

Bijlage N - Functie eisen

In dit document is per functiegroep de functie eisen opgenomen incl. draagvoorschriften kleding.

Inhoud

1. Functie-eisen (object)beveiliger	2
2. Functie-eisen Hospitality medewerker/ Frontoffice medewerker	3
3. Functie-eisen Scan-medewerker	5
4. Functie-eisen evenementenbeveiliger	7
5. Functie-eisen Mobiele surveillant	8
6. Functie-eisen Persoonsbeveiliger	9
7. Functie-eisen Specialistische beveiliger	10
7. Verkeersregelaar	11

1. Functie-eisen (object)beveiligers

De (object) beveiligers verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen CBR locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de (object) beveiligers 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:

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- een beveiligingsdiploma (minimaal Beveiligers MBO-2);
- een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma);
- een geldig EHBO-diploma;
- is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED);
- 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 Beveiligers A volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging;
- Is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiligers);
- 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;
- Treedt op als gastheer/gastvrouw en creëert een warm en professioneel welkom voor alle bezoekers en deelnemers;
- Beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden en spreekt bezoekers actief, vriendelijk en respectvol aan;
- Beschikt over het vermogen om conflicten of spanningen de-escalerend te benaderen en oplossingsgericht te handelen.
- Kan omgaan met kwetsbare doelgroepen en toont empathie en respect, toont culturele sensitiviteit en handelt inclusief en respectvol richting alle doelgroepen;
- Voert beveiligingstaken uit op een proactieve, rustige en benaderbare manier, zonder een intimiderende uitstraling;
- Is in een goede mentale en fysieke gesteldheid;
- Werkt volgens protocol, maar toont flexibiliteit en oplossingsgerichtheid waar passend en nodig.

Kledingvoorschriften

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

2. Functie-eisen Hospitality medewerker/ Frontoffice medewerker

De Hospitality medewerker/ Frontoffice medewerker verzorgt de ontvangst en begeleiding van bezoekers op de aangewezen CBR-locaties. De werkzaamheden omvatten klantgerichte frontoffice-taken, informatieverstrekking, toegangscontrole, registratieprocessen, telefoon en intercombediening en ondersteuning van examens gerelateerde activiteiten. De medewerker fungeert als hét eerste aanspreekpunt van de locatie en draagt zorg voor een correcte, gastvrije en professionele ontvangst.

Kennis- en vaardigheidseisen

- een beveiligingsdiploma (minimaal Beveiligger MBO-2);
- een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma);
- een geldig EHBO-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 Beveiligger A volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging;
- Heeft een training klantgerichtheid en conflicthantering of een gelijkwaardige opleiding afgerond, inclusief praktische vaardigheden om situaties professioneel en servicegericht op te lossen;
- Heeft een training telefonie/intercom of gelijkwaardig gevolgd en is in staat gesprekken correct, efficiënt en klantvriendelijk te verwerken;
- Is ingewerkt in alle CBR-specifieke processen en beschikt over voldoende kennis om bezoekers, cursisten en examenafnemers correct, tijdig en volledig te informeren;
- Beheerst administratieve werkzaamheden binnen de frontoffice, waaronder bezoekersregistratie, pasuitgifte en verwerking van gegevens in de receptiesystemen;
- Kan informatievoorziening, publieksontvangst en klantbegeleiding zelfstandig uitvoeren;
- Heeft een sterk gevoel voor hospitality en begrijpt het belang van een representatieve, klantvriendelijke en servicegerichte uitstraling richting alle bezoekers;
- Beschikt over aantoonbare kennis van en ervaring met het werken in verschillende frontoffice- en kantoorapplicaties (o.a. Bezoekersregistratiesystemen, Word, Excel, Outlook);
- Beheerst de Nederlandse taal uitstekend in woord en geschrift en is in staat basiscommunicatie in het Engels te voeren ten behoeve van bezoekers;
- Beschikt over goede omgangsvormen, sociale vaardigheden en communicatieve kracht;
- Is representatief in houding, gedrag en uitstraling;
- Is in het bezit van geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig), inclusief jaarlijkse herhaling, en een certificaat voor gebruik van de Automatische Externe Defibrillator (AED).

Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

De frontoffice dient op werkdagen te allen tijde bemand te zijn tussen 07:30 – 17:00 (12:30 – 13:00 pauze). De Hospitality Medewerker/ Frontoffice Medewerker voert onder meer de volgende taken uit:

- Informeren van klanten en bezoekers;
- Verkoop van fysieke gezondheidsverklaringen;
- Toelaten en begeleiden van cursisten;
- Bedienen van de brandmeldcentrale;
- Aanmelden, registreren en gastvrij ontvangen van bezoekers;
- Ondersteuning bij rijtesten en DPR-examens;
- Ontvangst en begeleiding van leveranciers;
- Toezien op een ordelijke en veilige publieksstroom binnen de locatie;
- Signaleren en melden van bijzonderheden en afwijkingen volgens de geldende procedures.

Kledingvoorschriften

De Hospitality Medewerker/ Frontoffice Medewerker is representatief gekleed volgens onderstaande richtlijnen:

- Colbert/blazer voorzien van bedrijfslogo;
- Bijbehorende pantalon of rok;
- Overhemd met lange mouw;
- Stropdas of shawl;
- Zwarte, representatieve schoenen.

3. Functie-eisen Scan-medewerker

Als scanmedewerker voor het CBR ben je verantwoordelijk voor het uitvoeren van een scan bij kandidaten die theorie-examen komen doen. Deze scan gebeurt met behulp van een handscanner en vormt een onderdeel van de standaard toegangscontrole op alle CBR theorie-examenlocaties. Het doel is om te voorkomen dat er communicatieapparatuur wordt meegenomen in de examenzaal. Je draagt bij aan een veilig, betrouwbaar en gastvrij examenproces door kandidaten op correcte wijze te scannen en professioneel te handelen bij afwijkende scanresultaten.

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- Een beveiligingsdiploma (minimaal Beveiligers MBO-2);
- Een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma);
- Een geldig EHBO-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 Beveiligers A volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging;
- Beheersing van de Nederlandse taal is verplicht; Engels is een pré;
- Communicatief vaardig, klantgericht en representatief;
- Bereidheid om een verplichte training te volgen, verzorgd door CBR-trainers, met aandacht voor:
 - Gebruik en bediening van de handscanner;
 - Omgang met kandidaten tijdens het scannen;
 - Interpretatie van scanresultaten en signalen;
 - Handelen bij verschillende scanuitkomsten.
- Lerend vermogen: je staat open voor ontwikkeling en past nieuwe instructies en feedback actief toe.

Taken en verantwoordelijkheden

- Scannen van theorie-examenkandidaten met een handscanner voorafgaand aan het betreden van de examenzaal;
- Interpreteren van scanresultaten en handelen volgens vastgestelde protocollen;
- Kandidaten op hun gemak stellen en welkom heten: hospitality staat centraal;
- De-escalerend kunnen optreden in onveilige of gespannen situaties;
- Doorgeven van bijzonderheden en incidenten aan de Theoriemedewerkers;
- Samenwerken en continu afstemmen met de Theoriemedewerkers voor een soepel verloop van het scanproces;
- Openstaan voor feedback en instructies van de Theoriemedewerkers en deze actief toepassen.

Profielkenmerken

- Servicegerichtheid en gastvrijheid in de omgang met kandidaten;
- Gezag uitstralend en professioneel te werk gaand;
- De-escalerend vermogen in onveilige situaties;
- Samenwerkingsgerichtheid: afstemming met Theoriemedewerkers is cruciaal voor het welslagen van het scanproces.

Werkomstandigheden

- Werklocatie: één van de twintig CBR theorie-examenlocaties;
- Werktijden: volgens rooster en openstelling examenlocatie, inclusief ochtend-, avond- en zaterdagdiensten;
- Staand werk;
- Contact met diverse doelgroepen.

Training

Voordat je kan starten met de werkzaamheden volg je een verplichte training op één van de vier (4) aangewezen CBR-trainingslocaties: Eindhoven, Zwolle, Utrecht of Amsterdam. Na succesvolle afronding van deze training ontvang je een scanpas, waarmee je bevoegd bent om kandidaten te scannen.

Kledingvoorschriften

De scanmedewerker medewerker is representatief gekleed volgens onderstaande richtlijnen:

- Colbert/blazer voorzien van bedrijfslogo;
- Bijbehorende pantalon of rok;
- Overhemd met lange mouw;
- Stropdas of shawl;
- Zwarte, representatieve schoenen.

4. Functie-eisen evenementenbeveiligers

De beveiligers verricht beveiligingsdiensten op de aangewezen CBR locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de evenementenbeveiligers 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.

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- Een beveiligingsdiploma (minimaal Beveiligers MBO-2) of Event Security Officer;
- 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 aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen, conflicthantering;
- 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 evenementenbeveiligers in te zetten met een groot dienstverlenend karakter. De beveiligers moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken;
- Kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw.

Kledingvoorschriften

De evenementen beveiligers 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;
- Het zichtbaar dragen van op of in het lichaam aangebrachte versierselen mag niet.

Let op! Bij een evenement kunnen afwijkende kledingvoorschriften gelden. Dit zal door de verantwoordelijke manager worden bepaald.

5. Functie-eisen Mobiele surveillant

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

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- 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);
- Beschikt over een BHV diploma;
- 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.

6. Functie-eisen Persoonsbeveiliging

De persoonsbeveiliging wordt in uitzonderlijke situaties ingezet ter bescherming en begeleiding van een individuele medewerker van het CBR die, vanwege zijn of haar functie of omstandigheden, mogelijk een verhoogd persoonlijk risico loopt, zonder dat daarbij sprake hoeft te zijn van een directe of concrete bedreiging. De persoonsbeveiliging draagt - indien de situatie dit vereist op onopvallende wijze - zorg voor de veiligheid, de bewegingsvrijheid en het welzijn van de te beschermen persoon en handelt daarbij discreet, professioneel en conform de vastgestelde protocollen. De persoonsbeveiliging opereert binnen de geldende wettelijke kaders en met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en privacy.

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- Alle eisen zoals al opgenomen bij het profiel (object) beveiliging.
- Beschikt over het diploma Beveiliging MBO-2 of een gelijkwaardig, door de Opdrachtnemer aantoonbaar erkend diploma.
- Is in het bezit van een geldig certificaat Persoonsbeveiliging (SVPB of gelijkwaardig).
- Is in het bezit van een geldige beveiligingspas (grijze pas);
- Heeft aantoonbare kennis van wet- en regelgeving die van toepassing is op persoonsbeveiliging.
- Kan effectief rapporteren, signaleren en escaleren conform vastgestelde protocollen.
- Kan personen discreet, onopvallend indien nodig, begeleiden en beveiligen, ook in potentieel risicovolle situaties.
- Kan professioneel en beheerst de-escalerend optreden bij spanningen of incidenten.
- Beschikt over een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; beheersing van de Engelse taal is een pré.
- Is in goede fysieke en mentale conditie en kan langdurig alert en geconcentreerd handelen.
- Kan accuraat rapporteren over werkzaamheden en bevindingen, inclusief evaluaties en verbeteradviezen.
- Is representatief, integer en werkt servicegericht in teamverband.

Kledingvoorschriften

Colbert/blazer (zonder opdruk);

- Bijbehorende pantalon/rok;
- Overhemd/blouse met lange mouw;
- Stropdas/shawl;
- Zwarte, representatieve schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen;
- Indien van toepassing buitenjas;
- Zichtbaar dragen van sieraden of opvallende versierselen is niet toegestaan;
- Het zichtbaar dragen van op of in het lichaam aangebrachte versierselen mag niet;
- Indien de situatie daarom vraagt, kan de persoonsbeveiliging onopvallend werken; in dat geval draagt hij/zij neutrale, representatieve burgerkleding die past bij de omgeving en het doel van de inzet.

7. Functie-eisen Specialistische beveiligers

De specialistische beveiligers wordt ingezet bij verhoogde dreiging of bijzondere beveiligingssituaties op of in de directe omgeving van CBR-locaties. De werkzaamheden zijn gericht op het signaleren, observeren, monitoren en rapporteren van risicovolle personen, situaties en gedragingen, alsmede op het uitvoeren van specialistische beveiligingsmaatregelen zoals observatie, explosievenonderzoek en elektronisch veiligheidsonderzoek (EVO). De specialistische beveiligers is in staat deze bevindingen volledig, juist en effectief te rapporteren, zowel intern binnen het CBR als, indien noodzakelijk, aan externe partijen zoals de politie en/of de gemeente. De opgemaakte rapportages dienen, waar vereist, één-op-één te kunnen worden doorgezet naar deze externe instanties.

De specialistische beveiligers beschikt derhalve over een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk. Indien de opdracht daartoe aanleiding geeft, is de specialistische beveiligers tevens in staat zijn werkzaamheden heimelijk uit te voeren, zonder gekleed te zijn in bedrijfskleding. Daarnaast is de specialistische beveiligers in staat om eventuele wettelijke overtredingen te signaleren en overtreeders, conform geldende wet- en regelgeving, op hun gedrag aan te spreken. De specialistische beveiligers levert hiermee een directe bijdrage aan de veiligheid van klanten, medewerkers en de continuïteit van de dienstverlening van het CBR

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- Beschikt over het diploma Beveiligers MBO-2 of een gelijkwaardig, door de Opdrachtnemer erkend diploma.
- Beschikt over een geldige beveiligingspas en een geldige VOG.
- Heeft aantoonbare aanvullende opleiding, training of ervaring op het gebied van specialistische beveiliging, observatie of onderzoeken.
- Kan risicovolle personen, situaties en gedragingen signaleren, observeren, monitoren en rapporteren volgens vastgestelde procedures.
- Kan interne en externe rapportages volledig en effectief opstellen, inclusief doorzetting één-op-één naar politie, gemeente en/of Openbaar Ministerie.
- Beschikt over uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en schrift; beheersing van de Engelse taal is een pré.
- Kan heimelijk opereren, zonder gekleed te zijn in bedrijfskleding, indien de opdracht dit vereist.
- Kan wettelijke overtredingen signaleren en overtreeders, conform geldende wet- en regelgeving, op hun gedrag aanspreken.
- Kan professioneel, objectief en de-escalerend optreden in situaties met verhoogde dreiging.
- Kan nauwkeurig werken binnen de geldende privacy-, proportionaliteits- en subsidiariteitskaders.
- Is representatief, integer, stressbestendig en in staat zelfstandig én in teamverband te functioneren.

Kledingvoorschriften

- Afhankelijk van de inzet: representatieve burgerkleding zonder opdruk, of voorgeschreven bedrijfskleding zoals benoemd bij 'persoonsbeveiligers'.
- Kleding dient altijd passend te zijn bij het doel van de inzet en de vereiste discretie.
- Indien de situatie daarom vraagt, kan de specialistische beveiligers onopvallend werken; in dat geval draagt hij/zij neutrale, representatieve burgerkleding die passend is bij de omgeving en het doel van de inzet.

7. Functie-eisen verkeersregelaar

De verkeersregelaar wordt ingezet om en rondom gebouwen en terreinen van het CBR. Het doel is om orde te houden op de terreinen en de examens in rust afgenomen kunnen worden. Het kan zijn dat de rijsschoolhouders worden geïnstrueerd om wel of niet op het terrein te parkeren. Dit kan te maken hebben met een drukker bezochte locaties dan/wel specifiek t.b.v. een event.

Opleiding, kennis- en vaardigheidseisen

- Beschikt over het diploma Beveiliging MBO-2 of een gelijkwaardig, door de Opdrachtnemer erkend diploma.
- Landelijke aanstellingspas beroepsverkeersregelaar;
- Een VCA certificaat;
- Is representatief, integer, stressbestendig en in staat zelfstandig én in teamverband te functioneren.

Kledingvoorschriften

De verkeersregelaar is als volgt gekleed:

- Bovenkleding: jas of vest met een fluorescerend geel bovenstuk en oranje onderkant, voorzien van reflecterende stroken;
- Broek: opvallende kleur, oranje of geel;
- De reflecterende banden moeten voldoen aan de EN ISO 20471 norm, ononderbroken zijn (zelfs over ritsen) en een bepaalde breedte hebben, om zichtbaarheid in het donker te garanderen;
- Stevige, gripvaste schoenen (veiligheidsschoenen of werkschoenen) zijn verplicht;
- Waterdichte broek, handschoenen en muts of pet voor comfort en bescherming in slecht weer.