

Colofon

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Samenstellers en uitgever zijn zich volledig bewust van hun taak een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen. Niettemin kunnen zij geen aansprakelijkheid aanvaarden op onjuistheden die eventueel in deze uitgave voorkomen.

De uitgever meent alle rechten van afbeeldingen te bezitten of daar afspraken over te hebben gemaakt. Indien rechthebbenden toch een opmerking hebben, kunnen zij zich tot de uitgever wenden.

ISBN 978-94-93252-30-1

Auteur: Stephan Kapma
Met dank aan covermodel Yassine van Dc Security
Support en fotograaf Pascal Goudkuil

Overige foto's komen van fotograaf
Pascal Goudkuil en stockbeeld van freepik.com

Smart Educational Tools,
onderdeel van Stichting eX:plain
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
www.smarteducationaltools.nl



Augustus, 2022

Inhoud

Voorwoord	5
Algemeen	7
Het lesboek	8
Hoe werkt het?	8
De digitale leeromgeving	8
De basis	11
1.1 PDCA	12
1.2 Besluitvorming	14
1.3 MC-methode	19
1.4 Proactief zijn	22
1.5 Bescherming tegen risico's	24
Analyse en instructie	29
2.1 Opstellen van een memo of mail	30
2.2 Tijdelijke of aangepaste instructies	38
2.3 Controle rapportages	43
Situationeel aansturen	53
3.1 Coördinerend optreden bij onregelmatigheden tot crises	55
3.2 Het plannen van werkzaamheden	68
3.3 Toezicht houden op beveiligers en hun beveiligingswerkzaamheden	73
3.4 Veiligheid	91
3.5 Proactief handelen op normafwijkend gedrag	95
Borging van kwaliteit	99
4.1 Borging van bestaande beveiligingsmaatregelen	100
4.2 Borging van de dienstuitvoering	110
4.3 Borging van de maatregelen	116
4.4 Borging van de bezetting	117

A close-up photograph of a hand holding a lit flashlight. The flashlight is turned on, casting a bright, circular beam of light. The background is dark and out of focus, with some faint blue and white light sources visible. The hand is positioned on the left side of the frame, with the flashlight pointing towards the right.

De basis

H1

H1

De basis

Leerdoelen:

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kun je:

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

Inleiding

Dit eerste hoofdstuk is geschreven om een basis te bieden voor de drie examenonderdelen. Het doel is om jou je 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.

1.1 PDCA

De kwaliteitscirkel van Deming (ofwel PDCA-cyclus) is bedacht om processen te verbeteren. Ofwel een cyclus waarin zoveel mogelijk de kwaliteit van processen wordt gewaarborgd. Hij bestaat uit een aantal stappen die je als beveiligder 3 in de dagelijkse praktijk kunt toepassen. Je bent betrokken bij alle fasen van de cyclus.



PDCA staat voor: Plan-Do-Check-Act. In het Nederlands: Plannen-Doen-Controleren-Actie.

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

Voorbeelden:

Proces beveiliging	Plan	Do	Check	Act
Voorstel schrijven	Informatie verzamelen	Schrijven voorstel	Iemand laten meelezen	Aanpassen
Evenement	Maken van een instructie, het geven van de instructie	Uitvoeren van het evenement	Controle op de uitvoering/ evalueren: werkt het in de praktijk? Kan het beter?	Aanpassen maken/ aanspreken bij afwijkingen
Inwerken	Plan maken voor inwerken afgestemd op nieuwe medewerker	Inwerken	Controle of op alle onderwerpen goed wordt ingewerkt	Aanpassen inwerkplan als nodig/ complimenten geven als het goed gaat

Bij het **plannen** moet helder worden gemaakt wat de gewenste output moet zijn: welk(e) **actie** of gedrag moet er uiteindelijk geleverd worden? Dit moet zo duidelijk mogelijk omschreven worden in gewenst, bij voorkeur waarneembaar, gedrag. Je hoort en/of ziet bij waarneembaar gedrag wat de beveiliging doet of niet doet.



Het benoemen van gedrag in waarneembaar gedrag helpt de beveiliging te begrijpen wat hij nu concreet goed of niet goed doet.

Een algemene omschrijving als: 'dat visiteren kan beter', helpt niet om prestaties te verbeteren.

Voorbeelden:

Gewenst	Waarneembaar
Een grondige visitatie	<ul style="list-style-type: none">➤ Tas wordt leeggemaakt➤ Tas wordt gecontroleerd of hij leeg is➤ De inhoud van de voorwerpen uit de tas wordt gecontroleerd
Klantvriendelijkheid	<ul style="list-style-type: none">➤ De beveiligder groet➤ De beveiligder heeft een glimlach op zijn gezicht➤ De beveiligder vat samen wat de klant vraagt➤ De beveiligder kan op een klantvriendelijke manier 'nee' zeggen
Security awareness	<ul style="list-style-type: none">➤ De beveiligder kan benoemen wat de primaire processen in het bedrijf zijn➤ De beveiligder kan uitleggen wat de achterliggende gedachte is van een beveiligingsmaatregel➤ De beveiligder rapporteert afwijkend gedrag en situaties➤ De beveiligder treedt proactief (handelend) op bij vermoede afwijkingen van de norm

Als je dus in de planfase de gewenste output maakt, moet het gewenste en waarneembare gedrag duidelijk zijn omschreven.

Gewenst gedrag wordt te vaak omschreven in hoofdlijnen. Denk maar aan: de toegangscontrole moet kloppen, er moeten ronden worden gelopen en de posten moeten zijn bezet. Waarneembaar gedrag is gedrag dat concreter wordt omschreven. Als beveiligder 3 ben je een aanvoerder van het team en ben jij degene die het beveiligingsteam aanstuurt in opdracht van je leidinggevende of opdrachtgever. Hoe concreter jij je waarneembare gedrag omschrijft aan een teamlid (beveiligder), des te beter de beveiligder ook weet wat er van hem wordt verwacht.

1.2 Besluitvorming

Soms zit je midden in de uitvoering van je werkzaamheden en moet je snel een beslissing nemen. Als de instructies en procedures sluitend zijn is dat niet zo lastig. Als de procedures het probleem niet dekken of als procedures elkaar tegenspreken, dan is het erg handig als je bekend bent met het BOB-model.



BOB staat voor de volgende woorden die in deze volgorde moeten worden doorlopen: Beeldvorming, Oordeelvorming en Besluitvorming.
