# v.2021

**Toelichting**

* Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle opdrachten in dit bestand zijn uitgewerkt.
* In verband met de privacy dient u in de opdrachten gebruik te maken van gefingeerde namen.
* Let op: de opdrachten moeten door uzelf worden uitgewerkt. De opdrachten klassikaal maken of overschrijven wordt gezien als plagiaat. Plagiaat is fraude, als dit wordt vastgesteld, wordt uw examenresultaat ongeldig verklaard.
* Bij de aanmelding voor het praktijkexamen moeten dit Wordbestand worden omgezet in pdf en vervolgens geüpload in MijnSVPB.
* U moet de uitgewerkte praktijkopdrachten op papier bij u hebben tijdens het examen, zodat u deze tijdens het examen kunt raadplegen. Bij het niet bij zich hebben hiervan, zal deelname aan het examen geweigerd worden.
* Tijdens het praktijkexamen worden de opdrachten en uw uitwerkingen aan de orde gesteld door de examinatoren.
* Per opdracht is het mogelijk dat er tijdens het examen om een reflectie van de opdracht c.q. uitwerking wordt gevraagd.

**Opdracht 1 Maak afhankelijk van uw werksituatie 1A, 1B of 1C.**

**1A Beveiligingsdiensten voor derden (PAC)**

*Veel PAC’s bieden verschillende soorten diensten aan.*

**1.** Beschrijf kort welke diensten worden aangeboden door uw bedrijf.

*Werk hieronder opdracht 1 uit.*

**2.** Beschrijf welke werkzaamheden u zelf uitvoert.

*Werk hieronder opdracht 2 uit.*

*Voeg hier een organisatieschema toe van uw PAC.*

**OF**

**1B Beveiligingsdiensten binnen een bedrijf (BAC)**

*Uw bedrijf heeft zelf centralisten in dienst.*

**Vragen en opdrachten**

**1.** Beschrijf kort welke diensten uw BAC levert.

*Werk hieronder opdracht 1 uit.*

**2.** Beschrijf welke werkzaamheden u zelf uitvoert. Maak indien van toepassing een

verdeling in beveiligende en dienstverlenende werkzaamheden.

*Werk hieronder opdracht 2 uit.*

*Voeg hier een organisatieschema toe van uw BAC.*

**OF**

**1C Beveiligingsdiensten binnen een videotoezichtcentrale (VTC)**

*Uw bedrijf heeft zelf centralisten in dienst.*

**Vragen en opdrachten**

**1.** Beschrijf kort welke diensten uw VTC levert.

*Werk hieronder opdracht 1 uit.*

**2.** Beschrijf welke werkzaamheden u zelf uitvoert. Maak indien van toepassing een

verdeling in beveiligende en dienstverlenende werkzaamheden.

*Werk hieronder opdracht 2 uit.*

*Voeg hier een organisatieschema toe van uw VTC*.

**Werk vanaf hier alle onderstaande opdrachten uit.**

**1.1 Houding en gedragsaspecten van de centralist.**

Beschrijf op welke manier onderstaande aspecten door uw bedrijf worden bevorderd.

* handelt rationeel, adequaat en integer
* onderscheidt hoofd- en bijzaken
* administreert volgens de geldende procedures
* geheimhouding en maatregelen Algemene Verordening Gegevensbescherming  (AVG)
* is pro-actief

*Werk hieronder opdracht 1.1 uit.*

**1.2 Gedragscodes/huisregels**

*Er zijn bedrijfsregels waaraan centralisten zich moeten houden. Het is belangrijk dat er*

*niets op u en uw collega’s aan te merken is en u goed overkomt als centralist.*

**a.** Beschrijf welke regels in uw bedrijf gelden ten aanzien van de volgende punten:

* het dragen van kleding (het uniform)
* het gebruik van de (privé) mobiele telefoon tijdens werktijd
* de regels betreffende pauzes, eten, drinken en roken
* de regels betreffende email en internetverkeer
* de huisregels
* security awareness

*Werk hieronder opdracht 1.2a uit.*

**b.** Beschrijf met welke bovenstaande regels u als centralist moeite hebt en hoe u dit oplost?

*Werk hieronder opdracht 1.2b uit.*

**1.3 Formulieren**

*U zult tijdens uw werk formulieren moeten invullen en gebruiken. Als iedereen de formulieren goed gebruikt, biedt dat veel duidelijkheid. U moet weten hoe een formulier moet worden gebruikt en welke er zijn in uw werkomgeving.*

1. Zoek uit met welke formulieren u op uw werkplek te maken kunt krijgen. Bespreek met uw leidinggevende welke drie formulieren voor u het belangrijkste zijn (waar krijgt u het meest mee te maken?).
2. Noteer van de drie meest gebruikte formulieren waar u mee te maken krijgt:

• de naam van het formulier

• wanneer u dat formulier moet invullen of lezen (in welke situatie)

• wat u moet doen met het ingevulde (digitale formulier).

*Werk hieronder opdracht 1.3 uit.*

**1.4 Arbeidsomstandigheden**

*Er zijn allerlei maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat u uw werk veilig kunt uitvoeren. Maar u bent ook zelf verantwoordelijk voor uw veiligheid en gezondheid. Dat kunt u doen door volgens de regels te werken en te weten waar u hulp kunt vragen.*

1. Beschrijf wat er op uw werkplek is geregeld op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheid. Noem drie punten.

*Werk hieronder opdracht 1.4a uit.*

1. Het kan zijn dat u als centralist iets emotioneels gaat meemaken. U kunt bijv. een brand met slachtoffers meemaken. Beschrijf wat er door uw bedrijf geregeld is om u op te vangen na zo’n ervaring.

*Werk hieronder opdracht 1.4b uit.*

1. Noteer wie er als vertrouwenspersoon is aangewezen.

*Werk hieronder opdracht 1.4c uit.*

**1.5 OBE maatregelen**

*Beveiligingsmaatregelen worden vaak onderscheiden in organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen. Dit zijn de zogenaamde OBE-maatregelen. Het is belangrijk dat u weet welke maatregelen op uw werkplek zijn getroffen en waarom.*

1. Kies vijf OBE-maatregelen uit die in de omgeving van uw werkplek zijn getroffen.
2. Bekijk de OBE-maatregelen in het echt.
3. Maak een tabel met de volgende drie kolommen: getroffen maatregel, O/B/E, doel van de maatregel. Vul de tabel in voor de vijf maatregelen uit opdracht 1.5a.

*Vul voor het uitwerken van opdracht 1.5 de tabel in.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Getroffen maatregel** | **O/B/E** | **doel van de maatregel** |
| **1.** |  |  |
| **2.** |  |  |
| **3.** |  |  |
| **4.** |  |  |
| **5.** |  |  |

**1.6 Communicatiemiddelen**

*Communicatie is ontzettend belangrijk voor een centralist. U moet de juiste communicatiemiddelen kiezen en deze ook op de goede manier gebruiken.*

1. Beschrijf welke communicatiemiddelen er op uw werkplek worden gebruikt.

*Werk hieronder opdracht 1.6 uit.*

1. Ga na hoe deze communicatiemiddelen moeten worden bediend (inclusief het uitvoeren van de noodzakelijke controles). Oefen met elk communicatiemiddel.

**1.7 Handelen bij ongevallen**

*Een ongeluk zit in een klein hoekje, ook op uw werkplek. Het is belangrijk dat u weet welke instructies er gelden bij ongevallen. Er zijn ongevallen waarbij slachtoffers betrokken zijn. Maar er zijn ook ongevallen waarbij alleen materiële schade is.*

1. Noem een ongeval die zich bij uw werkplek heeft voorgedaan. Bevraag hiervoor uw collega’s of BHV’er. U hoeft dit ongeval niet zelf te hebben meegemaakt. Denk hierbij niet alleen aan grote ongelukken, maar ook aan iemand die van de trap valt, of iemand die flauw valt.

*Werk hieronder opdracht 1.7a uit.*

*Lees een rapportage van een ongeval.*

1. Zijn er preventieve maatregelen genomen om (dit soort ongevallen) te voorkomen? Zo ja, welke? Zo nee, wat zou u adviseren.

*Werk hieronder opdracht 1.7b uit.*

*Lees de instructies die er zijn m.b.t. handelen bij ongevallen.*

1. Wat zijn uw taken bij een ongeval op uw werkplek? Beschrijf deze taken.

*Werk hieronder opdracht 1.7d uit.*

**1.8 Maatregelen bij calamiteiten**

*Een calamiteit zoals brand is een veelvoorkomend risico met vaak grote gevolgen. Daarom doet een organisatie er veel aan om brand te voorkomen. Mocht er toch brand uitbreken, dan is het van belang de gevolgen zoveel mogelijk te beperken.*

1. Beschrijf drie brandpreventieve maatregelen die op uw werkplek genomen zijn.

*Werk hieronder opdracht 1.8a uit.*

1. Welke blusmiddelen worden gebruikt op uw werkplek?

*Werk hieronder opdracht 1.8b uit.*

1. Waarom is voor die blusmiddelen gekozen?

*Werk hieronder opdracht 1.8c uit.*

*Zoek uit waar de vluchtwegen zijn op uw werkplek.*

1. Omschrijf wat u moet doen als u een brand ontdekt.

*Werk hieronder opdracht 1.8d uit.*

**1.9 Rapporteren en logs**

*Informatie doorgeven aan anderen is heel belangrijk in de beveiliging. Dat kan mondeling en schriftelijk en met verschillende hulpmiddelen. Deze opdracht gaat over soorten rapportages/logs.*

1. Zoek uit en beschrijf welke rapporten/logs er zijn.

*Werk hieronder opdracht 1.9a uit.*

1. Beschrijf wanneer welk rapport/log wordt opgemaakt.

*Werk hieronder opdracht 1.9b uit.*

1. Beschrijf naar wie de verschillende rapporten toegaan in het bedrijf?

Wat gebeurt er daarna met ieder soort rapport?

*Werk hieronder opdracht 1.9c uit.*

### Opdracht 2a Alarmbehandeling

Voeg hier een schematische weergave van het alarmsysteem van klant naar de ontvanger van de alarmcentrale toe. (Betrek hierin op locatie bij de klant de gebruikte binnen en buiten componenten die ter alarmering dienen).

Voeg hier een een schematische weergave toe van het alarmsysteem van klant naar de ontvanger van de alarmcentrale.

### Opdracht 2b

Beschrijf het begrip alarmverificatie aan de hand van onderstaande aandachtspunten.

* Wat was de aanleiding om tot alarmverificatie te komen?
* Tussen welke partijen is de afspraak gemaakt?
* Beschrijf wat alarmverificatie inhoudt en welke verificatiemogelijkheden er zijn.
* Wat is de doelstelling van alarmverificatie?

*Werk hieronder opdracht 2b uit.*

**Opdracht 3 Overzicht verrichte werkzaamheden**

U maakt een overzicht van de handelingen bij de volgende meldingen:

* een overval melding
* een brandmelding
* een inbraakmelding
* een storingsmelding

***Toelichting***

*• U noteert eventuele bijzonderheden.*

*• Laat de tabel regelmatig aan uw leidinggevende zien. Vraag om een reactie en om tips.*

*Vul voor het uitwerken van opdracht 3 de tabel in.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum**  **dienst** | **Tijdstip**  **melding** | **Soort melding** | **Afhandeling** | **Bijzonderheden** |
|  |  | overval |  |  |
|  |  | brand |  |  |
|  |  | inbraak |  |  |
|  |  | storing |  |  |

#### Opdracht 4 Camera-observatie

U verricht als centralist verschillende soorten dienstverlening. Werk in een casus de waarneming uit van een criminele activiteit waarbij camera-observatie plaatsvindt en waarvan de beelden worden bekeken op de alarmcentrale.

Verwerk in deze opdracht minimaal de volgende items:

* Wat ziet u?
* Wat doet u?
* Motiveer uw acties.
* Wat rapporteert u?

*Werk hieronder opdracht 4 uit.*

#### Opdracht 5 Alarmcentrale diensten: Track en trace systeem

Beschrijf in een casus de dienstverlening ten aanzien van tracking en tracing systemen. Werk in deze opdracht een situatie uit waarin sprake is van een mobiel object en/of persoon dat zoek is.

De volgende vragen moeten worden beantwoord:

* Hoe wordt u geïnformeerd, hoe weet u dat een mobiel object en/of persoon zoek is?
* Is er sprake van geofencing?
* Geef in een schema aan hoe de plaatsbepaling plaatsvindt.
* Hoe is de registratie op de alarmcentrale geregeld?
* Welke acties u moet verrichten?
* Hoe is de verslaglegging en rapportage van incidenten geregeld?

*Werk hieronder opdracht 5 uit.*

#### Opdracht 6 Telefoonservicediensten

Werk in een casus een situatie uit van een telefoonserviceklant.

Geef schematisch weer welke items hierbij relevant zijn.

U moet minimaal de volgende items in uw uitwerking verwerken:

* het opnemen van klantgegevens
* bedrijfsomschrijving van de klant
* de voor- en nadelen met betrekking tot het gebruik van een klantspecifieke applicatie
* klantwensen met betrekking tot acties, tijdstippen waarop de dienstverlening moet plaatsvinden
* soorten roosters met betrekking tot piket
* welke rapportagemogelijkheden er zijn

*Werk hieronder opdracht 6 uit.*

**Opdracht 7**  **Uitval van de bedrijfstelefooncentrale**

Beschrijf de procedure bij uitval van de bedrijfstelefooncentrale.

In deze beschrijving vermeldt u de volgende items:

* Hoe wordt een uitval geconstateerd?
* Wat houdt de uitval in voor de centralist~~?~~
* Wie wordt er geïnformeerd?
* Wie heeft welke verantwoordelijkheden?
* Geef een voorbeeld van een alternatieve verbinding.

*Werk hieronder opdracht 7 uit.*

# Opdracht 8 Uitval van (een deel van) het alarmverwerkend systeem

Beschrijf in een casus de situatie van het uitvallen (van een deel) van het alarmverwerkende systeem.

In deze beschrijving vermeldt u de volgende items:

* Hoe wordt de uitval geconstateerd?
* Welke actie de centralist neemt?
* Wie verhelpt het probleem?
* Controle of de situatie weer normaal is

*Werk hieronder opdracht 8 uit.*

**Opdracht 9 Aggregaat test**

*In iedere alarmcentrale is het noodzakelijk om regelmatig een agregaattest uit te voeren.*

Beschrijf welke onderdelen of gegevens van de aggregaattest in het testresultaten logboek worden opgenomen.

*Werk hieronder opdracht 9 uit.*

**Opdracht 10 Toepassing van blusmiddelen**

Beschrijf welke verschillende blusmiddelen er worden toegepast in de eigen organisatie en vooral in het beveiligde gebied van de alarmcentrale.

De volgende vragen moeten worden beantwoord:

* Hoe is de instructie aan het personeel geregeld met betrekking tot het omgaan met de blusmiddelen?
* Welke organisatorische, bouwkundige en elektronische (OBE) maatregelen zijn in uw organisatie genomen t.a.v. optreden bij brand.
* Welke soorten blusmiddelen worden gebruikt in een diverse ruimten van de alarmcentrale.
* Zijn de toegepaste blusmiddelen geschikt en effectief voor de ruimte waarin zij geplaatst zijn?

*Werk hieronder opdracht 10 uit.*

**Opdracht 11** **Klachtenafhandeling**

*Onderzoek voor de eigen organisatie met betrekking tot de klachten welke fouten het meest worden gemaakt.*

Schrijf een advies aan de direct leidinggevende hoe deze klachten volgens u voorkomen kunnen worden. (Raadpleeg het kwaliteitssysteem van uw organisatie).

*Werk hieronder opdracht 11 uit.*

**Opdracht 12a Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

*Het is van belang dat datalekken binnen de organisatie gemeld wordt.*

Beschrijft de procedure rondom datalekken binnen uw organisatie.

*Werk hieronder opdracht 12a uit.*

**Opdracht 12b**

Beschrijf een situatie waarbij aan een betrokkene het verlies van informatie, in geval van datalekken, moet worden gemeld.

*Werk hieronder opdracht 12b uit.*