



SUS
SERVICEERHVERVENES
UDDANNELSESEKRETARIAT

Mærsk Nielsen HR
- en konsulentvirksomhed med fokus på kompetenceudvikling



Brancheanalyse af værditransport

Fokus på kompetenceudviklingsbehov

Februar 2015

Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk

www.maersk-nielsen.dk

Februar 2015

Anvendte fotos i rapporten kommer fra Colourbox

Analyserapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR
for Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	5
1.1 Formål med analysen	5
1.2 Analysens baggrund	5
1.3 Analysemetoder og design	5
1.4 Projektets organisering	6
1.5 Analyserapportens indhold	7
2. PRÆSENTATION AF BRANCHEN	8
2.1 Udviklingstendenser for værditransport	8
2.2 Virksomheder i værditransportbranchen	10
2.3 Medarbejdersammensætning.....	12
2.4 Jobprofiler.....	13
2.5 Arbejdsmiljø.....	15
3. KOMPETENCEKRAV TIL MEDARBEJDERNE.....	17
3.1 Formelle kompetencekrav	17
3.2 Virksomhedernes overordnede interne krav.....	18
3.3 Øvrige kompetencekrav	18
4. BRANCHENS ANVENDELSE AF KOMPETENCEUDVIKLING.....	25
4.1 Anvendelse af ekstern uddannelse, herunder f.eks. AMU.....	25
4.2 Virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter	26
4.3 Sidemandsoplæring.....	28
4.4 Uddannelsesplanlægning.....	29
5. BRANCHENS ØNSKER TIL ARBEJDSMARKEDSUDDANNELSER.....	31
6. BILAG	37
6.1 Interviewguide	37
6.2 DS 3999	39
6.3 Grundlæggende Vagt – AMU-mål nr. 48041	44

1. Indledning

1.1 Formål med analysen

Formålet med analysen har været at få indblik i udviklingen inden for værditransportbranchen. Analysen har skullet afdække kompetencekravene til de medarbejdere, der arbejder med værditransport.

Analysen har desuden skullet belyse værditransportmedarbejdernes muligheder for at få tilgodeset deres kompetenceudviklingsbehov gennem deltagelse i de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser.

Endelig skulle analysen afdække behovet for udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser, der er specifikt målrettet værditransportbranchen.

1.2 Analysens baggrund

Der sker i disse år en hurtig udvikling inden for værditransportbranchen, bl.a. som følge af lukkede bankfilialer og pengeløse banker.

Der stilles øgede krav til værditransport fra såvel kunder som fra forsikringsselskaber, og dette sætter fokus på et behov for kompetenceudvikling af medarbejdere, der arbejder med værditransport.

Der eksisterer ikke arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet værditransportbranchen. En stor andel af de medarbejdere, der arbejder med værditransport, har den grundlæggende vagtuddannelse, men denne uddannelse relaterer sig kun i begrænset omfang til håndtering af værditransport.

Der er primært tre store virksomheder i Danmark, der arbejder med værditransport. Hertil kommer en række små vagtvirksomheder, som annoncerer med, at de transporterer værdier, herunder f.eks. kontanter, malerier, møntsamlinger og værdipapirer.

1.3 Analysemetoder og design

Analysen startede med gennemførelse af en desk research, der belyste udviklingen i værditransportbranchen. Som led i desk researchen gennemførtes der desuden interview med ressourcepersoner, der kunne bidrage til at belyse udviklingen i branchen.

På baggrund af desk research og ressourcegruppeinterview blev der udarbejdet en liste over virksomheder, det kunne være relevant at gennemføre telefoninterview med.

Der blev desuden udarbejdet en interviewguide, som er blevet anvendt ved gennemførelse af interview med ledere og medarbejdere i de udvalgte virksomheder.

I interviewene har der bl.a. været fokus på:

- Karakteristika ved branchen, f.eks. virksomhedsstørrelse, typer af arbejdsopgaver, kunder, antal medarbejdere og geografisk beliggenhed
- Værditransportmedarbejdernes jobprofiler
- Medarbejdernes sammensætning i forhold til f.eks. køn, alder, uddannelsesbaggrund og heltids-/deltidsansættelse
- Kompetencekrav til medarbejderne
- Medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov
- Efteruddannelse af medarbejderne, herunder anvendte læringsformer i virksomhederne
- Virksomhedernes kendskab til og anvendelse af AMU

Se interviewguiden i bilag 6.1.

Der er blevet gennemført interview med ledere og medarbejdere fra 12 virksomheder. To af interviewene er blevet gennemført som fokusgruppeinterview ude i virksomhederne.

Analysen er blevet gennemført i perioden august-december 2014.



1.4 Projektets organisering

Analyseprojektet blev gennemført i et samarbejde mellem uddannelseskonsulenter i Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat og konsulent Lizzie Mærsk Nielsen fra Mærsk Nielsen HR.

Der er i projektforløbet blevet afholdt møder med repræsentanter fra branchens virksomheder, som på forskellig vis har bidraget til analysens resultater.

1.5 Analyserapportens indhold

I kapitel 2 beskrives de generelle udviklingstendenser i branchen. Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af de tre store virksomheder i branchen samt af de medarbejdere, der arbejder i branchen. I kapitlet findes også en præsentation af forskellige jobprofiler inden for værditransport samt en beskrivelse af arbejdsmiljøet i branchen.

I kapitel 3 er der fokus på de kompetencekrav, der stilles til medarbejdere, der arbejder med værditransport. Dette gælder både de formelle myndighedskrav, der stilles til nogle af medarbejderne, og de kompetencekrav værditransportvirksomhederne selv stiller til deres medarbejdere.

Kapitel 4 beskriver de forskellige former for kompetenceudvikling, virksomhederne anvender i forhold til værditransportmedarbejderne. Dette omfatter såvel eksterne uddannelsesaktiviteter som virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter og sidemandsoplæring. Endelig indeholder kapitlet en beskrivelse af branchens anvendelse af uddannelsesplanlægning.

I kapitel 5 beskrives branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser. Der præsenteres desuden en række andre arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for medarbejderne i branchen.

Kapitel 6 indeholder tre bilag. I bilag 6.1 præsenteres den interviewguide, der er anvendt ved de gennemførte interview, mens bilag 6.2 indeholder Dansk Standard 3999, der beskriver krav til sikkerhed og sikring af kontanthåndteringscentre, transitstationer og transport af kontanter. Bilag 6.3 indeholder den handlingsorienterede målformulering for arbejdsmarkedsuddannelsen Grundlæggende Vagt.

2. Præsentation af branchen

I dette kapitel beskrives de generelle udviklingstendenser i branchen. Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af de tre store virksomheder i branchen samt af de medarbejdere, der arbejder i branchen. I kapitlet findes også en præsentation af forskellige jobprofiler inden for værditransport samt en beskrivelse af arbejdsmiljøet i branchen.

2.1 Udviklingstendenser for værditransport

Den teknologiske udvikling samt de generelle betingelser for banker og butikkers sikkerhed i forbindelse med håndtering af kontanter har stor indflydelse på værditransportbranchen og dermed også på de kompetencer, som værditransportmedarbejderne skal være i besiddelse af.

For at undgå røverier og overfald er mange banker i de seneste år blevet pengeløse. Desuden vælger stadig flere butikker i detailhandlen at indføre lukkede kontantsystemer, så personalet er bedre sikret mod røverier.

Denne udvikling kan medføre, at de pengetransporter, der udføres af værditransportvirksomhederne, kan have højere risiko for at blive udsat for røverier, når de flytter kontanter mellem detailhandelsbutikker og banker, samt til og fra værdihåndteringsvirksomhedernes egne kontanthåndteringscentre og transitstationer.

Tendensen til, at bankerne i mindre grad ønsker at beskæftige sig med kontanthåndtering, øger behovet for professionel værdihåndtering inden for detailhandlen.

Den teknologiske udvikling af maskiner gør det muligt at gennemføre automatisk kasseopgørelse, levering af byttepenge, kortere tid til kontooverførsel m.m. Ligesom der automatisk gives besked til værditransportvirksomheden, når ATM-maskinerne er tomme, eller når der f.eks. mangler hundredkronesedler i en maskine.

Ligesom den teknologiske udvikling kan betyde ændringer i arbejdsopgaverne inden for værditransport, kan f.eks. lovændringer og gebyrer på kreditkort også gøre det. Hvis gebyrerne på kreditkort øges, vil det betyde et større omløb af kontanter.

Dansk Standard

I samarbejde med de primære aktører på markedet for kontanthåndtering¹ har Dansk Standard udarbejdet standarden: "DS 3999 Krav til sikkerhed og sikring af kontanthåndteringscentre, transitstationer og transport af kontanter".²

Standarden er udarbejdet med henblik på at fastlægge fælles krav til sikkerheden i virksomheder, der opererer med kontanthåndteringscentre, transitcentre og/eller kontanttransporter i Danmark.

Standarden udgør et sæt auditerbare krav til et sikkerhedsledelsessystem, som omfatter:

- generelle forhold, herunder dokumentation
- ledelsens ansvar
- styring af ressourcer og sikkerhedsorganisation
- styring af sikkerhedstiltag
- overvågning, måling, analyse og forbedring

Standarden beskriver desuden specifikke krav til ressourcer i form af medarbejdere, bygninger, udstyr, servicefunktioner og arbejdsforhold. Den specificerer krav til sikkerheden i forhold til røverihændelser og trusler mod virksomheder, der driver kontanthåndteringscentre, transitstationer og/eller kontanttransporter.

Standarden omfatter håndtering af risici, som kan have indvirkning på virksomheden generelt, herunder virksomhedens medarbejdere, interessenter og aktiver. Den omfatter kun sikkerhedsforhold, som virksomheden har indflydelse på, og sikkerhedsrisici som fremgår af det aktuelle trusselsbillede.

De specifikke krav er beskrevet i følgende tre annekser, som er underlagt fortrolighedskrav, og som kun udleveres i henhold til særlige regler, der er fastsat af Dansk Standard:

- anneks A indeholder specifikke krav til kontanthåndteringscentre og transitstationer
- anneks B indeholder specifikke krav til transport af kontanter
- anneks C indeholder et rationale for kravene i anneks A og B

¹ DS-udvalg S-470, Sikkerhedsledelse, med repræsentanter fra Finansrådet, de større pengeinstitutter, Nationalbanken, SikkerhedsBranchen, Post Danmark, Politiets Efterretningstjeneste, Rigspolitiet, repræsentanter fra større værdihåndteringselskaber samt en repræsentant fra Vagt- og sikkerhedsfunktionærernes Landsammenslutning.

² DS 3999, 1. udgave, 12.10.2010. Se bilag 6.2.

Pr. 1. januar 2016 skal værditransportvirksomhederne være certificerede. Hvis en virksomhed ikke er certificeret, kan den ikke længere "pakke penge".

2.2 Virksomheder i værditransportbranchen

Der er tre store virksomheder, der står for stort set al værditransport i Danmark. Det drejer sig Loomis Danmark A/S, Nokas Værdihåndtering A/S og BKS A/S.

Ud over ovennævnte virksomheder er der en række mindre vagtvirksomheder, der annoncerer med, at de udfører værditransport. Interviewene med ni af disse virksomheder har dog vist, at værditransport enten kun udgør en meget lille del af disse virksomheders forretningsområde, eller at værditransport reelt ikke længere er noget, virksomhederne beskæftiger sig med.

Herunder følger en kort beskrivelse af de tre store virksomheder, som udfører værditransport i Danmark.

Loomis Danmark A/S

Loomis Danmark A/S tilbyder værditransport og værdihåndtering til detailhandlen og banker. Virksomheden er en del af en stor international koncern med 400 afdelingskontorer fordelt på 16 lande i Europa, USA og Sydamerika.

Informationer om Loomis Danmark A/S ydelser er beskrevet på virksomhedens website. Se et uddrag herunder:

- Hente og tælle kontanter fra butik eller filial
- Mulighed for deponering af den daglige omsætning i en Loomis Deponeringsboks eller et Loomis SafePoint
- Levering af byttepenge til forretninger
- Etablering af en Loomis deponeringsboks i f.eks. en forretning
- Levering af kontant service til pengeinstitutterne i Danmark
- Afstemning af bankindsættelser fra butikker, lokationer, filialer mv.
- Håndtering af data og backup for virksomheder

Det fremgår desuden, at Loomis Danmark A/S servicerer alle gængse lukkede kontantsystemer.

Virksomheden har i alt ca. 100 medarbejdere, heraf er der ca. 50 medarbejdere, der arbejder med selve transporten.

Nokas Værdihåndtering A/S

Nokas Værdihåndtering A/S opererer i de nordiske lande under Nokas Group med over 7.500 ansatte medarbejdere. Nedenstående informationer om Nokas Værdihåndtering A/S ydelser er hentet fra virksomhedens website:

- Værditransport mellem kunder og banker.
- AutoCash Drop
- AutoCash Retail
- e-Cash
- Møntlevering og afhentning
- WebCash
- Optælling af penge

Virksomhedens danske afdeling har i alt ca. 180 medarbejdere, og en del af disse medarbejdere arbejder med selve transporten.

BKS A/S

BKS A/S (Bankernes Kontantservice) yder kontanthåndtering for forretninger, erhvervsvirksomheder, kommuner og pengeinstitutter.

Virksomheden blev etableret i 2010 ved en sammenlægning af de store bankers kontantfunktioner inden for pengetransport og pengeoptælling. Formålet med etableringen var at samle kompetencerne ét sted og højne sikkerheden i branchen.

BKS A/S henter, leverer, opbevarer, forsikrer og optæller kontanter for deres kunder. Nedenstående informationer om BKS A/S ydelser er hentet fra virksomhedens website:

- Levering af byttepenge til det daglige forbrug i forretningen
- Afhentning af pengeposer med kontanter fra butikker, restauranter, hoteller, kommuner eller andre steder
- Afhentning af mønter fra forretninger
- Optælling af pengeposer og mønter – afhentning af forretningens døgnbokseposer, foretage en optælling samt bogføring og overførsel af beløbet til forretningens konto
- Valutahåndtering – afhentning og optælling af udenlandsk valuta
- Udlejning af deponeringsbokse – opstilling af en deponeringsboks til opbevaring af kontanterne i forretninger og virksomheder
- Nøglekodeadministration til deponeringsbokse – opbevaring af nøgler til penge- eller deponeringsbokse
- Servicering af kontantsystemer – vedligeholdelse og reparation af pengeautomater

Virksomheden har ca. 350 medarbejdere, heraf arbejder ca. 120 med selve transporten.

2.3 Medarbejdersammensætning

Værditransportmedarbejderne er typisk mænd. Der er kun ansat få kvindelige medarbejdere, der arbejder med selve transporten.

Der er mange ufaglærte blandt medarbejderne, men der også en del, der har en faglig baggrund som håndværkere.

Der er desuden en stor gruppe af medarbejderne, der tidligere har været ansat som bankbetjente. Dette er især gældende for medarbejderne i BKS A/S, hvor interviewpersoner fra virksomheden anslår, at ca. 60 % af medarbejderne er tidligere bankbetjente, der flyttede over i BKS A/S, da virksomheden blev etableret.

I nogle af virksomhederne er personaleomsætningen lidt høj inden for værditransport. Ifølge nogle af interviewpersonerne hænger dette sammen med, at det er et hårdt fysisk arbejde at transportere penge.

Andre interviewpersoner peger på, at det er det meget alene-arbejde og de skiftende arbejdstider, der får nogle medarbejdere til at sige op.

De arbejdsmiljømæssige belastninger inden for værditransportområdet uddybes i kapitel 2.5.



2.4 Jobprofiler

Interviewene peger på, at der er tre primære jobprofiler for værditransportmedarbejderne:

- Pengetransport til banker og detailhandel
- Påfyldning og service af ATM-maskiner (automatic teller machine)
- "Tunge" værditransporter

Alle tre jobprofiler kan varetages af en og samme medarbejder i én virksomhed, mens der i andre virksomheder er skarpere opdeling mellem, hvilke medarbejdere der varetager hvilke opgaver.

En væsentlig del af arbejdsopgaverne består i selve transportopgaven, men der knytter sig en række arbejdsopgaver til jobprofilerne både hjemme i egen virksomhed og ude hos kunderne.

Inden for alle tre jobprofiler samarbejder værditransportmedarbejderne med en række andre medarbejdere i deres virksomhed. Der er f.eks. medarbejdere, der pakker de mønter og sedler, der skal transporteres, og der er driftsledere, der planlægger ruterne ved hjælp af forskellige it-systemer og sikkerhedsanalyser. Der er desuden medarbejdere i virksomhedernes sikkerhedsafdelinger, der står for hele den sikkerhedsmæssige del af arbejdets udførelse, og som f.eks. finder ud af, hvor medarbejderne skal parkere ude ved kunderne.

I det følgende beskrives de tre jobprofiler.

Pengetransport til banker og detailhandel

Denne jobprofil består i at transportere pengesedler og mønter til og fra banker og detailhandel.

Medarbejderen klargør og pakker værditransportkøretøjet, inden transporten foretages.

Ude ved kunderne skal pengene afleveres/udleveres, hvorefter medarbejderen returnerer til virksomheden, hvor returpengene registreres og afleveres.

I boksen på næste side beskrives en typisk arbejdsdag for en medarbejder, der arbejder med pengetransport til banker og detailhandel. Beskrivelsen er sammensat ud fra forskellige interviewpersoners skildring af en arbejdsdag for en værditransportmedarbejder.

En typisk arbejdsdag for værditransportmedarbejderen Jens

Jens møder ind på arbejdspladsen kl. 7. Han krydser sig af, hvorefter han ser efter, hvilken tur han skal køre den pågældende dag. Han har fået en arbejdsplan for lang tid siden, men der kan være kommet ændringer i arbejdsplanen, f.eks. med nogle ekstra stop på turen.

Derefter begynder Jens at forberede turen. Han finder ud af, hvilke kufferter eller kassetter han skal have med på turen. Han skal hente nøglerne til bilen, kufferterne og kassetterne, og han skal også hente en mobiltelefon, en overfaldsalarmer, en håndskanner og en printer, så han kan printe kvitteringer ud.

Jens skal have byttepenge med ud til en række detailbutikker. Byttepengene ligger færdigpakke i poser med stregkoder på, som Jens registrerer med skanneren, inden poserne lægges i kufferterne. Kassetterne skannes ligeledes.

Så skal bilen hentes. Jens tjekker bilen igennem, og han sikrer sig, at alarmerne virker. Derefter pakkes bilen, og han er klar til at køre.

Når Jens kommer frem til en kunde, skal han helst parkere bilen så tæt på, at han kan se den det meste af tiden. Aflevering og udlevering af penge sker altid i et lokale afskærmet for andre, så der er ro og sikkerhed omkring udvekslingen af pengene. Jens printer kvitteringer ud, så der hele tiden er styr på, hvad der er afleveret og modtaget af penge.

Frokosten spises typisk i bilen ved et stop hos en kunde. Toiletbesøg klares hos kunden eller på en tankstation. Han skal helst kunne se bilen hele tiden. Under pausen og ved parkering hos kunderne holder han konstant øje med sine omgivelser og agerer i forhold til eventuelle udsædvanlige og mistænkelige forhold.

Hjemme på virksomhedens kørselskontor kan de følge Jens hele dagen via GPS, og de kan løbende se de skanninger, han foretager. Nogle gange bliver Jens ringet op med besked om ekstrature, hvis der opstår noget akut, eller hvis der er andre medarbejdere, der er forsinkede på deres rute.

Når han kommer tilbage til virksomheden, kører han bilen ind i det lukkede område, og han afleverer det, han har modtaget og skannet ude hos kunderne samt kvitteringerne.

Derefter parkerer Jens bilen. Han rengør bilen, hvis der er behov for det, og han tjekker også lige, om alt er i orden. Det kan f.eks. være, at der skal fyldes sprinklervæske på, eller at der skal udskiftes en pære, der er gået.

Inden Jens går hjem, skal han også aflevere mobiltelefonen, overfaldsalarmerne, håndskanneren og printeren.

Påfyldning og service af ATM-maskiner

Arbejdet i denne jobprofil består i at fylde kassetter med pengesedler på ATM-maskinerne (kontantautomater). Medarbejderen pakker bilen med de kassetter, der skal anvendes, og udfører i øvrigt de samme procedurer, som er beskrevet i den foregående jobprofil. Herefter kører medarbejderen fra virksomheden.

Ude ved kunderne tager medarbejderen de tomme og mindre fyldte kassetter ud af automaten, og de fyldte kassetter sættes ind. I forbindelse med opfyldningen af automaten kan medarbejderen også gennemføre lettere fejlfinding på udstyret.

Der kan f.eks. være en seddel i klemme, automaten kan være gået i stå og skal genstartes, der kan mangle papir til udskrivning af kvitteringer, eller der kan være andre fejl, som kræver tilkaldelse af en tekniker.

Ved hjemkomsten til virksomheden udføres de samme procedurer, som er beskrevet ovenstående, inden medarbejderen har fri og virksomheden forlades.

”Tunge” værditransporter

De ”tunge” værditransporter består i at transportere varer med høj værdi. Dette kan f.eks. omfatte transport af medicin, smykker, ædelmetaller, ædelsten og malerier.

Kunderne får aldrig tilladelse til at køre med i værditransportbilerne. Hvis de gerne vil følge deres værdier, må de køre bagefter værditransportbilen.

2.5 Arbejds miljø

Flere interviewpersoner peger på, at såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø kan være belastende inden for værditransport.

Personaleomsætningen er lidt høj i nogle af virksomhederne, hvilket bl.a. kan hænge sammen med, at det kan være et tungt og hårdt fysisk arbejde at transportere penge. I løbet af en arbejdsdag skal medarbejderne flytte mange kufferter med mønter og pengesedler, og nogle gange sker dette over længere afstande. Derfor har virksomhederne også fokus på, at der så vidt muligt anvendes trolleys og at afstandene mindskes mest muligt. Under alle omstændigheder stiller jobbet krav til medarbejdernes fysik.

Medarbejderne tilbringer en stor del af arbejdstiden i værditransportbilen, og det betyder, at medarbejderne har et stillesiddende arbejde, der kan væ-

re en belastning for både ryg og ben. Det kan ligeledes være en stor belastning for kroppen at skulle ind og ud af bilerne mange gange i løbet af en arbejdsdag.

Endelig kan det være en udfordring at fastholde en sund livsstil, når medarbejderne ikke har en egentlig frokostpause, og de i stedet for ofte sidder i bilerne og spiser medbragt mad eller en let frokost, der er købt på en tankstation. Dette er en udfordring, som værditransportmedarbejderne deler med en række andre chauffører.

Arbejdet som værditransportør udføres næsten altid med kun én medarbejder i bilerne, og derfor er der meget alene-arbejde i branchen. Nogle interviewpersoner har peget på, at det kan være en psykisk belastning at arbejde alene og stå alene med ansvaret. En interviewperson siger således:

"Medarbejderne skal vide, at de er 'lonely cowboys'... De står alene derude, og de skal selv træffe beslutninger."

Der er dog også interviewpersoner, der peger på, at medarbejderne ofte har en god kontakt til kunderne, og at det opvejer nogle af de ulemper, der kan være ved ikke at have kollegaer i størstedelen af arbejdsdagen.

Endelig er der interviewpersoner, der giver udtryk for, at de skiftende arbejdstider kan være en psykisk belastning, da det nogle gange kan være vanskeligt at få arbejdet og familielivet til at gå op i en højere enhed.



3. Kompetencekrav til medarbejderne

I dette kapitel er der fokus på de kompetencekrav, der stilles til medarbejdere, der arbejder med værditransport. Dette gælder både de formelle myndighedskrav, der stilles til nogle af medarbejderne, og de kompetencekrav, værditransportvirksomhederne selv stiller til deres medarbejdere.

3.1 Formelle kompetencekrav

Værditransportvirksomheder skal have autorisation til at udøve erhvervsmæssig vagtvirksomhed. Autorisationen udstedes af Rigspolicehøved.

Der er desuden krav om, at medarbejderne:

- har gennemført det grundkursus for vagtfunktionærer, der afholdes i henhold til lov om arbejdsmarkedsuddannelser (Grundlæggende Vagt³) eller
- har gennemført den del af uddannelsen til sikkerhedsvagt, der giver den pågældende kvalifikationer svarende til grundkursus for vagtfunktionærer (jf. ovenstående) eller
- har tilsvarende kvalifikationer, der kan anerkendes efter reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36 om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer.⁴

Stor set alle værditransportmedarbejdere fra de erhvervsmæssige vagtvirksomheder har tilegnet sig de formelle vagtkompetencekrav gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelsen "Grundlæggende Vagt".

Den grundlæggende vagtuddannelse er en uddannelse, der retter sig mod alle former for udførelse af vagtopgaver, og den har kun et begrænset fokus på værditransport.

Arbejdsmarkedsuddannelsen afsluttes med en vagtprøve, der både består af en praktisk og en teoretisk prøve, der skal bestås, for at deltagerne kan få udstedt et certifikat. Når deltagerne har fået ansættelse i en vagtvirksomhed, skal de søge Rigspolitiet om at få udstedt et vagtkort, da dette er en forudsætning for at have ansættelse i en vagtvirksomhed.

³ Arbejdsmarkedsuddannelsen har i en årrække været af 15 dages varighed (kursusnummer 45123). Der er pr. 20. januar 2015 godkendt en ny grundlæggende vagtuddannelse af 20 dages varighed (kursusnummer 48041, jf. bilag 6.3).

⁴ Jf. Bekendtgørelse om vagtvirksomhed nr. 1564 af 20/12/2007.

3.2 Virksomhedernes overordnede interne krav

Udover myndighedernes formelle kompetencekrav til værditransportmedarbejdere stiller virksomhederne nogle overordnede interne krav til de medarbejdere, de rekrutterer.

Medarbejderne skal meget logisk have kørekort til personbil. Virksomhederne stiller også krav om, at medarbejderne ikke må have noget udestående med RKI eller andre skyldnerregistre.

Det er vigtigt, at medarbejderne har et godt helbred og en sund livsstil, så dette har virksomhederne også fokus på ved rekruttering af nye medarbejdere.

En repræsentant fra en af de interviewede virksomheder fortæller, at de altid gennemfører mindst to samtaler med ansøgerne for at finde de rigtige medarbejdere.

I det følgende beskrives en række øvrige kompetencekrav til medarbejderne.

3.3 Øvrige kompetencekrav

De øvrige kompetencekrav, som virksomhederne stiller til de medarbejdere, der arbejder med værditransport, er i det følgende beskrevet under disse tre overskrifter: Teknisk-faglige kompetencekrav, almen-faglige kompetencekrav og personlige kompetencekrav.

Teknisk-faglige kompetencekrav

De teknisk-faglige kompetencer omfatter de kompetencer, der knytter sig helt tæt til udførelse af de konkrete faglige arbejdsopgaver. Dette omfatter f.eks. manuelle færdigheder, fysisk styrke, finmotorik, paratviden, forståelse for processer og procedurer, betjening af arbejdsredskaber samt forståelse af de kunder, man arbejder med.

Medarbejderne inden for værditransport skal have et grundlæggende kendskab til den sikkerhedsstandard, der gælder for branchen: DS3999 (jf. kapitel 2.1 og bilag 6.2), og som sætter rammer og krav til sikkerhedsledelse samt til sikkerhed omkring bygninger og køretøjer.

Det er også vigtigt, at medarbejderne har et kendskab til branchen, så de har en bred forståelse af værditransportens opgaver og kundernes behov i forbindelse med værditransportering. Dette omfatter f.eks. også en forretningsforståelse, der kan bidrage til at skabe gode relationer til kunderne.

Sikkerheden og risikovurdering er helt central, når man arbejder med værditransport. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne er meget opmærksomme, så de så vidt muligt kan observere og forudse, hvis der foregår noget usædvanligt under transporten eller ude ved kunderne. En interviewperson fortæller:

“De skal kunne orientere sig i området og f.eks. bemærke, at der er en AUDI A6 parkeret i nærheden af, hvor værditransporten skal stoppe. De skal også vide, hvilke områder der er ‘sorte’ pletter, og hvor risikoen for røveri er større end andre steder.”

De skal også vide, hvordan de kører frem til stedet, og hvordan de skal køre og agere, hvis de føler sig pressede. En leder fra en af de interviewede virksomheder siger:

“De skal ikke køre offensiv kørsel, men de skal vide, at de skal køre væk fra området, hvis de observerer en mistænkelig adfærd.”

Medarbejderne skal have helt styr på alle procedurer i forbindelse med håndtering af de værdier, der skal transporteres. Dette gælder både i forhold til håndteringen internt i egen virksomhed, og når de skal hente og aflevere værdier ude hos kunderne. En interviewperson siger:

“De skal være helt sikre på, hvordan de skal håndtere værdierne. De skal f.eks. altid huske at få kvitteringer, når de har afleveret værdier, og det er meget centralt, at de har en god forståelse for, hvorfor det er så vigtigt.”

Det er vigtigt, at medarbejderne har kendskab til de sikkerhedssystemer og den teknologi, der anvendes i alle led af værditransporten. Dette omfatter f.eks.:

- teknikken i de kufferter, der anvendes til pengetransport
- alarm- og sikkerhedssystemer i bilerne
- anvendelse af skannere og printere
- indsigt i sporbarhed
- anvendelse af pda'er
- håndtering af ATM'er, herunder også fejlfinding og lettere service.

En interviewperson siger om håndtering af ATM:

"Der findes mange forskellige ATM-modeller, og det er vigtigt, at medarbejderne ved, hvordan de betjener de forskellige modeller. Dette lærer de gennem sidemandsoplæring."

Medarbejderne tilbringer meget tid med kørsel med pengetransportbilerne, og derfor er det vigtigt, at de kender reglerne for, hvordan de agerer korrekt i trafikken. Dette handler både om de særlige forhold, der gælder i forhold til, at de transporterer værdi, og om i det hele taget at færdes korrekt i trafikken. En interviewperson siger:

"Medarbejderne skal køre defensivt, så de undgår at komme i farlige trafiksituationer. De skal også kunne udføre taktisk kørsel, så de opdager, hvis der er andre køretøjer, der følger efter dem, og de skal vide, hvordan de i givet fald skal forholde sig... Det er også vigtigt, at de kan bære sig fornuftigt i trafikken, så der ikke kommer klager."

Medarbejderne skal desuden vide, hvordan de skal agere, hvis de bliver involveret i ulykker under udførelse af en værditransport.

Endelig er det centralt, at medarbejderne kan udføre energirigtig kørsel, og at de har en teknisk indsigt i de biler, de kører værditransport med. Der er også interviewpersoner, der peger på vigtigheden af, at medarbejderne har køretekniske kompetencer, der gør dem i stand til at føre køretøjet sikkert, herunder at de kan betjene køretøjet i glat føre.

Værditransportmedarbejderne har en tæt kundekontakt, og det er vigtigt, at medarbejderne er dygtige til at yde kundeservice. En interviewperson siger:

"Ligesom i mange andre brancher er det vigtigt, at medarbejderne kan yde en god kundeservice... Det drejer sig også om at kunne tale med kunderne på en god måde, og at leve op til den dresscode, vi har i virksomheden."

Medarbejderne skal have et godt kendskab til ergonomi, da de ellers hurtigt kan blive nedslidte. En af interviewpersonerne fortæller:

"Medarbejderne skal vide, hvordan man bedst stiger ind og ud af bilen, så de passer godt på sig selv og skåner ben og ryg bedst muligt. De skal også vide, hvordan de bedst bærer de tunge kufferter."

Andre interviewpersoner peger desuden på, at det er væsentlig, at medarbejderne også har kompetencerne til at pleje deres fysiske og psykiske arbejdsmiljø på anden vis.

Nogle af medarbejderne oplever ikke de store udfordringer i udførelsen af arbejdsopgaverne. En af de interviewede medarbejdere fortæller om hans oplevelse af kompetencekravene:

”Det kræver ikke så meget at arbejde i denne her branche. Det handler mest om at gå efter reglerne – og det er egentlig meget enkelt”.

Den interviewede medarbejder har en uddannelsesmæssig baggrund inden for detailhandlen, og han har en oplevelse af, at det job stillede langt større kompetencekrav til ham, end jobbet med værditransport.

Almen-faglige kompetencekrav

De almen-faglige kompetencer går på tværs af brancher og fag, og derfor kan de samme almen-faglige kompetencer anvendes inden for mange forskellige jobområder. Det er dog typisk således, at de almen-faglige kompetencer er tonet af de opgaver, man arbejder med.

De almen-faglige kompetencekrav til værditransportbranchen omfatter bl.a. følgende fem forskellige kategorier:

- Metodiske kompetencer
- Organisationskompetencer
- Kommunikative kompetencer
- Kompetencer i forhold til talforståelse, mængdeforståelse og matematiske færdigheder
- It-kompetencer.

Det er vigtigt, at medarbejderne arbejder meget metodisk og struktureret i deres løsning af værditransportopgaverne, så de bidrager til at skabe den størst mulige sikkerhed. De skal følge de beskrevne procedurer, de skal have orden i papirarbejdet med udstedelse af kvitteringer, og de skal være detaljeorienterede.

Medarbejderne skal have kompetencer til at kommunikere med de mange forskellige kunder, de møder i løbet af arbejdsdagen. En af interviewpersonerne siger:

”Medarbejderne skal være gode til at kommunikere med kunder og samarbejdspartnere. De skal kunne ’læse’ mennesker, så de kan få dagligdagen til at glide.”

Flere interviewpersoner peger desuden på, at det er centralt, at medarbejderne er i stand til at håndtere eventuelle konflikter, der kan opstå.

Medarbejderne skal desuden være serviceorienterede. Dette gælder både i forhold til kunderne og internt i organisationen. Det er vigtigt, at medarbejderne har en forståelse for den organisatoriske sammenhæng, de indgår i, og at de har respekt for autoritet.

Endelig er der interviewpersoner, der peger på, at en LEAN-tankegang hos medarbejderne kan bidrage til at få udført arbejdsopgaverne på en god og effektiv måde. En leder siger:

“Oftest tales der kun om LEAN i forbindelse med produktionsmedarbejdere, men LEAN kan også bruges på vores område... LEAN kan bidrage til at øge effektiviteten på arbejdspladsen. Det er vigtigt, at medarbejderne løbende kommer med forslag til ændring af arbejdsrutiner, der kan spare tid. Det kan f.eks. være en medarbejder, der står og observerer de andre medarbejders arbejdsproces om morgenen, som let kan komme med nogle forslag til ændring af arbejdsrutinerne, der evt. kan spare 20 minutter i den forberedelsestid, som medarbejderne bruger hjemme i virksomheden om morgenen... Det er vigtigt, at vi alle bidrager til at holde øje med gode forbedringer, for der kan f.eks. være masser af gå-spildtid... Man kan også spare tid for andre, hvis man om morgenen trykker elevatoren ned, inden man selv forlader den. Det kan f.eks. også spare tid, hvis der om eftermiddagen er én medarbejder, der fylder væske på alle bilerne, i stedet for at hver medarbejder skal hente væske.”

Lederen fortsætter i interviewet med at understrege, at det er vigtigt, at medarbejderne får at vide, at LEAN ikke skal betragtes som en rationaliseringsøvelse, men som en løbende udvikling af virksomheden.

Førstehjælpskompetencer er centrale hos værditransportmedarbejderne, der tilbringer en stor del af arbejdstiden i trafikken, så der er også flere interviewpersoner, der lægger vægt på denne kompetence.

Personlige kompetencekrav

De personlige kompetencer er relevante i forhold til at få de teknisk-faglige og almen-faglige kompetencer sat i spil.

Kompetencerne er tæt knyttet til den enkelte medarbejders personlighed, men det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at det afhænger af konteksten, i hvilket omfang medarbejdernes personlige kompetencer kommer i spil. Der kan f.eks. være medarbejdere, der er meget fleksible i privatlivet, men som på arbejdet ikke udviser den samme grad af fleksibilitet.

De personlige kompetencer kan f.eks. omfatte:

- Omstillingsevne
- Samarbejdsevne
- Selvstændighed
- Ansvarsbevidsthed
- Kvalitetsbevidsthed
- Psykisk robust

Værditransportmedarbejdernes omstillingsevne og fleksibilitet er central for udførelsen af arbejdet. En interviewperson udtrykker det således:

“Man skal kunne have flere bolde i luften, og man skal f.eks. også kunne håndtere, når trafikken driller, eller hvis man får nogle ekstra stop.”

Nogle af de interviewede værditransportmedarbejdere peger på, at det kræver fleksibilitet hos medarbejderne at udføre et job, hvor arbejdstiderne skifter, og hvor arbejdsdagen kan blive forlænget, hvis der er meget trafik, eller hvis der opstår nogle udfordringer ude hos kunderne.

Medarbejderne skal også være i stand til at kunne håndtere de stressfaktorer og eventuelle trusler, de møder i udførelsen af arbejdet. En interviewperson siger:

“Det er vigtigt, at medarbejderne er i stand til at håndtere eventuelle overfald, selvom dette sker MEGET sjældent... Det er meget sjældent, at der sker overfald, for røverne kan ikke komme langt med de kufferter, inden alarmen lyder, og pengene bliver ødelagt. HVIS det sker, skal medarbejderne være i stand til at håndtere det, og det kan være svært, for de fleste ved ikke på forhånd, hvordan de vil reagere i situationen... Det kræver en vis psykologisk indsigt”

Det er desuden vigtigt, at medarbejderen er i stand til at håndtere og løse konflikter. Dette gælder både i forhold til kollegaer og kunder. En interviewperson siger:

“Det kan være en udfordring at få folk til at undgå konflikter. Nogle udviser manglende fleksibilitet. Der er mange interne kunder, der skal serviceres og samarbejdes med, og det er vigtigt, at alle medarbejdere bidrager til den gode stemning.”

Kundebetjeningen er central, og det er vigtigt, at den enkelte medarbejder bidrager til, at arbejdet udføres i en god kvalitet, der er til kundernes tilfredshed. Dette betyder bl.a., at medarbejderne skal være ansvars- og kvalitetsbevidste.

Som tidligere nævnt arbejder værditransportmedarbejderne ofte alene. Deres direkte kontakt med kollegaer foregår typisk kun, når de møder ind på arbejdet, og når de efter endt kørsel er tilbage i værditransportvirksomheden. Dette stiller nogle særlige krav til medarbejdernes psyke og selvstændighed.

Medarbejderne skal være indstillet på, og de skal kunne trives med, at størstedelen af arbejdsdagen foregår som alene-arbejde. De skal også kunne arbejde selvstændigt, så de er i stand til at træffe beslutninger i forhold til de udfordringer, de møder i løbet af arbejdsdagen.



4. Branchens anvendelse af kompetenceudvikling

I dette kapitel beskrives de forskellige former for kompetenceudvikling, virksomhederne anvender i forhold til værditransportmedarbejderne. Dette omfatter såvel eksterne uddannelsesaktiviteter som virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter og sidemandsoplæring. Endelig indeholder kapitlet en beskrivelse af branchens anvendelse af uddannelsesplanlægning.

Branchens anvendelse af kompetenceudvikling i relation til værditransportmedarbejderne består primært i intern sidemandsoplæring og ganske korte kursusforløb. Der gennemføres dog også i begrænset omfang eksterne uddannelsesaktiviteter, herunder arbejdsmarkedsuddannelser.

4.1 Anvendelse af ekstern uddannelse, herunder f.eks. AMU

Medarbejdere, der er ansat med værditransport i en erhvervsmæssig vagtvirksomhed, skal som tidligere beskrevet i kapitel 3.1 have bestået den grundlæggende vagtuddannelse inden ansættelsen.

Da medarbejderne således har bestået den grundlæggende vagtuddannelse inden ansættelsen, foregår denne kompetenceudvikling almindeligvis ikke som en del af virksomhedernes uddannelsesplanlægning.

Interview med værditransportmedarbejdere har afdækket, at kendskabet til øvrige relevante arbejdsmarkedsuddannelser er meget begrænset.

Af ekstern kompetenceudvikling anvender virksomhederne stort set udelukkende førstehjælpskurser. Der er dog også virksomheder, der har haft medarbejdere til at deltage i eksterne kurser om konflikthåndtering.

Nogle af virksomhederne har fokus på anvendelse af LEAN, og derfor er der enkelte ledere, der har deltaget i disse kurser, som er gennemført eksternt.

Al øvrig kompetenceudvikling i branchen foregår typisk som interne kursus- og udviklingsaktiviteter og sidemandsoplæring. Der anvendes altså kun i meget begrænset omfang arbejdsmarkedsuddannelser i branchen.

4.2 Virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter

Nogle af virksomhederne gennemfører interne kursus- og udviklingsaktiviteter, der skal klæde medarbejderne på til at løse arbejdsopgaverne endnu bedre.

Nogle aktiviteter gennemføres som egentlige dagskurser, mens andre aktiviteter gennemføres som eftermiddagsmøder og -arrangementer af f.eks. to timers varighed, hvor der sættes fokus på et særligt tema, der kan være relevant for alle de medarbejdere, der arbejder med værditransport. Dette kan f.eks. bestå i præsentation af nye procedurer eller oplæg om sikkerhedssituationen, og om hvordan man som medarbejder kan håndtere dette.

Herunder er det kort beskrevet, hvilke interne kursus- og udviklingsaktiviteter interviewpersonerne har oplyst, at der er blevet anvendt i nogle af virksomhederne.

Tekniske kurser

Medarbejderne skal være i stand til at anvende den teknik, der anvendes i forbindelse med værditransport, herunder f.eks. betjening af det udstyr, der er i bilerne og i virksomheden.

Da den anvendte teknik varierer fra virksomhed til virksomhed, og da de forskellige sikkerhedsforanstaltninger i virksomhederne er omgivet af høje sikkerhedskrav, gennemføres disse kurser altid som interne kurser.

Kurserne gennemføres ofte i samarbejde med leverandørerne af det forskellige tekniske udstyr.

Risikovurdering og taktisk kørsel

Det er vigtigt, at medarbejderne er i stand til at forudse en farlig situation, og derfor er der virksomheder, der har afholdt interne temamøder herom.

En interviewperson fortæller:

"Vi har f.eks. afholdt et møde efter arbejdstid, hvor vi satte fokus på, hvordan medarbejderne skal forholde sig ved røveri. Der blev også sat fokus på, hvordan den enkelte person kan reagere, hvis han/hun bliver udsat for trusler eller røveri, og hvordan den enkelte kan håndtere det. Til dette brugte vi en ekstern oplægsholder, som også kom ind på, hvordan mennesker reagerer ved gidseltagning... Vi lægger stor vægt på, at disse temamøder er dialogbaserede, så det ikke blot er oplæg, men at vi får en fælles dialog om de udfordringer, der kan være i jobbet."

Der er også blevet afholdt interne kurser, hvor medarbejderne har lært om taktisk kørsel, som kan bidrage til, at medarbejderne opdager, hvis der er nogen, der følger efter dem, og så de ved, hvordan de i givet fald skal forholde sig.

“Overfaldskurser”

Medarbejderne skal have indsigt i, hvordan man kan komme til at reagere, når man bliver sat i pressede situationer. Der er derfor virksomheder, der har gennemført sådanne interne kurser. Nogle af kurserne er blevet gennemført i samarbejde med politiet.

Dokumentation

Medarbejderne skal have styr på procedurerne, der anvendes ved værditransport, og det er helt centralt, at de sikrer, at de altid har kvitteringer og anden dokumentation for udveksling af værdier. Derfor har en af de interviewede virksomheder valgt at gennemføre et kort kursus, hvor der er sat fokus på dokumentation i arbejdet.

Kundeservice

Det er vigtigt, at medarbejderne har indsigt i den enkelte virksomheds dresscode, branding, kommunikation m.m., og derfor er der virksomheder, der afholder virksomhedsinterne kurser herom.

Konflikthåndtering

Der er virksomheder, der gennemfører både interne kursusforløb og ekstern kompetenceudvikling om, hvordan medarbejderne kan blive bedre til at håndtere konflikter.

Håndtering af stresssituationer

Det er vigtigt, at medarbejderne er i stand til at håndtere stresssituationer, og derfor er der en af virksomhederne, der har haft dette tema oppe på et eftermiddagsmøde for alle medarbejdere.

Forandringsledelse

Ledere fra en af de virksomheder, der har deltaget i et interview, fortæller, at der gennem de seneste år har været mange organisatoriske forandringer for medarbejderne i virksomheden, og at der fortsat vil komme mange forandringer. Derfor har virksomheden gennemført en udviklingsaktivitet, der bl.a. omfattede et oplæg fra en kendt tidligere sportsstjerne.

En af interviewpersonerne fortæller:

“Vi har valgt at bidrage til, at medarbejderne kan få en større forståelse af, hvordan mennesker reagerer, når de bliver udsat for forandringer. Det er vigtigt, at de får en forståelse af, hvordan det er at være en del af en andens plan, og at de også finder ud af, hvordan de kan være med til at påvirke den. Vi havde bl.a. en rigtig god oplægsholder, der fortalte om team spirit og håndtering af forandringer, og om hvordan mange reagerer, når de kommer udenfor deres komfortzone... Alt dette med håndtering af forandring er centralt, fordi der sker fortsat store ændringer i vores virksomhed.”

Ovennævnte eksempler på virksomhedsinterne kursus- og udviklingsaktiviteter supplerer den sidemandsoplæring, der gennemføres i alle virksomhederne, og som beskrives nærmere i det næste afsnit.

4.3 Sidemandsoplæring

Sidemandsoplæring er langt den mest udbredte læringsform i værditransportvirksomhederne.

Virksomhederne anvender bl.a. sidemandsoplæring som den primære oplæring og introduktion af nye medarbejdere. Denne sidemandsoplæring suppleres ofte med diverse materialer og procedurebeskrivelser, som udleveres til den nye medarbejder til gennemlæsning. En leder fra en af virksomhederne fortæller:

“Ved ansættelsen bliver vores chauffører tilknyttet en mentor, og de får udleveret en uddannelsesmappe. Det er en håndbog, som giver chaufførerne en række informationer, der relaterer sig til udførelse af arbejdet, og hvor de f.eks. kan læse om sikkerhedskørsel samt om, hvordan de skal forholde sig ved røveri.”

Introduktionsforløbet, som typisk har en varighed på 2-4 uger, består primært i, at den nye medarbejder kører sammen med en erfaren værditransportmedarbejder i en periode for at lære om de forskellige jobfunktioner.

En interviewperson fra en af virksomhederne fortæller:

“Da jeg blev ansat, kørte jeg den første uge sammen med en kollega, hvor det var ham, der styrede det hele. I den anden uge var det mig, der udførte opgaverne, og ham der kontrollerede, at jeg gjorde det rigtige. Han stillede også en række tjekspørgsmål. Efter oplæringen kørte sikkerhedschefen med mig en hel dag for at kontrollere, om jeg gjorde det rigtige. Først derefter var jeg godkendt til at køre alene.”

Som det fremgår af det foregående citat, bliver der i nogle virksomheder anvendt en tjekliste, der bidrager til at sikre, at alle nye medarbejdere er blevet oplært i de forskellige procedurer, regler og arbejdsopgaver, der indgår i jobbet som værditransportmedarbejder.

Som det også fremgår af citatet afsluttes sidemandsoplæringen i den konkrete virksomhed med, at en sikkerhedsleder kontrollerer, om den nye medarbejder er tilstrækkeligt inde i virksomhedens jobfunktioner, hvorefter han kan få lov til at køre værditransporterne alene.

Undervejs i introduktionsforløbet informeres de nye medarbejdere også om de særlige sikkerhedsmæssige forhold, der gælder for værditransport.

Andre interviewpersoner fortæller, at der også anvendes sidemandsoplæring, når allerede ansatte medarbejdere skal introduceres til at køre en ny rute.

Endelig foregår der en løbende kompetenceudvikling af medarbejderne gennem vejledning fra den daglige ledelse, samt gennem morgenmøder hvor medarbejderne får forskellige faglige input.

4.4 Uddannelsesplanlægning

Nogle af virksomhederne gennemfører medarbejderudviklingssamtaler for alle værditransportmedarbejderne én gang om året. En leder fortæller:

“Vi gennemfører medarbejderudviklingssamtaler en gang om året med alle medarbejderne. Samtalerne gennemføres af den nærmeste leder om foråret, og om efteråret har vi en opfølgning på samtalerne.”

En leder fra en af de andre virksomheder fortæller, at det, på trods af virksomhedens intentioner om uddannelse til medarbejderne, kan være svært at få dem motiveret til det. Han siger:

“Jeg prøver at ‘sælge’ AMU til medarbejderne ved MUS-samtalerne, men det er ikke altid lige let. Jeg vil f.eks. gerne have dem til at deltage i kurser om konflikthåndtering, men det er ikke altid så let.”

Selvom det lykkes for virksomhedslederne at få medarbejderne motiverede til at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser, er det ikke altid lige let for dem at få gennemført uddannelserne.

En af lederne fortæller:

"I vores virksomhed kan vi f.eks. undvære 6-8 medarbejdere af gangen, så hvis arbejdsmarkedsuddannelserne skal gennemføres, så kræver det, at de andre virksomheder også vil have AMU, og at der kan opnås enighed om, hvornår og hvor det skal gennemføres."

Det er altså centralt, at virksomhederne gennemfører planlægningen af medarbejdernes uddannelsesdeltagelse således, at virksomhederne kan samarbejde om at få uddannelserne gennemført.

Virksomhederne er meget fokuserede på, at medarbejdernes deltagelse i kompetenceudvikling skal relatere sig tæt til løsning af deres arbejdsopgaver, samt at uddannelserne ikke er for lange. En leder siger:

"Jeg vil gerne have, at medarbejderne skal deltage i kompetenceudvikling, men det skal være så specifikt og kort som muligt."

I næste kapitel sættes der fokus på branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser.



5. Branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser

I dette kapitel beskrives branchens ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser inden for værditransport. Der præsenteres desuden en række andre arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for medarbejderne i branchen.

Repræsentanter fra Loomis Danmark A/S samt Nokas Værdihåndtering A/S udarbejdede i august 2014 et oplæg til indhold om værditransport i den reviderede grundlæggende vagtuddannelse af fire ugers varighed.

Af oplægget fremgik det, at de to virksomheder ønskede, at den grundlæggende vagtuddannelse i højere grad, end det var tilfældet i den daværende grundlæggende vagtuddannelse på tre uger, kunne give deltagerne i arbejdsmarkedsuddannelsen indsigt i og forståelse for værditransportbranchen.

Virksomhedernes ønsker til den nye vagtuddannelse omfattede bl.a. følgende temaer:

- grundlæggende kendskab til branchens sikkerhedsstandard DS 3999, der sætter rammer og krav til sikkerhedsledning samt til sikkerhed omkring bygninger og køretøjer
- kendskab til branchens leverandører, kunder, værditransportopgaver og branchens udvikling
- køretøjskendskab og køretekniske kompetencer, f.eks. økonomisk korrekt kørsel
- forretningsforståelse i relation til god kundeservice, positiv og imødekommende adfærd, korrekt levering og rapportering samt konflikt-håndtering
- sikkerhedsmæssig forståelse, herunder observation og håndtering af mistænkelig adfærd, taktisk kørsel og kontraobservationsteknikker, håndtering af røveri, sikring af et gerningssted samt viden og forståelse for skalsikring, perimetersikring af bygninger, sikringsanordninger og pengeneutraliseringssystemer, som f.eks. kufferter, ATM, alarmer og koder, GPS og pengeskabe.

Det er ikke alle ovennævnte temaer, der er indarbejdet i den reviderede arbejdsmarkedsuddannelse Grundlæggende Vagt (AMU-mål nr. 48041, jf. bilag 6.3). Det kan derfor være relevant at overveje at etablere en ny kort arbejdsmarkedsuddannelse med særligt fokus på værditransport, f.eks. en uddannelse af 2-3 dages varighed.

Arbejdsmarkedsuddannelsen kunne være relevant for nye medarbejdere, der får ansættelse i værditransportbranchen, og som allerede har den grundlæggende vagtuddannelse, eller som ansættes i et job, der ikke kræver, at medarbejderne har uddannelsen.

Uddannelsen kunne dog også være relevant for de mange værditransportmedarbejdere, der allerede arbejder i branchen, og som ikke har modtaget formel undervisning i de ovenstående temaer.

Uanset hvilke målgrupper der er tale om, kan det være en udfordring at gå tæt på temaet med sikkerhedsanordninger og pengeneutraliseringssystemer i undervisningen, da disse er omfattet af en høj grad af fortrolighed, og derfor vanskeligt kan indgå i arbejdsmarkedsuddannelser, der er åbne for alle personer i AMU-målgruppen.

Nogle af interviewpersonerne har efterspurgt kompetenceudviklingsmuligheder med fokus på de tekniske kompetencer, der f.eks. relaterer sig til at betjene og servicere ATM-maskiner. Det vurderes dog af andre interviewpersoner, at denne form for kompetenceudvikling ikke kan gennemføres som arbejdsmarkedsuddannelser, da dette i lighed med ovenstående temaer vil udgøre en sikkerhedsmæssig risiko at udbyde sådanne uddannelser som "åbne" arbejdsmarkedsuddannelser.

Det kan derfor anbefales, at værditransportvirksomhederne gennemfører uddannelsesaktiviteter om disse mere tekniske kompetenceelementer som virksomhedsinterne kurser.

Nogle af interviewpersonerne har efterspurgt muligheder for at deltage i køretekniske kurser. Der eksisterer allerede sådanne arbejdsmarkedsuddannelser. Uddannelserne er ikke specifikt rettet mod medarbejdere inden for værditransport, men mere generelt rettet mod chauffører.

Det drejer sig f.eks. om arbejdsmarkedsuddannelsen "**Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner**" (45126). Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen er følgende:

"Deltageren kan, efter gennemført uddannelse på et køreteknisk anlæg godkendt af Færdselsstyrelsen, gennem teori om kørselsdynamik og mekaniske/fysiske muligheder og begrænsninger samt vej-, vejr- og trafikforhold, reagere hensigtsmæssigt i vanskelige og pludseligt opståede situationer og anvende korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik.

Endvidere kan deltageren, under hensyntagen til forhold af sundhedsmæssig betydning, udføre de daglige arbejdsfunktioner ergonomisk korrekt, således at skader på grund af forkert belastning af ryg, led og muskulatur kan undgås/nedbringes."

Uddannelsens varighed er på tre dage.

Der er desuden en anden relevant arbejdsmarkedsuddannelse, der relaterer sig til værditransportmedarbejdernes færdsel i trafikken, nemlig **"Håndtering af uheld og ulykker"** (47115). Målformuleringen for uddannelsen er følgende:

"Deltageren kan med viden om forskellige større uheds- og ulykkestypers karakteristika og hændelsesforløb i branchen tage ansvar for sikkerhedsmæssig korrekt håndtering af uheld og ulykker, når de opstår. Herunder kan medarbejderen iværksætte alarmering af internt og eksternt beredskab, stoppe/begrænse uheld og ulykker i henhold til procedurer og planer samt bidrage til livreddende førstehjælp og elementær brandbekæmpelse. Når internt uheds-/ulykkesberedskab har taget over, kan medarbejderen supportere redningsmandskab, politi, myndigheder mv. Endelig kan medarbejderen deltage i aktiviteter, der har til formål at forebygge, at lignende uheld og ulykker opstår igen."

Uddannelsens varighed er på tre dage.

Andre interviewpersoner fortæller om vigtigheden af, at medarbejderne er opmærksomme på, hvordan de kan udføre energirigtig kørsel. Også på dette kompetenceområde er der en relevant allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelse, som værditransportmedarbejderne kan benytte sig af, nemlig **"Energirigtig kørsel, kategori B"** (45115). Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen er følgende:

"Efter gennemført uddannelse kan deltageren, med baggrund i viden om udstødningsstofferne skadelige indflydelse på miljøet og helbredet, udføre en defensiv køreteknik med heraf følgende forbedring af både det personlige arbejdsmiljø og miljøet i det hele taget. Deltageren besidder i praksis en køreteknik, der giver den bedste udnyttelse af brændstoffet, den bedste trækraft og det laveste brændstofforbrug i forhold til det aktuelle køretøj, samt evnen til at udnytte køretøjets bevægelsesenergi."

Uddannelsens varighed er på tre dage.

Interview med ledere og medarbejdere i værditransportvirksomhederne har vist, at kompetencer som kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering er kompetencer, der er centrale for udførelse af værditransport.

Analysen har dog også vist, at værditransportbranchen ikke har tradition for at anvende arbejdsmarkedsuddannelser, der kan bidrage til at udvikle disse kompetencer hos medarbejderne.

Herunder præsenteres en række allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, som det kan være relevant for medarbejderne inden for værditransport at deltage i.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Kommunikation og konflikthåndtering for vagter"** (40723) er følgende:

"Deltageren kan anvende viden om reaktionsmønstre og hensigtsmæssig adfærd ved håndtering af konflikter, der også kan indeholde voldsom aggression, trusler om vold eller vold. Deltageren kan anvende metoder til selvkontrol i tilspidsede eller angstprovokerende situationer. Deltageren kan identificere egne og andres efterreaktioner i forbindelse med håndtering af konflikter samt vurdere, hvor og hvornår der skal søges professionel hjælp. Desuden kan deltageren forbedre kommunikationen i konfliktsituationer og medvirke til at fremme samarbejdet med "kunder" og kollegaer."

Uddannelsens varighed er på fem dage.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse"** (45168) er følgende:

"Deltageren kan udøve en differentieret konflikthåndtering under hensynstagen til situationen og borgernes forskelligheder, herunder en øget evne til at vurdere konflikt og konfliktsituationer og forebygge og undgå en eventuel eskalering under hensyntagen til faglig etik, magtanvendelse og egen sikkerhed.

I jobfunktionen indgår:

Vurdering og håndtering af potentielle konfliktsituationer i jobudøvelsen i relation til den lovhjemlede handlepligt i forhold til sikring og opretholdelse af fred, ro og orden bl.a. gennem anvendelse af konfrontationsteknik.

Håndtering af rollen som mediator, herunder konsekvenser af egen adfærd i forhold til borgeren."

Uddannelsens varighed er på tre dage.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Konflikthåndtering for erfarne vagter"** (47088) er følgende:

"Deltageren kan skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd, og kan anvende dette i sin personlige fremtræden og adfærd i sin rolle som vagt.

Deltageren kan på baggrund af viden om enkle teknikker, håndtere konflikter og udvise forståelse for forskellige roller, herunder egen rolle til håndtering af aggressive episoder på en serviceorienteret og ikke konfrontativ måde."

Uddannelsens varighed er på én dag.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Kundeservice og kommunikation for vagter"** (47090) er følgende:

"Deltageren kan på baggrund af en viden om grundlæggende kommunikative begreber udvise en professionel kundeservice og kommunikation i forhold til forskellige kundetyper og virksomhedskulturer.

Deltageren kender betydningen af god kundeservice for en virksomhed i vagtbranchen, og kan differentiere sit kropssprog, sprog og attitude i forhold til forskellige vagtrelaterede opgaver og situationer."

Uddannelsens varighed er på én dag.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Magtanvendelse under konflikter for vagter"** (47091) er følgende:

"Deltageren kan på baggrund af viden om straffelovens § 13 og § 14 analysere og håndtere situationer, hvor magtanvendelse kan være en nødvendighed for at afværge ulykker eller væsentlig skade på sig selv eller andre.

Deltageren kan med baggrund i kendskab til forskellige reaktionsmønstre under konflikter, agere hensigtsmæssigt, og kan forsvare sig overfor et uretmæssigt angreb, herunder foretage en civil anholdelse og korrekt brug af håndjern."

Uddannelsens varighed er på én dag.

Målformuleringen for arbejdsmarkedsuddannelsen **"Kulturforståelse for vagter"** (47089) er følgende:

"Deltageren kan, med udgangspunkt i sit kendskab til et multikulturelt samfund, begå sig hensigtsmæssigt og professionelt som vagt blandt mennesker/grupper med forskellige kulturelle, religiøse og etniske baggrunde."

Uddannelsens varighed er på én dag.

Nogle interviewpersoner har peget på de arbejdsmiljøbelastninger, der kan være forbundet med at udføre værditransporter, og i relation hertil kan arbejdsmarkedsuddannelsen **"Sundhed for erhvervschauffører"** (45870) være relevant. Målformuleringen for uddannelsen er følgende:

"Erhvervschaufføren kan på baggrund af indsigt i egne vaner og mønstre samt kendskab til væsentlige sundhedsparametre i form af stresssymptomer, søvnrytme, forbrug af alkohol, tobak eller andre stimuli, daglig kost, fysisk træning og kendskab til ergonomi m.v., vurdere egen sundhedssituation, og fokusere på de væsentligste symptomer, der kunne pege på et sundhedsproblem, eller som kunne udvikle sig til et problem for både trafiksikkerheden og chaufførens egen livskvalitet."

Uddannelsens varighed er på én dag.

Som det fremgår af ovenstående præsentation af arbejdsmarkedsuddannelser, eksisterer der allerede en lang række arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for medarbejderne inden for værditransport.

Medarbejderne i branchen efterspørger ikke disse uddannelser, hvilket i høj grad hænger sammen med, at de ikke har kendskab til mulighederne for at deltage i disse arbejdsmarkedsuddannelser.

Der er således behov for en højere grad af synliggørelse af efteruddannelsesmulighederne over for branchens medarbejdere og ledere, så mulighederne for at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser i højere grad indgår i de medarbejderudviklingssamtaler, som lederne gennemfører med medarbejderne.

Det kan anbefales, at Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat udarbejder en brochure, der præsenterer nogle af de relevante arbejdsmarkedsuddannelser for medarbejdere, der arbejder med værditransport. Dette vil kunne motivere flere medarbejdere til at deltage i arbejdsmarkedsuddannelserne, så de derved kan tilegne sig flere kompetencer, der kan være til glæde for både dem selv og de virksomheder, de kommer fra.

6. Bilag

6.1 Interviewguide

Interviewguide

1. Medarbejdernes jobfunktioner/jobprofiler

- Hvilke jobfunktioner har medarbejderne?
- Hvilke forskellige jobprofiler eksisterer der?

2. Medarbejdersammensætning

- Hvor mange medarbejdere er der ansat i de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
- Hvordan er medarbejderprofilerne i relation til de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - Køn
 - Alder
 - Uddannelsesbaggrund
 - Erhvervserfaring inden for området
 - Fuldtids- og deltidsansættelse
 - Etnisk oprindelse etc.

3. Kompetencekrav til medarbejderne

- Hvilke kompetencekrav stilles der til medarbejderne inden for de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - **Teknisk-faglige kompetencer**
 - **Almene kompetencer**
 - **Personlige kompetencer**

4. Kompetenceudvikling

- Hvordan har medarbejdernes grunduddannelse været?
- Hvilke behov har medarbejderne for løbende kompetenceudvikling/efteruddannelse?
 - Teknisk-faglige kompetencer
 - Almene kompetencer
 - Personlige kompetencer
- Hvor og hvordan tilgodeses disse kompetenceudviklingsbehov?
- Hvilke læringsformer benytter I jer af, f.eks. formel uddannelse – herunder AMU, uformel uddannelse, sidemandsoplæring, coaching etc.
- Er der nogle af kompetenceudviklingsbehovene, der ikke (eller kun vanskeligt) kan dækkes ved de læringsformer og uddannelsessteder, I plejer at benytte jer af?

5. Kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser

- Har I kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Ved I, hvordan I kan finde oplysninger om arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Hvilke kompetenceudviklingsbehov kunne eventuel tilgodeses gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne?
 - Gennem deltagelse i eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser?
 - Gennem deltagelse i nyudviklede arbejdsmarkedsuddannelser målrettet værditransportområdet?

6.2 DS 3999

Uddrag af standard – de fortrolige dele af standarden, der beskrives i tre annekser, er ikke medtaget.

 Dansk standard

DS 3999
1. udgave
2010-10-12

**Krav til sikkerhed og sikring af
kontanthåndteringscentre,
transitstationer og transport af
kontanter**

Requirements for security of cash centers,
transit stations and cash transport

COPYRIGHT Danish Standards. NOT FOR COMMERCIAL USE OR REPRODUCTION. DS 3999:2010

DANSK STANDARD
Danish Standards

Kollegievej 6
DK-2920 Charlottenlund
Tel: +45 39 96 61 01
Fax: +45 39 96 61 02
dansk.standard@ds.dk
www.ds.dk

© Dansk Standard - Eftertryk uden tilladelse forbudt

DS 3999

København
DS projekt: M248674
ICS: 13.310

Første del af denne publikations betegnelse er:
DS, hvilket betyder, at det er en standard udarbejdet på nationalt niveau.

DS-publikationen er på dansk.

DS-publikationstyper

Dansk Standard udgiver forskellige publikationstyper.
Typen på denne publikation fremgår af forsiden.

Der kan være tale om:

Dansk standard

- standard, der er udarbejdet på nationalt niveau, eller som er baseret på et andet lands nationale standard, eller
- standard, der er udarbejdet på internationalt og/eller europæisk niveau, og som har fået status som dansk standard

DS-information

- publikation, der er udarbejdet på nationalt niveau, og som ikke har opnået status som standard, eller
- publikation, der er udarbejdet på internationalt og/eller europæisk niveau, og som ikke har fået status som standard, fx en teknisk rapport, eller
- europæisk præstandard

DS-håndbog

- samling af standarder, eventuelt suppleret med informativt materiale

DS-hæfte

- publikation med informativt materiale

Til disse publikationstyper kan endvidere udgives

- tillæg og rettelserblade

DS-publikationsform

Publikationstypeme udgives i forskellig form som henholdsvis

- fuldtekstpublikation (publikationen er trykt i sin helhed)
- godkendelsesblad (publikationen leveres i kopi med et trykt DS-omslag)
- elektronisk (publikationen leveres på et elektronisk medie)

DS-betegnelse

Alle DS-publikationers betegnelse begynder med DS efterfulgt af et eller flere præfikser og et nr., fx **DS 383**, **DS/EN 5414** osv. Hvis der efter nr. er angivet et **A** eller **Cor**, betyder det, enten at det er et **tillæg** eller et **rettelsesblad** til hovedstandard, eller at det er indført i hovedstandard.

DS-betegnelse angives på forsiden.

Overensstemmelse med anden publikation:

Overensstemmelse kan enten være IDT, EQV, NEQ eller MOD

- **IDT:** Når publikationen er identisk med en given publikation.
- **EQV:** Når publikationen teknisk er i overensstemmelse med en given publikation, men præsentationen er ændret.
- **NEQ:** Når publikationen teknisk eller præsentationsmæssigt ikke er i overensstemmelse med en given standard, men udarbejdet på baggrund af denne.
- **MOD:** Når publikationen er modificeret i forhold til en given publikation.

Indholdsfortegnelse

	Side
Forord	4
Indledning	5
1 Anvendelsesområde	6
2 Normative referencer	6
3 Termer og definitioner	6
4 Krav til sikkerheden	8
4.1 Generelle krav til ledelsessystemet.....	8
4.2 Dokumentationskrav.....	8
4.2.1 Systemets dokumentation.....	8
4.2.2 Dokumenterede procedurer.....	9
5 Ledelsens ansvar	9
5.1 Generelt.....	9
5.2 Sikkerhedspolitik.....	9
5.3 Sikkerhedsmål.....	9
5.4 Ledelsens evaluering.....	10
6 Styring af organisation og ressourcer	10
6.1 Generelt.....	10
6.2 Medarbejdere.....	10
6.2.1 Sikkerhedsscreening.....	10
6.2.2 Kompetence, uddannelse og træning.....	11
6.2.3 Sikkerhedsbevidsthed.....	11
7 Styring af sikkerhed	11
7.1 Risikovurderinger.....	11
7.2 Fastlæggelse af sikkerhedskrav.....	11
7.3 Forebyggelse, beredskab og respons.....	11
7.4 Kommunikation i forbindelse med sikkerhedsledelse.....	12
7.5 Indkøb.....	12
8 Måling, analyse og forbedring	12
8.1 Generelt.....	12
8.2 Øvelser, undersøgelser og sikkerhedsgennemgang.....	12
8.3 Afvigelser, korrigerende og forebyggende handlinger.....	12
8.4 Intern audit af ledelsessystemet.....	13

DS 3999:2010

Forord

Denne standard er udarbejdet med henblik på at fastlægge krav i relation til sikkerhed for og sikring af kontanthåndteringscentre, transitstationer og værditransporter i Danmark.

Udarbejdelsen af standarden blev påbegyndt i 2009 og er foretaget i fællesskab af de primære aktører på markedet for kontanthåndtering i Danmark.

Standarden er udarbejdet af DS-udvalg S-470, Sikkerhedsledelse, med repræsentanter fra Finansrådet, de større pengeinstitutter, Nationalbanken, SikkerhedsBranchen, Post Danmark, Politiets Efterretningstjeneste, Rigspolitiet, repræsentanter fra større værdihåndteringselskaber samt en repræsentant fra Vagt- og sikkerhedsfunktionærernes Landssammenslutning. Processen er blevet ledet af Dansk Standard.

Anneks A indeholder specifikke krav til kontanthåndteringscentre og transitstationer.

Anneks B indeholder specifikke krav til transport af kontanter.

Anneks C indeholder et rationale for kravene i anneks A og B.

Annekserne A-C er underlagt fortrolighedskrav og udleveres kun iht. særlige regler fastsat af Dansk Standard efter henvendelse til DS' kundecenter.

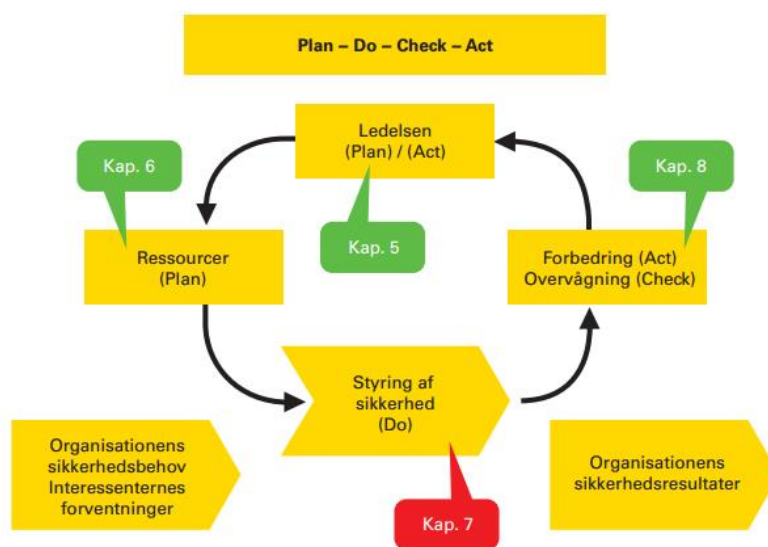
Indledning

Denne standard omhandler krav til sikkerheden i virksomheder, der opererer med kontanthåndteringscentre, transitcentre og/eller kontanttransporter i Danmark.

Standarden udgør et sæt auditerbare krav til et sikkerhedsledelsessystem, som omfatter:

- generelle forhold, herunder dokumentation
- ledelsens ansvar
- styring af ressourcer og sikkerhedsorganisation
- styring af sikkerhedstiltag
- overvågning, måling, analyse og forbedring

og specifikke krav (i annek A-B) til ressourcer i form af medarbejdere, bygninger, udstyr, servicefunktioner og arbejdsforhold.



Figur 1 – PDCA-kredsløbet for ledelsessystemet

Denne standards krav til ledelsessystemet følger modellen "Plan-Do-Check-Act" (PDCA). Modellen anvendes til at strukturere processerne i ledelsessystemet. PDCA-modellen kaldes undertiden APCI-modellen (Assess-Protect-Confirm-Improve). Figur 1 viser, hvordan et ledelsessystem benytter kravene til sikkerhedsledelse og interessenters forventninger som input. Figuren viser desuden, hvordan disse krav og forventninger opfyldes gennem de nødvendige handlinger og processer. Figur 1 viser også forbindelsen til de processer, der er beskrevet i kapitel 5 til 8.

6.3 Grundlæggende Vagt – AMU-mål nr. 48041

Nummer:	48041
Titel:	Grundlæggende Vagt
Kort titel:	Grund. Vagt
Varighed:	20,0 dage.
Godkendelsesperiode:	20-01-2015 og fremefter
Status (EUU):	GOD
Status (UVM):	GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Vagtfunktioner

Deltagerne kan med baggrund i gældende love, regler og bestemmelser rådgive om og i praksis udføre almindelige og særlige vagtopgaver i relation til vagtformerne:

- Ronderende vagt
- Alarmpatrulje
- Stationær/fast vagt
- Servicevagt
- Butikskontrol
- Kontrolcentralassistent
- Værditransport
- Dørmand
- Offentlig vagt (rådhushbetjente m.fl)
- Personbeskyttelse

Deltageren kan herunder medvirke til opbygning af instruktion, rondebekræftelse og forholdsordre.

I forbindelse med jobudførelsen kan deltageren:

- Forebygge og begrænse skader ved kriminelle handlinger
- I nødvendigt omfang yde førstehjælp herunder anvende hjertestarter
- Forebygge, begrænse og begynde førsteindsats ved brand
- Forebygge, begrænse og begynde førsteindsats ved vandskade
- Forebygge, begrænse og begynde førsteindsats ved skade på tekniske installationer, miljø m.v.
- Forebygge og begrænse energitab.

Service og kvalitet

Deltageren kan udføre vagtfunktioner, hvor service og kvalitet i praksis er en integreret del af det daglige arbejde.

Deltageren kan udføre vagtfunktioner

- Under hensyntagen til branchens normale kvalitetskrav - herunder kravspecifikationer til ISO-certificering af vagtvirksomheder.
- Fleksibelt og i samarbejde med kollegaer, kunden og myndigheder på baggrund af kendskab til kerne- og periferiydelser.
- Så serviceringen er optimal - under hensyn til den aktuelle virksomheds sikkerhed, ønsker til serviceniveau, samt vagtens personlige sikkerhed.

- Med forståelse for betydningen af vagtens uniformering og personlige fremtræden.

Retsregler

Deltageren kan - med baggrund i gældende lovgivning udføre deres arbejdsopgaver korrekt i henhold til:

- Vagtloven
- Grundloven
- Straffeloven
- Retsplejeloven
- Våbenloven
- Restaurationsloven
- TV-overvågningsloven
- Færdselsloven
- Politiloven
- Ordensbekendtgørelsen

Deltageren kan i denne forbindelse handle korrekt i en nødværge og nødretssituation, anvende fornøden magt og foretage en eventuel anholdelse.

Rapportering, melding og gerningsstedsbevarelse

Deltageren kan udføre den almindelige daglige rapportering i forbindelse med vagtopgaverne og sikre et gerningssted.

Deltageren kan i denne forbindelse:

- Anvende almindeligt forekommende melde, kvitterings- og kontrolsystemer samt afgive rapport ud fra principperne om en rapport opbygning, sprogbrug og indhold.
- Udfylde blanketter i forbindelse med butikstyveri
- Udfylde alarmpatrulje-blanketter
- Sikre et gerningssted, så politiets efterforskning tilgodeses
- Afgive et signalement

Personlig sikkerhed, kommunikation og konflikthåndtering

Deltageren skal kunne medvirke til, at der opretholdes et højt sikkerheds- og serviceniveau.

I denne forbindelse kan deltageren:

- Inddrage viden om kommunikation og konflikthåndtering, så risikoen for fysiske konflikter minimeres
- Om nødvendigt - med baggrund i lovgivningens regler om magtanvendelse
 - anvende metoder til frigørelses- og fastholdelsesteknik.
- Anvende kommunikationsmidler, så den personlige sikkerhed tilgodeses optimalt.

Arbejdsmarkedsforhold og arbejdsmiljø:

Deltageren kan udføre vagtfunktionerne, så vagtens personlige sikkerhed og ansættelsesvilkår sikres i henhold til lovgivning og gældende arbejdsmarkedsaftaler, herunder:

- Arbejds miljøloven
- Ferieloven
- Ansættelsesbevisloven

Deltageren kan udføre arbejdsopgaver ergonomisk korrekt, forebygge arbejdsskader samt gengive fare- og sikkerhedsskiltene betydning.

Sikringsteknik

Deltageren kan med baggrund i viden om sikringsteknik:

- Handle korrekt i forbindelse med alarmer ud fra viden om opbygningen af et AIA-anlæg (Automatisk Indbruds-Alarm), detektorers og tågesikrings virkemåder samt signaloverførsel til en kontrolcentral
- Identificere udefra kommende alarmårsager på AIA-anlæg bl.a. ved logbetjening
- Udføre alarmpatrulje i henhold til "Forsikring og Pensions" sikringsniveauer og reaktionstider
- Have kendskab til ADK (adgangskontrol) og ITV (intern TV overvågning) systemers virkemåde.
- Foretage melding/rapportering om årsag til alarm, defekt fejlfungerende elektronisk udstyr og defekt mekanisk sikringsudstyr.