

4.1 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	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				
X2	x		x	
X1	x	x	x	x

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
		Bedrijven 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																					
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

Kerntaak 1 Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein			
1.1 werkproces: Bereidt een surveillance voor			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De medewerker toezicht en veiligheid heeft de surveillance goed voorbereid en hulpmiddelen zijn goed onderhouden en 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 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"> Communicatieve vaardigheden NATO-alfabet Uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg Vakkennis portofoongebruik. Wetgeving
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> 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)regelmaticgheden			
Omschrijving	<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 signaleringen 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>		
Gewenst resultaat	<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>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag 	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"> • Communicatieve vaardigheden • Contacten leggen en onderhouden • Inzicht in keuzemogelijkheden en risicoanalyse • Kennis van observatietechnieken • Procedures en wettelijke richtlijnen • Signalementenleer • Spreekvaardigheid Engels • Tekstverwerkingsprogramma • Telefoonnotities schrijven • Voorgescreven (interne) gebruik

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

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

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Zelfvertrouwen tonen • Afgewogen risico's nemen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen • Verschillen tussen mensen respecteren 	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"> • 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 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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	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"> • 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)regelmatigheden**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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
		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	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

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten			
2.1 werkproces: Treedt corrigerend op			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De medewerker 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 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"> • Beroepsethiek • Gebruik tekstverwerkingsprogramma • Kennis van procedures, wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften • Ontwikkelen van helikopterview • Sociaal/communicatieve vaardigheden • Spreekvaardigheid Engels • Vaardigheid afzetten van gebied • Vakdeskundigheid in signaleren van gebeurtenissen (tijden + signalementen) • Vakkennis portofoongebruik. • Verkeer regelen
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

2.1 werkproces: Treedt corrigerend op

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Zelfvertrouwen tonen• Afgewogen risico's nemen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen• Verschillen tussen mensen respecteren	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">• 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
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 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">• 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten**2.1 werkproces: Treedt corrigerend op**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">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 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>		
Gewenst resultaat	<p>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 .</p>		
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 	<p>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.</p> <p>(Indien nodig spreekt hij in het Engels)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beroepsethiek • Eerstehulptechnieken: herkennen van bewustzijnsstoornissen • Gebruik tekstverwerkingsprogramma • Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen, kiss of life, veiligheidsschoenen, gehoorbeschermers) • Gesprekstechnieken gericht op slachtofferhulp • Inzicht in belang van samenwerking met andere hulpdiensten • Levensreddend handelen • Spreekvaardigheid Engels • Vaardigheid afzetten van gebied • Verkeer regelen

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

2.2 werkproces: Verleent hulp

Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Zelfvertrouwen tonen• Afgewogen risico's nemen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	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">• 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	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">• 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten			
2.2 werkproces: Verleent hulp			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> 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 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.		
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"> • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen • Anderen steunen 	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"> • Communicatieve vaardigheden, voorkomen van agressief gedrag en reageren op agressief gedrag • Computergebruik: tekstverwerkingsprogramma • Huisregels en werkinstructies • NATO-alfabet • Portoprotocol • Procedure aanhouden en in beslag nemen • Rapporteren • Spreekvaardigheid Engels • Toepassen Arbo-regels • Vakkennis portofoongebruik. • Wetboek v Strafrecht ; regelgeving aanhouden/staande houden • Wetboek van straffordering

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">• Uitoefenen van gezag	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Zelfvertrouwen tonen• Afgewogen risico's nemen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Integer handelen• Verschillen tussen mensen respecteren	De medewerker 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	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">• 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 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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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
		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		
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

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit			
3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Verschillen tussen mensen respecteren 	De medewerker toezicht en veiligheid staat het publiek respectvol te woord, ongeacht hun geaardheid, culturele of etnische achtergrond.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse spreekvaardigheid Gesprekstechnieken, actief luisteren, samenvatten Gps- en/ of kaartlezen Kennis van sociale- kaart van de omgeving. Relaties opbouwen en netwerken Ruimtelijk inzicht Vakkennis portofoongebruik.
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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"> 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 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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit				
3.1 werkproces: Informeert en verwijst mensen				
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Gevoel voor ruimte en richting tonen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit			
3.2 werkproces: Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	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.		
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"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	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"> • Communicatieve vaardigheden • Huisregels bedrijf • ICT-gebruik • Rapporteren • Spreekvaardigheid Engels • Telefoonnotities maken • Telefoonregels; telefoonalfabet (NATO-spellingsalfabet)
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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"> • 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 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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit			
3.3 werkproces: Geeft voorlichting			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Doelmatig verstrekte voorlichting over veelvoorkomende criminaliteit en enig bewustzijn van de burger over zijn/haar eigen rol daarin. (security awareness bij de burger verhogen)		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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"> Engelse spreekvaardigheid Gebruik tekstverwerkingsprogramma Presentatievaardigheden Security awareness
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces