



Exameneisen Praktijkopdrachten VoCA

Toelichting:

- Voor alle exameneisen geldt dat waar gesproken wordt van kennis van de begrippen ook voorbeelden van deze begrippen kunnen worden gevraagd in een examen.
- Als men in de praktijkopdrachten VoCA spreekt over de CAO dan bedoelt men de CAO die in het bedrijf, waar de kandidaat werkzaam is, wordt gehanteerd.

Wijzigingen per 1-3-2018

De naamswijziging van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) wordt per 25 mei 2018 gewijzigd in Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Onderstaande wijzigingen per 1-5-2018 (worden bevroegd m.i.v. 1-1-2019)

Toegevoegd:

- 1.1.4** Beschrijft de betekenis van de certificatieschema's Particuliere Alarmcentrales voor de centrale (CCV-PAC 2.0/ISO 9001-2015/NEN-EN50518)
Benoemt hoelang persoonsgegevens mogen worden bewaard volgens de NEN-EN50518, hoofdstuk 5
- 2.3.1.1** *Vergelijkingstabel: AL1/SP2; AL1/DP1; ~~AL1/DP2~~; AL2/DP3; AL3/DP4; T02/T04/T05*
- 4.3.1** Beschrijft het begrip, de werking en de voor- en nadelen van track- en tracesystemen.
- 6.1.1.01** Verricht de verschillende soorten dienstverlening t.a.v. track-en tracesystemen. Beschrijft met betrekking tot security van en safety in de alarmcentrale de procedures van de toegangscontrole, de luchttoevoer, de nooduitgang, de branddetectie en de inbraakdetectie.
- 6.1.1.02** Beschrijft de preventieve en repressieve maatregelen voor of na een brand.
- 6.3.1** Beschrijft de functie van de Arbodienst, de vertrouwenspersoon en de afdeling personeelszaken van het eigen bedrijf.
Beschrijft het omgaan met (je eigen) emotie (BOT team) en de zorg (opvang en nazorg) voor je collega's.
- 12.1.1** Beschrijft het begrip criminaliteit en de criminaliteitsontwikkelingen in Nederland.
Beschrijft het begrip computercriminaliteit/cybercriminaliteit.
- 13.1.1** Benoemt de verschillende dreigingsniveau 's in Nederland.
Beschrijft met betrekking tot Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) het doel van de wet.
Beschrijft het verwerken van het omgaan met en het beschikbaar stellen van persoonsgegevens.
- 13.1.2** Omschrijft de functie en positie van de Autoriteit persoonsgegevens.
- 13.1.3** Omschrijft de begrippen: grondrecht, evenredigheidsbeginsel, persoonsgegevens, betrokkene, verwerkersovereenkomst bescherming persoonsgegevens, verwerker van informatie, register van verwerkingsactiviteiten, functionaris gegevensverwerking incidentenregister, datalekken, meldplicht van datalekken en Autoriteit Persoonsgegevens.
- 13.1.4** Beschrijft m.b.t. de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- hoelang persoonsgegevens mogen worden bewaard
 - de technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van persoonsgegevens,
 - wanneer het verbod om persoonsgegevens te verwerken niet van toepassing is
 - de rechten van de betrokkene.



Exameneisen Praktijkopdrachten VoCA

1.0.1

Beschrijft de basisberoepshouding van de centralist en handelt hiernaar op basis van professionaliteit, integriteit, klantgerichtheid, hospitality, overzicht en Security Awareness. Heeft een voorbeeldfunctie.

1.1.1

Beschrijft de betekenis van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus m.b.t. bescherming van gegevens in de alarmcentrale.

1.1.2

- Benoemt uit de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus de volgende artikelen: behandeling van klachten (art. 18), bijzondere bepalingen voor particuliere alarmcentrales (art. 20 en art. 22) en de begrippen alarminstallateur (art. 11 en art. 27) en alarmapparatuur.
- Beschrijft de noodzaak tot het aanbrengen van wijzigingen in klantgegevens, onderkent de gevolgen daarvan en wijzigt klantgegevens.
- Beschrijft waarom nieuwe klanten voor een particuliere alarmcentrale moeten worden aangemeld bij de politie.

1.1.4

Beschrijft de betekenis van de certificatieschema's Particuliere Alarmcentrales voor de centrale (CCV-PAC 2.0/ ISO 9001-2015/NEN-EN50518) c.q. centralist, reactietijden- en prestatie-eis reactietijden, eisen aan het personeel, bepalingsmethoden en de toegevoegde waarde van de verificatie voor abonnee en overheid.

2.1.1

Beschrijft op hoofdlijnen de opbouw, gebruikte componenten en de algemene werking van een alarmsysteem, een Video Surveillance systeem VSS) en/of in combinatie met live view.

2.1.2

Beschrijft en onderscheidt de verschillende soorten alarmen.

2.2.1

Beschrijft en onderscheidt de detectiemiddelen, hun toepassing en verklaart per middel waardoor een alarmsignaal ontstaat.

2.3.1.1

Beschrijft de transmissie van een alarmmelding naar de alarmcentrale en de begrippen 'DP1', 'DP 2', 'DP 3', DP4 en SP2.

Vergelijkingstabel: AL1/SP2; AL1/DP1; AL2/DP3; AL3/DP4; T02/T04/T05

2.3.1.2

Beschrijft de specifieke begrippen volgens de certificatieschema's Particuliere Alarmcentrales. Begrippenlijst is als bijlage 1 achteraan toegevoegd.

2.3.2

Beschrijft en onderscheidt de werking van de diverse transmissietechnieken.

2.3.3

Beschrijft de voor- en nadelen en risico's van de meest gangbare transmissiemogelijkheden.



2.4.1

Beschrijft en onderscheidt de werking van protocollen voor doorgifte van alarmen naar alarmcentrales.

2.5.1

Beschrijft de opbouw en werking van het ontvangststelsel op de alarmcentrale.

2.5.2

Maakt van het ontvangststelsel op de alarmcentrale een schematische weergave.

2.5.3

Maakt in een schematische weergave duidelijk hoe beeld/video-overdracht van en naar de alarmcentrale plaatsvindt.

Verklaart aan de hand van een schematische weergave hoe beeld/video-overdracht van en naar de alarmcentrale plaatsvindt.

3.1.1

Beschrijft de verificatiemethoden en geeft de voor- en nadelen aan van een ontvangen alarmmelding.

3.2.1

Beschrijft waarom de alarmmeldingen volgens bepaalde prioriteiten moeten worden afgehandeld.

3.4.1

Verklaart waarom na iedere ontvangen alarmmelding de alarmoorzaak moet worden aangegeven.

3.5.1

Beschrijft en interpreteert technische storingen in een alarminstallatie, geeft deze door en treedt adviserend op.

3.6.1

Treedt in geval van calamiteiten handelend op om schade of overlast voor de opdrachtgever of de klanten te beperken.

4.1.1

Benoemt het belang van het vaststellen van iemands identiteit en beschrijft en onderscheidt de begrippen identificatie en authenticatie.

4.1.2

Beschrijft en onderscheidt de methoden waarop iemands identiteit kan worden vastgesteld en benoemt de voor- en nadelen van deze methoden.

4.1.4

Beschrijft en onderscheidt de werking van toegangscontrolesystemen.

4.2.1

Beschrijft het begrip, de werking en soorten videodienstverlening, noemt de voor- en nadelen daarvan en kan de beelden interpreteren in combinatie met publiek en privaat domein (gemeentewet art. 151c).



4.3.1

Beschrijft het begrip, de werking en de voor- en nadelen van track- en trace systemen. Verricht de verschillende soorten dienstverlening t.a.v. track- en trace systemen.

4.4.1

Beschrijft de betekenis, de werking van audio-listening in en noemt de voor- en nadelen. Verricht de verschillende soorten dienstverlening t.a.v. audio-listening.

5.1.1

Omschrijft de verschillende soorten telefoonservicediensten/receptiediensten. Verklaart de diverse verwerkingsmogelijkheden van de telefoonservicediensten. Maakt voor centralisten aan de hand van de wensen van de klant actiepatronen m.b.t. telefoonservicediensten.

6.1.1.01

Beschrijft met betrekking tot security van en safety in de alarmcentrale de procedures van de toegangscontrole, de luchttoevoer, de nooduitgang, de branddetectie en de inbraakdetectie.

6.1.1.02

Beschrijft de preventieve en repressieve maatregelen voor of na een brand.

6.2.1

- Beschrijft ten aanzien van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 het doel, de begrippen, het voorkomen van gevaar voor derden en het optreden tijdens calamiteiten.
- Beschrijft ten aanzien van de Arbo-wet de verplichtingen van werkgever en werknemer, de samenwerking tussen beide partijen, de procedures omtrent de persoonlijke veiligheid van het personeel en de inrichting van de arbeidsplek.
- Is alert op ongezonde situaties en neemt maatregelen om deze te stoppen.
- Beschrijft de hoofdlijnen van het Arbo-beleid zoals dat in een onderneming moet worden gevoerd.
- Benoemt de bevoegde ambtenaren met toezicht belast.
- Beschrijft de regels ten aanzien van het Besluit beeldschermwerk, geeft voorlichting en onderricht.
- Beschrijft de inhoud van de BHV-organisatie.
- Beschrijft de begrippen psychosociale arbeidsbelasting, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en werkdruk.

6.2.2

Beschrijft de inventarisatie en evaluatie van risico's (RI&E).

6.3.1

Beschrijft de functie van de Arbo-dienst, de vertrouwenspersoon en de afdeling personeelszaken van het eigen bedrijf.

Beschrijft het omgaan met (je eigen) emotie (BOT team) en de zorg (opvang en nazorg) voor je collega's.

6.3.2

Beschrijft de maatregelen bij conflicten en agressie t.a.v. zichzelf, eigen medewerkers en derden.

Beschrijft agressief gedrag en conflicterende situaties, gaat adequaat om met agressie, signaleert en meldt agressieve situaties, neemt maatregelen om escalatie te voorkomen,



neemt maatregelen om agressie en conflicten te voorkomen (anticipeert) en verantwoordt zich desgewenst voor zijn handelen.

6.3.3

Signaleert de volgende belemmeringen voor het eigen functioneren: werkdruk, conflicten met collega's, onduidelijke opdrachten, tegenstrijdige belangen, het stellen van prioriteiten en voorstellen doen voor oplossingen.

6.3.4

Beschrijft de begrippen: respect, integriteit, verantwoordelijkheid, professionaliteit en beroepsethiek.

6.4.1

Beschrijft de werking van de handbediende en automatische brandmeldinstallaties.

6.4.2

Beschrijft en onderscheidt de werking van de sprinkler-, de blusgas- en specifieke installaties.

6.4.3

Beschrijft de werking van kleine blusmiddelen.

6.5.1

Beschrijft de voorzieningen en maatregelen voor veilige ontvluchtingen.

6.6.1

Treedt op bij brand(gevaar).

7.1.1

Beschrijft hoe te handelen in het geval van een technische calamiteit in de alarmcentrale.

7.1.2

Treedt handelend op en beschrijft welke instantie(s) geïnformeerd moeten worden.

7.2.1

Beschrijft de werking van de noodstroomvoorziening.

7.3.2

Voert de testprocedure van de noodstroomvoorziening uit.

7.4.1

Beschrijft hoe er in geval van uitval van de bedrijfstelefooncentrale wordt omgeschakeld naar een alternatieve verbinding.

7.5.1

Treedt handelend op bij stroomuitval of bij uitval van communicatiemiddelen.

8.1.1

Beschrijft de begrippen: communicatie, vraagtechniek, feedback, meeveren en ruis. Beschrijft het doel en de middelen van workflow management.

8.1.2

Beschrijft de omgang met de mediasystemen of communicatiesystemen.



8.1.3

Beschrijft de faciliteiten en doelen van deze faciliteiten binnen de moderne telefoniecentrales.

8.2.1

Voert korte, eenvoudige telefoongesprekken in het Engels.

9.1.1

Beschrijft het belang van een klacht en neemt een klacht aan.

Beschrijft en onderscheidt begrippen objectieve en subjectieve klacht, gegronde en ongegronde klacht.

9.1.2

Beschrijft het belang van een adequate klachtenbehandeling en -afhandeling.

10.1.1

Beschrijft de verschillende soorten systemen die in een alarmcentrale worden gebruikt: alarmverwerkend systeem, video ontvangststelsysteem, track- en trace systemen, intranet en e-mail.

Beschrijft de noodzakelijke gegevens om een nieuwe klant in te voeren.

11.1.1

Beschrijft de opbouw van een kwaliteitsmanagementsysteem.

11.1.2

Benoemt en onderscheidt de verschillende hoofdgroepen binnen een kwaliteitsmanagementsysteem.

11.1.3

Beschrijft aan de hand van een organogram de diverse functies in een alarmcentrale.

11.1.4

Beschrijft de betekenis van het begrip kwaliteit voor wat betreft de dienstverlening aan een klant.

11.1.5

Beschrijft het belang van procedures binnen de alarmcentrales.

12.1.1

Beschrijft het begrip criminaliteit en de criminaliteitsontwikkelingen in Nederland.

Beschrijft het begrip computercriminaliteit/cybercriminaliteit.

Benoemt de verschillende dreigingsniveau 's in Nederland.

12.1.2

Beschrijft de rol en betekenis van de alarmcentrale en de verschillende alarmcentralediensten binnen de beveiligingsketen.

13.1.1

Beschrijft hoe de alarmcentrale ervoor moet zorgen dat met persoonsgebonden informatie van de klant en van de eigen medewerkers goed (veilig) wordt omgegaan.

Meldt datalekken binnen de eigen organisatie.

Gaat correct om met de verplichtingen als bewerker van informatie.



13.1.2

Beschrijft met betrekking tot Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) het doel van de wet.

Beschrijft het verwerken van het omgaan met en het beschikbaar stellen van persoonsgegevens.

13.1.3

Omschrijft de functie en positie van de Autoriteit persoonsgegevens.

13.1.4

Omschrijft de begrippen: grondrecht, evenredigheidsbeginsel, persoonsgegevens, betrokkene, verwerkersovereenkomst bescherming persoonsgegevens, verwerker van informatie, register van verwerkingsactiviteiten, functionaris gegevensverwerking incidentenregister, datalekken, meldplicht van datalekken en Autoriteit Persoonsgegevens.

13.1.5

Beschrijft m.b.t. de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- hoelang persoonsgegevens mogen worden bewaard,
- de technische en organisatorische maatregelen voor het beveiligen van persoonsgegevens,
- wanneer het verbod om persoonsgegevens te verwerken niet van toepassing is
- de rechten van de betrokkene.



Bijlage 1

Begrippenlijst volgens de certificatieschema's (CCV, NEN): opdracht 3

- alarmmelding
- alarmontvangststelsysteem
- alarmtransmissie
- alarmapparatuur
- beveiliging
- beveiligd gebied
- beveiligingswerkzaamheden
- centralist
- netwerkexploitant
- nooduitgang
- particuliere alarmcentrale (PAC)
- bedrijfsalarmcentrale (BAC)
- ontvangstapparatuur
- reactietijd
- redundant
- toegangssluis
- uitwijkcentrale
- UPS
- verbinding
- leverancier
- intern kwaliteitssysteem
- initiële beoordeling
- periodieke beoordeling
- herbeoordeling
- managementsysteemcertificaat
- Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR)
- Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (RPBR)
- de certificatieschema's Particuliere Alarmcentrales (CCV-PAC 2.0/NEN-EN50518)