



## Exameneisen Winkelsurveillance

### Verduidelijking exameneisen

Voor alle exameneisen geldt dat waar gesproken wordt van kennis van de begrippen ook voorbeelden van deze begrippen kunnen worden gevraagd in een examen.

## Examenonderdeel: Vakkennis Winkelbeveiliging

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

**Onderstaande wijziging wordt per 1-5-2018 (worden bevestigd m.i.v. 1-1-2019)**

### 3.01.06

Beschrijft en onderscheidt publiek domein en privaat terrein.

Beschrijft de civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.

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

Beschrijft

- 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.



#### **1.01.01**

Beschrijft de basisberoepshouding van de winkelbeveiligers en handelt hiernaar op basis van

- professionaliteit
- integriteit
- hospitality
- klantgerichtheid
- dienstverlenend
- treedt proactief op
- straalt gezag uit
- is communicatief vaardig
- de afspraken in het bedrijf m.b.t. social media

#### **1.02.01**

Beschrijft de plichten van een winkelbeveiligers m.b.t. het gebruik van (elektronische) beveiligingshulpmiddelen, Video Surveillance systeem (VSS), CCTV, alarmsystemen en diverse communicatiemiddelen en kan deze effectief toepassen.

#### **1.02.02**

Beschrijft de sociale verantwoordelijkheden van de winkelbeveiligers.

Beschrijft en onderscheidt geüniformeerde en ongeüniformeerde winkelsurveillance.

#### **1.03.01**

Beschrijft de inhoud van een surveillancesplan.

#### **1.03.02**

Beschrijft de meest voorkomende begrippen binnen de retail o.a.:

- THT (tenminste houdbaar tot),
- AGF (aardappelen groente fruit),
- KW (kruidenierswaren)
- DHZ (doe het zelf afdeling),
- FIFO (first in, first out),
- DKW (droge kruidenierswaren),
- Security Awareness
- recht van retentie
- statische observatie
- dynamische observatie
- afroomprocedure
- visitatie
- privaatrechtelijk fouilleren
- in bewaring nemen van goederen

#### **1.03.03**

Benoemt de diverse soorten productbeveiliging binnen de retail (vitrinekasten, artikelbeveiligingssystemen, protectboxen, spinners, weavers, alarmstickers, blisterverpakkingen en Radio Frequency Identification (RFID)).



#### **1.03.04**

Beschrijft de diverse formulierenstromen binnen de retailbeveiliging (aangifteformulier, formulier winkelontzegging, formulier civiele aansprakelijkheidsstelling, kassastaten, formulieren m.b.t. geld- en waarde transport, dag- en specifiek rapport).

#### **1.03.05**

Beschrijft de inhoud van een aangifteformulier.

#### **1.03.06**

Beschrijft de wettelijke regels m.b.t. winkelontzeggingen.

#### **1.03.07**

Beschrijft de inhoud van een (specifiek) rapport.

#### **1.03.08**

Beschrijft en onderscheidt het overtreden van bedrijfsregels en het plegen van strafbare feiten.

#### **2.01.01**

Beschrijft en onderscheidt de diverse instructies.

Treedt op volgens de bedrijfsinstructies van de opdrachtgever.

Beschrijft surveillances en specifieke rondes (in winkelpanden en tussen winkelpanden in een winkelgebied).

Signaleert onveilige en ongezonde situaties.

#### **2.01.02**

Verwijderd (2016)

#### **2.01.03**

Maakt gebruik van observatietechnieken en kan deze effectief toepassen.

Herkent vormen van afwijkend (verdacht) klant- en kassagedrag en handelt er naar (profiling).

#### **2.01.04**

Stelt in gegeven omstandigheden adviezen op t.b.v. preventie van winkelcriminaliteit.

Geeft advies aan de ondernemer m.b.t. maatregelen t.b.v. het vergroten van de veiligheid (safety en security).

Voorkomt dat schade wordt toegebracht aan inventaris en goederen. (Signaleren waarschuwen en rapporteren).

#### **2.01.05**

Beschrijft de kassaprocedures en preventieve maatregelen om kassagrepen en overvallen te voorkomen (algemene procedures).

Beschrijft de procedure omtrent visitaties en neemt goederen en/of verloren/gevonden voorwerpen in bewaring conform de instructies van het object.

Beschrijft de risico's omtrent retourgoederen.

#### **2.01.06**

Beschrijft de meest voorkomende vormen van agressie volgens de ARBO-catalogus Particuliere beveiliging op het winkelpersoneel.

Beschrijft de impact van geweld bij agressie op personeel en surveillant.

Gaat correct om met agressie en geweld.



#### **2.01.07**

Beschrijft het optreden bij poortalarmen en voert de procedure afhandeling poortalarm uit.

#### **2.01.08**

Beschrijft het optreden bij liftbevrijding en treedt effectief op.

#### **2.01.09**

Beschrijft het toezicht op laad- en losperrons, dienstin- en -uitgangen, vluchtroutes.

#### **2.01.10**

Beschrijft hoe op de juiste manier om te gaan met intern en extern personeel en personeel van derden. Beschrijft de samenwerking gemeentelijke handhavers, politie en collega beveiligers. Beschrijft en onderscheidt de alarmering als spoedeisende en niet spoedeisende hulp noodzakelijk is.

#### **2.01.11**

Beschrijft en onderscheidt de gang van zaken bij BHV. Beschrijft de verantwoordelijkheden van personeel en beveiliging en de gebruikte hulpmiddelen t.b.v. het veilig ontruimen van panden en het redden van personen.

#### **2.01.12**

Beschrijft en onderscheidt de organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen en de meest gebruikte anti-diefstalsystemen. Herkent technieken om beveiligingsmaatregelen te omzeilen.

#### **2.01.13**

Beschrijft en onderscheidt het verschil tussen een gelegenheidsdief, een professionele dief en een gewoontedief. Beschrijft de begrippen rondtrekkende dadergroepen, mobiel banditisme, veilig ondernemen en winkeldiefstal.

#### **2.01.14**

Kan aangeven wat onder ZSM (zo samen, snel, slim en selectief als mogelijk) moet worden verstaan.

#### **2.01.15**

Beschrijft en onderscheidt wat wordt bedoeld met omgang en met bejegening (hoe men in bepaalde situaties met iemand omgaat. Hoe benader je iemand. Er is een groot verschil met het benaderen van bijvoorbeeld een alcoholist/verlaafde/allochtoon/professionele dief etc.).

#### **2.01.16**

Beschrijft het begrip derving. Signaleert derving en handelt preventief m.b.t. derving. Beschrijft en onderscheidt de soorten derving (criminele en niet criminele derving).

#### **3.01.01**

Beschrijft hoe de interne en externe geld- en waardetransporten worden begeleid.

#### **3.01.02**

Kan aangeven hoe een dienstoverdracht wordt uitgevoerd.



### 3.01.03

Kan aangeven hoe repressief op te treden op basis van de geldende instructies bij strafbare feiten en onregelmatigheden.

### 3.01.04

Beschrijft het RAAK-principe.

Handelt volgens de instructies bij overvallen.

Geeft het signalement van een verdachte door m.b.t. de opvallende kenmerken (bijv. tatoeage, kleding, schoenen, bivakmuts, handschoenen of sjaal).

Beschrijft de uit te voeren handelingen en procedures omtrent overvalalarmen.

### 3.01.05

Beschrijft een aanhouding.

Beschrijft hoe men omgaat met een aangehouden verdachte in een publieke ruimte (van het winkelcentrum).

Beschrijft hoe een aangehouden verdachte naar een ophoudruimte vervoerd moet worden.

Beschrijft de wijze waarop de verdachte aan de opsporingsambtenaar wordt overgedragen.

Beschrijft de wijze hoe correct wordt omgegaan met aangetroffen voorwerpen bij aanhouding en overdracht aan opsporingsambtenaar.

### 3.01.06

Beschrijft en onderscheidt publiek domein en privaat terrein.

Beschrijft de civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.

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

Beschrijft

- 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.

### 4.01.01

Beschrijft en onderscheidt ingevolge het Wetboek van Strafrecht de strafbare feiten:

- mishandeling
- vernieling, straatschenderij, openlijke geweldpleging,
- huisvredebreuk en verboden toegang
- diefstal en gekwalificeerde diefstal
- verduistering en verduistering in dienstbetrekking
- afpersing, afdreiging, dwang
- eenvoudige belediging, bedreiging, hinderlijk volgen
- wederspanning
- valsheid in geschrifte, wederrechtelijke vrijheidsberoving
- oplichting, flessentrekkerij, opzetheling,
- openbare dronkenschap
- brandstichting en brand door schuld.

### 4.02.01

Is alert op overige criminaliteit (zoals zakkenrollerij, bedelarij, vandalisme, drugsgebruik) tijdens de dienstuitvoering' en handelt effectief.



#### **4.03.01**

Beschrijft het begrip poging volgens het Wetboek van Strafrecht.

#### **4.04.01**

Beschrijft en onderscheidt mensen onder invloed van drugs, alcohol en medicijnen.  
En weet hoe men daar mee om moet gaan.

#### **4.05.01**

Beschrijft en onderscheidt volgens het Burgerlijk Wetboek (BW) de begrippen 'gevonden en verloren zaken' en 'zaken die geen eigenaar hebben' (5:4), verplichtingen van de vinder (5:5, lid 1), kosten van bewaring (5:10, lid 1), vindingsloon (5:10, lid 2).  
Beschrijft de begrippen 'eigendom', 'eigenaar', 'houder', 'bezitter' van roerende goederen.

#### **4.06.01**

Beschrijft t.a.v. de Gemeentewet de aanwijzing veiligheidsrisicogebied (art. 151b) en de handhaving openbare orde (art. 172).

#### **4.07.01**

Beschrijft de rechten en plichten m.b.t. Reglement Verkeersregels en verkeerstekens:

- de artikelen ontheffing parkeren door invaliden (art. 85)
  - specifiek verbod om te parkeren bij laad- en losplekken (art. 24 onder f)
- Beschrijft en onderscheidt de gebods- en verbodsborden t.a.v. parkeren en stoppen, voetgangersgebied, parkeergarages en invalidervoertuigen.

#### **4.07.02**

Beschrijft met betrekking tot de Wegenverkeerswet: art. 5 (kapstokartikel).

#### **4.07.03**

Beschrijft de afhandeling van gedragingen in het kader van Wet administratieve handhaving verkeersvoorschriften (Wet Mulder).

#### **3.01.01**

Beschrijft hoe de interne en externe geld- en waardetransporten worden begeleid.

#### **3.01.02**

Kan aangeven hoe een dienstoverdracht wordt uitgevoerd.

#### **3.01.03**

Kan aangeven hoe repressief op te treden op basis van de geldende instructies bij strafbare feiten en onregelmatigheden.

#### **3.01.05**

Beschrijft een aanhouding.

Beschrijft hoe men omgaat met een aangehouden verdachte in een publieke ruimte (van het winkelcentrum).

Beschrijft hoe een aangehouden verdachte naar een ophoudruimte vervoerd moet worden.

Beschrijft de wijze waarop de verdachte aan de opsporingsambtenaar wordt overgedragen.

Beschrijft de wijze hoe correct wordt omgegaan met aangetroffen voorwerpen bij aanhouding en overdracht aan opsporingsambtenaar.



### 3.01.06

Beschrijft en onderscheidt publiek domein en privaat terrein.

Beschrijft de civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling.

Beschrijft het afstaan van beeldmateriaal aan de opsporingsambtenaar.

Heeft kennis van de maximale bewaartermijnen van beeldmateriaal op de locatie i.v.m. bescherming persoonsgegevens.

### 4.08.01

Beschrijft en onderscheidt de verschillende dreigingsniveaus (minimaal; beperkt; substantieel en kritiek) zoals die door de NCTV gehanteerd worden.

### Toetsmatrijs (Keuzedeel) Vakkennis Winkelsurveillance

Onderwerp	Aantal vragen	Aantal punten
1. Algemene kennis winkelbeveiliging	11	11
2. Kennis van handelingsprotocollen	11	11
3. Kennis van instructies	4	4
4. Wet- en regelgeving	9	9
<b>Totaal aantal vragen</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

De cesuur ligt voor het keuzedeel op 60%, dus 21 punten levert een voldoende op.

De cesuur ligt voor het certificaat op 67%, dus 24 punten levert een voldoende op.