

4.1 Assistent toezicht en veiligheid

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De werkzaamheden van de assistent toezicht en veiligheid vinden plaats in het publieke domein meestal binnen een gemeente.</p> <p>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.</p>																												
Typerende beroepshouding	<p>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.</p>																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1																												
Rol en verantwoordelijkheden	<p>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.</p>																												
Complexiteit	<p>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.</p>																												
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>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	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		

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	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																										
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

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein			
1.1 werkproces: Bereidt een surveillance voor			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De assistent toezicht en veiligheid heeft de surveillance goed voorbereid en de hulpmiddelen zijn gereed voor gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Discipline tonen 	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"> Communicatieve vaardigheden Vakkennis portofoongebruik.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De assistent toezicht en veiligheid toont bereidheid om hulp en advies te vragen van meer ervaren collega's .	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein			
1.2 werkproces: Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmaticheden			
Omschrijving	De assistent toezicht en veiligheid signaleert onregelmaticheden (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. Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmaticheden 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.		
Gewenst resultaat	De (gerichte) surveillance is uitgevoerd volgens afspraak waarbij volgens instructies is gereageerd op (mogelijke) onregelmaticheden 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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag 	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"> • Communicatieve vaardigheden • Contacten leggen en onderhouden • Engels • Memo's schrijven • Signalementenleer • Voorgeschreven (interne) procedures en wettelijke richtlijnen
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren 	De assistent toezicht en veiligheid formuleert volledig, kort en bondig bij mondelinge rapportages over gebeurtenissen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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
	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																				
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

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten			
2.1 werkproces: Treedt corrigerend op			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De assistent toezicht en veiligheid heeft voor zover mogelijk ongewenst gedrag doen stoppen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen • Anderen steunen 	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"> • Afzetten van gebied • Engels • Kennis van procedures, wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften • Regelen van verkeer • Sociaal/communicatieve vaardigheden • Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalen) • Vakkennis portofoongebruik.
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren 	De assistent toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de benadering van personen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Vlot en bondig formuleren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

2.1 werkproces: Treedt corrigerend op

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Gevoelens onder controle houden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

2.2 werkproces: Verleent hulp

Omschrijving	<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>		
Gewenst resultaat	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 .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Inleven in andermans gevoelens• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen• Anderen steunen	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">• Eerstehulp procedures, o.a. herkennen van bewustzijnsstoornissen• Engels• Gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen (bijv. handschoenen)• Kennis van verband en hulpmiddelen (eerstehulptechnieken)• Sociaal/communicatieve vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

2.2 werkproces: Verleent hulp

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Gevoelens onder controle houden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De aanhouding en/of inbeslagname is rechtmatig en er is een betrouwbare rapportage gemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Inleven in andermans gevoelens• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen• Anderen steunen	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">• Communicatieve vaardigheden, voorkomen van agressief gedrag en reageren op agressief gedrag• Computergebruik: tekstverwerkingsprogramma• Engels• Huisregels en werkinstructies• NATO-alfabet• Portoprotocol• Procedure aanhouden en in beslagname• Rapporteren• Toepassen Arbo-regels• Vakkennis portofoongebruik.• Wetboek v Strafrecht ; regelgeving aanhouden/staande houden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen• Verschillen tussen mensen respecteren	De assistent toezicht en veiligheid laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de signalementbeschrijving en benadering van verdachten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Vlot en bondig formuleren	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk• Gevoelens onder controle houden• Grenzen stellen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit			
3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen			
Omschrijving	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		
Gewenst resultaat	Een juist geïnformeerd of doorverwezen publiek		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Verschillen tussen mensen respecteren 	De assistent toezicht en veiligheid staat het publiek respectvol te woord, ongeacht hun geaardheid, culturele of etnische achtergrond	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekstechnieken, actief luisteren, samenvatten Gps- en/ of kaartlezen Kennis van sociale- kaart van de omgeving. Ruimtelijk inzicht
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Gevoel voor ruimte en richting tonen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Klantvriendelijke en correcte ontvangst van bezoekers en telefoonbeantwoording en correct beheer van materialen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Communicatie op de ontvanger(s) richten	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">Communicatieve vaardighedenHuisregels bedrijfICT-gebruikMemo's makenTelefoonregels; telefoonalfabet (NATO-spellingsalfabet)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces