

Bijlage S - Functie eisen - per functiegroep - draagvoorschriften kleding

Functies

1. (Object) beveiligiger
2. Receptionist/Host (gastheer/vrouw)
3. Evenementenbeveiligiger
4. Mobiel surveillant
5. Persoonsbegeleider

1. Functie-eisen (object)beveiligiger

De (object) beveiligiger verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen CBR locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de (object) beveiligiger preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is.

Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, basis meldkamer werkzaamheden etc. behoort tot de taken.

Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten:

- is in het bezit van het diploma MBO-2 "Beveiligiger" of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer is aangetoond;
- is in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma). Geldigheidsduur certificaat is 1 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald;
- Bewijs van deelname/certificaat proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (Afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden. Is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering;
- is minimaal ingeschaald bij de Opdrachtnemer in functiegroep Beveiligiger A volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging;
- is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiligiger);
- beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook;
- beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift;
- beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels;
- beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers;
- is in een goede mentale en fysieke gesteldheid;
- is representatief;
- verricht de werkzaamheden in een representatief uniform, dat voorzien is van het vignet "V";
- Hospitality is zeer belangrijk. Op de locaties is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve (object) beveiligiger in te zetten met een groot dienstverlenend karakter. De (object) beveiligiger moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken. Kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw;
- daar waar gewenst voor de uitvoering van de werkzaamheden (en/of voor aanvang van) heeft de medewerker een screening doorlopen met resultaat 'geen bezwaar'.

Kledingvoorschriften:

De (object)beveiligiger is als volgt gekleed:

- Colbert/blazer voorzien van V en bedrijfslogo
- Bijbehorende pantalon/rok
- Overhemd/blouse met lange mouw
- Stropdas/shawl
- Zwarte schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen.
- Indien van toepassing buitenjas.

2. Functie-eisen Receptionist/Host

De receptionist verricht receptiediensten op de aangewezen CBR locaties. Het verrichten van (beperkte) toegangscontrole, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, etc. behoort tot de taken.

Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten:

- heeft minimaal VMBO TL (MAVO) / MBO niveau;
- heeft een training klantgerichtheid en conflicthantering of een gelijkwaardige training gevolgd (met deze training dienen met name praktische vaardigheden te zijn bijgebracht in de omgang naar klanten en hoe situaties tot een conflict voorkomen kunnen worden);
- heeft een training telefoon/intercom of een gelijkwaardige training gevolgd (met deze training dient met name de praktische vaardigheid in het op een juiste en uniforme manier behandelen en afhandelen van telefoon en intercomgesprekken te zijn bijgebracht);
- is in staat om licht administratieve handelingen uit te voeren t.b.v. servicegerichte dienstverlening;
- kan taken op het gebied van ontvangst publiek en informatievoorziening correct uitvoeren (zoals het geven van aanwijzingen, de uitgifte van toegangspassen);
- Hospitality is zeer belangrijk. Bij alle klanten is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve receptioniste(e) in te zetten met een groot dienstverlenend karakter. De receptioniste(e) moet werken volgens procedures, maar ook weten wanneer hij/zij hier van af moet wijken;
- beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook;
- beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift;
- beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels;
- beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers;
- is in een goede mentale en fysieke gesteldheid;
- is representatief;

is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma); Geldigheidsduur certificaat is 1 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald;

- is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED).

Kledingvoorschriften:

De receptionist(e) is als volgt gekleed:

- Colbert/blazer voorzien van bedrijfslogo
- Bijbehorende pantalon/rok
- Overhemd met lange mouw
- Stropdas/shawl
- Zwarte schoenen

3. Functie-eisen evenementenbeveiligers

De beveiligers verrichten beveiligingsdiensten op de aangewezen CBR locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de evenementenbeveilige preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, etc. kan tot de taken behoren.

Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten:

- heeft minimaal VMBO-TL / MAVO niveau;
- is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma); Geldigheidsduur certificaat is 1 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald;
- is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED);
- is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen, conflictantering;
- beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift;
- beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels;
- beschikt over goede omgangsvormen en contactuele eigenschappen met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers;
- is in een goede mentale en fysieke gesteldheid;
- is representatief;
- daar waar gewenst voor de uitvoering van de werkzaamheden (en/of voor aanvang van) heeft de medewerker een screening doorlopen met resultaat 'geen bezwaar';
- Hospitality is zeer belangrijk. Bij alle klanten is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve evenementenbeveilige in te zetten met een groot dienstverlenend karakter. De beveilige moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken;
- Kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw.

Kledingvoorschriften

De evenementen beveilige is als volgt gekleed:

Colbert/blazer voorzien van V en bedrijfslogo

- Bijbehorende pantalon/rok
- Overhemd/blouse met lange mouw
- Stropdas/shawl
- Zwarte schoenen
- Indien van toepassing buitenjas.

Bij een evenement kunnen afwijkende kledingvoorschriften gelden. Dit zal door de verantwoordelijke manager worden bepaald. Het zichtbaar dragen van op of in het lichaam aangebrachte versierselen mag niet.

4. Functie-eisen Mobiele surveillant

De mobiele surveillant verricht opening- en sluitingsdiensten alsmede de reguliere dienstverlening en alarmopvolging op de locaties van de opdrachtgevers.

Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten:

- is in het bezit van het diploma MBO-2 "Beveiliging" of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer is aangetoond;
- is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma);
- is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED);
- is minimaal ingeschaald bij de Opdrachtnemer in functiegroep Mobiel Beveiliging A volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging;
- heeft aantoonbaar minimaal 1 jaar werkervaring als gediplomeerd mobiel beveiliging;
- is in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiliging);
- is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen, conflicthantering;
- beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) op het computernetwerk Word/Excel/Outlook);
- beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift;
- beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels;
- beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden;
- is in een goede mentale en fysieke gesteldheid;
- is representatief;
- verricht de werkzaamheden in een schoon uniform, dat voorzien is van het vignet "V";
- daar waar gewenst voor de uitvoering van de werkzaamheden (en/of voor aanvang van) heeft de medewerker een screening doorlopen met resultaat 'geen bezwaar';
- Hospitality is zeer belangrijk. Bij alle klanten is het gewenst om een correcte en representatieve mobiele surveillant in te zetten met een groot dienstverlenend karakter;
- is in het bezit van rijbewijs B.

Kledingvoorschriften:

De mobiel surveillant is als volgt gekleed:

- De door zijn werkgever versterkte werkkleding en (veiligheid)schoenen, welke regulier door mobiel surveillanten wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.

5. Functie-eisen Persoonsbegeleider

De persoonsbegeleider wordt ingezet voor ambtenaren waartegen niet direct een dreiging bestaat, maar die gezien hun functie of associatie met onderwerpen wel risico lopen. De begeleider bereidt zich grondig voor door de risico's te inventariseren en af te stemmen met betrokken partijen en stelt een draaiboek op voor de begeleiding. De persoonsbegeleider grijpt adequaat in bij onverhoopte incidenten. Deze functionaris moet in staat zijn 'opvallend onopvallend' te kunnen begeleiden conform de wensen van de Afnemer. De persoonsbegeleider weet wat het protocol en de etiquette zijn als het gaat om begeleiding van de 'te beschermen personen' (TBP).

Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten:

- alle eisen zoals al opgenomen bij het profiel (object) beveiligder;
- in het bezit van het certificaat persoonsbeveiligder (via SVPB verkregen);
- kan het eigen specialisme afschermen voor niet ingewijden (onopvallend aanwezig zijn);
- beschikt over voldoende fysieke- en mentale vaardigheden;
- goed situationeel inschattingsvermogen om tijdens persoonsbegeleiding proportioneel en rechtmatig te handelen;
- beschikt over overtuigingskracht;
- in staat om op juiste wijze te handelen en te communiceren in crisis situaties;
- kan omgaan met het spanningsveld tussen de uitoefening van de eigen deskundigheid en de hiërarchische verantwoordelijkheid;
- heeft een representatief voorkomen binnen de door de CBR vastgestelde kaders;
- moet goed in teamverband kunnen werken;
- kan adequaat rapporteren over uitvoerende werkzaamheden of adviseren over de resultaten van ondernomen activiteiten en deze evalueren.

Kledingvoorschriften:

De Persoonsbegeleider is als volgt gekleed:

- Colbert/blazer (zonder opdruk)
- Bijbehorende pantalon/rok
- Overhemd/blouse met lange mouw
- Stropdas/shawl
- Zwarte schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen
- Indien van toepassing buitenjas.

Het zichtbaar dragen van op of in het lichaam aangebrachte versierselen mag niet.