

<b>Kerntaak</b>	<b>1. Ziet toe op orde en veiligheid in het publieke domein.</b>	
<b>Werkproces</b>	<b>1.1 Bereidt een surveillance voor.</b>	<b>Code</b>
<b>Resultaat</b>	Surveillance is goed voorbereid.	1.1R1
	Hulpmiddelen zijn goed onderhouden en gereed voor gebruik.	1.1R2
<b>Prestatie-indicatoren</b>	Is op tijd en aanwezig bij de briefing.	1.1P1
	Neemt informatie op en past deze gericht toe	1.1P2
	Bestudeert (indien nodig) bijbehorende wet en regelgeving.	1.1P3
	Controleert zorgvuldig de werking van materialen en middelen voordat hij op surveillance gaat (zorgt dat ze goed onderhouden zijn).	1.1P4
	Handelt volgens uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg	1.1P5
<b>K&amp;V</b>	Portofoon / NATO-alfabet / Wet- en regelgeving / Communicatie / Gemeenschappelijke veiligheidszorg	1.1KV
<b>Werkproces</b>	<b>1.2 Surveilleert, houdt toezicht en signaleert (on)regelmatigheden.</b>	
<b>Resultaat</b>	Volgens instructies gereageerd op (mogelijke) onregelmatigheden en overtredingen.	1.2R1
	Er is zo min mogelijk onrust en schade ontstaan.	1.2R2
	Er is bijgedragen aan leefbaarheid en veiligheid van het publiek	1.2R3
	Er is een bijdrage geleverd aan een rapport of signalement.	1.2R4
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Observeert (globaal) de omgeving.	1.2P1
	Herkent/signaleert onregelmatigheden en overtredingen tijdig.	1.2P2
	Schat situaties die een gevaar kunnen opleveren juist in door snel veel informatie op te nemen en intensief gebruik van zijn zintuigen.	1.2P3
	Weegt op juiste wijze de risico's af die hijzelf en anderen lopen.	1.2P4
	Concludeert correct of optreden nodig, gewenst en verantwoord is.	1.2P5
	Vraagt op tijd advies en ondersteuning.	1.2P6
	Kan zijn optreden achteraf op een verantwoorde wijze onderbouwen.	1.2P7
	Straalt door houding en voorkomen gezag uit.	1.2P8
	Spreekt burgers met overtuiging aan op ongewenst gedrag zodat zij luisteren en de aanwijzingen opvolgen.	1.2P9
	Treedt op correcte en duidelijke wijze regulerend op bij conflicten.	1.2P10
	Toont zich betrouwbaar naar collega's en burgers.	1.2P11
	Gaat met respect om met mensen van verschillende geaardheid en culturele achtergrond.	1.2P12
	Gaat discreet om met gevoelige informatie.	1.2P13
	Bouwt een goed contact op met veel verschillende soorten mensen.	1.2P14
	Is actief en duidelijk aanwezig en aanspreekbaar.	1.2P15
	Legt duidelijk en in begrijpelijke bewoordingen aan de burger de redenen uit waarom hij hem aanspreekt.	1.2P16
	Communiqueert duidelijk en volledig met bijvoorbeeld politiemedewerkers.	1.2P17
	Geeft onregelmatigheden op heldere wijze door aan instanties.	1.2P18
	Formuleert kort en bondig bij rapportages over gebeurtenissen.	1.2P19
	Verwerkt mutaties correct in een geautomatiseerd systeem.	1.2P20
	Houdt zich aan afgesproken procedures bij het uitvoeren van een surveillance.	1.2P21
	Houdt rekening met wettelijke richtlijnen in zijn contacten met het publiek.	1.2P22
<b>K&amp;V</b>	Observatietechnieken / Risicoanalyse / Communicatie / Telefoon(notities) / Procedures en wettelijke richtlijnen / Signalementenleer / Voorgescreven tekstverwerkingsprogramma / Gemeenschappelijke veiligheidszorg / Engels	1.2KV

<b>Kerntaak</b>	<b>2. Treedt op bij incidenten en calamiteiten.</b>	
<b>Werkproces</b>	<b>2.1 Treedt corrigerend op.</b>	
<b>Resultaat</b>	(Voor zover mogelijk) ongewenst gedrag doen stoppen.	2.1R1
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Schat de ernst van de situatie goed in.	2.1P1
	Neemt op basis van vooraf vastgestelde prioriteitstelling op heldere en duidelijke wijze de maatregelen die nodig zijn om ongewenst gedrag te stoppen en schade te beperken.	2.1P2
	Handelt de-escalierend, zodat agressie beperkt of achterwege blijft.	2.1P3
	Zorgt ervoor dat hulpdiensten toegang hebben, geeft daartoe duidelijke aanwijzingen en regelt het verkeer zodanig dat veilige(re) situatie ontstaat.	2.1P4
	Straalt gezag uit.	2.1P5
	Reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend op emoties van mensen. (zonodig in het Engels)	2.1P6
	Vraagt tijdig advies en ondersteuning, stemt af met anderen en leidinggevende	2.1P7
	Laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de benadering en opstellen van het signalement van personen.	2.1P8
	Gaat discreet om met informatie.	2.1P9
	Informeert of rapporteert volledig, nauwkeurig, vlot en bondig met hulpdiensten	2.1P10
	Overziet situatie, is alert op signalen van publiek, legt verbanden met andere/eerdere incidenten en bespreekt die zonodig met leidinggevende	2.1P11
	Houdt zicht nauwgezet aan veiligheidsvoorschriften, (wettelijke) richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg.	2.1P12
	Volgt instructies op van politie of hulpdiensten zodat gecoördineerde actie ontstaat.	2.1P13
	Houdt zijn gevoelens onder controle.	2.1P14
	Blijft effectief presteren onder druk.	2.1P15
	Reageert duidelijk en standvastig.	2.1P16
<b>K&amp;V</b>	Gebied afzetten / Verkeer regelen / Portofoon / Beroepsethiek / ICT-gebruik / Procedures / Wettelijk richtlijnen / Veiligheidsvoorschriften / Gesprekstechnieken / Sociale vaardigheden / Engels	2.1KV
<b>Werkproces</b>	<b>2.2 Verleent hulp.</b>	
<b>Resultaat</b>	Verdere (ernstige) consequentie van het ongeval zijn voorkomen, door alert, correct en kalm optreden.	2.2R1
	Goede samenwerking en communicatie met collega's en hulpdiensten.	2.2R2
	Heldere rapportage is gemaakt.	2.2R3
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Schat ernst van de situatie in en neemt de noodzakelijke maatregelen om schade zoveel mogelijk te beperken.	2.2P1
	Herkent lichamelijke stoornissen ivm vitale lichaamsfuncties en neemt de noodzakelijke eerste hulpmaatregelen; past eerstehulpmaterialen, -middelen en -technieken toe.	2.2P2
	Geeft duidelijke aanwijzingen aan mensen, regelt het verkeer zodat een veilige situatie ontstaat en hulpdiensten toegang hebben.	2.2P3
	Reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend.	2.2P4
	Overlegt met andere hulpverleners en maakt zonodig een taakverdeling.	2.2P5
	Roept indien nodig de hulp in van andere hulpdiensten.	2.2P6
	Neemt maatregelen om de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.	2.2P7
	Toont respect voor de integriteit van het slachtoffer.	2.2P8
	Communiqueert zorgvuldig en discreet over het slachtoffer en houdt rekening met mogelijke gevoeligheden van het slachtoffer.	2.2P9
	Houdt zicht nauwgezet aan veiligheidsvoorschriften, (wettelijke) richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg.	2.2P10
	Volgt instructies op in het geval politie of andere hulpdiensten de leiding hebben over het optreden.	2.2P11
	Houdt zijn gevoelens onder controle.	2.2P12
Blijft effectief presteren onder druk.	2.2P13	
<b>K&amp;V</b>	Gesprekstechnieken / Beroepsethiek / Levensreddend handelen / Persoonlijke beschermingsmiddelen / Eerstehulptechnieken / Gebiedsafzetting / Verkeersregeling / Engels	2.2KV

<b>Werkproces</b>	<b>2.3 Maakt gebruik van de wettelijk toegekende bevoegdheden.</b>	
<b>Resultaat</b>	Aanhouding en/of inbeslagname is rechtmatig.	2.3R1
	Betrouwbare rapportage is gemaakt.	2.3R2
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Regelt back-up van politie, meldkamer of collega's.	2.3P1
	Neemt duidelijke beslissing tot aanhouding en/of inbeslagname.	2.3P2
	Handelt op het juiste moment, overtuigend en de-escalerend.	2.3P3
	Kan keuze op verantwoorde wijze onderbouwen.	2.3P4
	Straalt gezag uit.	2.3P5
	Vermeldt met overtuiging de redenen van aanhouding en/f inbeslagname.	2.3P6
	Reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend.	2.3P7
	Laat persoonlijke vooroordelen geen rol spelen bij de benadering en opstellen van het signalement van personen.	2.3P8
	Informeert zorgvuldig de opsporingsambtenaar aan wie verdachte wordt overgedragen en rapporteert duidelijk zodat juridische problemen worden voorkomen.	2.3P9
	Past aanhoudingsprocedures en wettelijke richtlijnen toe zodat aanhouding en/of inbeslagname juridische grond heeft.	2.3P10
	Houdt zijn gevoelens onder controle.	2.3P11
Blijft effectief presteren onder druk.	2.3P12	
<b>K&amp;V</b>	Wetboek v Strafrecht / Regelgeving en procedure aanhouden en inbeslagname / Portofoon / NATO-alfabet / rapporteren / ICT-gebruik / Engels	2.3KV

<b>Kerntaak</b>	<b>3. Voert dienstverlenende werkzaamheden uit.</b>	
<b>Werkproces</b>	<b>3.1 Informeert en verwijst mensen</b>	
<b>Resultaat</b>	Publiek is juist geïnformeerd of doorverwezen.	3.1R1
	Mensen die hulp nodig hadden zijn naar hun tevredenheid geholpen	3.1R2
	Mensen voelen zich welkom	3.1R3
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Staat mensen respectvol te woord.	3.1P1
	Geeft duidelijk uitleg en controleert of hij begrepen is.	3.1P2
	Speelt in op reacties van vragenstellers.	3.1P3
	Straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit.	3.1P4
	Schat afstand en tijd juist in en weet waar hij is, zodat hij het publiek goed de weg wijst.	3.1P5
	Weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt er voor dat de veiligheid nooit in het geding komt.	3.1P6
	Gebruikt juiste hulpmiddelen (kaarten/gps/communicatiemiddelen) om klanten zo goed mogelijk te adviseren	3.1P7
	Stelt open vragen om de juiste klantvraag te achterhalen.	3.1P8
	Controleert bij de 'klant' of de vraag beantwoord is.	3.1P9
	Is vriendelijk en behulpzaam.	3.1P10
<b>K&amp;V</b>	Netwerken / Kaartlezen / Sociale kaart / Portofoon / Gesprekstechnieken / Engels	3.1KV
<b>Werkproces</b>	<b>3.2 Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit.</b>	
<b>Resultaat</b>	Bezoekers zijn klantvriendelijk en correct ontvangen	3.2R1
	Telefoon is correct beantwoord	3.2R2
	Materialen zijn correct beheerd	3.2R3
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Communiqueert duidelijk met de klant	3.2P1
	Maakt nauwkeurige en volledige notities in correct Nederlands	3.2P2
	Bedient hulpmiddelen (zoals telefooncentrale, alarminstallatie, portofoons) op voorgeschreven, efficiënte en effectieve wijze.	3.2P3
	Benadert klanten op vriendelijk, voorkomende en dienstverlenende wijze en probeert behoeften en verwachtingen te achterhalen.	3.2P4
	Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit volgens geldende procedures en instructies (zoals telefoonetiquette, regels voor beheer van materialen)	3.2P5
<b>K&amp;V</b>	Telefoon(notities) / Rapporteren / ICT-gebruik / (Schriftelijke) Communicatie / NATO-alfabet / Engels	3.2KV
<b>Werkproces</b>	<b>3.3 Geeft voorlichting.</b>	
<b>Resultaat</b>	Doelmatig verstrekte voorlichting over veelvoorkomende criminaliteit en enig bewustzijn van de burger over zijn/haar eigen rol daarin.	3.3R1
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Wijst personen op risicovol gedrag.	3.3P1
	Draagt de eigen kennis op begrijpelijke wijze over.	3.3P2
	Kan vragen over het vak duidelijk beantwoorden.	3.3P3
	Benadert de toehoorders op klantvriendelijke en correcte wijze.	3.3P4
	Controleert of hij de vraag van de toehoorders heeft beantwoord en of er nog openstaande vragen zijn.	3.3P5
<b>K&amp;V</b>	Presenteren / Security awareness / Engels / ICT-gebruik	3.3KV