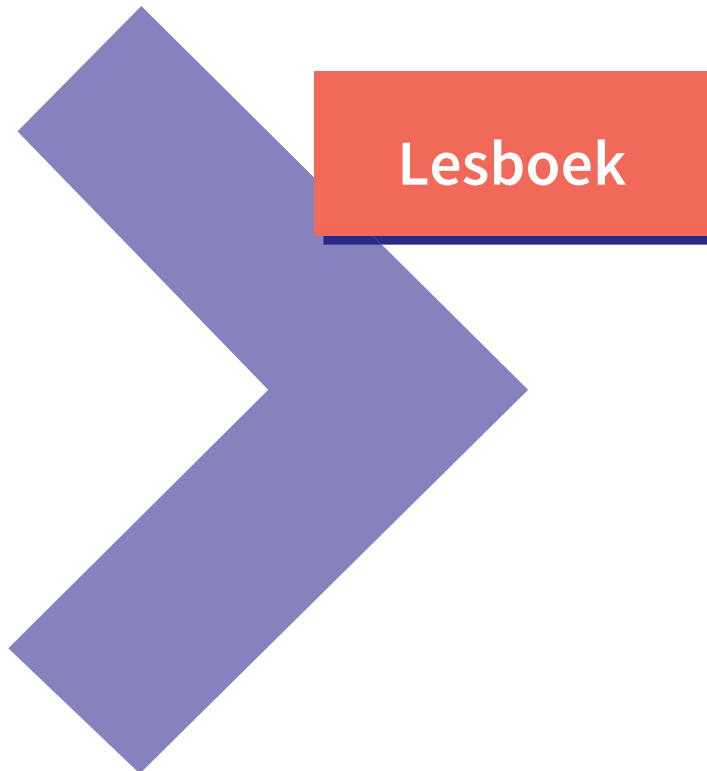


Van analyse tot borging



A close-up photograph of a hand holding a lit flashlight. The flashlight is turned on, casting a bright white light. The background is dark and out of focus. A blue rectangular box is overlaid on the bottom left of the image.

De basis

H1

H1

De basis

Leerdoelen:

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kunt u:

- Beschrijven waar de PDCA-cyclus voor is bedoeld
- Beschrijven hoe u de PDCA-cyclus kunt toepassen bij processen binnen de beveiliging
- Beschrijven hoe besluit-, oordeel- en beeldvorming wordt gevormd (en welke gevaren hier mee spelen)
- Beschrijven hoe u als beveiligder snelle besluiten kunt nemen als procedures/instructies niet sluitend zijn
- Beschrijven wat hoort bij de houding van u als beveiligder 3
- Beschrijven hoe u kunt handelen naar het gedrag/houding die u als beveiligder 3 bezit

Inleiding

Dit eerste deel is geschreven om een basis te bieden voor de drie examenonderdelen. In dit deel behandelen we onder andere de PDCA-cyclus die een goed beeld geeft voor de activiteiten die in de overige delen worden uitgevoerd. Het doel is om u uw werk kwalitatief goed te laten uitvoeren en borgen. We behandelen vervolgens de kwaliteit van beeldvorming die moet leiden tot de juiste beslissingen. Als vervolg hierop wordt de MC-methode behandeld voor situaties waarin de beslissingen toch nog lastig blijken te zijn. We ronden dit hoofdstuk af met de basishouding die belangrijk is voor de beveiligder 3, namelijk het proactief reageren. Als laatste stellen we een aantal vragen die de beveiligder 3 kunnen helpen zicht te hebben op de bescherming tegen risico's.



Dit eerste hoofdstuk wordt niet geëxamineerd, maar vormt wel een basis voor de drie andere delen, de examenonderdelen.

1.1 PDCA

De kwaliteitscirkel van Deming (ofwel PDCA-cyclus) is in de jaren vijftig van de vorige eeuw bedacht. Het is een cyclus waarin zoveel mogelijk de kwaliteit wordt geborgd. Hij bestaat uit een aantal simpele stappen die u als beveiligder 3 in de dagelijkse praktijk toepast. U bent betrokken bij alle fases in de cyclus.

Processen zijn voor de beveiliging onder andere de toegangscontrole, de rondes, de visitatie, security awareness, de samenwerking, ontwikkeling, kwaliteit en evenementen.

A close-up photograph of two people in a professional setting. On the left, a person in a white button-down shirt holds a silver tablet. On the right, a person in a blue and white checkered shirt holds a smartphone. A black pen is visible near the tablet. The background is blurred, suggesting an office or meeting environment.

**Analyse en
instructie**

H2

H2 Analyse en instructie

Leerdoelen

Na dit hoofdstuk kunt u:

- Relevante informatie verzamelen en deze informatie analyseren
- Logische conclusies trekken uit evaluaties (uit de praktijk)
- De juiste informatie verzamelen en verwerken voor/in instructies
- De opdrachtgever/leidinggevende informeren over (aangepaste) instructies
- Een e-mail en memo opstellen, zowel in het Nederlands als in het Engels

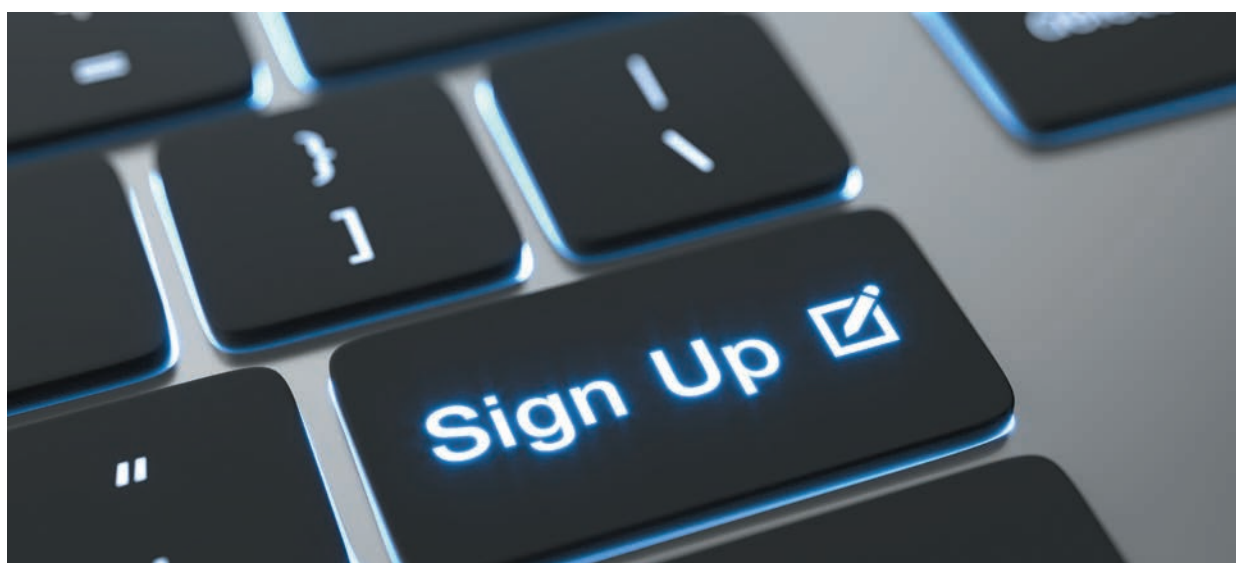
Inleiding

We beschrijven in dit hoofdstuk het analyseren van gegevens en het maken van instructies. We starten met het bekijken welke gegevens van belang zijn en besteden aandacht aan het analyseren van deze gegevensbronnen. U moet bij dit (examen)onderdeel ook ingeleverde rapporten kunnen controleren. In de laatste paragraaf beschrijven we het opstellen van instructies en we sluiten af met het opstellen van een memo/mail.

Tijdens het examen zult u stukken aangereikt krijgen die u moet analyseren. U zult een memo naar de leidinggevende, team of opdrachtgever moeten kunnen schrijven. Daarnaast zult u een (tijdelijke) instructie moeten kunnen opstellen.

2.1 Verzamelen en analyseren

Om besluiten te kunnen nemen hebt u als beveiligder 3 gegevens nodig. De verzamelde gegevens kunnen als informatie dienen.



Hieronder volgen voorbeelden van waar gegevens gehaald kunnen worden:

- Uitdraaien.
- Registraties en meldingen.
- Dienstrapporten.
- Specifieke rapporten.
- Een plattegrond/situatieschets.
- Foto's.
- Video-opnames.
- Eigen waarnemingen.
- Data.

In principe kunnen waarnemingen en alle zaken waar gegevens worden opgeslagen ter informatie dienen. We behandelen een aantal van deze gegevensbronnen in de volgende subparagrafen.

2.1.1 Uitdraaien

Geautomatiseerde systemen beschikken over de mogelijkheid om uitdraaien te maken over een bepaalde periode.

Denk maar aan de volgende systemen:

- In- en uitschakeltijden van het alarm.
- Rondenregistratiesystemen.
- Overzicht alarmmeldingen.
- Uitdraai van gecompartmenteerde toegangscontrole (wie is wanneer, waar naar binnen gegaan).
- Bezoekersregistratie.

2.1.2 Registraties en meldingen

Het verschilt per object en opdrachtgever welke registraties bijgehouden moeten worden. Dit heeft te maken met het soort incidenten die daar plaatsvinden. Als de verpleegkundigen in een ziekenhuis hun werkkleding moeten inleveren in een donkere gang in de kelder van het gebouw, is de kans groot dat zij zich onveilig voelen. De beveiliging krijgt daar beter beeld bij als de verpleegkundigen aangemoedigd worden dit te melden. Dat kan bij hun eigen leidinggevende, maar ook centraal bij de beveiliging. Aan de hand van turflijsten wordt bijgehouden hoe vaak iets voorkomt. De andere vorm is het daadwerkelijk bijhouden van incidenten met datum, tijdstip, namen betrokkenen en de omschrijving van het voorval. Dit laatste geeft veel meer beeldvorming.

Voorbeelden van registraties en meldingen:

- Turflijsten.
- Agressiemeldingen.
- Schademeldingen.
- Meldingen van intimidaties.
- Meldingen van onveilige situaties.

Soms wordt een en hetzelfde formulier gebruikt om verschillende soorten van meldingen te doen. U hoeft dan alleen aan te kruisen om welk incident het gaat.

A man in a dark suit, white shirt, and red tie is sitting at a chessboard. His hands are clasped in front of him. The chessboard is made of light-colored wood, and several dark chess pieces are visible. The background is slightly blurred.

**Situationeel
aansturen**

H3

H3

Situationeel aansturen

Leerdoelen

Na dit hoofdstuk kunt u:

- Optreden als aanspreekpunt voor collega-beveiligers ter ondersteuning bij het inwerken, hun taken, ontwikkeling, houding en gedrag
- Optreden als meewerkend voorman en het overzicht bewaren over diverse taken
- Het beveiligingsteam informeren over calamiteiten- en incidentenbestrijdingsplannen
- Taken uit calamiteitenplannen delegeren aan collega-beveiligers
- Zorgdragen voor product- en/of procesevaluatie na incidenten of calamiteiten
- Collega-beveiligers controleren op toepassing van procedures en het nakomen van werkafspraken (en waar nodig bijsturen)
- Beveiligers instrueren over beveiligingsafspraken in specifieke situaties
- Bemiddelen bij kleine conflicten tussen medewerkers en de-escalerend optreden
- Voorstellen doen op operationeel niveau ter bevordering van efficiëntie en effectiviteit van de uitvoering van de (beveiligings)werkzaamheden (managementrapportages)
- Planwerkzaamheden uitvoeren, werkroosters en werkschema's controleren

Inleiding

Dit hoofdstuk is ondersteunend bedoeld bij de uitvoering van de praktijkopdrachten. De opdrachten moeten op uw werkplek worden ingevuld. Deze theorieën helpen u een inschatting te maken hoe u hiermee in de praktijk kunt omgaan. We beginnen met de omschrijving van wat volgens het kwalificatiedossier van de beveiliging 3 wordt verwacht.

Dit onderdeel gaat in op deze eisen. Ter afsluiting van deze praktijkopdracht krijgt u een afrondend gesprek van 30 minuten met twee examinatoren.

De uitwerking van de praktijkopdrachten moet onder andere voldoen aan een aantal regels voor de Nederlandse taal, in woord en schrift.

Dit zijn de exameneisen van het SVPB:

- U schrijft begrijpelijke, gedetailleerde en gestructureerde zinnen.
- U formuleert (mondeling) begrijpelijke zinnen, die gedetailleerd en gestructureerd zijn.
- U gebruikt de werkwoordvervoegingen, de onvoltooid verleden tijd, de voltooid verleden tijd en de voltooid deelwoorden correct en consequent.
- U gebruikt interpunctie, hoofdletters en afkortingen correct.
- U spreekt ABN (algemeen beschaafd Nederlands), formuleert volledige zinnen en gebruikt vaktaal (jargon) correct. U redeneert vanuit opgedane werkervaring, weegt standpunten af en motiveert antwoorden correct en logisch. U spreekt overtuigend en kijkt de gesprekspartner aan.
- U verwerkt informatie met behulp van programma's (apps) op digitale systemen en past de functies tekstopmaak, invoegen van een tabel/illustratie/foto, wijzigingen bijhouden en invoegen kop- en voetteksten toe.

Omdat u wellicht informatie over uw opdrachtgever op papier zet (denk daarbij aan memo's, e-mail, praktijkopdrachten en PowerPoint) is het verstandig de term 'vertrouwelijk' toe te voegen waar dat nodig is. Geheime zaken dienen in die stukken niet te worden opgenomen. Dit kunt u afstemmen met uw praktijkopleider.

3.1 Coördinerend optreden bij incidenten en calamiteiten

Een incident kan leiden tot een calamiteit. Een calamiteit kan leiden tot een crisis. Een incident kan een heel eenvoudig voorval zijn dat kan uitlopen op een flinke crisis.



A hand is shown drawing a white arrow on a whiteboard. The arrow starts from the bottom left and points towards the top right. Below the arrow, there is a bar chart with three white-outlined bars of increasing height. The background is a blurred image of a person in a blue shirt.

**Borging van
kwaliteit**

H4

H4 Borging van kwaliteit

Leerdoelen

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kunt u:

- Een eenvoudige kwetsbaarheidsanalyse opstellen
- Instructies ten aanzien van (te verwachten) gebeurtenissen opstellen
- Beveiligingswerkzaamheden met betrokkenen evalueren

Inleiding

Een groot gedeelte van de werkwijzen is vastgelegd, maar bij een deel moet u als beveiligers 3 naar eigen inzicht handelen. Het gaat dan over het coördinerend optreden bij incidenten en calamiteiten.

U stelt ten aanzien van (te verwachten) gebeurtenissen instructies op en houdt deze actueel. De situaties waarvoor instructies worden opgesteld zijn zeer divers. Aan u de taak om de diverse instructies duidelijk op te stellen en te communiceren. Goede kennis en vaardigheden voor het opstellen en communiceren van instructies zijn daarom noodzakelijk.

U stelt eenvoudige kwetsbaarheidsanalyses op. Het is in verband hiermee van doorslaggevend belang dat u de te beschermen belangen van een object goed kent. Als de te beschermen belangen niet goed worden vastgesteld, kunnen de dreigingen niet (voldoende) in beeld worden gebracht. Dit schaadt een gedegen beveiliging van het object. Ook hier geldt dat de te beschermen belangen zeer kunnen variëren. U moet over voldoende flexibiliteit beschikken om hier adequaat mee te kunnen omgaan.

U evalueert de uitgevoerde beveiligingswerkzaamheden. U toetst de scenario's ten aanzien van de te beschermen belangen. Doet u dit niet, dan kunt u uw adviesfunctie niet goed uitoefenen. U voert de werkzaamheden binnen uw bevoegdheden zelfstandig uit. U legt verantwoording af aan uw leidinggevende en/of opdrachtgever.

Dit hoofdstuk ondersteunt de student bij het borgen van de beveiligingswerkzaamheden, zodat hij voldoende inzicht heeft om zijn praktijkopdrachten te kunnen uitvoeren.

4.1 Borgen van de huidige maatregelen

Zoals in hoofdstuk 1 uitgelegd helpt de PDCA-cyclus om de kwaliteit te borgen. Door te controleren en daarop actie te ondernemen, en dat telkens te blijven doen, blijft de kwaliteit behouden.

U bent een onderdeel van het team en u hebt elkaar nodig om die kwaliteit te kunnen borgen.

Ter inspiratie een stukje uit het boek *Cultuurverandering bij de overheid. Sleuren of sturen?* van Alex Straathof en Rita van Dijk. Dit gaat over een manager die een cultuurverandering doorvoert bij zijn team. Dit wordt als volgt beschreven:

‘Hij toont respect voor het verleden, maar is tegelijk duidelijk over de gewenste koers van de afdeling. Hij intervenueert actief op procesniveau door het functioneren van de groep bespreekbaar te maken, evenals de onderlinge strijd waar mensen last van hebben. Ook gaat hij in op de weerstand tegen de verandering. Hij is duidelijk over wat voor hem de kenmerken zijn van een goed functionerend team. De strijd om het leiderschap wordt aangegaan, bevochten en gewonnen. De manager heeft zich tevoren verzekerd van ruggensteun bij de top van de organisatie voor de stappen die hij wilde nemen. De manager is duidelijk over wat de verandering van hem zelf vraagt en waarop hij voor medewerkers aanspreekbaar is. Hij legde de bal neer bij de groep. Hij maakt hen verantwoordelijk voor hun eigen veranderproces, maar creëert kwalitatieve randvoorwaarden door het aanbod om de groep te laten ondersteunen door een adviseur.’

Bron: *Cultuurverandering bij de overheid: Sturen of sleuren?* Alex Straathof & Rita van Dijk, 2003

Veel van de zaken die hierboven staan zien we graag terug bij de eigen leidinggevende. Een aantal van deze zaken werkt ook in het voordeel van u als beveiliging 3 als u dat toepast.

4.1.1 De risico's en de maatregelen

In iedere organisatie wordt de kwaliteit/continuïteit van het primaire proces bedreigd door risico's. Eerst moet worden bepaald wat het primaire proces is én wat de te beschermen belangen zijn. Dan pas kunnen de risico's worden beschreven. Risico's kunnen van menselijke, natuurlijke of technische aard zijn. Om weerstand te bieden tegen de risico's, is een overzicht nodig om de te beschermen belangen en de organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen op een rij te zetten.

