

Waarnemen, doelmatig optreden en rapporteren



Lesboek

Inhoud

Algemeen	6
1. Waarnemen	10
1.1 De zintuigen	10
1.2 Feit of interpretatie?	12
1.3 Gefocust waarnemen	14
1.4 Aantekeningen maken	19
2. Doelmatig optreden basis	22
2.1 Algemene aandachtspunten bij het examen	23
2.2 Proeve 1: Voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging	37
2.3 Proeve 2: Voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging	53
2.4 Proeve 3: Biedt service en faciliterende ondersteuning	70
3. Specifiek rapporteren basis	82
3.1 Informatie verzamelen	82
3.2 De opgave op het examen	83
3.3 Indeling van het rapport	87
3.4 De inhoud van het rapport	91



Waarnemen

H1

H1 Waarnemen

Leerdoelen

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kunt u:

- Visueel en auditief waarnemen
- Notities maken aan de hand van visuele en auditieve waarnemingen en vragen beantwoorden op basis van deze notities

Inleiding

Het opmerken dat iets gebeurt, dat iets aan de hand is, hoort onlosmakelijk bij het vak van de beveiligder. Het heeft meerdere redenen waarom uw waarnemingen betrouwbaar dienen te zijn. U en anderen moeten erop kunnen vertrouwen dat u op basis van die waarnemingen beslissingen neemt en dat is niet alleen belangrijk voor u, maar ook voor degene aan wie u de informatie overdraagt, zoals aan een collega, de politie, de centrale post, uw werkgever of de opdrachtgever. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat:

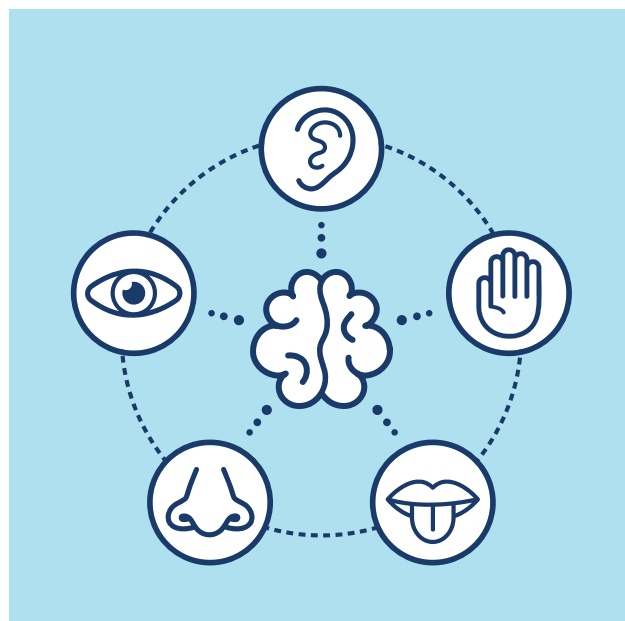
- u alert bent en dus bijzonderheden waarneemt;
- de door u verstrekte informatie correct is.

We behandelen om die reden als eerste de zintuigen, vervolgens het verschil tussen feiten en interpretaties, we geven tips in het gefocust waarnemen (en waarop), en sluiten af bij de aantekeningen die u maakt van de waarneming. Dit laatste is niet alleen belangrijk voor uw examen, maar vooral als voorbereiding op eventuele rapportages en om eventuele vragen te kunnen beantwoorden.

Goed waarnemen vereist veel focus en oefening en om deze reden is het dan ook een apart examenvak.

1.1 De zintuigen

Hoewel u op uw examen Waarnemen vooral gebruikmaakt van uw ogen en oren, staan we ook stil bij de andere zintuigen. Het gebruik van de zintuigen levert de zintuiglijke waarnemingen op en die zijn voeding voor uw rapport en helpen helder



A woman with dark hair and eyes is holding a clapperboard in front of her face. The clapperboard has a black and white striped top section and a white bottom section. The background is a solid red color. The woman is wearing a light-colored top.

**Doelmatig
optreden basis**

H2

H2 Doelmatig optreden basis

Leerdoelen

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kunt u:

- Preventieve werkzaamheden ten behoeve van veiligheid en beveiliging uitvoeren (kerntaak 1)
- Repressieve werkzaamheden ten behoeve van veiligheid en beveiliging uitvoeren (kerntaak 2)
- Service en faciliterende ondersteuning bieden (kerntaak 3)

Inleiding

Het examen:

U neemt plaats achter de balie. De examinerator zegt tegen u dat u de instructies goed moet lezen en dat u even echt dienst heeft en vertelt vervolgens ongeveer het volgende: “U zult daarbij een aantal voorvallen krijgen waardoor u in ieder geval geen saaie dienst heeft. U moet de voorvallen oplossen op basis van uw instructies en op basis van wat er van een goede beveiliging verwacht mag worden. Stel vragen als de instructies niet duidelijk zijn. Als we eenmaal gestart zijn kunt u geen vragen meer stellen en moet u het voorval zelf oplossen. Ik wens u een heel prettige dienst. Hier is de eerste instructie.”

Zo zou ongeveer uw praktijkexamen van start kunnen gaan. We behandelen in dit hoofdstuk de onderwerpen die volgens de exameneisen naar voren kunnen komen, verdeeld over de drie kerntaken.

Kerntaak 1: U voert preventieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging.

Kerntaak 2: U voert repressieve werkzaamheden uit ten behoeve van veiligheid en beveiliging.

Kerntaak 3: U biedt service en faciliterende ondersteuning.

We behandelen eerst een aantal algemene aandachtspunten bij dit examen, aangevuld met de beroepshouding waarop u beoordeeld wordt. Deze beroepshouding wordt beoordeeld op basis van uw houding tijdens de drie praktijkopdrachten. Bij elke praktijkopdracht wordt een van de drie genoemde kerntaken beoordeeld.

A close-up photograph of a person's hand holding a black pen, poised to write on a document. The background is blurred, showing a desk with a cup and other items. A blue rectangular overlay is positioned in the lower-left quadrant, containing white text. The number 'H3' is written in a large, white, serif font, overlapping the blue box and the document.

**Specifiek
rapporteren
basis**

H3

H3 Specifiek rapporteren basis

Leerdoelen

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kunt u:

- Informatie verzamelen voor het specifieke rapport
- Een specifiek rapport opstellen
- De inhoud van een specifiek rapport benoemen

Inleiding

Stel u voor, u heeft tijdens uw dienst een ongewenste gebeurtenis waargenomen en daarop gehandeld. Uw directe chef wil over het voorval en de genomen actie worden geïnformeerd. Dan maakt u op verzoek van uw chef een verslag van het gebeurde, zodat hij/zij inzicht heeft in datgene wat is voorgevallen. Zo'n verslag noemen we een *rapport*. Uiteraard kunt ook op eigen initiatief het rapport maken.

Het rapporteren is het doen van een verslag van een gebeurtenis, waarna de lezer geïnformeerd is en eventueel actie(s) kan ondernemen. Hoewel rapporteren zowel schriftelijk als mondeling kan gebeuren wordt het examen alleen in de schriftelijke vorm afgenomen. We gaan bij dit onderdeel niet in op de dienst- of dagrapporten en behandelen ook niet een mutatie, een memo of telefoonnotitie. Kijk voor dat onderdeel in het boek Veiligheid en beveiliging.

3.1 Informatie verzamelen

Voordat u een specifiek rapport kunt maken heeft u informatie nodig. Deze informatie kunt u verzamelen door het stellen van vragen aan betrokkenen en u checkt de correctheid van de gegevens door de ontvangen informatie samen te vatten. Hierdoor heeft u enigszins controle over de correctheid van de gegevens.

Bij het verzamelen van de informatie dient u goed onderscheid te maken tussen:

- Een feit dat u zelf heeft waargenomen zonder verdere interpretatie;
- Een mening oftewel een eigen opvatting over een bepaalde situatie of voorval.
- Hoofdzaken: dat zijn de voor het rapport belangrijke zaken.
- Bijzaken: de minder belangrijke zaken, die voor het rapport eigenlijk niet van belang zijn.