de Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO van 1 maart 2007 is besloten dat begeleiders in de opleidingsbedrijven de leergang praktijkopleiders van ECABO moeten hebben gevolgd. Acties om deze voorwaarde op te nemen in accrediteringsvoorwaarden voor leerbedrijven worden door ECABO in gang gezet. (Bron: Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO)</p>

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

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

#### Engels

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

#### Rekenen en wiskunde

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De functionaris toezicht en veiligheid ontvangt instructies waarin hij wordt geïnformeerd over bijzonderheden en ontwikkelingen in zijn zorggebied. Bij een gerichte opdracht stelt hij zich op de hoogte van de doelstelling en instructies van het gerichte toezicht (bijvoorbeeld handhaving van een specifieke gemeentelijke verordening). Bij onduidelijkheden vraagt hij hulp en advies van een meer ervaren medewerker. Hij leest de relevante wet- of regelgeving die hem wordt aangereikt en voert de instructies uit. Hij brengt suggesties in voor de uitvoering van de werkzaamheden, bijvoorbeeld op basis van ervaringen die hij heeft opgedaan. Hij verzamelt, controleert en onderhoudt hulpmiddelen. De handhaver toezicht en veiligheid plant zelfstandig een surveillance route op basis van prioriteiten en de aan hem verstrekte gegevens. De functionaris toezicht en veiligheid gaat na instructie een ronde lopen of een specifieke opdracht tot toezicht houden uitvoeren. De functionaris toezicht en veiligheid signaleert onregelmatigheden (onveilige, ongezone, afwijkende situaties) en overtredingen en voert acties uit ter voorkoming van (kleine) criminaliteit, kleine ergernissen en vandalisme. Zo nodig geeft hij signalementen door aan de meldkamer of politie. Hij rapporteert over genomen acties en gebeurtenissen en brengt zo nodig mutaties aan in een geautomatiseerd gegevensbestand. Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmatigheden (bijvoorbeeld over de staat van onderhoud van straatmeubilair, groenvoorziening en andere publieke eigendommen) door aan betrokken instanties en roept zo nodig assistentie in van andere diensten (ambulance, politie). De handhaver toezicht en veiligheid, verzamelt benodigde gegevens (bewijsmateriaal) en legt deze vast. Hij gaat na of de betrokken instanties actie hebben ondernomen. Toelichting: Het werk is voornamelijk preventief van aard, maar soms is repressief handelen noodzakelijk. De functionaris toezicht en veiligheid kan omgaan met agressief gedrag, hij straalt gezag uit en heeft een houding waaruit onverstoorbaarheid en kalmte spreekt. Hij is bekend met en gebruikt dienstuitdrukkingen. De functionaris toezicht en veiligheid handelt servicegericht en hulpvaardig, gaat discreet om met informatie en laat zich niet verleiden tot overtreding van de wet. Bovendien heeft hij respect voor verschillen tussen mensen. Het verschil tussen de assistent toezicht en veiligheid, de medewerker toezicht en veiligheid en de handhaver toezicht en veiligheid blijkt uit de mate van het zelfstandig beslissingen nemen. De assistent zal altijd samen met een medewerker op pad gaan en dus nooit alleen op straat opereren. Bovendien zal de assistent zijn handelen overleggen met de medewerker toezicht en veiligheid of een andere collega. De handhaver toezicht en veiligheid speelt een actieve rol in overlegsituaties met andere organisaties in de veiligheidsketen. De handhaver toezicht en veiligheid voert toezicht, controle en handhaving uit op een breed gebied, bijvoorbeeld: fout parkeren, illegaal gestort afval, wildplakken, niet-aangelijnde honden, achtergelaten wrakken, wildplassen, slapen in de openbare ruimte en het al dan niet beschikken over de juiste vergunning dan wel het naleven van de vergunningsvoorwaarden (onder meer terrasvergunning, reclamevergunning, vergunning voor het innemen van standplaatsen en uitstallingen), uitgaande van de gestelde kwaliteitseisen en vooraf bepaalde te behalen resultaten.</p>	1.1	Bereidt een surveillance voor
	1.2	Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden

## 5.2 Kerntaak 2: Treedt op bij incidenten en calamiteiten

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De functionaris toezicht en veiligheid corrigeert overtreders van wet- en regelgeving door hen aan te spreken op hun gedrag. Hij probeert in eerste instantie het ongewenst gedrag te stoppen zonder te sanctioneren en zonodig geeft hij uitleg over regels en preventie. Hij handelt hierbij deëscalerend en zorgt er daardoor voor dat er geen agressie ontstaat of dat de agressie vermindert. Bij incidenten en calamiteiten ondersteunt de functionaris toezicht en veiligheid hulpverleners bij het nemen van maatregelen (zoals afzettingen plaatsen en bemensen, omleiden en regelen van verkeer enz.) om schade bij een incident of calamiteit te beperken rekening houdend met de eigen veiligheid en die van anderen. Hij waarschuwt indien nodig hulpdiensten, houdt de weg vrij en vangt hulpdiensten op. De functionaris toezicht en veiligheid communiceert met de meldkamer, collega's, hulpdiensten en andere betrokkenen. Tijdens het optreden houdt hij overzicht over de situatie en na afloop rapporteert hij volgens instructies. Als er slachtoffers zijn zal de functionaris toezicht en veiligheid de situatie controleren op gevaar voor anderen en zichzelf en zorgt hij ervoor dat er niet nog meer slachtoffers vallen. Hij biedt hulp aan het slachtoffer volgens eerste hulp procedures, houdt overzicht op de situatie, roept zo nodig hulp in van collega's en informeert andere functionarissen volgens instructies. Bij een overtreding op heterdaad gaat de assistent toezicht en veiligheid en de medewerker toezicht en veiligheid over tot aanhouding van een verdacht persoon, waarbij hij vaststelt of er een juridische grond is om aan te houden, informeert anderen (politie, collega, meldkamer) en zorgt voor de veiligheid van zichzelf, de aangehoudene en anderen. Hij kiest een goed moment om aan te houden en, houdt de verdachte aan. Hij rapporteert volgens instructies. Hij neemt eventueel goederen in beslag en draagt de verdachte en in beslaggenomen goederen over volgens voorschrift en rapporteert volgens instructies aan bijvoorbeeld de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt. De handhaver toezicht en veiligheid stelt vast of het nodig is, of er een juridische grond is én of hij de bevoegdheid heeft om een sanctie op te leggen of een verdachte aan te houden of staande te houden. In dat geval regelt hij zonodig back-up, hij informeert politie, collega's of de meldkamer en zorgt voor de veiligheid van zichzelf, de aangehoudene en anderen. Hij hoort een verdachte en/of eventuele getuigen en verzamelt zonodig bewijsmateriaal. Als hij besluit tot aanhouding, kiest hij een goed moment om aan te houden, houdt verdachte aan. Vervolgens kan hij getuigen horen, verhoort de pleger van het strafbare feit en verzamelt indien nodig direct of indirect bewijsmateriaal. De handhaver toezicht en veiligheid handelt de administratieve procedures af die horen bij het opgelegde proces-verbaal. : De handhaver toezicht en veiligheid maakt proces-verbaal op van het feit en maakt een schriftelijke verslag dat voldoet aan wettelijk vaststaande eisen. Hij verwerkt de resultaten van het horen van getuigen en de pleger van het strafbare feit en beschrijft de verzamelde bewijsmaterialen. Dit proces-verbaal wordt door de handhaver voorgelegd aan de justitiële en/ of gerechtelijke autoriteiten en is nodig voor de opvolging van een sanctie. Toelichting De assistent en de medewerker toezicht en veiligheid hebben geen andere dan burgerbevoegdheden. Dat betekent dat zij verdachte personen mogen aanhouden en eventueel goederen in beslag nemen zoals iedere burger dat mag doen. Van de assistent – en medewerker toezicht en veiligheid zal echter eerder worden verwacht dat zij optreden en overgaan tot aanhouden dan van een gewone burger. De handhaver toezicht en veiligheid heeft de bevoegdheid tot aanhouden én staande houden en sanctioneren, dus het vragen naar een identiteitsbewijs, het opleggen</p>	2.1	Treedt corrigerend op
	2.2	Verleent hulp
	2.3	Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden
	2.4	Treedt sanctionerend op
	2.5	Handelt opgelegde sancties administratief af.

van een boete, horen van verdachten en getuigen en verzamelen van bewijsmateriaal. De functionaris toezicht en veiligheid werkt intensief samen met hulpdiensten, politie en meldkamer, past wet- en regelgeving toe en weet een inschatting te maken van verschillende belangen. Hij kan met stress omgaan en is fysiek in staat om zijn functie naar behoren uit te voeren. In zijn optreden streeft hij ernaar om materiële en immateriële schade zoveel mogelijk te beperken. De assistent toezicht en veiligheid vervult bij de werkzaamheden zoals hier omschreven een ondersteunende, assisterende functie en laat beslissingen ten aanzien van maatregelen en handelen over aan de medewerker- en de handhaver toezicht en veiligheid.	
--	--

### 5.3 Kerntaak 3: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit



































Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De functionaris toezicht en veiligheid staat tijdens een surveillance mensen te woord en stelt zich dienstverlenend op, beantwoordt vragen en verwijst indien nodig door naar publicaties, organisaties of personen. Hij raadpleegt zo nodig relevante informatiebronnen. De handhaver toezicht en veiligheid die zich in een meldkamer bevindt, informeert ook collega's en partners in de keten over resultaten van cameratoezicht en binnengekomen meldingen. De assistent en medewerker toezicht en veiligheid voeren ondersteunende administratieve werkzaamheden uit, meestal bij de receptie van een gemeentelijke instelling of de receptie van de eigen toezichtorganisatie. De administratieve ondersteuning betreft het aannemen van telefoontjes, het ontvangen en registreren van bezoekers en het beheren van materialen. De handhaver toezicht en veiligheid voert zelfstandig administratieve taken uit. De werkzaamheden betreffen het raadplegen van geautomatiseerde bestanden, het opmaken van rapporten voor de leidinggevende en het geven van een conceptreactie op door burgers ingediende bezwaren. Soms voert hij taken uit bij de receptie van een gemeentelijke instelling of de receptie van de eigen toezichtorganisatie. Verder geven de medewerker en de handhaver toezicht en veiligheid voorlichting aan personen over veel voorkomende vormen van criminaliteit: bijvoorbeeld zakkenrollerij of autodiefstal en over preventiemogelijkheden ter voorkoming van criminaliteit. Hij bereidt zijn presentatie voor voert deze vervolgens uit. Hij presenteert cijfers, geeft advies, beantwoordt vragen en voorziet personen van informatie zodat zij maatregelen kunnen treffen. De handhaver toezicht en veiligheid creëert en onderhoudt contacten met het publiek, andere functionarissen in de keten en met hulpverleners. De handhaver toezicht en veiligheid legt contacten met allerlei relevante partijen in zijn werkgebied. Hij heeft kennis van de 'sociale kaart' in zijn werkgebied. Hij neemt deel aan overleggen (in bijvoorbeeld wijkprojecten, integraal buurtoverleg) die plaatsvinden in het kader van gemeenschappelijke veiligheidszorg. Hij heeft een signaalfunctie voor collega's van de eigen afdeling en andere gemeentelijke afdelingen of medewerkers in de keten, betreffende inrichting, kwaliteit en onderhoud van de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld parkeervoorzieningen, speelterreinen, straatverlichting e.d. Kortom, hij brengt problemen van veiligheid en leefbaarheid in kaart. Toelichting: De functionaris toezicht en veiligheid handelt servicegericht en hulpvaardig, hij is representatief, beschikt over communicatieve vaardigheden en heeft een proactieve en klantgerichte werkhouding.</p>	3.1	Informeert en verwijst mensen
	3.2	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit
	3.3	Geeft voorlichting
	3.4	Creëert en gebruikt netwerk

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices











































































In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.


















































## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt een surveillance voor					  					 	 					  			 							
1.2	Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden	  	  			  	  	  			 	 								  							

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Treedt op bij incidenten en calamiteiten

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen
Werkprocessen																										
2.1	Treedt corrigerend op	 	 		 	 	 		 		 	 								 		 				
2.2	Verleent hulp	 	 		 	 	 					 	 								 		 			
2.3	Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden	 	 		 		 				 	 									 		 			
2.4	Treedt sanctionerend op	 					 		 				 								 		 			
2.5	Handelt opgelegde sancties administratief af.						 				 			 							 					

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Informeert en verwijst mensen						 	 		 		 	 		 				 		 					
3.2	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit									 	 	 		 				 	 	 						
3.3	Geeft voorlichting								 		 							 	 							
3.4	Creëert en gebruikt netwerk					 		 	 									 								

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Uitstromen**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Assistent toezicht en veiligheid

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

Proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Bereidt een surveillance voor					x						x	x							x	
1.2	Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden		x			x	x				x	x								x	

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt een surveillance voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid ontvangt instructies waarin hij wordt geïnformeerd over bijzonderheden en ontwikkelingen in zijn zorggebied. Bij een gerichte opdracht stelt hij zich op de hoogte van de doelstelling en instructies van het gerichte toezicht. Hij leest de relevante wet- of regelgeving die hem wordt aangereikt en voert de instructies uit. Hij verzamelt en controleert hulpmiddelen. Hierbij vraagt hij hulp en advies van een meer ervaren medewerker.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De assistent toezicht en veiligheid heeft de surveillance goed voorbereid en de hulpmiddelen zijn gereed voor gebruik.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid volgt instructies op die hij krijgt voordat hij een surveillance gaat uitvoeren en zorgt ervoor om altijd en op tijd bij instructies aanwezig te zijn en hij handelt volgens de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Vakkennis portofoongebruik.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid onderhoudt de benodigde materialen en middelen en controleert de werking voordat hij op surveillance gaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid toont bereidheid om hulp en advies te vragen van meer ervaren collega's .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid neemt informatie in zich op en onthoudt de informatie zodat hij die informatie kan gebruiken tijdens de surveillance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>			
<b>1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid signaleert onregelmatigheden (onveilige, ongezonde, afwijkende situaties) en overtredingen en voert acties uit ter voorkoming van (kleine) criminaliteit, kleine ergernissen en vandalisme. Hij spreekt personen aan op ongewenst gedrag. Zo nodig geeft hij signaleringen door aan de meldkamer of politie. Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmatigheden door aan betrokken instanties (bijvoorbeeld over de staat van onderhoud van straatmeubilair, groenvoorziening en andere publieke eigendommen) en roept zo nodig de hulp in van andere diensten (zoals de ambulance en politie). Hij levert een bijdrage aan een rapportage over genomen acties en gebeurtenissen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (gerichte) surveillance is uitgevoerd volgens afspraak waarbij volgens instructies is gereageerd op (mogelijke) onregelmatigheden en overtredingen en er is zo min mogelijk onrust ontstaan. Er is zo min mogelijk materiële en immateriële schade. De assistent toezicht en veiligheid heeft bijgedragen aan de leefbaarheid en de veiligheid van het publiek. De assistent toezicht en veiligheid heeft een bijdrage geleverd aan een rapport of opgesteld signalement.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid toont overwicht en geeft betrokkenen met overtuiging aanwijzingen zodat zij luisteren en de aanwijzingen opvolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Contacten leggen en onderhouden</li> <li>• Engels</li> <li>• Memo's schrijven</li> <li>• Signalementenleer</li> <li>• Voorgeschreven (interne) procedures en wettelijke richtlijnen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid toont zich betrouwbaar naar collega's en burgers (zegt wat hij doet en doet wat hij zegt) en gaat met respect om met mensen van verschillende geaardheid en culturele achtergrond en gaat discreet met gevoelige informatie om in de wetenschap dat hij een voorbeeldfunctie vervult.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid formuleert volledig, kort en bondig bij mondelinge rapportages over gebeurtenissen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein****1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticgheden**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid houdt zich nauwgezet aan afgesproken procedures bij het uitvoeren van een algemene en een gerichte surveillance, en houdt in zijn contacten met publiek rekening met wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid vraagt op tijd advies en ondersteuning en maakt indien nodig duidelijke afspraken met anderen, bij te ondernemen acties.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid helpt bij het opstellen van signalementen van verdachte personen, volgens de signalementenleer zodat indien nodig een eenduidig signalement beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### Proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treedt corrigerend op		x		x	x	x				x										x
2.2	Verleent hulp				x	x	x					x	x								x
2.3	Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden				x		x				x	x									x
2.4	Treedt sanctionerend op																				
2.5	Handelt opgelegde sancties administratief af.																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt corrigerend op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid corrigeert overtreders van wet- en regelgeving door hen aan te spreken op hun gedrag. Hij probeert in eerste instantie het ongewenst gedrag te stoppen en zonodig geeft hij uitleg over regels en preventie. Hij handelt hierbij deëscalerend en zorgt er daardoor voor dat er geen agressie ontstaat of dat de agressie vermindert.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De assistent toezicht en veiligheid heeft voor zover mogelijk ongewenst gedrag doen stoppen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid reageert door zijn houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afzetten van gebied</li> <li>• Engels</li> <li>• Kennis van procedures, wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Regelen van verkeer</li> <li>• Sociaal/communicatieve vaardigheden</li> <li>• Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalen)</li> <li>• Vakkennis portofoongebruik.</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid geeft op duidelijke en standvastige wijze aanwijzingen en regelt verkeer zodanig dat de veiligheid is toegenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de benadering van personen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid informeert of rapporteert mondeling volledig, nauwkeurig, vlot en bondig zodat hulpdiensten snel de juiste informatie ontvangen en de noodzakelijke acties kunnen ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.1 werkproces: Treedt corrigerend op

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid houdt zich aan afgesproken procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen bij het optreden bij incidenten en calamiteiten zodat een zo veilig mogelijke situatie ontstaat. Daarnaast volgt hij instructies op in het geval politie of andere hulpdiensten de leiding hebben over het optreden, zodat een gecoördineerde actie mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid laat zich niet meeslepen door zijn gevoelens en blijft effectief presteren als hij onder druk moet werken of met agressieve mensen moet omgaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid vraagt op tijd advies en ondersteuning en stemt indien nodig te ondernemen acties af.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.2 werkproces: Verleent hulp</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>Bij incidenten en calamiteiten ondersteunt de assistent toezicht en veiligheid hulpverleners bij het nemen van maatregelen (zoals afzettingen plaatsen en bemensen, omleiden en regelen van verkeer enz.) om schade bij een incident of calamiteit te beperken rekening houdend met de eigen veiligheid en die van anderen.</p> <p>Hij waarschuwt indien nodig hulpdiensten, houdt de weg vrij en vangt hulpdiensten op. De assistent toezicht en veiligheid communiceert met de meldkamer, collega's, hulpdiensten en andere betrokkenen. Tijdens het optreden houdt hij overzicht over de situatie en na afloop rapporteert hij volgens instructies.</p> <p>Als er slachtoffers zijn zal de assistent toezicht en veiligheid de situatie controleren op gevaar voor anderen en zichzelf en zorgt hij ervoor dat er niet nog meer slachtoffers vallen. Hij biedt hulp aan het slachtoffer volgens eerste hulp procedures, houdt overzicht op de situatie, roept zo nodig hulp in van collega's en informeert andere functionarissen volgens instructies.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door het alerte, correcte en kalme optreden is (vervolg )schade van het incident of de calamiteit voorkomen of beperkt. Er is goed samengewerkt met en helder gerapporteerd aan collega's en hulpdiensten, zo nodig met behulp van communicatiemiddelen .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid reageert door zijn houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen met angstgevoelens, pijn en/of boosheid, zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen en kalmeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerstehulp procedures, o.a. herkennen van bewustzijnsstoornissen</li> <li>• Engels</li> <li>• Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen (bijv. handschoenen)</li> <li>• Kennis van verband en hulpmiddelen (eerstehulp technieken )</li> <li>• Sociaal/communicatieve vaardigheden</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid toont respect voor de integriteit van het slachtoffer en communiceert zorgvuldig en discreet over (de toestand van) het slachtoffer en houdt rekening met mogelijke gevoeligheden van het slachtoffer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid houdt zich bij het verlenen van hulp aan veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg zodat hij zorgvuldig en consequent optreedt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.2 werkproces: Verleent hulp

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid kiest op basis van de situatie van het slachtoffer de juiste en beschikbare (eerste hulp) materialen en middelen en past deze toe om het slachtoffer te stabiliseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid blijft effectief presteren in een (stressvolle) situatie waarbij slachtoffers zijn gevallen en laat zich niet meeslepen door emoties van zichzelf en anderen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid overlegt met andere hulpverleners over de hulpverlening en roept, als het nodig is de hulp in van andere hulpdiensten en neemt de noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid neemt de situatie snel in zich op, herkent de lichamelijke stoornissen die direct invloed hebben op de vitale lichaamsfuncties en neemt de noodzakelijke eerstehulp maatregelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten****2.3 werkproces: Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden**

<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid assisteert bij een aanhouding bij een overtreding op heterdaad van een verdacht persoon. Hij informeert back up (politie, collega, meldkamer) en zorgt samen met de medewerker of handhaver toezicht en veiligheid voor veiligheid van zichzelf, de aangehoudene en anderen. . Hij reageert adequaat op agressief gedrag Hij neemt eventueel goederen in beslag en draagt de verdachte en in beslaggenomen goederen over volgens voorschrift en rapporteert volgens instructies aan bijvoorbeeld de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aanhouding en/of inbeslagname is rechtmatig en er is een betrouwbare rapportage gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inleven in andermans gevoelens</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li><li>• Anderen steunen</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen met angstgevoelens, en/of boosheid, zodat zij zich serieus genomen, gesteund voelen en kalmeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden, voorkomen van agressief gedrag en reageren op agressief gedrag</li><li>• Computergebruik: tekstverwerkingsprogramma</li><li>• Engels</li><li>• Huisregels en werkinstructies</li><li>• NATO-alfabet</li><li>• Portoprotocol</li><li>• Procedure aanhouden en in beslagname</li><li>• Rapporteren</li><li>• Toepassen Arbo-regels</li><li>• Vakkennis portofoongebruik.</li><li>• Wetboek v Strafrecht ; regelgeving aanhouden/staande houden</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de signalementbeschrijving en benadering van verdachten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid informeert de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt zodanig dat deze een correct proces-verbaal kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten****2.3 werkproces: Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid past aanhoudingsprocedures en wettelijke richtlijnen correct toe bij de aanhouding zodat de aanhouding en in beslagname van goederen juridische grond heeft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid blijft effectief presteren in de (stressvolle) situatie van een aanhouding; hij laat zich niet meeslepen door gevoelens van boosheid of onmacht en reageert rustig op agressief gedrag van de verdachte.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De assistent toezicht en veiligheid zorgt dat zijn gedrag zodanig is dat hij geen agressie uitlokt en hij reageert adequaat (deëscalerend) op agressief gedrag.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

#### Proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Informeert en verwijst mensen						x			x		x	x						x		
3.2	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit										x		x						x		
3.3	Geeft voorlichting																				
3.4	Creëert en gebruikt netwerk																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Assistent toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid staat mensen met vragen te woord en stelt zich dienstverlenend op. Hij beantwoordt vragen en verwijst indien nodig door naar publicaties organisaties of personen. Hij raadpleegt zo nodig relevante informatiebronnen		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een juist geïnformeerd of doorverwezen publiek		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid staat het publiek respectvol te woord, ongeacht hun geaardheid, culturele of etnische achtergrond	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekstechnieken, actief luisteren, samenvatten</li> <li>Gps- en/ of kaartlezen</li> <li>Kennis van sociale- kaart van de omgeving.</li> <li>Ruimtelijk inzicht</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid gebruikt de juiste hulpmiddelen zoals kaarten, een gps-systeem of communicatiemiddelen om 'klanten' zo goed mogelijk te kunnen adviseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid achterhaalt door het stellen van open vragen de juiste klantvraag en is bij de benadering van de 'klant' vriendelijk en behulpzaam, bovendien controleert hij bij de 'klant' of de vraag beantwoord is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid geeft duidelijk uitleg aan 'klanten' en controleert of zij begrijpen wat hij heeft gezegd en hij speelt in op reacties van de 'klant', dit alles op een vertrouwenwekkende wijze waaruit vakdeskundigheid spreekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De assistent toezicht schat afstand en tijd juist in en kan zijn positie in de omgeving bepalen zodat hij het publiek goed de weg wijst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De assistent toezicht en veiligheid voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit, meestal bij de receptie van een gemeentelijke instelling of de receptie van de eigen toezichtorganisatie. De administratieve ondersteuning betreft het aannemen van telefoontjes, het ontvangen en registreren van bezoekers en het beheren van materialen zoals sleutels, portofoons e.d.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klantvriendelijke en correcte ontvangst van bezoekers en telefoonbeantwoording en correct beheer van materialen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid communiceert in duidelijke bewoordingen rechtstreeks met de 'klant' en maakt notities om berichten door te geven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Huisregels bedrijf</li> <li>ICT-gebruik</li> <li>Memo's maken</li> <li>Telefoonregels; telefoonalfabet (NATO-spellingsalfabet)</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid geeft administratieve ondersteuning volgens de geldende procedures en instructies, telefoonetiquette en regels voor het beheer van materialen enz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid bedient de telefooncentrale, alarminstallatie, computers, portofoons en andere voorkomende hulpmiddelen op voorgeschreven of effectieve en efficiënte wijze om de dienstverlening aan bezoekers zo goed mogelijk uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De assistent toezicht en veiligheid benadert bezoekers en gebruikers van het gebouw op vriendelijke, voorkomende en dienstverlenende wijze en vraagt regelmatig na of verleende diensten naar tevredenheid zijn uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 2.2 Medewerker toezicht en veiligheid

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

Proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Bereidt een surveillance voor											x	x							x	
1.2	Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden	x	x			x	x	x			x	x								x	

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt een surveillance voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid ontvangt instructies waarin hij wordt geïnformeerd over bijzonderheden en ontwikkelingen in zijn zorggebied. Bij een gerichte opdracht (bijvoorbeeld naleving van een specifieke gemeentelijke verordening; APV) stelt hij zich op de hoogte van de doelstelling en instructies van het gerichte toezicht. Hij leest zonodig de relevante wet- of regelgeving die hem wordt aangereikt en voert de instructies uit. Hij verzamelt en controleert hulpmiddelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerker toezicht en veiligheid heeft de surveillance goed voorbereid en hulpmiddelen zijn goed onderhouden en gereed voor gebruik		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid volgt adviezen op is bij de instructies die hij krijgt voordat hij een surveillance gaat uitvoeren en hij handelt volgens de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg. De medewerker toezicht en veiligheid zorgt ervoor om altijd en op tijd bij instructies aanwezig te zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>NATO-alfabet</li> <li>Uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg</li> <li>Vakkennis portofoongebruik.</li> <li>Wetgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid onderhoudt de benodigde materialen en middelen goed en controleert de werking voordat hij op surveillance gaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid neemt veel informatie in zich op en onthoudt de informatie zodat hij deze kan toepassen bij situaties die hij op straat tegen komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>			
<b>1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticgheden</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De medewerker toezicht en veiligheid signaleert onregelmaticgheden (onveilige, ongezonde, afwijkende situaties) en overtredingen en voert acties uit ter voorkoming van (kleine) criminaliteit, kleine ergernissen en vandalisme. Hij spreekt personen aan op ongewenst gedrag. Zo nodig geeft hij signalementen door aan de meldkamer of politie.</p> <p>Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmaticgheden door aan betrokken instanties (bijvoorbeeld over de staat van onderhoud van straatmeubilair, groenvoorziening en andere publieke eigendommen en roept zo nodig de hulp in van andere diensten (zoals de ambulance en politie). Hij rapporteert over genomen acties en gebeurtenissen en brengt zo nodig mutaties aan in geautomatiseerd gegevensbestand.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>De (gerichte) surveillance is uitgevoerd volgens afspraak waarbij volgens instructies is gereageerd op (mogelijke) onregelmaticgheden en overtredingen en er is zo min mogelijk onrust ontstaan.</p> <p>Er is zo min mogelijk materiële en immateriële schade.</p> <p>Er is bijgedragen aan de leefbaarheid en de veiligheid van het publiek.</p> <p>Er is zonnodig een bijdrage geleverd aan een rapport of opgesteld signalement. .</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid straalt door houding en voorkomen gezag uit, spreekt burgers met overtuiging aan op ongewenst gedrag zodat zij luisteren en de aanwijzingen opvolgen en hij treedt regulerend op bij conflicten. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Contacten leggen en onderhouden</li> <li>• Inzicht in keuzemogelijkheden en risicoanalyse</li> <li>• Kennis van observatietechnieken</li> <li>• Procedures en wettelijke richtlijnen</li> <li>• Signalementenleer</li> <li>• Spreekvaardigheid Engels</li> <li>• Tekstverwerkingsprogramma</li> <li>• Telefoonnotities schrijven</li> <li>• Voorgescreven (interne) gebruik</li> </ul>

## Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

### 1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticheden

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid herkent onregelmatigheden en bepaalt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze of optreden en reguleren nodig, gewenst en verantwoord is met afweging van de risico's die hijzelf en anderen hierbij lopen. Zijn handelen kan hij achteraf op een verantwoorde wijze onderbouwen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid toont zich betrouwbaar naar collega's en burgers (zegt wat hij doet en doet wat hij zegt), gaat met respect om met mensen van verschillende geaardheid en culturele achtergrond en gaat discreet met gevoelige informatie om in de wetenschap dat hij een voorbeeldfunctie vervult.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De medewerker, legt duidelijk in begrijpelijke bewoordingen aan de burger uit de reden van het aanspreken uit en hij communiceert duidelijk en volledig met bijvoorbeeld politiemedewerkers, hij formuleert volledig, kort en bondig bij rapportages over gebeurtenissen en verwerkt mutaties in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid houdt zich nauwgezet aan afgesproken procedures bij het uitvoeren van een algemene en een gerichte surveillance en hij houdt in zijn contacten met publiek rekening met wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid bouwt met veel verschillende soorten mensen een goed contact op en stelt zich zodanig op dat hij actief aanwezig en aanspreekbaar is voor publiek en zo nodig kan bemiddelen bij conflicten. Hij gebruikt het eigen netwerk (zowel burgers als collega's binnen en buiten de eigen organisatie) om werkgerelateerde doelen te bereiken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid geeft onregelmatigheden door aan instanties, vraagt op tijd advies en ondersteuning aan en stemt te ondernemen acties af met anderen waarbij hij tussentijdse wijzigingen aan hen terugkoppelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein****1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid signaleert onregelmatigheden, schat situaties die een gevaar kunnen opleveren juist in door snel veel informatie op te nemen en intensief gebruik van zijn zintuigen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### Proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treedt corrigerend op	x	x		x	x	x				x	x									x
2.2	Verleent hulp	x	x		x	x	x					x	x								x
2.3	Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden	x	x		x		x				x	x									x
2.4	Treedt sanctionerend op																				
2.5	Handelt opgelegde sancties administratief af.																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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



## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt corrigerend op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid corrigeert overtreders van wet- en regelgeving door hen aan te spreken op hun gedrag. Hij probeert in eerste instantie het ongewenst gedrag te stoppen en zonodig geeft hij uitleg over regels en preventie. Hij handelt hierbij deëscalerend en zorgt er daardoor voor dat er geen agressie ontstaat of dat de agressie vermindert.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerker toezicht en veiligheid heeft voor zover mogelijk ongewenst gedrag doen stoppen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van burgers zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepsethiek</li> <li>• Gebruik tekstverwerkingsprogramma</li> <li>• Kennis van procedures, wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Ontwikkelen van helikopterview</li> <li>• Sociaal/communicatieve vaardigheden</li> <li>• Spreekvaardigheid Engels</li> <li>• Vaardigheid afzetten van gebied</li> <li>• Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalementen)</li> <li>• Vakkennis portofoongebruik.</li> <li>• Verkeer regelen</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid geeft op duidelijke en standvastige wijze aanwijzingen en regelt verkeer zodanig dat een veilige(re) situatie ontstaat. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.1 werkproces: Treedt corrigerend op

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Zelfvertrouwen tonen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid schat de ernst van het incident of de calamiteit in, inclusief de impact van het incident op de veiligheidsgevoelens van bewoners en omstanders en neemt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze de maatregelen die nodig zijn om de schade zoveel mogelijk te beperken, zorgt ervoor dat hulpdiensten toegang hebben en neemt bij dit alles zo weinig mogelijk risico's.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de signalementbeschrijving en benadering van personen en gaat discreet met gevoelige informatie om in de wetenschap dat hij een voorbeeldfunctie vervult.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid informeert of rapporteert volledig en nauwkeurig in vlot en bondige formuleringen zodat andere hulpdiensten snel de juiste informatie ontvangen en de noodzakelijke acties kunnen ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid houdt zich bij het optreden bij incidenten en calamiteiten aan veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg, zodat een zo veilig mogelijke situatie ontstaat. Daarnaast volgt hij instructies op in het geval politie of andere hulpdiensten de leiding hebben over het optreden, zodat een gecoördineerde actie mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid laat zich niet meeslepen door zijn gevoelens en blijft effectief presteren als hij onder druk moet werken of met agressieve mensen moet omgaan en reageert duidelijk en standvastig.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid vraagt op tijd advies en ondersteuning aan en stemt te ondernemen acties af met anderen waarbij hij tussentijdse wijzigingen aan hen terugkoppelt en hij communiceert relevante signalen uit het publiek met een leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt corrigerend op</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid overziet de situatie en is alert op signalen en gevoelens van het publiek en legt verbanden met andere en eerdere incidenten zodat hij die kan bespreken met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.2 werkproces: Verleent hulp</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>Bij incidenten en calamiteiten neemt de medewerker toezicht en veiligheid maatregelen, of ondersteunt andere hulpverleners bij het nemen van maatregelen (zoals afzettingen plaatsen en bemensen, omleiden en regelen van verkeer enz.) om schade bij een incident of calamiteit te beperken rekening houdend met de eigen veiligheid en die van anderen.</p> <p>Hij waarschuwt indien nodig hulpdiensten, houdt de weg vrij en vangt hulpdiensten op. De medewerker toezicht en veiligheid communiceert met de meldkamer, collega's, hulpdiensten en andere betrokkenen. Tijdens het optreden houdt hij overzicht over de situatie en na afloop rapporteert hij volgens instructies.</p> <p>Als er slachtoffers zijn zal de medewerker toezicht en veiligheid de situatie controleren op gevaar voor anderen en zichzelf en zorgt hij ervoor dat er niet nog meer slachtoffers vallen. Hij biedt hulp aan het slachtoffer volgens eerste hulp procedures, houdt overzicht op de situatie, roept zo nodig hulp in van collega's en informeert andere functionarissen volgens instructies.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door het alerte, correcte en kalme optreden is (vervolg )schade van het incident of de calamiteit voorkomen of beperkt. Er is goed samengewerkt met en helder gerapporteerd aan collega's en hulpdiensten, zo nodig met behulp van communicatiemiddelen .		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen met angstgevoelens, pijn en/of boosheid, zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen en kalmeren. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepsethiek</li> <li>• Eerstehulptechnieken: herkennen van bewustzijnsstoornissen</li> <li>• Gebruik tekstverwerkingsprogramma</li> <li>• Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen, kiss of life, veiligheidsschoenen, gehoorbeschermers)</li> <li>• Gesprekstechnieken gericht op slachtofferhulp</li> <li>• Inzicht in belang van samenwerking met andere hulpdiensten</li> <li>• Levensreddend handelen</li> <li>• Spreekvaardigheid Engels</li> <li>• Vaardigheid afzetten van gebied</li> <li>• Verkeer regelen</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.2 werkproces: Verleent hulp

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid geeft duidelijke aanwijzingen aan mensen en regelt het verkeer zodanig dat een veilige situatie ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Zelfvertrouwen tonen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid schat de ernst van het incident of de calamiteit in, inclusief de impact van het incident op de veiligheidsgevoelens van bewoners en omstanders en neemt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze de maatregelen die nodig zijn om de schade zoveel mogelijk te beperken, zorgt ervoor dat hulpdiensten toegang hebben en neemt bij dit alles zo weinig mogelijk risico's.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid toont respect voor de integriteit van het slachtoffer en communiceert zorgvuldig en discreet over (de toestand van) het slachtoffer en houdt rekening met mogelijke gevoeligheden van het slachtoffer.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid houdt zich bij het corrigerend optreden aan veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg zodat hij zorgvuldig en consequent optreedt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid kiest op basis van de situatie van het slachtoffer de beschikbare (eerstehulp) materialen en middelen en past de juiste eerstehulptechnieken toe om het slachtoffer te stabiliseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid blijft effectief presteren in een (stressvolle) situatie waarbij slachtoffers zijn gevallen en laat zich niet meeslepen door emoties van zichzelf en anderen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid overlegt met andere hulpverleners over de hulpverlening en maakt zo nodig een taakverdeling zodat een slachtoffer de juiste hulp krijgt. Als het nodig is roept hij de hulp in van andere hulpdiensten en neemt de noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.2 werkproces: Verleent hulp</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid neemt snel de situatie in zich op, herkent de lichamelijke stoornissen die direct invloed hebben op de vitale lichaamsfuncties en neemt de noodzakelijke eerstehulp maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten****2.3 werkproces: Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden**

<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid kan bij een overtreding op heterdaad overgaan tot aanhouding van een verdacht persoon. Hij stelt dan vast of er een juridische grond is om aan te houden, informeert back up (politie, collega, meldkamer) en zorgt voor veiligheid van zichzelf, de aangehoudene en anderen. Hij kiest een goed moment om aan te houden en houdt verdachte aan. . Hij reageert adequaat op agressief gedrag Hij neemt eventueel goederen in beslag en draagt de verdachte en in beslaggenomen goederen over volgens voorschrift en rapporteert volgens instructies aan bijvoorbeeld de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De aanhouding en/of inbeslagname is rechtmatig en er is een betrouwbare rapportage gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li><li>• Inleven in andermans gevoelens</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li><li>• Anderen steunen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen met angstgevoelens, pijn en/of boosheid, zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen en kalmeren. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden, voorkomen van agressief gedrag en reageren op agressief gedrag</li><li>• Computergebruik: tekstverwerkingsprogramma</li><li>• Huisregels en werkinstructies</li><li>• NATO-alfabet</li><li>• Portoprotocol</li><li>• Procedure aanhouden en in beslag nemen</li><li>• Rapporteren</li><li>• Spreekvaardigheid Engels</li><li>• Toepassen Arbo-regels</li><li>• Vakkennis portofoongebruik.</li><li>• Wetboek v Strafrecht ; regelgeving aanhouden/staande houden</li><li>• Wetboek van strafvordering</li></ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.3 werkproces: Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden

Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid straalt door houding en voorkomen gezag uit en meldt met overtuiging de redenen voor de aanhouding en in beslagname van goederen aan de verdachte. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Zelfvertrouwen tonen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid neemt een duidelijke beslissing over een aanhouding en/of inbeslagname van goederen nadat hij back up heeft geregeld van politie, meldkamer of collega's. Hij handelt hierbij overtuigend, op het juiste moment en zodanig dat risico's op escalatie en geweld zo klein mogelijk zijn. Achteraf kan hij zijn keuze op een verantwoorde wijze onderbouwen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de signalementbeschrijving en benadering van verdachten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid informeert de opsporingsambtenaar aan wie hij de verdachte overdraagt zodanig dat deze een correct proces-verbaal kan opstellen. De medewerker toezicht en veiligheid rapporteert na afloop van de aanhouding zodanig dat juridische problemen in verband met de aanhouding en in beslag genomen goederen worden voorkomen en het voor anderen duidelijk is wat de situatie rond de aanhouding was.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid past aanhoudingsprocedures en wettelijke richtlijnen correct toe bij de aanhouding zodat de aanhouding en in beslagname van goederen juridische grond heeft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li><li>• Grenzen stellen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid blijft effectief presteren in de (stressvolle) situatie van een aanhouding; hij laat zich niet meeslepen door gevoelens van boosheid of onmacht en reageert rustig op agressief gedrag van de verdachte.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid zorgt dat zijn gedrag zodanig is dat hij geen agressie uitlokt en hij reageert adequaat (deëscalerend) op agressief gedrag.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



### Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

#### Proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Informeert en verwijst mensen						x	x		x		x	x						x		
3.2	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit										x		x						x		
3.3	Geeft voorlichting									x		x							x		
3.4	Creëert en gebruikt netwerk																				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid staat tijdens een surveillance mensen met vragen te woord en stelt zich dienstverlenend op. Hij beantwoordt vragen en verwijst indien nodig door naar publicaties, organisaties of personen. Hij raadpleegt zo nodig relevante informatiebronnen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een juist geïnformeerd of doorverwezen publiek. Mensen die hulp nodig hadden zijn naar hun tevredenheid geholpen zonder dat de veiligheid in het geding is geweest. De mensen voelen zich welkom.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid staat het publiek respectvol te woord, ongeacht hun geaardheid, culturele of etnische achtergrond.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelse spreekvaardigheid</li> <li>Gesprekstechnieken, actief luisteren, samenvatten</li> <li>Gps- en/ of kaartlezen</li> <li>Kennis van sociale- kaart van de omgeving.</li> <li>Relaties opbouwen en netwerken</li> <li>Ruimtelijk inzicht</li> <li>Vakkennis portofoongebruik.</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid gebruikt de juiste hulpmiddelen zoals kaarten, een gps-systeem of communicatiemiddelen om 'klanten' zo goed mogelijk te kunnen adviseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid achterhaalt door het stellen van open vragen de klantvraag en is bij de benadering van de 'klant' vriendelijk en behulpzaam, bovendien controleert hij bij de 'klant' of de vraag beantwoord is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit****3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid geeft duidelijk uitleg aan 'klanten' en controleert of zij begrijpen wat hij heeft gezegd en hij speelt in op reacties van de vraagsteller, dit alles op een vertrouwenwekkende wijze waaruit vakdeskundigheid spreekt. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid zorgt ervoor dat hij een netwerk opbouwt van mensen in en buiten de organisatie waarop hij een beroep kan doen als dat nodig is zodat hij snel en effectief mensen kan doorverwijzen. Daarnaast kan hij goed omgaan met veel verschillende soorten mensen, zodat mensen voelen dat ze serieus genomen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	De medewerker toezicht en veiligheid schat afstand en tijd juist in en kan zijn positie in de omgeving bepalen zodat hij het publiek goed de weg wijst. De medewerker toezicht en veiligheid weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit, meestal bij de receptie van een gemeentelijke instelling of de receptie van de eigen organisatie. De administratieve ondersteuning betreft het aannemen van telefoontjes, het ontvangen en registreren van bezoekers en het beheren van materialen, zoals sleutels, portofoons e.d.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klantvriendelijke en correcte ontvangst van bezoekers en telefoonbeantwoording en correct beheer van materialen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid communiceert in duidelijke bewoordingen rechtstreeks met de 'klant' (indien nodig in het Engels). Hij maakt nauwkeurige en volledige notities in correct Nederlands voor het doorgeven van berichten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Huisregels bedrijf</li> <li>• ICT-gebruik</li> <li>• Rapporteren</li> <li>• Spreekvaardigheid Engels</li> <li>• Telefoonnotities maken</li> <li>• Telefoonregels; telefoonalfabet (NATO-spellingsalfabet)</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid voert werkzaamheden in de administratieve ondersteuning uit volgens geldende procedures en instructies, bijvoorbeeld volgens telefoonetiquette, regels voor beheer van materialen, met behulp van het bedrijfsprocessysteem van het bedrijf waar hij werkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid bedient de telefooncentrale, alarminstallatie, computers, portofoons en andere voorkomende hulpmiddelen op voorgeschreven, of effectieve en efficiënte wijze om de dienstverlening aan bezoekers zo goed mogelijk uit te voeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid probeert behoeften en verwachtingen van de klant te achterhalen en benadert bezoekers en gebruikers van het gebouw op vriendelijke, voorkomende en dienstverlenende wijze en vraagt regelmatig na of verleende diensten naar tevredenheid zijn uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Geeft voorlichting</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker toezicht en veiligheid geeft voorlichting aan personen over veel voorkomende vormen van criminaliteit: bijvoorbeeld zakkenrollerij of autodiefstal en over preventiemogelijkheden ter voorkoming van criminaliteit. Hij bereidt zijn presentatie voor voert deze vervolgens uit. Hij presenteert cijfers, geeft advies, beantwoordt vragen en voorziet personen van informatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Doelmatig verstrekte voorlichting over veelvoorkomende criminaliteit en enig bewustzijn van de burger over zijn/haar eigen rol daarin. (security awareness bij de burger verhogen)		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid benadert de toehoorders op klantvriendelijke en correcte wijze en controleert of hij de vraag van de toehoorders heeft beantwoord en of er nog openstaande vragen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelse spreekvaardigheid</li> <li>Gebruik tekstverwerkingsprogramma</li> <li>Presentatievaardigheden</li> <li>Security awareness</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid bevordert security awareness door personen te wijzen op risicovol gedrag (eventueel in het Engels) en eventueel door presentaties te geven over preventie en veiligheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De medewerker toezicht en veiligheid draagt de eigen kennis op begrijpelijke wijze aan toehoorders over en weet vragen over het vak (het onderwerp van een presentatie) duidelijk te beantwoorden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 2.3 Handhaver toezicht en veiligheid

### Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein

#### Proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Bereidt een surveillance voor											x	x					x			x
1.2	Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden	x	x				x	x			x	x								x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein</b>			
<b>1.1 werkproces: Bereidt een surveillance voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid ontvangt instructies (bijvoorbeeld in een briefing) waarin hij wordt geïnformeerd over bijzonderheden en ontwikkelingen in zijn zorggebied. Bij een gerichte opdracht stelt hij zich op de hoogte van de doelstelling en instructies van het gerichte toezicht. Hij brengt suggesties in voor de uitvoering van de werkzaamheden, bijvoorbeeld op basis van ervaringen die hij heeft opgedaan. Hij stelt zich op de hoogte van relevante wet- of regelgeving en voert de instructies uit. Hij verzamelt, controleert en onderhoudt hulpmiddelen. De handhaver toezicht en veiligheid plant zelfstandig een surveillance route op basis van prioriteiten en de aan hem verstrekte gegevens.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft de surveillance goed voorbereid en hulpmiddelen zijn goed onderhouden en gereed voor gebruik. Verder heeft hij zo nodig zijn visie en advies wat betreft de uitvoering van de werkzaamheden gegeven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid is altijd en op tijd aanwezig bij briefings, hij handelt volgens de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kaartlezen</li> <li>NATO-alfabet</li> <li>Timemanagement</li> <li>Uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg</li> <li>Vakkennis portofoongebruik.</li> <li>Wetgeving</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid onderhoudt de benodigde materialen en middelen tijdig en op de juiste wijze en controleert de werking voordat hij op surveillance gaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid plant zelfstandig een logische en efficiënte route op basis van door hemzelf of anderen gestelde prioriteiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid neemt veel informatie in zich op en onthoudt de informatie zodat hij deze gericht toepast bij situaties die hij op straat tegen komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein****1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticigheden**

<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid loopt een ronde of voert een specifieke opdracht tot toezicht houden uit. Het toezicht houden kan ook door middel van cameratoezicht gebeuren. De handhaver toezicht en veiligheid signaleert onregelmaticigheden (onveilige, ongezonde, afwijkende situaties) en overtredingen en voert acties uit ter voorkoming van (kleine) criminaliteit, kleine ergernissen en vandalisme. Zo nodig geeft hij signalementen door aan de meldkamer of politie. Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmaticigheden (bijvoorbeeld illegale bouwwerken, achtergelaten wrakken, illegale stortingen en dergelijke) door aan betrokken instanties. Hij roept zo nodig de hulp in van andere diensten (ambulance, politie etc.). Hij rapporteert geconstateerde onregelmaticigheden. Hij verzamelt benodigde gegevens (bewijsmateriaal) en legt deze vast. Hij gaat na of de betrokken instanties actie hebben ondernomen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De (gerichte) surveillance is uitgevoerd volgens afspraak waarbij volgens instructies is gereageerd op (mogelijke) onregelmaticigheden en overtredingen. Er is een rapport opgesteld, signalement gemaakt en doorgegeven en er is nagegaan of de betrokken instanties actie hebben ondernomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid straalt door houding en voorkomen gezag uit, spreekt burgers met overtuiging aan op ongewenst gedrag zodat zij luisteren en de aanwijzingen opvolgen en hij treedt regulerend op bij conflicten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Contacten leggen en onderhouden</li><li>• Inzicht in keuzemogelijkheden en risicoanalyse</li><li>• Observeren/ Rapporteren</li><li>• Procedures en wettelijke richtlijnen</li><li>• Signalementenleer</li><li>• Telefoonnotities schrijven</li><li>• Voorgeschreven (interne) tekstverwerkingsprogramma</li></ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zelfvertrouwen tonen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid herkent onregelmaticigheden en bepaalt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze of optreden en reguleren nodig, gewenst en verantwoord is met afweging van de risico's die hijzelf en anderen hierbij lopen. Zijn handelen kan hij achteraf op een verantwoorde wijze onderbouwen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



**Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein****1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticgheden**

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid toont zich in zijn gedrag naar burgers en collega's betrouwbaar (zegt wat hij doet en doet wat hij zegt), gaat met respect om met mensen van verschillende geaardheid en culturele achtergrond en gaat discreet met gevoelige informatie om, in de wetenschap dat hij een voorbeeldfunctie vervult.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid legt duidelijk en in begrijpelijke bewoordingen aan de burger de redenen uit waarom hij hem aanspreekt en communiceert duidelijk en volledig met bijvoorbeeld politiemedewerkers en geeft onregelmatigheden op heldere wijze door. Hij formuleert volledig, kort en bondig bij rapportages over gebeurtenissen en verwerkt aantekeningen en mutaties in een geautomatiseerd systeem.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid houdt zich nauwgezet aan afgesproken procedures bij het uitvoeren van een algemene en een gerichte surveillance en hij houdt in zijn contacten met publiek rekening met wettelijke richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid bouwt met veel verschillende soorten mensen een goed contact op en stelt zich zodanig op dat hij actief aanwezig en aanspreekbaar is voor publiek en zo nodig kan bemiddelen bij conflicten. Hij gebruikt het eigen netwerk (zowel burgers als collega's binnen en buiten de eigen organisatie) om werkgerelateerde doelen te bereiken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid signaleert onregelmatigheden, schat situaties die een gevaar kunnen opleveren juist in door snel veel informatie op te nemen en intensief gebruik van zijn zintuigen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### Proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treedt corrigerend op	x	x		x		x		x											x	
2.2	Verleent hulp	x	x		x	x	x					x	x							x	
2.3	Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden																				
2.4	Treedt sanctionerend op	x					x		x				x							x	
2.5	Handelt opgelegde sancties administratief af.						x				x			x						x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.1 werkproces: Treedt corrigerend op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid corrigeert overtreders van wet- en regelgeving door hen aan te spreken op hun gedrag. Hij probeert in eerste instantie het ongewenst gedrag te stoppen zonder te sanctioneren en zonodig geeft hij uitleg over regels en preventie. Hij handelt hierbij deëscalerend en zorgt er daardoor voor dat er geen agressie ontstaat of dat de agressie vermindert.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft voor zover mogelijk ongewenst gedrag doen stoppen zonder te sanctioneren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van burgers zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepsethiek</li> <li>• Conflicthantering</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> <li>• Rechts-en wetskennis m.b.t. optreden; Kennis van afspraken in de keten: gemeenschappelijke veiligheidszorg</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalementen)</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid geeft op duidelijke en standvastige wijze aanwijzingen en licht deze toe met als resultaat dat het ongewenst gedrag stopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Zelfvertrouwen tonen</li> <li>• Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid schat de ernst van het incident of de calamiteit in, inclusief de impact van het incident op de veiligheidsgevoelens van bewoners en omstanders en neemt vervolgens op basis van vooraf vastgestelde prioriteitstelling op heldere en duidelijke wijze de maatregelen die nodig zijn om ongewenst gedrag te stoppen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij het opstellen van signalementen en bij de benadering van personen en gaat discreet met informatie om in de wetenschap dat hij een voorbeeldfunctie vervult.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.1 werkproces: Treedt corrigerend op

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid houdt zich bij het corrigerend optreden aan veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg zodat hij zorgvuldig en consequent optreedt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid laat zich niet meeslepen door zijn gevoelens en blijft effectief presteren als hij onder druk moet werken of met agressieve mensen moet omgaan en reageert duidelijk en standvastig.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid spreekt mensen op een deëscalerende wijze aan op ongewenst gedrag door te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid zodat de aangesprokene de consequenties van het ongewenste gedrag inziet en het ongewenste gedrag stopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>			
<b>2.2 werkproces: Verleent hulp</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>Bij incidenten en calamiteiten neemt de handhaver toezicht en veiligheid maatregelen, of ondersteunt andere hulpverleners bij het nemen van maatregelen (zoals afzettingen plaatsen en bemensen, omleiden en regelen van verkeer enz.) om schade bij een incident of calamiteit te beperken rekening houdend met de eigen veiligheid en die van anderen.</p> <p>Hij waarschuwt indien nodig hulpdiensten, houdt de weg vrij en vangt hulpdiensten op.</p> <p>De handhaver toezicht en veiligheid communiceert met de meldkamer, collega's, hulpdiensten en andere betrokkenen. Tijdens het optreden houdt hij overzicht over de situatie en na afloop rapporteert hij volgens instructies.</p> <p>Als er slachtoffers zijn controleert hij de situatie op gevaar voor anderen en zichzelf en zorgt ervoor dat er niet nog meer slachtoffers vallen; hij biedt hulp aan het slachtoffer volgens eerste hulp procedures, houdt overzicht op de situatie en roept zo nodig assistentie in van collega's of van ambulancepersoneel en informeert deze volgens instructies over de situatie. Tijdens het optreden houdt hij overzicht over de situatie en na afloop rapporteert hij volgens instructies.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>Door het alerte, correcte en kalme optreden zijn verdere (ernstige) consequenties van het ongeval voorkomen of beperkt. Er is goed samengewerkt met en helder gerapporteerd aan collega's en hulpdiensten, zo nodig met behulp van communicatiemiddelen. De handhaver toezicht en veiligheid heeft een bijdrage geleverd aan de veiligheid van het publiek en het beperken van materiële en immateriële schade, heeft de juiste hulp op tijd geboden, heeft hulpdiensten op tijd ingeschakeld en heeft een betrouwbare rapportage over incidenten opgesteld.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Inleven in andermans gevoelens</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> <li>• Anderen steunen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen met angstgevoelens, pijn en/of boosheid, zodat zij zich serieus genomen en gesteund voelen en kalmeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht en begrip tonen</li> <li>• Beroepsethiek</li> <li>• Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen, kiss of life, veiligheidsschoenen, gehoorbeschermers)</li> <li>• Levensreddend handelen</li> <li>• Samenwerken en overleggen</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid geeft duidelijke aanwijzingen aan mensen en regelt het verkeer zodanig dat een veilige situatie ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten</b>				
<b>2.2 werkproces: Verleent hulp</b>				
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Zelfvertrouwen tonen</li> <li>Afgewogen risico's nemen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid schat de ernst van het incident of de calamiteit in, inclusief de impact van het incident op de veiligheidsgevoelens van bewoners en omstanders en neemt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze de maatregelen die nodig zijn om de schade zoveel mogelijk te beperken, zorgt ervoor dat hulpdiensten toegang hebben en neemt bij dit alles zo weinig mogelijk risico's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid toont respect voor de integriteit van slachtoffers of betrokkenen en communiceert zorgvuldig en discreet over (de toestand van) het slachtoffer en houdt rekening met mogelijke gevoeligheden van het slachtoffer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid houdt zich bij het optreden bij incidenten en calamiteiten aan veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg, zodat een zo veilig mogelijke situatie ontstaat, daarnaast volgt hij instructies op in het geval politie of andere hulpdiensten de leiding hebben over het optreden, zodat een gecoördineerde actie mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid kiest op basis van de situatie van het slachtoffer de beschikbare (eerstehulp) materialen en middelen en past de juiste eerstehulptechnieken toe om het slachtoffer te stabiliseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Gevoelens onder controle houden</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid laat zich niet meeslepen door zijn gevoelens als hij onder druk moet werken of met agressieve mensen moet omgaan en reageert duidelijk en standvastig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid overlegt met andere hulpverleners over de hulpverlening en maakt zo nodig een taakverdeling zodat een slachtoffer of betrokkenen bij het incident/de calamiteit de juiste hulp krijgen en als het nodig is schakelt hij andere hulpdiensten in en neemt de noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten			
2.2 werkproces: Verleent hulp			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid neemt de situatie snel in zich op, herkent de lichamelijke stoornissen die direct invloed hebben op de vitale lichaamsfuncties en neemt de noodzakelijke eerstehulp maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.4 werkproces: Treedt sanctionerend op

<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid stelt vast of het nodig is, of er een juridische grond is én of hij de bevoegdheid heeft op basis van de procedures die gelden voor de verschillende rechtswegen en die vastgelegd zijn voor de verschillende vormen van ongewenst gedrag om een sanctie op te leggen of een verdachte aan te houden of staande te houden. In dat geval regelt hij zonodig back-up, hij informeert politie, collega's of de meldkamer en zorgt voor de veiligheid van zichzelf, de aangehoudene en anderen. Hij hoort een verdachte en/ of eventuele getuigen en verzamelt zonodig bewijsmateriaal. Als hij besluit tot aanhouding, kiest hij een goed moment om aan te houden, houdt verdachte aan. Vervolgens kan hij getuigen horen, verhoort de pleger van het strafbare feit en verzamelt indien nodig direct of indirect bewijsmateriaal. Hij treedt deëscalerend op wanneer er onrust of agressie ontstaat.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft met behulp van de juiste procedures de wet gehandhaafd met de beschikbare (sanctie)middelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Zelfvertrouwen tonen</li><li>• Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid schat de ernst van het feit in, inclusief de impact op de veiligheidsgevoelens van bewoners en omstanders, hij stelt vast of het nodig is, of er een juridische grond is en of hij de bevoegdheid heeft om een sanctie op te leggen en legt vervolgens op duidelijke en standvastige wijze de juiste sanctie op.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beroepsethiek</li><li>• Conflicthantering</li><li>• Gesprekstechnieken en communicatieve vaardigheden</li><li>• Inzetten diverse gesprekstechnieken</li><li>• Procedures en wettelijke richtlijnen</li><li>• RTGB (RTGB certificaat= Regeling Toetsing Geweldsbeheersing BOA ) inhoud: o.a: Geweldinstructie; Fouilleren; opbrengtechnieken;ontwijken en blokkeringen van stoten en trappen</li><li>• Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalementen)</li><li>• Vakkennis portofoongebruik.</li></ul>



**Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten****2.4 werkproces: Treedt sanctionerend op**

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer handelen</li><li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij het opleggen van een sanctie en gaat discreet om met de informatie die hij heeft over het gepleegde feit.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid past procedures en wettelijke richtlijnen bij het opleggen van de sanctie correct toe zodat juridisch vervolgen mogelijk is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid kiest op basis van de op te leggen sanctie de meest geschikte rapporterings- en opvolgingsdocumenten , zodat juridische vervolgen mogelijk wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid blijft effectief presteren in de (stressvolle) situatie van een sanctieoplegging; hij laat zich niet meeslepen door gevoelens van boosheid of onmacht en reageert rustig op agressief gedrag van de verdachte/overtreder.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid leidt het gesprek en geeft duidelijke uitleg over de redenen van de sanctie zodat de overtreder begrijpt dat de sanctie redelijkerwijs wordt opgelegd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten****2.5 werkproces: Handelt opgelegde sancties administratief af.**

<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid maakt proces-verbaal op van het feit en maakt een schriftelijke verslag dat voldoet aan wettelijk vaststaande eisen. Hij verwerkt de resultaten van het horen van getuigen en de pleger van het strafbare feit en beschrijft de verzamelde bewijsmaterialen. Dit proces-verbaal wordt door de handhaver voorgelegd aan de justitiële en/ of gerechtelijke autoriteiten en is nodig voor de opvolging van een sanctie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid doet de juiste administratieve afwerking van een proces-verbaal zodat de officier van Justitie de mogelijkheid heeft om vervolging in te stellen tegen de verdachte en het de rechter mogelijk te maken een beslissing te nemen omtrent de strafbaarheid van de verdachte.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid combineert en controleert de beschikbare gegevens zodat het proces-verbaal alle informatie bevat die relevant is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van juridische procedures (BOA)</li><li>• Kennis van Wetgeving- en regelgeving (BOA)</li><li>• Opmaken van proces-verbaal (BOA)</li><li>• Rapporteren</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ethisch handelen</li><li>• Integer handelen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen en/of relaties geen rol spelen en gaat discreet om met de informatie die hij tot zijn beschikking heeft bij het verzamelen en verwerken van de gegevens, zodat het proces-verbaal met de benodigde objectiviteit is opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li><li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid verwerkt alle relevante informatie op gestructureerde wijze in het proces-verbaal, formuleert een in correct Nederlands, in begrijpelijke bewoordingen en zonder het gebruik van al te veel vakjargon.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid past in voorkomende situaties de voor hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving, bevoegdheden, rechtsgebieden en bezwaarprocedures toe in voorkomende situaties en legt deze zo nodig uit aan betrokkenen, zodat een verdachte op grond van het Proces-verbaal kan worden veroordeeld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

#### Proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Informeert en verwijst mensen						x	x		x		x	x		x				x		x
3.2	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit										x	x			x					x	
3.3	Geeft voorlichting									x		x							x		
3.4	Creëert en gebruikt netwerk					x		x	x										x		

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Handhaver toezicht en veiligheid**

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid staat tijdens een surveillance, mensen met vragen te woord en stelt zich dienstverlenend op. Hij beantwoordt vragen over dienstverlening, routes, gemeentelijke maatregelen, bij controles geeft hij informatie over bijvoorbeeld vergunningen en ontheffingen en verwijst indien nodig door naar publicaties, organisaties of personen. Hij raadpleegt zo nodig relevante informatiebronnen. Als de handhaver toezicht en veiligheid zich in een meldkamer bevindt, informeert hij collega's en partners in de keten goed over resultaten van cameratoezicht en binnengekomen meldingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft publiek, collega's en partners juist geïnformeerd of doorverwezen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid staat het publiek respectvol te woord, ongeacht hun geaardheid, culturele of etnische achtergrond. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engels</li> <li>Gesprekstechnieken, actief luisteren, samenvatten</li> <li>Gps- en/ of kaartlezen</li> <li>Relaties opbouwen en netwerken</li> <li>Ruimtelijk inzicht, kaart lezen; Kennis van (sociale) kaart van de omgeving.</li> <li>Vakkennis portofoongebruik.</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid voert werkzaamheden in de administratieve ondersteuning uit volgens geldende procedures en instructies bijvoorbeeld volgens telefoonetiquette, regels voor communicatie met collega-hulpdiensten met het bedrijfsprocessysteem van het bedrijf waar hij werkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid bedient de telefooncentrale, alarminstallatie, computers, portofoons en andere voorkomende hulpmiddelen op voorgeschreven, of effectieve en efficiënte wijze om de communicatie met collega's en andere hulpdiensten zo effectief mogelijk uit te voeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid raadpleegt relevante informatiebronnen als hij dat nodig acht om het publiek deskundig te woord te staan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>				
<b>3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen</b>				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid achterhaalt door het stellen van open vragen de klantvraag en is bij de benadering van de 'klant' vriendelijk en behulpzaam, bovendien controleert hij bij de 'klant' of de vraag beantwoord is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid geeft duidelijk uitleg aan 'klanten' en controleert of zij begrijpen wat hij heeft gezegd en hij speelt in op reacties van de vraagsteller, dit alles op een vertrouwenwekkende wijze waaruit deskundigheid spreekt. (Indien nodig spreekt hij in het Engels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid zorgt ervoor dat hij een netwerk opbouwt van mensen in en buiten de organisatie waarop hij een beroep kan doen als dat nodig is zodat hij snel en effectief mensen kan doorverwijzen. Daarnaast kan hij goed omgaan met veel verschillende soorten mensen, zodat mensen voelen dat ze serieus genomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid schat afstand en tijd juist in en bepaalt zijn positie in de omgeving zodat hij het publiek goed de weg wijst en hij weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt ervoor dat de veiligheid nooit in het geding komt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid voert administratieve handelingen uit, zoals het rapporteren aan leidinggevend, het maken van overzichten, raadplegen van geautomatiseerde bestanden, en het geven van een conceptreactie op door burgers ingediende bezwaren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft zijn leidinggevende juist geïnformeerd en administratieve afhandeling juist uitgevoerd		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid (indien nodig in het Engels) rapporteert nauwkeurig en volledig aan zijn leidinggevende en schrijft in correct Nederlands een conceptreactie op door burgers ingediende bezwaren, zodat deze voor de burger begrijpelijk en acceptabel zijn en zodat de leidinggevende de reactie goed kan gebruiken voor een definitieve reactie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Huisregels bedrijf</li> <li>• ICT-gebruik</li> <li>• Kennis van juridische procedures</li> <li>• Kennis van Wetgeving- en regelgeving</li> <li>• Raadplegen bestanden, opzoeken informatie in geautomatiseerde bestanden</li> <li>• Rapporteren</li> <li>• Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid</li> <li>• Spreekvaardigheid Engels</li> <li>• Telefoonnotities maken</li> <li>• Telefoonregels; telefoonalfabet (NATO-spellingsalfabet)</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid schrijft een conceptreactie op een bezwaarschrift volgens vooraf bekende procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid raadpleegt relevante informatiebronnen als hij dat nodig acht om een deskundige reactie op bezwaarschriften te geven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit****3.2 werkproces: Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid leest de gegevens uit het bezwaarschrift nauwkeurig en begrijpt de strekking en combineert de inhoud met met zijn vakkennis om reacties op bezwaren te geven.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Geeft voorlichting</b>			
<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid geeft voorlichting aan personen over veelvoorkomende vormen van criminaliteit: bijvoorbeeld zakkenrollerij of autodiefstal en over preventiemogelijkheden ter voorkoming van criminaliteit. Hij bereidt zijn presentatie voor voert deze vervolgens uit. Hij presenteert cijfers, geeft advies, beantwoordt vragen en voorziet personen van informatie zodat zij maatregelen kunnen treffen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Doelmatig verstrekte voorlichting over veelvoorkomende criminaliteit en enig bewustzijn van de burger over zijn/haar eigen rol daarin. (security awareness bij de burger verhogen)		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid benadert de toehoorders op klantvriendelijke en correcte wijze en controleert of hij de vraag van de toehoorders heeft beantwoord en of er nog openstaande vragen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelse spreekvaardigheid</li> <li>Gebruik tekstverwerkingsprogramma/ multimedia</li> <li>Presentatievaardigheden/ werkvormen/ technieken</li> <li>Security awareness</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid bevordert security awareness door personen te wijzen op risicovol gedrag (eventueel in het Engels) en door presentaties te geven over preventie en veiligheid aansluitend bij de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De handhaver toezicht en veiligheid draagt de eigen kennis op begrijpelijke wijze aan anderen over en beantwoordt vragen over het vak (het onderwerp van een presentatie) duidelijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



**Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit****3.4 werkproces: Creëert en gebruikt netwerk**

<b>Omschrijving</b>	De handhaver toezicht en veiligheid legt contacten met allerlei relevante partijen in zijn werkgebied. Hij heeft kennis van de 'sociale kaart' in zijn werkgebied. Hij neemt deel aan overleggen (in bijvoorbeeld wijkprojecten, integraal buurtoverleg) die plaatsvinden in het kader van gemeenschappelijke veiligheidszorg vanuit zijn functie en bevoegdheden als handhaver. Hij heeft een signaalfunctie voor collega's van de eigen afdeling en andere gemeentelijke afdelingen betreffende inrichting, kwaliteit en onderhoud van de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld parkeervoorzieningen, speelterreinen, straatverlichting e.d. Kortom, hij brengt problemen van veiligheid en leefbaarheid in beeld bij de eigen organisatie en bij de organisaties waarmee wordt samengewerkt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handhaver toezicht en veiligheid heeft een actief netwerk en speelt een actieve rol in overleggen met andere spelers in de veiligheidsketen en heeft kennis van afspraken en beleid over belangrijke onderwerpen en communiceert deze in zijn eigen organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid houdt in de contacten met burgers ogen en oren open en vraagt door om de kern van de vraag van burgers, (ook deelnemers aan bijvoorbeeld buurtpreventieprojecten; vrijwilligers in buurthuizen, etc.) te achterhalen, voldoet aan verwachtingen van burgers door ze serieus te nemen en indien nodig acties te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analysetechnieken</li><li>• Communicatieve vaardigheden; diverse gesprekstechnieken</li><li>• Kennis van doelgroepen</li><li>• Kennis van sociale kaart, betrokken partijen</li><li>• Rapporteren</li><li>• Sociale vaardigheden; klantvriendelijkheid</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overeenstemming nastreven</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid overlegt en onderhandelt, op basis van argumenten, over aanpak en uitvoering van beleidsmaatregelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li><li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid legt voor zijn werk relevante contacten in de veiligheidsketen en blijft deze contacten positief benaderen ondanks mogelijke menings- en belangenverschillen of conflicten; hij stelt het algemeen belang boven zijn persoonlijke gevoelens.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	De handhaver toezicht en veiligheid participeert in de veiligheidsketen en hij overlegt met, informeert op eigen initiatief en raadpleegt collega's, zodat hij bijdraagt aan een goede samenwerking waardoor een transparante taakverdeling ontstaat, gebruikmakend van ieders deskundigheid en bevoegdheid.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door ontwikkelaars van ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie.

Het kwalificatiedossier 2008-2009 is uitgebreid met een extra uitstroom, de handhaver toezicht en veiligheid. Hierdoor is het hele dossier op een aantal punten aangepast.

Voor de ontwikkeling van het kwalificatieprofiel van de Handhaver toezicht en veiligheid is samengewerkt met een expertgroep met werkvelddeskundigen (zowel uit het bedrijfsleven als het scholingsveld), het bestuur van de Landelijke Vereniging Belangengroep Stadtoezicht, vertegenwoordigers van de Politieacademie en van de PolitieOnderwijsraad en van de Vexpan (overkoepelende organisatie van Parkeerbeheerbedrijven).

De expertgroepbijeenkomsten zijn geweest op 13 april 2007 en 12 juli 2007.

De verslagen zijn opgeslagen in het projectarchief.

Op grond van de reacties is het dossier aangepast en voorgelegd aan leden van de Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid van ECABO op 6 september 2007/ De Adviescommissie heeft het dossier op inhoud goedgekeurd.

De samenstelling van de Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid is:

Voorlopige voorzitter: een vertegenwoordiger namens ECABO

Leden:

- een vertegenwoordiger namens de Politieonderwijsraad
- een vertegenwoordiger namens de Politieacademie
- een vertegenwoordiger namens de Belangengroep Stadtoezicht (voorzitter bestuur)
- een vertegenwoordiger namens het ministerie van Binnenlandse Zaken en koninkrijksrelaties
- een vertegenwoordiger namens het ministerie van Justitie
- een vertegenwoordiger namens de MBOraad

In november 2007 wordt het dossier voorgelegd aan de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO.

De Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestaat uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers (Rabobank Nederland en Holland Casino), twee vanuit werknemersorganisaties (FNV Bondgenoten en MHP De Unie), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (Schoevers opleidingen), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad), en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het hbo.

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Toezicht en veiligheid liggen de beroepscompetentieprofielen:

Beroepscompetentieprofielen:

- Assistent toezichthouder (9 juni 2004)
- Medewerker stadstoezicht (9 juni 2004)
- Doorstroom politie (4 oktober 2004)
- Handhaver toezicht en veiligheid (1 maart 2007)

In 2004 heeft de Landelijke Vereniging Belangengroep Stadstoezicht het beroepscompetentieprofiel Medewerker stadstoezicht gelegitimeerd en de Politieacademie het beroepscompetentieprofiel Doorstroom Politie.

In maart 2007 heeft de Adviescommissie Bestuur voor de Publieke Veiligheid van ECABO het Beroepscompetentieprofiel goedgekeurd.

### *De verwantschap tussen de gebruikte beroepscompetentieprofielen*

Uit de vergelijking blijkt dat de BCP's Medewerker stadstoezicht en Doorstroom politie zich richten op het houden van toezicht in het publieke domein. Het beroepscompetentieprofiel Assistent toezichthouder richt zich hier ook op, alleen op een lager niveau. De assistent toezichthouder assisteert bij het toezicht houden in het publieke domein. Het BCP was opgenomen in een apart kwalificatieprofiel omdat dat duidelijk moest maken dat voor de assistent ook doorstroming naar het domein particuliere beveiliging mogelijk is.

De onderliggende BCP's voor de Medewerker toezicht en veiligheid, het beroepscompetentieprofiel Doorstroom politie en het beroepscompetentieprofiel Medewerker stadstoezicht, vertonen grote verwantschap op het niveau van de kerntaken.

Het BCP Handhaver toezicht en veiligheid heeft alleen betrekking op het kwalificatieprofiel van de uitstroom Handhaver toezicht en veiligheid.

Binnen de sector Orde en veiligheid zijn er meerdere BCP's die qua inhoud overlap vertonen met de BCP's Medewerker stadstoezicht en Doorstroom politie. Een voorbeeld is het BCP Beveiliging. Bij het BCP Beveiliging staan ook de taken surveilleren, controleren, optreden bij incidenten en calamiteiten en het service verlenen centraal. De reden waarom beveiliging en stadstoezicht en doorstroom politie niet in één kwalificatieprofiel zijn verwerkt is dat er voor de beveiligingsopleidingen aanvullende eisen gelden, zoals de kwaliteit bevorderende dienstverlening (KBD), legitimatiebewijzen en het SVPB-examen. Het verenigen van deze BCP's in één kwalificatieprofiel is om deze redenen niet wenselijk.

Het BCP Handhaver toezicht en veiligheid is de basis van het kwalificatieprofiel Handhaver toezicht en veiligheid en heeft voor een deel overlap met het BCP van de Medewerker stadstoezicht. Het BCP van de Handhaver toezicht en veiligheid beschrijft ook de toezichthoudende functie, maar is uitgebreid op het gebied van handhaving en sanctioneren voor de handhaver.

Er is overleg geweest in juli 2007 met Kenniscentrum Aequor over de mogelijke overlap en verwantschap met een door hen ontwikkeld profiel "Milieu en ruimte- inspecteur. De conclusie van dit gesprek is geweest dat er wel verwantschap is met de profielen van toezicht en veiligheid, maar het Aequorprofiel is erg specialistisch en begeeft zich meer op het gebied van controleren en uitgeven van (milieu)vergunningen en minder in het toezien en handhaven op gedrag.

Op dit moment is er geen aanleiding gevonden om de dossiers te koppelen, wat niet uitsluit dat dit in een later stadium wel mogelijk is.

-

Deze eisen zijn beschreven in de Wet en de Regelgeving particuliere beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR, RPBR).

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

### Kwalificatiedossier "oude stijl"

- Voor het ontwikkelen van het competentiegerichte kwalificatiedossier 'oude stijl' (versie 2005-2006) zijn de BCP's Assistent toezichthouder, Medewerker stadstoezicht en Doorstroom politie vertaald naar het Kwalificatieprofiel Assistent toezicht en veiligheid 2005-2006 en het Kwalificatieprofiel Medewerker toezicht en veiligheid 2005-2006. De kerntaken, competenties en beheersingscriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn grotendeels overgenomen in het kwalificatieprofiel. Wijzigingen in kerntaken en competenties zijn voortgekomen uit de expertmeetings van 16 juni en 29 juni 2004.

De deelnemers aan de expertmeetings vonden het kwalificatieprofiel Assistent toezicht en veiligheid en het kwalificatieprofiel "Medewerker toezicht en veiligheid herkenbaar voor niveau's 1 en 2. Inhoudelijk zijn een aantal niveauwijzigingen voorgesteld. Deze wijzigingen lagen vooral op het vlak van verantwoordelijkheid: zelf alles afhandelen of inzetten van juiste vervolgacties.

Er heeft een vertaalslag plaatsgevonden van succescriteria naar beheersingscriteria (van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar). De succescriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn grotendeels overgenomen, maar op een aantal punten zijn de criteria na raadpleging van de experts (expertmeeting d.d. 16 en 29 juni 2004) aangepast aan de eisen die aan een beginnend beroepsbeoefenaar worden gesteld.

### Kwalificatiedossier 'verbeterd format' 2007-2008

Bij het omzetten van het kwalificatieprofiel 2005-2006 naar het kwalificatieprofiel 'verbeterd format' is gebruik gemaakt van de hierboven beschreven vertaalslag. De inhoud van het kwalificatieprofiel 2005-2006 is dan ook overgenomen.

Aanpassingen:

- De naam van het dossier is veranderd in Toezicht en veiligheid omdat de dossiers van de Assistent toezicht en veiligheid en Medewerker toezicht en veiligheid zijn samengevoegd.
- De Kerntaken 1 en 4 uit het 'oude' dossier: 1. "Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein" en 4. "Handhaaft specifieke gemeentelijke verordeningen", zijn samengevoegd tot een kerntaak 1 "Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein", omdat ECABO van mening is dat het voor een kerntaak niet uitmaakt waarop wordt toegezien, voor de burger is een feit uit het Burgerlijk Wetboek vergelijkbaar met een Algemene Politieverordening. Het toezien op specifieke gemeentelijke verordeningen is niet wezenlijk anders dan het toezien op de openbare ruimte.

### Kwalificatiedossier 2008-2009

- Door de aanvulling met een nieuwe uitstroom 'handhaver toezicht en veiligheid, zijn er wijzigingen aangebracht in de kerntaken en werkprocessen zodat de verschillen inzichtelijk worden.

Bij kerntaak 1: werkproces 1.2 is de titel veranderd, de titel is iets algemener gesteld om ook recht te doen aan de werkelijke inhoud, namelijk bij werkproces 1.2 hoort ook aanspreken van publiek.

Bij kerntaak 2: De kerntaaktitel is aangevuld met calamiteiten omdat het oorspronkelijke werkproces 2.1 vervalt en de hele kerntaak 2 het proces beschrijft van optreden tot en met sanctioneren.

Bij kerntaak 2: Alle werkprocesnamen zijn gewijzigd omdat door de toevoeging van het specifieke handhavingswerkproces: 'sanctioneren' algemenere namen nodig waren.

Daarmee kan de scheidslijn tussen MTV en HTV beter worden onderscheiden

Kerntaak 3 De werkprocessen zijn ongewijzigd, alleen voor de handhaver is een extra werkproces toegevoegd, namelijk : 'creëert en gebruikt netwerk'

- Ook in dit nieuwe dossier van het KP Toezicht en veiligheid is grote verwantschap te vinden met de opleiding Assistent Politie en politiemedewerker van de Politieacademie.

In overleg met medewerkers van Politieacademie en Politieonderwijsraad, is een vergelijking gemaakt met de kerntaken uit het profiel Medewerker toezicht en veiligheid en het profiel Handhaver toezicht en veiligheid en de kernopgaven uit het profiel van het politieonderwijs. Dit heeft tot gevolg dat er aanpassingen en aanvullingen in het kwalificatieprofiel van de medewerker toezicht en veiligheid en dat van de handhaver toezicht en veiligheid hebben plaatsgevonden, zodat een betere afstemming en vergelijking tussen de profielen mogelijk is.

Certificeerbare eenheden

- Dit dossier bevat, evenals het vorige competentiegerichte kwalificatieprofielen (2005-2006), geen certificeerbare eenheden. De reden die hiervoor tijdens een expertmeeting werd aangevoerd was dat de opleidingen in zijn geheel moeten worden gevolgd om als volwaardig assistent of medewerker toezicht en veiligheid te kunnen functioneren. Er zijn geen op zichzelf staande onderdelen die arbeidsmarktrelevantie hebben. Dit standpunt is in juni 2006 geverifieerd bij de Landelijke Vereniging Belangengroep stadstoezicht met hetzelfde resultaat.

## 2.4 Discussiepunten

### Discussiepunten 2007/2008

Samenvoeging dossiers 'Assistent toezicht en veiligheid' en 'Medewerker toezicht en veiligheid'.

In de totstandkoming van het dossier is besloten het kwalificatieprofiel van de Assistent toezicht en veiligheid en de Medewerker toezicht en veiligheid toch samen te voegen in een dossier het dossier "Toezicht en veiligheid".

Hiervoor is gekozen omdat de verwantschap tussen de twee uitstromen zo groot is dat onlogisch is om ze niet samen te voegen. In het 'oude' kwalificatieprofiel was gekozen voor twee aparte dossiers omdat daarmee de doorstroom naar bijvoorbeeld de opleiding Beveiligers eerder als logisch zou worden gezien. Dit is nu opgelost door bij de uitstroom Assistent toezicht en veiligheid nadrukkelijk te vermelden dat een opleiding tot Beveiligers als vervolgstap zeer goed mogelijk is.

### Discussiepunten 2008/2009

De discussiepunten bij de totstandkoming van het dossier handhaver toezicht en veiligheid hebben de volgende discussies opgeleverd:

- Het werkproces "houdt verdachten aan" is gewijzigd in Werkproces 2.3 "Maakt gebruik van wettelijke toegekende bevoegdheden versus werkproces 2.4 voor de handhaver: sanctioneert"

In de vorige versie van het dossier was het werkproces 'houdt verdachten aan' opgenomen. Dit om aan te geven dat aanhouden weliswaar geen specifieke bevoegdheid is van de assistent of de medewerker maar dat wel van een medewerker toezicht en veiligheid kan worden verwacht dat hij de regels kent en tot aanhouden overgaat bij een overtreding op 'heterdaad' als dat op enig moment redelijkerwijs noodzakelijk is.

- In de discussie hieromtrent is gesproken over het verschil tussen aanhouden bij heterdaad (een recht/plicht die geldt voor alle burgers) en aanhouden, staande houden en sanctioneren. Uiteindelijk is gekozen voor de wat algemenere term bij de assistent en de medewerker voor: "maakt gebruik van wettelijke toegekende bevoegdheden"

Een medewerker toezicht en veiligheid mag alleen aanhouden bij betrappen op heterdaad, zoals in feite alle burgers mogen, maar zal daar wellicht eerder gebruik van maken dan een gewone burger. In ieder geval zal dat van hem verwacht worden door burgers. Daarnaast kan ook een medewerker toezicht en veiligheid bevoegdheden krijgen toegekend waarmee zij meer mogen dan een gewone burger. Om het onderscheid tussen de medewerker en de handhaver te verduidelijken is gekozen voor deze formulering. De handhaver toezicht en veiligheid heeft altijd bevoegdheid tot sanctioneren, maar wel voor een beperkt gebied in de handhaving. In de beëdiging van een Bijzonder opsporingsambtenaar wordt aangegeven voor welke specifieke rechtsgebieden en onderdelen de handhaver bevoegd is.

- Administratieve werkzaamheden.

Voor de handhaver toezicht en veiligheid zijn de administratieve werkzaamheden in twee kerntaken verspreid. Dit heeft te maken met het onderscheid dat in de expertmeetings werd gemaakt tussen dienstverlenende administratieve taken en de administratieve afhandeling van PV's. Deze laatste taak is nadrukkelijk verbonden met het opleggen van de boete dus hoort bij de kerntaak treedt op bij incidenten en calamiteiten. De andere administratieve taken passen meer bij dienstverlening aan een team of aan de manager in de voorbereidende en plannende sfeer.

- Benamingen werkprocessen

In de omschrijving van de werkprocessen hebben we geprobeerd om in zo algemeen mogelijke termen te beschrijven. Het probleem hierbij was dat benamingen en terminologieën bij de verschillende rechtsgebieden kunnen verschillen. Bijvoorbeeld : in het strafrecht spreekt men van een verdachte, in de Wet Mulder spreekt men van een overtreder.

Het voert te ver om in het dossier per handhavingsrechtsgebied te alle verschillen te benoemen, bijvoorbeeld welke instrumenten en bevoegdheden de handhaver gebruikt. Terminologieën kunnen hierdoor verschillen. Wij hebben geprobeerd om steeds de juiste terminologieën te gebruiken bij benoemde voorbeelden, werkzaamheden of bevoegdheden. Het kan voorkomen dat bij een beschrijving er meerdere rechtsgebieden van toepassing zijn die wij niet alle hebben benoemd.

De Adviescommissie Bestuur Publieke Veiligheid heeft in haar reactie op het dossier gevraagd om aan het dossier Multicultureel vakmanschap toe te voegen. Dat is gebeurd in deel B, Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening.



De Adviescommissie heeft geadviseerd om bij de branchevereisten toe te voegen dat de Praktijkopleiderstraining van ECABO verplicht is aan praktijkopleiders van Medewerkers Toezicht en Veiligheid. van ECABO verplicht is aan praktijkopleiders van Medewerkers Toezicht en Veiligheid.

Verder adviseert de Adviescommissie aan scholen om bij de intake voor de start van de opleiding eisen te stellen aan deelnemers op het gebied van fysieke gezondheid en algemene geschiktheid voor het beroep, dit is niet expliciet opgenomen in de branchevereisten.

In de expertgroepbijeenkomsten is vaak gesproken over het al dan niet opnemen van het RTGB certificaat.

Het resultaat van de discussie is dat het RTGB certificaat geen vereiste is voor de diplomering van HTV, maar dat de inhoud van RTGB wel is opgenomen bij vakkennis en vaardigheden.

RTGB certificaat= Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Buitengewoon Opsporingsambtenaar

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

>

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Activiteiten t.b.v. onderhoud kwalificatie-structuur	<p>Als kenniscentrum vervult ECABO een brugfunctie tussen het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Een van de primaire taken van ECABO is de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur. Hiervoor verzamelen adviseurs van ECABO actief en continu actuele informatie over de sectoren in de ESB&amp;I sector. Daarbij is het opbouwen en onderhouden van contacten met en het creëren van draagvlak bij de belangrijkste stakeholders (uit onderwijs en bedrijfsleven) van cruciaal belang. Deze activiteiten worden uitgevoerd voor de volgende negen sectoren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secretarieel</li> <li>2. Bedrijfsadministratie</li> <li>3. Commercieel</li> <li>4. Bank- en verzekeringswezen</li> <li>5. ICT</li> <li>6. Juridisch</li> <li>7. Informatiedienstverlening</li> <li>8. Orde en veiligheid</li> <li>9. Kunst</li> </ol> <p>Het in kaart brengen van de ontwikkelingen in deze negen sectoren ten behoeve van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur ESB&amp;I geschiedt door: <i>Arbeidsmarktonderzoek</i></p> <p>Zowel periodiek als incidenteel verricht ECABO kwantitatief én kwalitatief arbeidsmarktonderzoek. Een voorbeeld daarvan is de jaarlijkse Marktmonitor die wordt gepubliceerd via de website van ECABO. Ook op sectoraal niveau wordt, wanneer daar aanleiding voor is, onderzoek verricht. <i>Het produceren van sectorschetsen</i></p> <p>Voor elke sector wordt in een doorlopend actualiseringproces een sectorschets opgesteld met daarin de meest recente informatie over ontwikkelingen in de betreffende sector. Voor het ontwikkelen van deze sectorschetsen houden de adviseurs de trends en ontwikkelingen in de gaten. Deze trends en ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn tot aanpassingen in dossiers.</p> <p><i>Netwerkonderhoud</i></p> <p>Regelmatig netwerkonderhoud met deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs is een belangrijk middel voor het vergaren van informatie over de sector. Leden van de bestuurslagen van ECABO als ook externe contacten worden hiervoor benaderd. Adviseurs van de binnendienst en van</p>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	<p>2009-2010</p> <p>Gedurende de experimenteerperiode</p>

	<p>de buitendienst (BPV) van ECABO zijn hier intensief bij betrokken. <i>Digitale platforms</i></p> <p>Voor elke sector is een digitaal platform (via <a href="http://ecabo.nl">ecabo.nl</a>) beschikbaar. Het is een communicatiemedium en informatiebron voor externe en interne gebruikers. Via de digitale platforms wordt sectorale informatie snel verspreid en kunnen vragen beantwoord worden. Daarnaast bevat het digitale platform de mogelijkheid om bezoekers te vragen naar hun mening over een bepaald onderwerp. <i>Blauwdruk: vergelijking reguliere en niet reguliere opleidingen</i></p> <p>De blauwdruk van reguliere en niet reguliere opleidingen creëert transparantie tussen verschillende opleidingen en certificeringlijnen. Door het vergelijken van de (reguliere) kwalificaties met soortgelijke niet reguliere opleidingen (particuliere opleidingen) kunnen ook trends en ontwikkelingen getraceerd worden. <i>Kenniskringen Btg ESB&amp;I</i></p> <p>Sectoradviseurs van ECABO nemen deel aan de kenniskringen van de Btg ESB&amp;I. Deze kenniskringen zijn vooral bedoeld voor coördinatoren van onderwijsafdelingen. Tijdens de bijeenkomsten zal ECABO informatie verstrekken over de ontwikkelingen in de verschillende sectoren. Via de kenniskringen ontvangt ECABO signalen over de bruikbaarheid en het gebruik van de kwalificatieprofielen en daarmee zijn de kenniskringen -niet de enige, maar wel- een belangrijke bron van informatie met betrekking tot het tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers van de dossiers. Het tevredenheidsonderzoek wordt gestructureerd uitgevoerd, door middel van vragenlijsten die uitgezet worden, dan wel de basis vormen voor meer diepgaande interviews. Ook onderhoudt ECABO intensief contact met de Btg ESB&amp;I in andere overlegstructuren. Op basis van informatie die voortkomt uit de geschetste activiteiten kan besloten worden om een (of meerdere) kwalificatiedossier(s) opnieuw te bekijken, dan wel te komen tot ontwikkeling van nieuwe of bijgestelde beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers c.q. uitstromen (diploma's). In de verschillende bestuurslagen van ECABO worden hierover besluiten genomen. De Paritaire commissie van ECABO heeft, gezien de werkwijze van ECABO ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden. Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van ECABO zal de Paritaire commissie de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;</li> <li>- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;</li> </ul>		
--	---	--	--

	<p>- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.</p> <p>Vanzelfsprekend zal ECABO aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de paritaire commissie worden aangedragen.</p> <p><i>Continue kwaliteitsverbeteringen</i></p> <p>Gedurende de experimenteerperiode blijft gewerkt worden aan mogelijk noodzakelijke aanscherping met betrekking tot de structuur van het dossier, tekstuele verbeteringen en, specifiek, de kolom vakken en vaardigheden. Het (nog verder) verbeteren van de herkenbaarheid, transparantie maar zeker ook de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers staat hierbij voorop.</p>		
Monitoren van de werking van de ECABO dossiers	<p>Gedurende de experimenteerperiode tot het schooljaar 2010-2011 volgt ECABO actief het werken van de kwalificatiedossiers als informatie- en communicatiemiddel voor de gebruikers. De verlengde experimenteerperiode wordt benut om op basis van ervaringen van de gebruikers over een wat langere termijn gemotiveerd te besluiten tot (eventuele) verdergaande kwaliteitsslagen in de dossiers. Zijn verdergaande aanpassingen noodzakelijk dan worden deze aangebracht vóór de integrale invoering van de LKS in verbeterd format. Met ingang van het schooljaar 2007-2008 zijn hiervoor de volgende initiatieven ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onderzoek, in opdracht van de Paritaire commissie, naar de werking van de competentiegerichtte kwalificatiedossiers in het licht van de informatie- en communicatiewaarde ervan voor gebruikers;</li> <li>- onderzoek naar regionale inkleuring van onderwijsprogramma's op basis van de kwalificatiedossiers;</li> <li>- ECABO heeft in 2007 20 projecten uitgezet waarbij het beoordelen in de BPV centraal staat. Onderwijs en bedrijven communiceren hierover op basis van dossiers en afgeleide producten.</li> <li>- Door middel van vragenlijsten benut ECABO de experimenteerclusters van Herontwerp en de kenniskringen van de Btg ESB&amp;I voor het verkrijgen van informatie over het werken van de kwalificatiedossiers.</li> <li>- ECABO werkt nauw samen met de Stichting Praktijkleren en zal daarbij structureel gegevens verzamelen over de informatiewaarde van de kwalificatiedossiers.</li> </ul>	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	Voor indiening 2009-2010