

## 4.1 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         |

## 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<br>Ziet toe op orde en veiligheid in<br>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)regelmatigheden**

|                                     |   |  |   |
|-------------------------------------|---|--|---|
| <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.<br>De handhaver toezicht en veiligheid signaleert onregelmatigheden (onveilige, ongezonde, afwijkende situaties) en overtredingen en voert acties uit ter voorkoming van (kleine) criminaliteit, kleine ergernissen en vandalisme. Zo nodig geeft hij signaleringen door aan de meldkamer of politie. Hij onderhoudt via verbindingsmiddelen contact met de centrale meldkamer en geeft onregelmatigheden (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 onregelmatigheden. 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) onregelmatigheden 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 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>  |

**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<br>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> |

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.2 werkproces: Verleent hulp

|                          |  |   |  |
|--------------------------|--|---|--|
| <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>   |

## Kerntaak 2 Treedt op bij incidenten en calamiteiten

### 2.2 werkproces: Verleent hulp

|                                     |  |   |  |
|-------------------------------------|--|---|--|
| 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> |

| <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 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<br>Voert dienstverlenende<br>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<br>initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en<br>netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen<br>inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach-<br>tingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures<br>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 leidinggevenden, 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>   |