

## Dienstverlening & calamiteiten

Kerntaak	2. Treedt op bij incidenten en calamiteiten.
Werkproces	2.2 Verleent hulp.
Resultaat	Verdere (ernstige) consequentie van het ongeval zijn voorkomen, door alert, correct en kalm optreden.
	Goede samenwerking met collega's en hulpdiensten.
	Betrouwbare rapportage is gemaakt.
	Adequaat bijgedragen aan veiligheid van het publiek en het beperken van materiële en immateriële schade.
	De juiste hulp is op tijd geboden.
	Hulpdiensten zijn op tijd ingeschakeld.
Prestatie-Indicatoren	Schat ernst van de situatie in en neemt de noodzakelijke maatregelen om schade zoveel mogelijk te beperken.
	Herkent lichamelijke stoornissen ivm vitale lichaamsfuncties en neemt de noodzakelijke eerste hulpmaatregelen.
	Geeft duidelijke aanwijzingen aan mensen, regelt het verkeer zodat een veilige situatie ontstaat en hulpdiensten toegang hebben.
	Reageert door houding en taalgebruik begripvol en meelevend.
	Overlegt met andere hulpverleners en maakt zonodig een taakverdeling.
	Roept indien nodig de hulp in van andere hulpdiensten.
	Neemt maatregelen om de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.
	Toont respect voor de integriteit van het slachtoffer.
	Communiceert zorgvuldig en discreet over het slachtoffer en houdt rekening met mogelijke gevoeligheden van het slachtoffer.
	Houdt zicht nauwgezet aan veiligheidsvoorschriften, (wettelijke) richtlijnen en de uitgangspunten van gemeenschappelijke veiligheidszorg.
	Volgt instructies op in het geval politie of andere hulpdiensten de leiding hebben over het optreden.
	Houdt zijn gevoelens onder controle.
	Blijft effectief presteren onder druk.
K&V	Beroepsethiek / Levensreddend handelen / Persoonlijke beschermingsmiddelen / Eerstehulpstechnieken / Gebiedsafzetting / Verkeersregeling

Kerntaak	3. Voert dienstverlenende werkzaamheden uit.
Werkproces	3.1 Informeert en verwijst mensen
Resultaat	Publiek, collega's en partners zijn juist geïnformeerd of doorverwezen.
Prestatie-Indicatoren	Staat mensen respectvol te woord.
	Geeft duidelijk uitleg en controleert of hij begrepen is.
	Speelt in op reacties van vragenstellers.
	Straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit.
	Schat afstand en tijd juist in en weet waar hij is, zodat hij het publiek goed de weg wijst.
	Weegt af hoe ver hij kan gaan in de dienstverlening en zorgt er voor dat de veiligheid nooit in het geding komt.
	Raadpleegt relevante informatiebronnen als hij dat nodig acht om het publiek deskundig te woord te staan.
	Stelt open vragen om de juiste klantvraag te achterhalen.
	Controleert bij de 'klant' of de vraag beantwoord is.
	Is vriendelijk en behulpzaam.
	Bedient de telefooncentrale, alarminstallatie, computers, portofoons en andere voorkomende hulpmiddelen op voorgeschreven, of effectieve en efficiënte wijze.
	Voert werkzaamheden in de administratieve ondersteuning uit volgens geldende procedures en instructies.
K&V	Netwerken / Kaartlezen / Sociale kaart / Portfoon / Gesprekstechnieken / Engels / Telefoon(notities) / Rapporteren / ICT-gebruik / NATO-alfabet

<b>Werkproces</b>	<b>3.2 Voert (ondersteunende) administratieve werkzaamheden uit.</b>
<b>Resultaat</b>	Leidinggevende is juist geïnformeerd. Heeft administratieve afhandeling juist uitgevoerd.
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Rapporteert nauwkeurig en volledig aan zijn leidinggevende. Schrijft in correct Nederlands een conceptreactie op door burgers ingediende bezwaren. Leest de gegevens uit het bezwaarschrift nauwkeurig en begrijpt de strekking en combineert de inhoud met zijn vakkennis om reacties op bezwaren te geven. Raadpleegt relevante informatiebronnen. Schrijft een conceptreactie op een bezwaarschrift volgens vooraf bekende procedures.
<b>K&amp;V</b>	Telefoon(notities) / Rapporteren / Wet- en regelgeving / Juridische procedures / ICT-gebruik / (Schriftelijke) Communicatie / NATO-alfabet / Engels
<b>Werkproces</b>	<b>3.3 Geeft voorlichting.</b>
<b>Resultaat</b>	Doelmatig verstrekte voorlichting over veelvoorkomende criminaliteit en enig bewustzijn van de burger over zijn/haar eigen rol daarin.
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Wijst personen op risicovol gedrag. Draagt de eigen kennis op begrijpelijke wijze over. Kan vragen over het vak duidelijk beantwoorden. Benadert de toehoorders op klantvriendelijke en correcte wijze. Controleert of hij de vraag van de toehoorders heeft beantwoord en of er nog openstaande vragen zijn.
<b>K&amp;V</b>	Presenteren / Security awareness / Engels / ICT-gebruik
<b>Werkproces</b>	<b>3.4 Creëert en gebruikt netwerk.</b>
<b>Resultaat</b>	Heeft een actief netwerk. Speelt actieve rol in overleggen met andere spelers in de veiligheidsketen. Heeft kennis van afspraken en beleid over belangrijke onderwerpen en communiceert deze in eigen organisatie.
<b>Prestatie-Indicatoren</b>	Participeert in de veiligheidsketen. Overlegt met, informeert op eigen initiatief en raadpleegt collega's. Legt voor zijn werk relevante contacten in de veiligheidsketen. Overlegt en onderhandelt, op basis van argumenten, over aanpak en uitvoering van beleidsmaatregelen. Houdt in de contacten met burgers ogen en oren open en vraagt door om de kern van de vraag van burgers te achterhalen. Voldoet aan verwachtingen van burgers door ze serieus te nemen en indien nodig acties te ondernemen.
<b>K&amp;V</b>	Sociale kaart / Communicatie / Klantvriendelijkheid / Doelgroepen/Analysetechnieken/