

# HANDBOEK VEILIGHEID

## Religieuze instellingen



Nationaal Coördinator  
Terrorisbestrijding en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*



Gemeente Rotterdam



Den Haag

P&R GROEP

**Auteur**

© P&R Groep BV

**In opdracht van**

Gemeente Den Haag en gemeente Rotterdam

**Versienummer 1.0**

maart 2019

# Inhoud

Inhoud	3
1 Inleiding	5
2 Leeswijzer	6
3 Veiligheidsbewustzijn creëren	7
4 Risico's in kaart brengen	9
4.1 Mogelijke scenario's	9
4.2 Gebouw- en omgevingskenmerken	11
5 Risico's beoordelen	13
6 Organisatorische maatregelen treffen	15
6.1 Inrichten interne organisatie: regievoerder, toezichhouders, ontruimers en BHV'ers	16
6.2 Signaleren van afwijkend gedrag en toezicht houden	16
6.3 Instructies over ontruimen in geval van calamiteiten	16
6.4 Communicatie en afstemming	18
6.5 Controle op voorzieningen en juiste werking apparatuur	18
6.6 Afspraken over openen en afsluiten van een gebouw	19
7 Afstemming en rolverdeling vastleggen	21
8 Fysieke en technische voorzieningen	23
8.1 Deurspionnen	23
8.2 Ontgrendeling nood- en vluchtdeuren	24
8.3 Brandcompartimentering	24
8.4 Inbraakwerende voorzieningen	25
8.5 Efscheidingen	25
8.6 Brandmeld- en ontruiminginstallatie	26
8.7 Inbraakmeldinstallatie	27
8.8 Deurstandsignalering	27
8.9 Video-observatiesysteem (camera's)	28
8.10 Calamiteitenoproepsysteem	29
9 Gebruikersinstructies opstellen	30
9.1 Omgang aanwezige veiligheidsinstallaties	30
9.2 Voorkomen en omgaan met agressie	30
9.3 Trainingen	30
10 Controleren, toetsen en evalueren	31
11 Formats	32
11.1 Risicomatrix	32
11.2 Taakkaart BHV'er	34
11.3 Taakkaart ontruimer	35
11.4 Taakkaart regievoerder	36
11.5 Taakkaart toezichthouder	37
11.6 Bereikbaarheidsprotocol	38
11.7 Instructie voorkomen en omgaan met agressie	39
11.8 Instructie herkennen/handelen bij afwijkend gedrag	40
11.9 Instructie brand- en sluitronden	41
11.10 Instructie testen voorzieningen	42
11.11 Instructie sleuteluitgifte en -management	43
11.12 Rapportagemodel	46
11.13 Wat te doen bij agressie	47



# 1 Inleiding

Gemeenten dragen zorg voor de veiligheid van alle burgers, organisaties en evenementen in eigen steden en dorpen. In Nederland en Europa zijn enkele religieuze instellingen doelwit geweest van bedreigingen en intimidatie, waaronder in Den Haag en Rotterdam. Van enkele besturen hebben deze gemeenten vernomen dat er gevoelens van onveiligheid bestaan. Om deze reden is vanuit de gemeenten Den Haag en Rotterdam een project gestart om religieuze instellingen te helpen met veiligheidsbewustzijn en maatregelen gericht op weerbaarheid en kwetsbaarheid. Het doel hiervan is om de veiligheid te vergroten. Benadrukt moet worden dat er op het moment van uitgifte géén sprake is van concrete aanwijzingen dat religieuze instellingen in Nederland gevaar lopen (zie hiervoor actuele Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (DTN)).

Dat maakt dat het juist nu een goed moment is om aan de veiligheid van uw religieuze instelling aandacht te besteden.

In 2017 heeft gemeente Den Haag in samenwerking met de P&R Groep een 'Handboek Veiligheid religieuze instellingen 1.0' uitgebracht en uitgereikt aan diverse gemeenten en moskeeën.

Dit handboek was grotendeels gericht op de weerbaarheid van moskeeën. Eind 2017 is samenwerking uitgebreid met de gemeente Rotterdam en de NCTV. Gezamenlijk is besloten om een nieuwe versie (2.0) uit te brengen, die gericht is op religieuze instellingen in het algemeen. In dit 'Handboek Veiligheid religieuze instellingen 2.0' is aandacht besteed aan dreigingen, risico's en incidenten waarmee religieuze instellingen geconfronteerd kunnen worden. Het doel van dit handboek is om instellingen bewust te maken en te helpen bij het signaleren, herkennen van afwijkend gedrag en onveilige situaties en om middelen/technieken te omschrijven hoe hiermee om te gaan. Dit zal bijdragen aan de veiligheid, rust en zeker ook aan het gevoel van veiligheid. Passende maatregelen worden in dit handboek verdeeld onder organisatorische, fysieke en technische voorzieningen/maatregelen.

Naast concrete maatregelen is ook het contact met gemeente, politie, hulpverleningsinstanties en andere religieuze instellingen een aandachtspunt. Het is belangrijk dat religieuze instellingen gezamenlijk streven naar een gemeenschappelijk doel, namelijk veiligheid. Door meningen, ervaringen en ideeën te delen, ontstaat een gedeelde kracht om veiligheid te realiseren.

Gemeenten kunnen door het organiseren van bijeenkomsten en trainingen een positieve bijdrage leveren aan dit onderlinge contact en het delen van ervaringen omtrent veiligheid.

De gemeenten Den Haag en Rotterdam hebben hiermee positieve ervaringen opgedaan.

Daarnaast is ook het contact met de omgeving van de instelling van groot belang. Door goed en regelmatig te communiceren met de buurt en omwonenden ontstaat er wederzijds begrip en acceptatie.

## 2 Leeswijzer

Dit handboek geeft u inzicht in de belangrijke, primaire maatregelen/processen om onveilige situaties te voorkomen, tijdig te signaleren en op een juiste manier te reageren, waardoor letsel en schades worden beperkt.

In het handboek is gekozen voor de methodiek van de P&R Groep, welke het proces vanaf bewustwording naar een veilige instelling en omgeving weergeeft.



Elk blok in bovengenoemd proces zal in dit handboek worden toegelicht in een eigen hoofdstuk (hoofdstuk 3 t/m 10).

Tot slot zijn er in hoofdstuk 11 verschillende formats toegevoegd waarmee u direct aan de slag kunt en de maatregelen kunt doorvoeren binnen uw organisatie.

### 3 Veiligheidsbewustzijn creëren

Het creëren van veiligheidsbewustzijn begint met het juist waarnemen en herkennen van aanwezige risico's in en rondom uw instelling. Belangrijk is dat er binnen de organisatie (bestuur en uitvoering) besef is van het belang van aandacht voor veiligheid, waardoor veiligheid een vast onderwerp is/ wordt waarmee rekening wordt gehouden bij diensten, evenementen en andere activiteiten. Daarnaast is het noodzakelijk dat onveilige situaties/risico's binnen uw gebouw, in de omgeving of gerelateerd aan bepaalde activiteiten, zullen worden herkend (wordt vervolgd in hoofdstuk 4 en 5). Wanneer risico's bekend zijn, kunnen handelingen, processen en voorzieningen hierop worden afgestemd.

Een belangrijk onderdeel van het veiligheidsbewustzijn is het herkennen van afwijkend gedrag. Er is al veel onderzoek gedaan naar het herkennen daarvan, maar het blijft een moeilijk onderwerp en is sterk afhankelijk van de omgeving en situatie.

Bekend is dat kwaadwillenden veelal voorbereidingen treffen. Dit doen zij bijvoorbeeld door bij uw instelling te gaan kijken, soms zelfs meerdere malen. "Bezoekers" die met deze intentie uw instelling bekijken zullen mogelijk opvallen in vergelijking tot andere bezoekers. Denk hierbij aan personen die uitzonderlijk geïnteresseerd zijn in de gang van zaken, in het gebouw, de indeling en de toegangen of aan het meenemen van opvallende bagage naar publieksruimten. Wanneer bijzonderheden worden herkend/waargenomen en juist geïnterpreteerd, kunnen de juiste handelingen of acties worden ingezet om een daadwerkelijk incident te minimaliseren of zelfs te voorkomen. Verwarde personen daarentegen zijn vaak minder voorbereid en impulsief, hier is vooral het gedrag en houding opvallend.

Als bepaalde risico's of afwijkende gedragingen dus niet tijdig worden waargenomen en juist geïnterpreteerd, zullen veelal niet de juiste keuzes worden gemaakt en zullen maatregelen niet het gewenste resultaat bereiken.

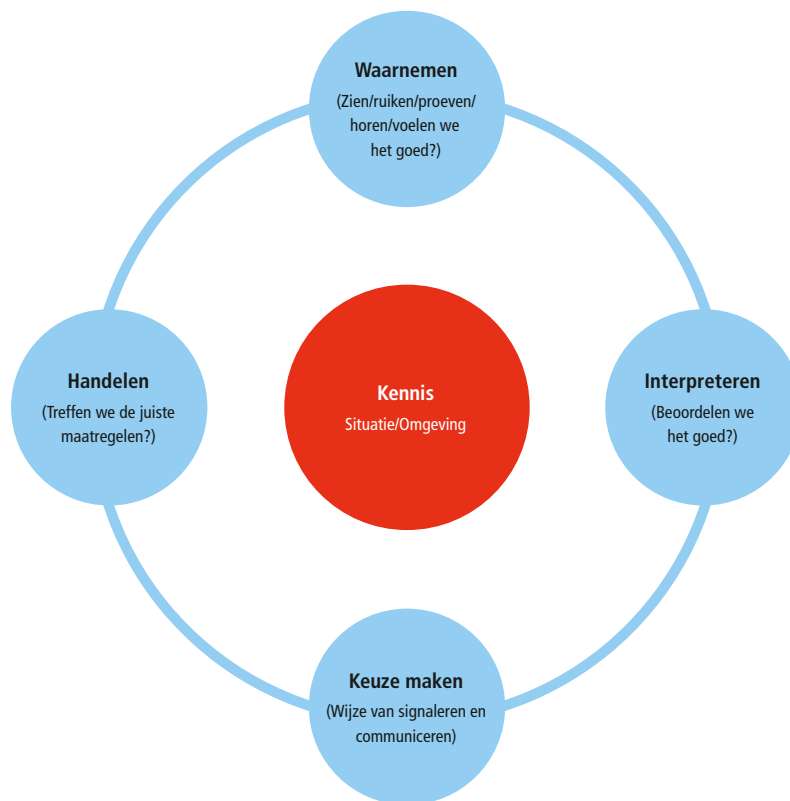
Om het herkennen van aanwezige risico's en afwijkend gedrag optimaal te houden en waar nodig te verbeteren, kunnen specifieke trainingen een belangrijke bijdrage leveren. Daarnaast zullen onderwerpen als veiligheid en weerbaarheid altijd een vast agendapunt moeten zijn bij bestuursvergaderingen en overleggen binnen uw instelling. Hierdoor zal er naast bewustzijn ook draagvlak ontstaan en kunnen te treffen maatregelen goed worden afgestemd. Uiteindelijk zal dit resulteren in het verhogen van de weerbaarheid van uw instelling. Verder is het belangrijk om helder en duidelijk te communiceren richting bezoekers, dit om eventueel aanwezig onveiligheidsgevoel om te zetten naar het besef van een veilige omgeving.

## Bijeenkomsten en trainingen veiligheidsbewustzijn

In 2017 hebben de gemeenten Den Haag en Rotterdam bijeenkomsten georganiseerd ter bevordering van het veiligheidsbewustzijn bij moskeebesturen. Tijdens deze bijeenkomsten was er veel aandacht voor verbinding en het delen van mogelijke risico's, oplossingen en goede, maar ook negatieve, ervaringen. Het gevolg hiervan was dat besturen met een frisse blik keken naar de situatie binnen hun instelling waarna daadwerkelijk diverse maatregelen zijn gerealiseerd.

### Hoe kun je afwijkend gedrag nu herkennen?

Om afwijkend gedrag te kunnen herkennen, zal altijd onderstaand proces moeten worden doorlopen.



Het proces start altijd met "waarnemen". Dit vormt de basis voor alle volgende stappen. Zonder een juiste waarneming kunnen vervolgstappen niet juist worden genomen zijn en loopt het proces niet goed door.

Na waarnemen volgt "interpreteren": het beoordelen of aan de hand van de waarneming en opgedane informatie een plan gemaakt kan worden.

Daarna kan een keuze worden gemaakt en zal realistisch gekeken moeten worden naar de voorspelbaarheid van de gevolgen. Wanneer in deze fase geen keuze kan worden gemaakt, begint het proces opnieuw bij "interpreteren".

Ten slotte kan de beslissing worden omgezet in daadwerkelijk "handelen" en maatregelen treffen. Het zal altijd een combinatie zijn tussen bewustzijn en passende maatregelen, welke bijdraagt aan succes! Het format in hoofdstuk 11.8 geeft hiervoor verdere handvatten.



## 4 Risico's in kaart brengen

Voordat maatregelen en voorzieningen worden doorgevoerd en gerealiseerd, moet eerst het volgende geïnventariseerd worden:

- Met welke dreigingen en incidenten kunnen religieuze instellingen geconfronteerd worden;
- Welke maatregelen en voorzieningen zijn er al getroffen;
- En zijn deze maatregelen nog afdoende.

Bij een juiste inventarisatie en inschatting van risico's zal dit zich vertalen in aandachtsgebieden waarop maatregelen getroffen kunnen óf moeten worden om deze risico's te elimineren. In dit hoofdstuk staan de handvatten om deze inventarisatie uit te voeren. Het is raadzaam om deze inventarisatie jaarlijks te herhalen.

Incidenten gericht tegen religieuze instellingen die tot nu toe in Nederland bekend zijn, zijn het ingooien van ruiten, (pogingen tot) brandstichting en inbraak, dreigbrieven, vernielingen aan het gebouw en/of voorwerpen en agressie tegen personeel en bezoekers. Polarisatie, actiegroeperingen en verwarde of gewelddadige eenlingen vormen tegenwoordig een belangrijk aandachtspunt waarmee helaas rekening gehouden dient te worden.

Naast onveilige en dreigende situaties van buitenaf, zijn er binnen instellingen ook onderwerpen aanwezig die aandacht behoeven. Denk aan brand, uitval nutsvoorzieningen, (geblokkeerde) vluchtwegen, water en gaslekkages. Ook kunnen ligging, omgeving en uiterlijke kenmerken van het gebouw speciale aandacht vragen.

### 4.1 Mogelijke scenario's

Bij een inventarisatie zoekt u naar alle mogelijke risico's binnen uw instelling, zonder te kijken naar de kans (waarschijnlijkheid) dat dergelijke situaties zich zullen voordoen of naar de impact hiervan.

Enkele aandachtsgebieden omtrent incidenten en dreigingen zowel buiten als binnen de organisatie, zijn bijvoorbeeld:

#### **(Pogingen tot) inbraak / diefstal**

*Inbraak buiten openingstijden door ramen of deuren van de instelling, om zo ongestoord vernielingen aan te richten, brand te stichten of kostbaarheden te beschadigen of mee te nemen.*

#### **Overval / bedreiging**

*Een verward persoon, een kwaadwillende of groepering die tijdens openingstijden overlast bezorgt, de instelling binnenstormt, bedreigingen uit en personen intimideert of verwond.*

#### **Dreigbrieven / bommelding**

*Meldingen die binnenkomen via communicatievoorzieningen (bijvoorbeeld via telefoon en mail), brieven of persoonlijke uitingen.*

### **(Pogingen tot) brand (-stichting)**

*Het gooien van een molotovcocktail door een raam of brandstichting in de hal. Maar denk ook aan ruimten waar bijvoorbeeld brand kan ontstaan door kortsluiting, zoals opslag en technische ruimten.*

### **Vernielingen / bekladding**

*Vernielingen zoals het ingooien van ruiten, vernielen van hekwerken of bosschages maar ook het aanbrengen van graffiti of bekladden van het gebouw met schadelijke teksten.*

### **Onbevoegd / ongewenste persoon binnen (insluiting)**

*Personen die zich binnen openingstijden van de instelling toegang verschaffen en zich schuilhouden totdat de locatie wordt verlaten. Hierna kunnen, net als bij inbraak, vernielingen worden aangebracht, personen worden opgewacht of brand worden gesticht.*

### **Agressie tegen bezoekers en bestuur / vrijwilligers**

*Agressie en bedreigingen tegen bezoekers of bestuur/vrijwilligers van religieuze instellingen. Dit is veelal verbaal, maar kan wel impact hebben bij bezoekers waardoor mensen angstig worden, zich onveilig voelen en mogelijk zelfs wegblijven.*

### **Actiegroepering**

*Groeperingen die de rust verstoren, toegangen blokkeren en aandacht vragen vanuit de omgeving en media voor specifieke doeleinden.*

### **Stroomstoring of -uitval**

*Uitval van nutsvoorzieningen en niet aanwezige of juist werkende noodstroomvoorzieningen. Hierdoor kan het voorkomen dat deuren niet meer zijn gesloten of kunnen worden open gestuurd, nood- en vluchtwegverlichting niet meer werkt en alarmeringen vanuit cruciale installaties niet meer werken.*

### **Gaslekkage**

*Lekken van gasinstallaties, andere installaties of voorzieningen waardoor ontruiming volgens een specifieke wijze moet gebeuren.*

### **Ongeval**

*Onwel wording of letsel.*

Bovenstaande scenario's zijn als voorbeeld genoemd. Dit betekent echter niet dat er geen andere scenario's denkbaar zijn voor uw instelling. Voor een volledig beeld van de aandachtsgebieden is het belangrijk om bijeenkomsten te organiseren waarbij gebrainstormd kan worden met betrokkenen binnen maar ook buiten uw instelling. Denk aan bestuur, BHV'ers, vrijwilligers, leid(st)ers van kinderopvang, hulpdiensten zoals brandweer en politie, gemeente, externe adviesbureaus et cetera.

## 4.2 Gebouw- en omgevingskenmerken

Naast mogelijke scenario's, spelen ook uitstraling, fysieke kenmerken (herkenbaarheid) en ligging van een religieuze instelling, een belangrijke rol bij de kans op incidenten, overlast en te nemen maatregelen. Om hier meer duidelijkheid over te geven, is de volgende onderverdeling gemaakt:

- A. duidelijk herkenbaar en als zodanig gebouwd buiten woongebied;
- B. duidelijk herkenbaar en als zodanig gebouwd binnen woongebied;
- C. niet direct herkenbaar, in bestaand gebouw binnen woongebied;
- D. niet direct herkenbaar, in bestaand gebouw buiten woongebied.

**A-categorie** betreft instellingen buiten woongebied, herkenbaar en gebouwd als religieuze instelling. Buiten woongebieden is vaak minder sociale controle aanwezig.

Deze instellingen hebben een risico, omdat kwaadwillenden hier langer ongezien kunnen verblijven. Voorzieningen om te ontruimen, vluchtwegen en verzamelplaatsen zijn bij deze categorie vaak goed te organiseren. De aandacht zal bij deze instellingen daarom gericht moeten zijn op de omgeving, het terrein, de toegang(en) en de observatie van het gebouw. Tijdige signaleringen van brand, inbraak en insluiting zijn hierbij van groot belang, gevolgd door afspraken over surveillance en opvolging.

**B-categorie** betreft instellingen binnen woongebied, gebouwd als religieuze instelling. Deze locaties zijn gemakkelijk vindbaar en bereikbaar voor kwaadwillenden. Ook hier zullen de juiste veiligheidsvoorzieningen aanwezig moeten zijn en afgestemd op het gebruik. Omdat hier sprake is van sociale controle vanuit de omgeving, zal minder aandacht nodig zijn voor hekwerken en terrein. Signaleringen van brand, inbraak, insluiting en meldingen van bijzondere situaties, surveillance en opvolging van alarmeringen en bijzonderheden, zijn hier natuurlijk ook standaard aandachtsgebieden.

**C-categorie** betreft instellingen die zijn gevestigd in bestaande gebouwen binnen woongebied, die oorspronkelijk niet zijn gebouwd om gebruikt te worden als religieuze instelling, maar op dit moment wel voor dat gebruiksdoel wordt ingezet. Bijvoorbeeld een oud schoolgebouw of sporthal.

Deze instellingen zijn over het algemeen minder snel herkenbaar voor kwaadwillenden. Daarnaast beschikken deze instellingen over het algemeen wel over sociale controle. Binnen deze gebouwen zijn veelal voorzieningen aangebracht die niet (geheel) aansluiten bij de gebruiksfunctie als religieuze instelling. Zeker wanneer grote groepen bijeenkomen en gelijktijdig andere activiteiten plaatsvinden. Hierbij zullen voorzieningen, zoals compartimentering, veilige, specifiek hiervoor aangewezen vluchtwegen en signaleringsvoorzieningen, vooral bij brand en calamiteiten, veel aandacht behoeven. Maar dit geldt ook voor signaleringen van brand, inbraak en insluiting in combinatie met afspraken over communicatie, bereikbaarheid en opvolging.

**D-categorie** betreft instellingen die zijn gevestigd in bestaande gebouwen buiten woongebied. Dit is een categorie die veel aandacht behoeft omdat deze vaak niet zijn gebouwd om gebruikt te worden als religieuze instelling. Verschil met de C-categorie is dat hier de sociale controle ontbreekt. Naast aandacht voor omgeving, terrein en toegangen tot het gebouw zal ook voldoende aandacht

moeten zijn voor video observatie in combinatie met signaleringen uit aanwezige inbraak- en brandmeldinstallaties. Daarnaast zullen vastgelegde afspraken over opvolging en surveillance op papier aanwezig moeten zijn.

Wat bepaalde maatregelen inhouden, hoe deze werken en waarom deze van toegevoegde waarde zijn, worden verder in dit handboek toegelicht.

## 5 Risico's beoordelen

Nadat aandachtsgebieden zijn geïnventariseerd, zal een inschatting moeten worden gemaakt hoe groot de kans is dat één of mogelijk meerdere van de omschreven scenario's zich daadwerkelijk kunnen voordoen bij uw instelling. Hierbij zal de categorie waar de instelling zich bevindt, meegewogen worden.

Per scenario kunt u gebruik maken van onderstaand schema.

Kans Impact	Niet voorstelbaar	Voorstelbaar	Voorspelbaar
Laag	<i>Aanvaardbaar, niet direct maatregelen nodig.</i>		
Middel		<i>Risico's beperken door maatregelen te treffen.</i>	
Hoog			<i>Onaanvaardbaar, maatregelen treffen!</i>

Kans (waarschijnlijkheid van een gebeurtenis)

Wanneer is een risico voorspelbaar of voorstelbaar?

**Voorspelbaar:** Een risico is voorspelbaar wanneer het aannemelijk is dat het scenario zich zal voordoen op grond van verschillende aanduidingen, berichtgevingen en niet of onvoldoende getroffen maatregelen zijn.

**Voorstelbaar:** Een risico is voorstelbaar wanneer mogelijkheden aanwezig zijn, maar het *niet direct* aannemelijk is dat het scenario zich zal voordoen.

Probeer tijdens het eerder genoemde overleg met de aanwezigen tot overeenstemming te komen over de kans/waarschijnlijkheid dat een risico zich voordoet. Maak hierbij gebruik van ervaringsgegevens, zoals hoe vaak een bepaald scenario zich in de voorgaande jaren heeft voorgedaan bij uw instelling of bij vergelijkbare instellingen.

Vervolgens dient gekeken te worden hoe groot de impact van een scenario voor de betreffende locatie zal zijn. Op basis van deze informatie kunnen juiste keuzes gemaakt worden omtrent de te treffen veiligheidsmaatregelen.

### Impact

Het juist inschatten van een scenario is lastig, maar erg belangrijk. Er dient goed gekeken te worden naar de ernst van de gevolgen voor zowel personen, eigendommen, gebouw, omgeving en reputatie.

De impact/ernst kan worden gedefinieerd met de termen laag, middel en hoog. De impact op personen weegt altijd het zwaarst. Hiervoor kan onderstaande indeling worden gehanteerd:

- Hoog:** De impact is hoog wanneer een situatie leidt tot levensbedreigende situaties, diefstal of dusdanige schade aan eigendommen en gebouwen waardoor het primaire proces van de instelling en/of reputatie in gevaar komen. Hierbij gelden ook (veranderende) omgevingskenmerken waardoor ernstige verstoringen voorspelbaar zijn.
- Middel:** De impact is middel wanneer een scenario leidt tot schade zoals genoemd bij 'hoog', maar waarbij het primaire proces niet direct in gevaar komt én geen sprake is van levensbedreigende situaties, maar wel kans is op persoonlijk letsel.
- Laag:** De impact is laag wanneer een scenario niet direct tot schade, persoonlijk letsel, verstoring, dreiging of onrust leidt.

De kleuren die in het schema zijn gebruikt, geven een indicatie van de noodzaak om maatregelen te treffen voor het betreffende scenario. Wanneer een scenario zich in het rode gebied bevindt, is het onaanvaardbaar, wat betekent dat er snel passende maatregelen getroffen moeten worden. Scenario's binnen het oranje gebied behoeven aandacht en dienen beperkt te worden door inzet van veiligheidsmaatregelen. De scenario's in het groene gebied zijn aanvaardbaar, de kans dat deze risico's zich voordoen is minimaal en wanneer zij zich voordoen is de impact laag. Hiervoor hoeven niet direct veiligheidsmaatregelen getroffen te worden.

Welke maatregelen genomen kunnen worden is afhankelijk van het scenario. Over het algemeen kan een keuze gemaakt worden uit preventieve maatregelen en reactieve maatregelen als respons op een incident. Zo zijn sommige risico's niet weg te nemen en zal hier dus altijd extra aandacht voor moeten zijn d.m.v. snelle detectie en adequate respons.

## 6 Organisatorische maatregelen treffen

Bij organisatorische maatregelen worden werkwijzen vastgelegd om op een adequate wijze om te gaan met veiligheid zoals bij incidenten, dreigingen en overlast. Wanneer afspraken zijn gemaakt, gedeeld en vastgelegd daar waar het gaat om brand, inbraak, ontruiming, overval of afwijkend gedrag kan chaos en paniek grotendeels worden voorkomen. Wanneer betrokkenen zoals beheerders, vrijwilligers of bezoekers weten wat zij moeten doen, wie te volgen en hoe te handelen, zullen ook gevolgen beperkt blijven.

Organisatorische maatregelen zijn:

1. Inrichten van interne organisatie: aanstellen van regievoerder, toezichthouders, ontruimers en BHV'ers en deze voorzien van juiste middelen en instructies;
2. Herkennen en signaleren van afwijkend gedrag in en rondom de instelling in combinatie met afspraken over het observeren, communiceren en handelen;
3. Meerdere instructies over wijze van ontruimen in geval van brand en andere calamiteiten;
4. Afspraken over informeren en communiceren bij incidenten of calamiteiten en afstemming met de alarmcentrale (PAC), politie, brandweer en gemeente;
5. Afspraken over dagelijkse controle op compartimentering, vrije vluchtwegen en juiste werking van de aanwezige apparatuur;
6. Afspraken over toegang tot de locatie, het openen en afsluiten van het gebouw en sleutelbeheer.

## 6.1 Inrichten interne organisatie: regievoerder, toezichthouders, ontruimers en BHV'ers

Bij evenementen, wanneer grote aantallen bezoekers aanwezig zijn, is het belangrijk om binnen de instelling de volgende functies aan te wijzen:

- Regievoerder
- Toezichthouder
- Ontruimers
- BHV'ers

Op deze wijze kan voldoende invulling gegeven worden aan het onderwerp veiligheid en onveilige situaties binnen de instelling. Bovengenoemde functies en de rolverdeling hiervan, worden nader toegelicht in hoofdstuk 7.

## 6.2 Signaleren van afwijkend gedrag en toezicht houden

Door het nauwkeurig observeren en signaleren kunnen veelal calamiteiten worden geëlimineerd (zie hoofdstuk 3). De inzet van toezichthouders speelt hierbij een belangrijke rol. Deze toezichthouders worden voorzien van een duidelijke taakomschrijving (zie hoofdstuk 7) en instructie. Hiermee zullen zij een waardevolle bijdrage leveren aan het tijdig signaleren van vreemde, afwijkende gebeurtenissen en mogelijke risico's. Een format van de takenkaart staat in hoofdstuk 11.

Ter ondersteuning van de toezichthouder kan gebruik gemaakt worden van video observatie voorzien van motion (beweging) detectie, welke 24/7 camerabeelden weergeven en opnemen (zie 7.10). Verdachte situaties kunnen, wanneer wordt meegekeken op monitoren, worden gesignaleerd, waarna ook beelden kunnen worden teruggekeken. Dit kan zowel voor de organisatie als politie en gemeente waardevolle informatie zijn en kan helpen met het nemen van gerichte acties.

## 6.3 Instructies over ontruimen in geval van calamiteiten

Maak duidelijke afspraken over diverse vormen van ontruiming in geval van calamiteiten. Stel per dag of dienst altijd een regievoerder aan. Voor een ontruiming worden veelal BHV'ers ingezet, indien deze niet voldoende aanwezig zijn kan ook gewerkt worden met zogenaamde 'ontruimers'. Wanneer gewerkt wordt met duidelijke taakverdelingen, taakkaarten met instructies, communicatiemiddelen, kunnen bezoekers snel naar een 'veilige' plek worden begeleid (zie 6.1).

Er zijn binnen instellingen meerdere vormen van ontruiming mogelijk. In geval van een brand zullen bezoekers zo snel mogelijk, middels veilige vooraf gedefinieerde vluchtwegen, naar buiten worden geleid. Maar bij andere calamiteiten of bedreigingen kan het juist gewenst zijn andere wegen te nemen, of zelfs binnen de locatie te blijven omdat het daar op dat moment het meest veilig is.

Deze scenario's moeten per instelling bekeken worden en vastgesteld.



Er kunnen diverse vormen van ontruimen worden vastgesteld:

1. Algehele ontruiming (naar buiten)
2. Gedeeltelijke ontruiming bij brand
3. Ontruiming bij andere calamiteit dan brand

Afhankelijk van de omstandigheden kan worden bepaald via welke weg de aanwezigen naar buiten/een andere plek worden geleid. Deze vormen moeten bij eerder genoemde functies bekend zijn en regelmatig worden geoefend.

### **1. Algehele ontruiming**

In dit geval moeten de aanwezigen zo spoedig mogelijk naar buiten worden geëvacueerd, naar de afgesproken verzamelplaats. Deze vorm van ontruiming is in ieder geval van toepassing bij brand, waarbij als gevolg van rook- en hitte-ontwikkeling het van groot belang is dat het gebouw zo snel mogelijk verlaten wordt.

De BHV'ers en ontruimers wijzen en begeleiden de aanwezigen via de, vooraf afgesproken route, de snelste weg naar buiten. Wanneer er sprake is van een blokkade, bijvoorbeeld veroorzaakt door de brandhaard, moet de regievoerder aangeven via welke weg dan wordt ontruimd. Ten slotte controleren de BHV'ers en/of ontruimers of de hun toegewezen ruimten of verdiepingen leeg/ontruimd zijn.

### **2. Gedeeltelijke ontruiming**

Bij een kleine brand op een specifieke plaats, bijvoorbeeld in het entreegebied, kan het gewenst zijn om gedeeltelijk te ontruimen.

Zo kunnen bezoekers horizontaal worden ontruimd, dit betekent dat ze door de BHV'ers en ontruimers begeleid worden naar een andere ruimte op dezelfde verdieping. Ook kan er verticaal worden ontruimd, hierbij worden de bezoekers begeleid naar een andere verdieping. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van aanwezige brandscheidingen en compartimenten. Achter brandwerende deuren of buiten compartimenten waar de brand is ontstaan, kan de rook en brand zich niet snel verspreiden. Mocht de brand zich toch uitbreiden, kan worden overgegaan tot een algehele ontruiming.

### **3. Ontruiming bij andere calamiteit dan brand**

Een gedeeltelijke ontruiming kan ook noodzakelijk zijn in geval van andere soorten dreigingen, bijvoorbeeld veroorzaakt door een kwaadwillende. Wanneer deze via de entree binnenkomt, kan iedereen logischerwijs niet in die richting naar buiten worden gestuurd. De regievoerder zal de route bepalen waarlangs de aanwezigen dan op een zo snel mogelijke wijze naar een veilig gebied worden geleid. Dit kan bijvoorbeeld via een achterdeur zijn of een hogere verdieping.

## 6.4 Communicatie en afstemming

Het is essentieel te weten wie er (intern en extern) geïnformeerd en gealarmeerd moeten worden wanneer zich een onveilige situatie afspeelt welke aandacht behoeft. Hiervoor dient een kort en bondig overzicht te zijn van contactpersonen, bijvoorbeeld het bestuur, gemeente en politie. Zorg ook voor een manier om gegevens actueel te houden! Als voorbeeld is een format toegevoegd welke door de instelling kan worden ingevuld (zie 11.6). Relevante informatie en contactgegevens kunnen vervolgens ook op de achterzijde van de takenkaarten (zie 11.2 t/m 11.5) worden verwerkt.

Om de interne organisatie te alarmeren kan gebruik worden gemaakt van portofoons of een omroepinstallatie (nadeel hiervan is dat alle bezoekers de boodschap ook direct horen, wat onnodige onrust of erger nog paniek kan veroorzaken). Een andere, aan te raden, oplossing is om gebruik te maken van een Whatsapp groep waarmee de betrokkenen snel op de hoogte kunnen worden gebracht van een situatie.

### Whatsapp groep

Whatsapp wordt steeds meer, succesvol ingezet omtrent veiligheid. Via een whatsapp groep kunnen betrokkenen elkaar op de hoogte houden van alles wat er speelt in de instelling op het gebied van veiligheid. In geval van gevaarlijke of ongewenste situaties, kunnen overige leden met behulp van een appje geïnformeerd of gewaarschuwd worden. Hiervoor is het uiteraard wel van groot belang dat de telefoontoestellen bereik hebben en voldoende opgeladen zijn.

De gemeente en politie kunnen u helpen met advies maar ook met toezicht wanneer er serieuze activiteiten of bedreigingen zijn gesignaleerd. Daarnaast kan de politie gericht actie ondernemen tegen kwaadwillenden. Hiervoor is het uiteraard belangrijk om altijd en zorgvuldig melding of aangifte te doen bij de politie van opvallende situaties, mogelijk aangevuld met camerabeelden.

Wanneer aanwezige alarminstallaties meldingen doorzetten naar een meldkamer/ alarmcentrale, dienen ook duidelijke afspraken gemaakt te worden over de opvolging hiervan. Denk aan alarmopvolging door het sturen van surveillance, alarmeren van de contactpersonen vanuit de instelling en eventueel benodigde hulpdiensten zoals brandweer of politie.

## 6.5 Controle op voorzieningen en juiste werking apparatuur

Vluchtwegen en compartimenten dienen dagelijks gecontroleerd te worden. Vluchtwegen zijn cruciaal voor het snel en veilig ontruimen van de instelling. Wanneer er (grote) obstakels op de weg naar een veilige plek aanwezig zijn, kan dit ernstige gevolgen hebben. Binnen vluchtwegen mogen geen obstakels als kindwagens, rolstoelen en kasten aanwezig zijn. Hier heeft u als instelling zelf de verantwoording voor.

Buiten de instelling kan het ook voorkomen dat er obstakels zoals voertuigen bewust of onbewust geplaatst zijn voor nooduitgangen. Daarom is het belangrijk om dagelijks vóór diensten, scholing of andere evenementen, te controleren of er geen vertragende obstakels zijn geplaatst. Als hulpmiddel kunt u een sticker op de nooduitgang plakken om te voorkomen dat bijvoorbeeld fietsen voor de uitgang worden geplaatst en daarmee de uitstroom verhinderen.



Daarnaast is het handhaven van compartimenteringen van levensbelang. Deuren rondom deze compartimenten dienen brand- en rookwerend te zijn en zorgen ervoor dat personen tijdelijk veilig zijn, waardoor voldoende tijd aanwezig is om te vluchten. Veel te vaak zien we dat deze deuren zijn vastgezet met haakjes of wiggen waardoor een compartiment niet is afgesloten of niet afdoende zal functioneren waardoor levensgevaarlijke situaties kunnen ontstaan.



Een hulpmiddel hierbij is deurstandsignalering aanbrengen op deuren die altijd gesloten dienen te zijn. Dit kunnen deuren zijn in en rond compartimenten, maar ook deuren en ramen in de buitenschil. Het systeem zal dan 24 uur per dag op een display of mobile device als smartphone aangeven welke deur geopend of gesloten is. Op deze manier kan snel worden geanticipeerd.

Deze deurstandsignalering zal ook weer regelmatig moeten worden getest om te zien of er daadwerkelijk een signaal wordt gegeven wanneer een deur geopend is. Zie hiervoor 8.8.

Ook andere aanwezige beveiligingsinstallaties en veiligheidsvoorzieningen dienen met vaste regelmaat gecontroleerd te worden op de gewenste werking. Neem hierin uw verantwoordelijkheid en vertrouw op persoonlijke testen, techniek is nu eenmaal nooit 100% betrouwbaar.

## 6.6 Afspraken over openen en afsluiten van een gebouw

Afspraken over het openen, afsluiten en de toegankelijkheid van de instelling moeten worden gemaakt en vastgelegd in een deurbeleid. Hierin moet vastgelegd zijn op welke momenten de instelling open en toegankelijk is en wanneer deze is afgesloten. Daarbij horen ook afspraken over wie het gebouw opent en sluit. Onder een goed deurbeleid valt ook een sleutel-of pasjesregistratie, gekoppeld aan een autorisatie-indeling. Op deze wijze kan worden bijgehouden welke personen over (welke) sleutels beschikken. Laat personen tekenen bij het ontvangen of terugbrengen van sleutels.

Binnen het deurbeleid moeten afspraken zijn gemaakt hoe om te gaan met het toelaten van personen buiten de gebruikelijke bezoekerstijden of op momenten dat de instelling gesloten is. Wanneer er kan worden geverifieerd en gecontroleerd wie er voor de deur staat, ontstaat er een veiligere situatie en heeft men de mogelijkheid te bepalen of iemand toegelaten mag worden. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van een camera, intercom of deurspion (zie hoofdstuk 8). Voordat het gebouw wordt afgesloten zal altijd een brand- en sluitronde gelopen moeten worden. Hierbij wordt gecontroleerd op nog aanwezige personen, of deuren en ramen zijn gesloten, er brandgevaarlijke situaties zijn, of rolluiken, hekken en dergelijke dicht en op slot zijn. Na deze ronde kan het inbraakdetectiesysteem worden ingeschakeld. Zie voor een voorbeeld paragraaf 11.9.



## 7 Afstemming en rolverdeling vastleggen

Binnen de meeste religieuze instellingen wordt veelal gewerkt met vrijwilligers, waaronder gediplomeerde BHV'ers. Het komt echter voor dat gediplomeerde BHV'ers in onvoldoende mate aanwezig zijn. Daarom adviseren wij om naast de aanwezige BHV'ers, de volgende functies in te vullen:

- Regievoerder
- Toezichthouder(s)
- Ontruimers

### Toezichthouder(s)

De toezichthouder kent het normenkader van de instelling en kan van daaruit de bezoekers observeren bij binnenkomst. Onbekende of vreemd gedragende bezoekers worden door deze toezichthouder aangesproken en welkom geheten. Dit is gastvrij en heeft daarnaast een positief effect omdat kwaadwillenden niet graag aangesproken en herkend willen worden.

De toezichthouder wordt geplaatst op een positie waar afwijkende gedragingen gesignaleerd dienen te worden (zie 6.2), dit is bij voorkeur in/dichtbij het entreegebied. De toezichthouder is dan ook vaak degene die ongewenste of gevaarlijke situaties als eerste kan signaleren en alarm kan slaan, bijvoorbeeld met behulp van een handzender (zie 8.10), of via een mobiele telefoon. Als extra ondersteuning van de toezichthouder kan gebruik gemaakt worden van camera's/video observatie, eventueel voorzien van motion (bewegings-) detectie (zie 8.09).

### Ontruimer

De ontruimer verwijst in geval van een ontruiming de aanwezigen naar een veilige plek, dit gebeurt in afstemming met de regievoerder. Hieronder valt ook het ondersteunen van ouderen, mindervaliden en kinderen, eventueel in samenwerking met de BHV'ers. De ontruimer dient op de hoogte te zijn van de vluchtroutes, nooduitgangen, compartimenten en de locatie van de eventuele verzamelplaats. De ontruimer is herkenbaar aan een geel veiligheidsvestje.

### BHV'er

Een BHV'er biedt hulp bij een ongeval, brand of ontruiming en is degene die, in afwachting van hulpdiensten, eerste hulp verleent. BHV'ers zijn bevoegd om eerste hulp te verlenen, te reanimeren en indien nodig gebruik te maken van een AED. Zij maken de verstaalslag richting de professionele hulpverlening en informeren hen met duidelijke, concrete informatie. Indien gewenst, kan de BHV'er waar mogelijk gealarmeerde hulpdiensten assisteren. Daarbij dragen zij (samen met de ontruimers) verantwoording voor de evacuatie van aanwezigen naar een veilige plek. Voor de BHV'ers is het belangrijk om te weten waar de BHV-middelen zich bevinden, waar deze voor dienen en hoe te gebruiken. Deze middelen moeten ook met vaste regelmaat gecontroleerd worden op volledigheid en werking.



Voor optimaal en juist handelen van de interne organisatie is het belangrijk dat er voor de verschillende functies duidelijke instructies aanwezig zijn. Deze worden ingevuld door de organisatie en op takenkaarten weergegeven (paragraaf 11.2 t/m 11.5). Deze kaarten kunnen per dag, dienst of evenement worden uitgereikt. De BHV'er is herkenbaar aan een oranje veiligheidsvestje.

Het advies is om hier gebruik te maken van hesjes van een brandvertragende stof.

Het aantal toezichthouders, ontruimers en BHV'ers is afhankelijk van de grootte van de instelling en het aantal bezoekers. Hiervoor is geen vast aantal vereist. Wij adviseren om hierbij te werken met een rooster zodat voor iedereen bekend is wanneer wat van hen wordt verwacht. Tijdens bijzondere diensten, waarbij meer bezoekers aanwezig zijn dan gewoonlijk, is het raadzaam om extra ontruimers en BHV'ers in te roosteren.

## 8 Fysieke en technische voorzieningen

Fysieke maatregelen dragen bij aan het tegenhouden, weerhouden of vertragen van calamiteiten. Technische maatregelen hebben een observerende, signalerende, alarmerende en sturende functie. Een belangrijk aandachtspunt bij fysieke en technische maatregelen, is dat er altijd ondersteuning vanuit de organisatie nodig is. Pas wanneer fysieke maatregelen door de organisatie worden gehandhaafd en er juist wordt gereageerd op meldingen of alarmeringen van de technische voorzieningen, zullen de maatregelen het gewenste effect hebben. Investeren in fysieke en technische voorzieningen heeft dus alleen toegevoegde waarde als voor iedereen duidelijk is waarom deze worden toegepast en op welke manier deze gebruikt moeten worden. Zonder de juiste organisatorische maatregelen hebben deze voorzieningen nooit het juiste resultaat. Uitleg hierover vindt u in hoofdstuk 6.

Voor iedere voorziening, technisch of fysiek, is het belangrijk om te kijken naar de zogenaamde 4 W's:

- **Waar** dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen (functionaliteit)?
- **Wanneer** is de voorziening nodig?
- **Wat** draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?
- **Welke** organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

### 8.1 Deurspionnen

**Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?**

Een deurspion is een klein kijkertje wat in de toegangsdeur(en) kan worden geplaatst. Het biedt de mogelijkheid om te zien wie er voor de deur staat voordat wordt opgedaan. Een deurspion moet op de juiste hoogte zijn geplaatst en voldoende zicht geven op de persoon die voor de deur staat.

**Wanneer is de voorziening nodig?**

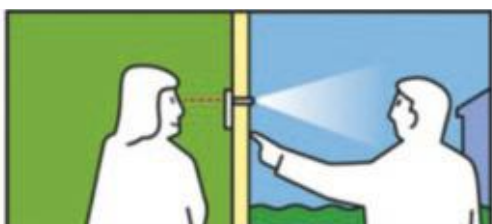
Een deurspion is nodig, wanneer geen andere mogelijkheden aanwezig zijn om te zien wie er voor de deur staat, bijvoorbeeld wanneer er geen glas in de deur zit of geen camera's rondom de toegang aanwezig zijn waarmee de identiteit van de persoon geverifieerd kan worden.

**Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?**

Door te zien wie er voor de deur staat, ontstaat voor u de mogelijkheid om te bepalen of u deze persoon wel of niet binnen wilt laten en indien nodig hulpdiensten, zoals de politie, te alarmeren.

**Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?**

Een goed deurbeleid en afspraken hoe om te gaan met de toegankelijkheid van de instelling (hoofdstuk 6.6)



## 8.2 Ontgrendeling nood- en vluchtdeuren

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Een push bar dient om, in geval van paniek, snel en in één handeling (zonder gebruikmaking van sleutels en/of andere belemmeringen) deuren te openen welke zich in de vluchtroute bevinden.



### Wanneer is de voorziening nodig?

*Deze voorziening is altijd nodig wanneer op de locatie meerdere bezoekers tegelijkertijd aanwezig zijn.*

### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening zorgt ervoor dat, in geval van ontruiming, geen onnodige slachtoffers vallen omdat deuren zijn vergrendeld en de locatie niet snel genoeg verlaten kan worden.

### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Hiervoor zijn regelmatige controles binnen en buiten de instelling nodig op vrije doorgang en het juist werken van ontgrendelingen (hoofdstuk 6.5), aangevuld met duidelijke taakkaarten en communicatiemiddelen voor regievoerders, toezichthouders, ontruimers en BHV.

## 8.3 Brandcompartimentering

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Een brandcompartiment is een ruimte of deel van het gebouw wat bij brand een maximaal uitbreidingsgebied vormt. Deze voorziening dient ter voorkoming van branddoorslag en rookontwikkeling naar naastgelegen ruimten gedurende een vastgestelde tijd, meestal 30 minuten. Deze voorziening moet voldoen aan de daarvoor opgestelde regelgeving (Bouwbesluit 2012).

### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorziening is nodig wanneer regelmatig meerdere personen op een locatie aanwezig zijn en vluchtwegen en/of compartimenteringen bij het in gebruik nemen van de locatie zijn bepaald.

### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening zorgt ervoor dat, in geval van brand, gefaseerd (zowel verticaal als horizontaal) ontruimd kan worden en compartimenten tijdelijk veilig zijn en apart kunnen worden ontruimd. Hierdoor ontstaat minder paniek, zijn situaties overzichtelijker en zal schade en letsel beperkt blijven.

### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Hiervoor zijn regelmatige controles nodig op het juist sluiten en/of openen van doorgangen d.m.v. drangers en deurvastzet inrichtingen. Verwijder belemmeringen als wiggen en haakjes. Controleer elektronische gestuurde ontgrendelingen en nooddrukknoppen.



## 8.4 Inbraakwerende voorzieningen

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Inbraakwerende voorzieningen zijn bijvoorbeeld anti-inbraakfolie en goed hang-en-sluitwerk. Deze voorzieningen dienen ter voorkoming van ongewenst bezoek wanneer de locatie gesloten is. De voorzieningen moeten kwaadwillenden tegenhouden of in ieder geval dusdanig vertragend werken, waardoor binnendringen wordt bemoeilijkt. Hang-en-sluitwerk zal minimaal voorzien moeten zijn van een SKG keurmerk \*\* of \*\*\*. Wij adviseren om de deuren en ramen in de buitenschil te voorzien van SKG\*\*\* gecertificeerd hang-en-sluitwerk. Voor belangrijke deuren in de binnenschil waar hang-en-sluitwerk nodig is, is SKG\*\* certificering raadzaam.



### Wanneer is de voorziening nodig?

Goed hang-en-sluitwerk is eigenlijk altijd nodig, zeker daar waar weinig of geen sociale controle aanwezig is. Anti-inbraakfolie is nodig op ruiten waar ingooien vanaf de openbare weg of gebied gemakkelijk is.

### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

De voorziening werkt preventief en maakt de locatie minder aantrekkelijk voor inbrekers en kwaadwillenden omdat zij meer moeite moeten doen en meer tijd nodig hebben om binnen te komen. Voor SKG\*\* staat ten minste 3 minuten tijdsduur om binnen te komen, voor SKG\*\*\* is dit 5 minuten. Door toepassing van ingooi beperkende maatregelen (folie) zal het moeilijker zijn ongewenste voorwerpen naar binnen te gooien en zorgt deze maatregel ervoor dat er geen glassplinters rondvliegen. Hiermee kan letselschade of materiële schade worden voorkomen. In combinatie met aangebrachte signaleringen (8.6 t/m 8.9) worden pogingen tot inbraak tijdig ontdekt en kan snel actie worden ondernomen.

### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Voorbeelden van organisatorische afspraken zijn tijdens het lopen van brand- en sluitrondes zorgdragen dat voorzieningen als sloten, grendels en bijzetsloten op een juiste manier zijn afgesloten en controleren of er geen beschadigingen aanwezig zijn.

## 8.5 Efscheidingen

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Hekwerk werkt als een 1e schil ter voorkoming van ongewenst bezoek en als wering tegen vandalisme wanneer de locatie gesloten is. Er kan ook gewerkt worden met brede lage groenvoorzieningen welke vaak vriendelijker ogen en net zo doeltreffend zijn als hekwerken.

### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorzieningen zijn vaak nodig wanneer een instelling zich buiten woongebied bevindt en er weinig of geen sociale controle aanwezig is.

#### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening, in combinatie met observatie en signaleringssystemen, vertraagd en maakt de locatie minder aantrekkelijk voor kwaadwillenden omdat zij meer moeite zullen moeten doen om binnen te komen of vernielingen aan te brengen.

#### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Organisatorische afspraken zijn na het lopen van brand- en sluitrondes, ervoor zorgen dat deze voorzieningen zijn afgesloten en geen losse materialen of klimmogelijkheden aanwezig zijn.

## 8.6 Brandmeld- en ontruiminginstallatie



#### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Deze voorziening bestaat uit automatische rook-, temperatuur- en handmelders om brand of rook in een zo vroeg mogelijk stadium te detecteren of d.m.v. handmelders snel kenbaar te maken.

De installatie moet zijn voorzien van voldoende alarmmelders. Raadzaam is deze installatie, wanneer dit niet verplicht is vanuit het bouwbesluit, toch door te melden naar een Particuliere alarmcentrale (PAC).

#### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorziening is eigenlijk altijd nodig waar meerdere personen gelijktijdig verblijven en ter bescherming van gebouw en eigendommen. Dit kan wettelijk voorgeschreven zijn of wanneer het bestuur dit uit eigen verantwoording raadzaam acht.

#### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening zorgt ervoor dat brand en rook tijdig worden ontdekt, waardoor vluchten binnen daarvoor gestelde tijd mogelijk is. Ook kan bij meldingen buiten opentijden snel worden geanticipeerd waardoor schades vaak beperkt blijven.

#### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Het is nodig een onderhoud- en serviceovereenkomst op te stellen met een erkend bedrijf, gevolgd door regelmatige controles door eigen medewerkers op de juiste werking. Daarbij zijn ook duidelijke instructies nodig over hoe te handelen bij een alarm van het installatiesysteem. Ten slotte zijn afspraken met de PAC belangrijk!

## 8.7 Inbraakmeldinstallatie

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Deze voorziening dient om inbraak of pogingen tot inbraak in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren d.m.v. deurstandsignalering, ruimtelijke detectie. Door stille of luide alarmering, gekoppeld aan een doormelding naar een Particuliere alarmcentrale (PAC), worden altijd de juiste personen geïnformeerd wanneer er sprake is van een (poging tot) inbraak. De te gebruiken centrale units en componenten moeten zijn voorzien van geldige certificeringen.



### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorziening is nodig wanneer kans op inbraak in combinatie met vandalisme voorspelbaar is en zeker wanneer een locatie zich buiten woongebied bevindt. Let wel dat deze installatie tevens insluiping, deurforcering en onbevoegd openen van deuren detecteert en daarmee een belangrijk onderdeel vormt voor de veiligheid.

### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening detecteert ongewenst binnendringen van de locatie en signaleert de aanwezigheid van personen in de locatie wanneer het systeem is ingeschakeld buiten openingstijden. Hierdoor kan tijdig actie worden ondernomen waardoor schades beperkt blijven en men bij het openen van een locatie niet wordt verrast.

### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Hier zijn goede afspraken nodig met de PAC over de alarmopvolging met betrekking tot surveillance, informeren van de juiste personen van de organisatie en mogelijke opschaling van hulpdiensten en verder te nemen acties.

## 8.8 Deurstandsignalering

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Deurstandsignalering bestaat uit twee contacten per deur. Deze voorziening dient om 24 uur per dag te signaleren wanneer deuren openstaan die normaal vanuit veiligheidsoverwegingen gesloten dienen te zijn. Dit kunnen zowel deuren in de buitenschil zijn als binnendeuren die deel uitmaken van de compartimentering. Signaleringen dienen zo te zijn aangebracht dat deze pas signaleren op de deurstand in combinatie met de slotstand (dag- of nachtschoot).

### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorziening is nodig wanneer op een locatie risico's ontstaan en de juiste deuren niet gesloten zijn waardoor ongewenst bezoek mogelijk is. Denk ook aan deuren in vooraf gedefinieerde brand- en rookcompartimenten die niet gesloten zijn of kunnen worden, waardoor bij brand- en rookontwikkeling geen veilige plekken voor bezoekers zijn gewaarborgd.



#### **Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?**

Deze voorziening draagt bij aan de veiligheid van bezoekers van de locatie, voorkomt calamiteiten op de locatie en zorgt dat een niet juiste compartimentering tijdig wordt gesignaleerd.

#### **Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?**

Afspraken over hoe te reageren en direct te anticiperen op deze signaleringen dienen te worden gemaakt met de toezichthouders, ontruimers en regievoerder van de dag. Daarbij hoort ook de controle op het juist binnenkomen van meldingen op een display of een ander middel (app).

### **8.9 Video-observatiesysteem (camera's)**

#### **Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?**

Deze voorziening dient ervoor om met behulp van camera's op terrein, buitengevel en in de hal op monitoren te kunnen zien hoe de situatie daar is en of er geen vreemde, ongewenste activiteiten zijn. Bij het plaatsen van deze camera's dient rekening gehouden te worden met het doel en wat men wil zien, dus als gezichtsherkenning belangrijk is moeten camera's niet op 4 meter hoogte worden geplaatst. Het is raadzaam om buitencamera's van vandalismebestendige behuizing en verwarming te voorzien om condensvorming te voorkomen. Wanneer gekozen wordt om beelden op te nemen raden wij aan te werken met motion(bewegings-)detectie. Dit scheelt dure opnamecapaciteit in de digitale recorder of server. In het kader van privacy, is het nodig de recorder of server te plaatsen in een afgesloten kast welke alleen toegankelijk is voor bevoegde personen.



#### **Wanneer is de voorziening nodig?**

Deze voorziening is nodig wanneer omgeving of deurtoezicht moeilijk zijn te realiseren en organiseren. Wel zal iemand aangewezen moeten worden die tijdens openingstijden de gang van zaken volgt en middelen beschikbaar heeft om te signaleren of te alarmeren.

#### **Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?**

Deze voorziening zal het met een juiste bemanning, waarbij continu zicht op de locatie is, mogelijk maken situaties goed te overzien en tijdig te signaleren en alarmeren waardoor erger kan worden voorkomen. Tevens kan het ondersteuning bieden bij aangiften.

#### **Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?**

Er is een goed cameraprotocol nodig hoe om te gaan met het opslaan en terugkijken van beelden in het kader van privacy. Daarnaast is een instructie nodig hoe met het systeem om te gaan wanneer beweegbare camera's zijn toegepast en wie te informeren bij calamiteiten.

## 8.10 Calamiteitenoproepsysteem

### Waar dient de voorziening voor en waar moet deze aan voldoen?

Deze voorziening dient om een signaal te geven aan een meldkamer of aangewezen achterwacht op de locatie, bestaande uit een regievoerder, toezichthouder(s), ontruimers en BHV'ers wanneer hulp nodig is bij ongewenste gebeurtenissen en calamiteiten. Het calamiteitenoproepsysteem dient draadloos uitgevoerd te worden als handzender en ontvanger en in ieder geval te worden gebruikt door de toezichthouder.

### Wanneer is de voorziening nodig?

Deze voorziening is nodig wanneer gebruik gemaakt wordt van de combinatie toezichthouder en achterwacht (regievoerder, ontruimers en BHV'ers).

### Wat draagt de voorziening bij aan preventie en veiligheid?

Deze voorziening helpt om situaties snel en onopvallend te melden aan de achterwacht, waardoor direct en zorgvuldig kan worden ingegrepen of opgeschaald wanneer dit op basis van de situatie nodig is.

### Welke organisatorische afspraken en instructies zijn hierbij nodig?

Hier zijn duidelijke afspraken nodig hoe te reageren bij een oproep en hier zorgvuldig mee om te gaan. Het is belangrijk geen paniek te veroorzaken maar eerst de situatie proberen te overzien en in te schatten, voordat men overgaat tot handelen en opschaling.



## 9 Gebruikersinstructies opstellen

### 9.1 Omgang aanwezige veiligheidsinstallaties

Bij de aanschaf en inzet van veiligheidsinstallaties is de gebruiksvriendelijkheid en juiste werking essentieel, zeker daar waar het gaat om installaties die worden gebruikt en bediend door niet-technici. Denk aan het begrijpen en oppakken van alarmmeldingen, signaleringen of sturingen van deuren.

Veelal wordt er een (uitgebreide) instructie afgegeven door de installateur van de installatie. Belangrijk is om deze instructie concreet te verwoorden in een aantal heldere stappen, welke het voor de gebruiker duidelijk maakt hoe met de installatie om gegaan dient te worden.

Wij denken hierbij aan installaties op het gebied van: observatie, inbraak, brand en rook, ontruiming, deurstand en communicatie.

### 9.2 Voorkomen en omgaan met agressie

Religieuze instellingen kunnen te maken krijgen met agressie. Hiervoor is het belangrijk om gezamenlijk te bepalen welk gedrag binnen uw instelling wel en niet acceptabel is. Daarbij dient afgevraagd te worden hoe kan het gedrag dat als onacceptabel wordt bestempeld, voorkomen worden?! Dit kan bijvoorbeeld door huisregels op te stellen waarin wordt vastgesteld welk gedrag geaccepteerd wordt en wat niet, en wat de gevolgen zijn als er toch onacceptabel gedrag wordt vertoond. Deze huisregels kunt u zowel intern als extern publiceren.

In gesprekken met bezoekers e.d. kan ook agressie ontstaan tijdens een gesprek met een van de vrijwilligers/medewerkers. Wij adviseren hiervoor om medewerkers goed te trainen in hun weerbaarheid zodat zij weten hoe te reageren als een gesprek dreigt te escaleren, om daadwerkelijke agressie te voorkomen, maar ook om hen te leren wat te doen als iemand toch verbaal/non-verbaal agressief wordt. Een aantal stappen hiervoor is al verwerkt in een format (zie 11.7).

### 9.3 Trainingen

Op verschillende plaatsen in dit handboek is het belang van trainingen al benoemd. Trainingen zijn belangrijk om nieuwe inzichten en vaardigheden te verkrijgen, vaardigheden te verbeteren en te behouden. Wij adviseren het volgen van trainingen op de volgende gebieden:

- Veiligheidsbewustzijn: het is belangrijk dat aanwezige risico's worden herkend en dat betrokkenen het belang inzien van het treffen van maatregelen om deze risico's te beperken of zelfs te voorkomen.
- Omgaan met agressie: zoals hierboven in bovenstaande paragraaf al is benadrukt, is het belangrijk dat medewerkers weten hoe te handelen om agressie te voorkomen of hoe te handelen in geval van escalatie.

## 10 Controleren, toetsen en evalueren

Het is belangrijk om de maatregelen, voorzieningen en afspraken regelmatig te toetsen op de juiste werking. Kent iedereen de afspraken en zijn deze nog actueel?! Dit kan bijvoorbeeld door het houden van oefeningen, waarbij diverse scenario's worden nagebootst. Op deze wijze wordt gewaarborgd dat de betrokkenen weten wat te doen in geval van een calamiteit. Een belangrijk, onmisbaar onderdeel van het oefenen is de evaluatie. Wat gaat goed en wat kan beter? Zo krijgt u inzicht in de kwetsbaarheden en aanpassingen die gedaan kunnen, of zelfs moeten worden om de veiligheid verder te optimaliseren. Hiervoor is het raadzaam om in ieder geval één persoon aan te stellen met een waarnemende rol, welke zich kan focussen op het beoordelen van het proces. Ook de BHV'ers en ontruimers moeten betrokken worden bij de evaluatie, maar omdat zij ook druk bezig zijn met hun eigen rol tijdens de oefening, kunnen zij niet het totaal beoordelen. Met ieders inbreng kan het proces steeds weer geoptimaliseerd worden.

Verder is het inventariseren en beoordelen van risico's, zoals behandeld in hoofdstuk 4 en 5 geen eenmalige activiteit. Nieuwe informatie of veranderende omstandigheden moeten gemonitord worden en aanleiding vormen om opnieuw de actuele risico's in kaart te brengen.

Wanneer maatregelen uit dit handboek worden getroffen, dienen ook bezoekers hierover te worden geïnformeerd. Hierdoor ontstaat bewustwording en bezoekers beseffen dat de maatregelen bijdragen aan een veilige omgeving en gevoel. Tevens kunnen bezoekers deelnemen aan oefeningen, dit stimuleert opnieuw de bewustwording. Opmerking daarbij is om niet direct te oefenen met grote groepen bezoekers, begin met een kleine groep zodat er ruimte blijft voor het leren van de oefening en geen onveilige situaties ontstaan door een oefening op zich.

# 11 Formats

1. Risicomatrix
2. Taakkaart regievoerder
3. Taakkaart toezichthouder /observant
4. Taakkaart ontruimer
5. Taakkaart BHV'er
6. Bereikbaarheidsprotocol (totaaloverzicht)
7. Instructie voorkomen van en omgaan met agressie
8. Instructie herkennen van en handelen bij afwijkend gedrag
9. Instructie brand- en sluitronden
10. Instructie testen van voorzieningen
11. Instructie sleuteluitgifte en -management
12. Rapportage model

## 11.1 Risicomatrix

De matrix op de volgende pagina kunt u voor uw instelling persoonlijk invullen. Hierdoor verkrijgt u inzicht waar u als instelling op het gebied van veiligheid staat en welke onderwerpen aandacht behoeven. De vragen kunnen met 'ja' of 'nee' worden beantwoordt. Voor meer informatie over de vragen en maatregelen, kunt u doorbladeren met behulp van de paginaverwijzing.

De prioriteit geeft aan hoe belangrijk het is om maatregelen te treffen. Een hoge prioriteit is aangeduid met een rood vakje, deze maatregelen en voorzieningen zijn zeker nodig. Een middelhoge prioriteit is aangeduid met een oranje vakje, deze maatregelen dienen zeker in de overweging meegenomen te worden.



	Veiligheidsbewustzijn	Ja / Nee	Prioriteit
1	Zijn binnen uw instelling duidelijke afspraken gemaakt op het gebied van veiligheid?		
2	Bent u op de hoogte van mogelijke risico's die van toepassing kunnen zijn op uw instelling?		
3	Bent u op de hoogte van de aandachtsgebieden m.b.t. omgeving en ligging van uw instelling?		
	Organisatorische maatregelen	Ja / Nee	Prioriteit
4	Zijn er duidelijke afspraken gemaakt met de politie en de gemeente?		
5	Zijn er afspraken met een particuliere alarmcentrale over de opvolging van alarmmeldingen?		
6	Zijn er binnen uw instelling afspraken gemaakt over bereikbaarheid en de wijze van alarmeren?		
7	Is er een duidelijk overzicht met contactgegevens van personen/partijen om te alarmeren?		
8	Zijn duidelijke afspraken gemaakt over de inzet en taken van vrijwilligers?		
9	Zijn er afspraken over het meebrengen van (rug)tassen/voorwerpen?		
10	Zijn er instructies hoe te handelen bij het signaleren van afwijkend gedrag?		
11	Zijn er instructies hoe om te gaan met de aanwezige veiligheidsinstallaties?		
12	Controleert u dagelijks de vluchtwegen op obstakels?		
13	Controleert u dagelijks of de compartimenten afgesloten zijn?		
14	Controleert en test u met vaste regelmaat de werking van aanwezige veiligheidsinstallaties?		
15	Controleert en test u met vaste regelmaat de aanwezigheid en werking van bhv-middelen?		
16	Zijn er afspraken vastgelegd over verschillende manieren van ontruimen?		
17	Kent iedereen die betrokken is bij het begeleiden van een ontruiming zijn taak?		
18	Zijn er afspraken gemaakt over de wijze van communiceren bij calamiteiten?		
19	Is er binnen uw instelling een deurbeleid aanwezig?		
20	Is er een registratie van de sleutels en pasjes die in omloop zijn?		
21	Worden er brand- en sluitrondes gelopen?		
	Fysieke en technische voorzieningen	Ja / Nee	Prioriteit
22	Zijn er mogelijkheden om te zien wie er voor de deur staat, zonder deze te openen?		
23	Kunnen de nood- en vluchtdeuren in één handeling snel worden geopend?		
24	Is er voldoende brandcompartimentering aanwezig?		
25	Is er gecertificeerd hang- en sluitwerk aanwezig op deuren en ramen in de buitenschil?		
26	Is er een duidelijke erfscheiding rondom uw instelling aanwezig?		
27	Zijn op- of overklim mogelijkheden aanwezig?		
28	Is er een brandmeld- en ontruimingsinstallatie aanwezig?		
29	Zijn er in cruciale ruimten en vluchtwegen rook- en brandmelders aanwezig?		
30	Zijn er voldoende brandblusmiddelen aanwezig?		
31	Is er signalering aanwezig op het gebied van inbraak en insluiting?		
32	Is er deurstandsignalering aanwezig?		
33	Is het mogelijk om een signaal te geven als er calamiteiten zijn en behoefte is aan hulp?		
34	Zijn er in en rondom de instelling camera's aanwezig?		
35	Is er voldoende zicht en opslagcapaciteit t.b.v. de camera's?		
36	Is de kwaliteit van het beeldmateriaal zodanig dat personen herkend kunnen worden?		
37	Is er binnen nood- en vluchtweg verlichting aanwezig?		
38	Is een brievenbus aan de buitenzijde van de instelling geplaatst?		
	Omgevingskenmerken	Ja / Nee	Prioriteit
39	Is er sprake van sociale controle door en goed contact met omwonenden?		
40	Is de instelling goed bereikbaar voor hulpdiensten (toegangswegen)?		
41	Is er buiten/in de omgeving voldoende verlichting aanwezig?		
42	Zijn er obstakels voor de ingang?		
	Controle/toetsen en evaluatie	Ja / Nee	Prioriteit
43	Houd uw instelling regelmatig ontruimingsoefeningen?		
44	Worden oefeningen geëvalueerd en de uitkomsten behandeld?		
45	Zijn de bezoekers op de hoogte van de veiligheidsmaatregelen?		
46	Zijn er onderhoud en service afspraken gemaakt m.b.t. veiligheidsinstallaties?		

## 11.2 Taakkaart BHV'er



### Taken BHV'er:

1. Controleer de aanwezigheid van BHV-middelen
2. Signaleer en verhelp onveilige situaties
3. Verleen eerste hulp (reanimeren / noodverbanden)
4. Informeer de regievoerder
5. Evacueer personen op aangeven van regievoerder
6. Assisteer niet of minder zelfredzame personen
7. Assisteer hulpdiensten daar waar nodig

### Belangrijke telefoonnummers:

Ambulance, brandweer en politie : 112  
Gemeente : .....

Regievoerder : ..... / .....  
Toezichthouder : ..... / .....  
Ontruimer : ..... / .....

### 11.3 Taakkaart ontruimer



#### Taken ontruimer bij calamiteiten:

1. Voorkom paniek en stem acties af met de regievoerder
2. Vraag de aanwezigen aanwijzingen op te volgen
3. Geef de aanwezigen de te volgen route aan
4. Assisteer niet of minder zelfredzame personen
5. Sluit compartimenten, ramen en deuren en controleer ruimtes op achtergebleven personen

#### Belangrijke telefoonnummers:

Ambulance, brandweer en politie : 112  
Gemeente : .....

Regievoerder : ..... / .....  
Toezichthouder : ..... / .....  
BHV'er : ..... / .....

## 11.4 Taakkaart regievoerder



### Taken regievoerder bij calamiteiten:

1. Bepaal welke acties nodig zijn
2. Bepaal vorm van ontruiming
3. Communiceer met intern aangewezen hulpdiensten/personen
4. Houd overzicht en bewaak de kwaliteit van hulpverlening
5. Vang hulpdiensten op en rapporteer over actuele status
6. Informeer en rapporteer het bestuur

### Belangrijke telefoonnummers:

Ambulance, brandweer en politie : 112  
Gemeente : .....

Toezichthouder : ..... / .....  
Ontruimer : ..... / .....  
BHV'er : ..... / .....  
Bestuur : .....

## 11.5 Taakkaart toezichthouder



### Taken toezichthouder bij calamiteiten:

1. Signaleer afwijkende en verdachte gedragingen
2. Heet (nieuwe) bezoekers welkom
3. Open deuren van de locatie voor laatkomers en eventuele hulpdiensten
4. Informeer / alarmeer de regievoerder
5. Let op eigen veiligheid en assisteer op aanwijzingen van regievoerder

### Belangrijke telefoonnummers:

Ambulance, brandweer en politie	: 112
Gemeente	: .....
Regievoerder	: ..... / .....
Ontruimer	: ..... / .....
BHV'er	: ..... / .....

## 11.6 Bereikbaarheidsprotocol

Totaaloverzicht contactgegevens van betrokkenen veiligheid

Hulpdiensten	
Naam	1e telefoonnummer
Ambulance	112
Brandweer	112
Politie	112

Regievoerder		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

Toezichhouders		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

Ontruimers		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

BHV / EHBO		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

Bestuur en beheerders		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

Wijkagent		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

Gemeente		
Naam	1e telefoonnummer	2e telefoonnummer

## 11.7 Instructie voorkomen en omgaan met agressie

# WERKINSTRUCTIE Nr. 01

## VOORKOMEN EN OMGAAN MET AGRESSIE

Datum : 25-04-2018  
Versie : 1.0

### Omschrijving van deze werkinstructie

Deze werkinstructie beschrijft wat u kunt doen om agressie te voorkomen, maar ook hoe te handelen wanneer de situatie uit de hand loopt.

### Instructies:

<b>STAP 1</b>	Wees beleefd, rustig en vriendelijk.
<b>STAP 2</b>	Luister goed naar de ander, laat hem/haar uitspreken, en neem hem/haar serieus. Vermijd discussie over gelijk hebben of krijgen.
<b>STAP 3</b>	<u>Desondanks agressie:</u> Ga neutraal staan, houd afstand en zelfcontrole.
<b>STAP 4</b>	Benoem zo concreet mogelijk wat je ziet of hoort, spreek daarbij in de ik-vorm.
<b>STAP 5</b>	Eigen veiligheid eerst! Loop desnoods weg en/of bel de politie.
<b>STAP 6</b>	<u>Na de agressie:</u> Noteer wat je weet over de bezoeker. Vertel direct concreet wat er is gebeurd aan een bestuurslid of de regievoerder.
<b>STAP 7</b>	Maak een melding van agressie bij de politie/wijkagent. Bepaal samen de vervolgacties.
<b>STAP 8</b>	Evalueer de situatie: wat ging goed/wat kon beter? Noteer de gebeurtenis en evaluatie in een rapportage.
<b>STAP 9</b>	
<b>STAP 10</b>	

Naam	Functie	Telefoonnummer
	Regievoerder (piket)	
	Bestuur	
	Politie / wijkagent	

## 11.8 Instructie herkennen/handelen bij afwijkend gedrag

# WERKINSTRUCTIE Nr. 02

## HERKENNEN EN HANDELEN BIJ AFWIJKEND GEDRAG

Datum : 25-04-2018

Versie : 1.0

### Omschrijving van deze werkinstructie

Deze werkinstructie beschrijft wat u kunt doen om afwijkend gedrag te herkennen, en hoe te handelen indien u afwijkend gedrag signaleert.

### Instructies:

<b>STAP 1</b>	Observeer de omgeving en let op gedragingen die afwijken van gedrag dat afwijkt van "normaal gedrag" in de context van de situatie en omgeving
<b>STAP 2</b>	Op basis van een vooraf afgestemd normenkader kan gericht worden geobserveerd.
<b>STAP 3</b>	Spreek personen met afwijkend gedrag aan en bepaal aan de hand van de reactie of dit verdere actie behoeft.
<b>STAP 4</b>	Spreek zorgen/vermoedens direct uit richting een bestuurslid / de regievoerder.
<b>STAP 5</b>	Bepaal samen de vervolgacties, denk aan informeren politie, opslaan camerabeelden, sluiten locatie.
<b>STAP 6</b>	Evalueer de situatie: wat ging goed/wat kon beter? Noteer de gebeurtenis en evaluatie in een rapportage.
<b>STAP 7</b>	
<b>STAP 8</b>	
<b>STAP 9</b>	
<b>STAP 10</b>	

Naam	Functie	Telefoonnummer
	Regievoerder (piket)	
	Bestuur	
	Politie / wijkagent	



## 11.9 Instructie brand- en sluitronden

# WERKINSTRUCTIE Nr. 03

## CONTROLE BRAND- EN SLUITRONDEN

Datum : 25-04-2018

Versie : 1.1

### Omschrijving van deze werkinstructie

Deze werkinstructie beschrijft de procedure hoe controle brand- en sluitronden uit te voeren.

### Instructies:

<b>STAP 1</b>	Loop door de instelling en voer alle onderstaande stappen uit.
<b>STAP 2</b>	Controleer of ramen en deuren dicht en afgesloten zijn.
<b>STAP 3</b>	Controleer of er geen overbodige of ongewenste verlichting brandt en/ of alle elektronische apparaten zijn uitgeschakeld.
<b>STAP 4</b>	Controleer of er onveilige situaties aangetroffen worden (eventuele lekkage, brandgevaarlijke situaties, vandalismegevoelige situaties enz.).
<b>STAP 5</b>	Controleer of veiligheidsinstallaties op de juiste manier zijn ingeschakeld.
<b>STAP 6</b>	Controleer of informatie op de juiste manier (uw procedure) veilig zijn opgeborgen.
<b>STAP 7</b>	Controleer of er verdachte situaties worden aangetroffen (bijv. insluiping).
<b>STAP 8</b>	Rapporteer eventuele afwijkingen.
<b>STAP 9</b>	
<b>STAP 10</b>	Sluit de locatie af en activeer de inbraakinstallatie. Sluit hekwerken af, indien aanwezig.

Naam	Functie	Telefoonnummer
	Regievoerder (piket)	
	Bestuur	
	Particuliere alarmcentrale	

## 11.10 Instructie testen voorzieningen

# WERKINSTRUCTIE Nr. 04

## TESTEN VAN VOORZIENINGEN

Datum : 25-04-2018

Versie : 1.1

### Omschrijving van deze werkinstructie

Deze werkinstructie beschrijft de procedure hoe testen uit te voeren t.b.v. aanwezige voorzieningen.

### Instructies:

<b>STAP 1</b>	Controleer onderstaande items 1 x per week.
<b>STAP 2</b>	Controleer de camera's, zijn de juiste beelden zichtbaar en de controleer de kwaliteit van de beelden.
<b>STAP 3</b>	Druk op de nooddrukker en check of de betreffende deur ontgrendeld en vergeet deze niet te resetten.
<b>STAP 4</b>	Controleer de deurstandssignalering door een deur open te zetten.
<b>STAP 5</b>	Controleer of nooddeuren opengaan d.m.v. de pushbars.
<b>STAP 6</b>	Controleer de juiste werking en de staat van het hang-en-sluitwerk.
<b>STAP 7</b>	Controleer of de handbrandmelders lokaal een luide melding genereren en een melding geven naar de PAC.
<b>STAP 8</b>	Controleer of de hand-/paniekkzenders werken en een signaal geven.
<b>STAP 9</b>	Rapporteer eventuele gebreken.
<b>STAP 10</b>	

Naam	Functie	Telefoonnummer
	Regievoerder (piket)	
	Bestuur	
	Particuliere alarmcentrale	

## 11.11 Instructie sleuteluitgifte en -management

# WERKINSTRUCTIE Nr. 05

## SLEUTELUITGIFTE EN -MANAGEMENT

Datum : 25-04-2018

Versie : 1.0

### Omschrijving van deze werkinstructie

Deze werkinstructie beschrijft de procedure omtrent het uitgeven van sleutels en het management hiervan.

### Instructies:

<b>STAP 1</b>	Creëer aan de hand van een plattegrond een overzicht van belangrijke deuren. Nummer deze deuren en bijbehorende sleutels.
<b>STAP 2</b>	Stel een overzicht met autorisaties op en bepaal bevoegde personen.
<b>STAP 3</b>	Wanneer een sleutel wordt uitgegeven, registreer dan de naam van de ontvanger, welke deur(en) / sleutel(s) het betreft en de datum dat de sleutels zijn uitgegeven.
<b>STAP 4</b>	Laat de ontvanger tekenen voor ontvangst.
<b>STAP 5</b>	Wanneer een sleutel weer in ontvangst wordt genomen, registreer dit in het overzicht met de datum van inname.
<b>STAP 6</b>	Berg het overzicht, sleutelcertificaten en overige sleutels op in een kluis of in een beveiligde ruimte.
<b>STAP 7</b>	
<b>STAP 8</b>	
<b>STAP 9</b>	
<b>STAP 10</b>	

**Registratie sleutelontvangst (voorbeeld)**

Datum :

Uitgever:

De volgende sleutels zijn uitgegeven aan \_\_\_\_\_ :

Sleutel 1 - <omschrijving>

Sleutel 2 - <omschrijving>

Sleutel 3 - <omschrijving>

Sleutel 4 - <omschrijving>

....

Handtekening ontvanger:

\_\_\_\_\_

Handtekening uitgever:

\_\_\_\_\_

**Sleutellijst**

Nr.	Omschrijving van de sleutel / ruimte	Geautoriseerde ontvanger 1	Geautoriseerde ontvanger 2	Geautoriseerde ontvanger 3	Geautoriseerde ontvanger 4
1	<i>Bijv. moedersleutel – alle ruimten</i>				
2	<i>Bijv. toegangsdeuren buitenschild</i>				
3	<i>Bijv. kantoor bestuur</i>				
4					
5					
6					
7					

**Sleutelregistratie formulier**

Sleutel	UITGIFTE			INNAME			
	Datum	Tijd	Naam ontvanger (+ firma)	Naam uitgever	Datum	Tijd	Naam in ontvangst nemer

## 11.12 Rapportagemodel

Datum :		Tijd :	
Rapportage formulier ingevuld door :			
Situatie :	<input type="checkbox"/> Brand / poging tot brandstichting <input type="checkbox"/> Inbraak / diefstal <input type="checkbox"/> Overval / bedreiging <input type="checkbox"/> Agressie tegen bezoekers / vrijwilligers <input type="checkbox"/> Vernieling / bekladding <input type="checkbox"/> Dreigbrief <input type="checkbox"/> Bommelding <input type="checkbox"/> Ongewenste persoon binnen <input type="checkbox"/> Ongeval <input type="checkbox"/> Afwijkend gedrag <input type="checkbox"/> Anders ...		
Gemeld door :	<input type="checkbox"/> Brandmeldinstallatie <input type="checkbox"/> Inbraakmeldinstallatie <input type="checkbox"/> Deurstandsinalering <input type="checkbox"/> Video observatie systeem <input type="checkbox"/> Calamiteitenoproepsysteem <input type="checkbox"/> Mondeling <input type="checkbox"/> Anders ...		
Locatie :			
Korte omschrijving situatie :			
Gealarmeerd :	<input type="checkbox"/> Brandweer <input type="checkbox"/> Politie / wijkagent <input type="checkbox"/> Ambulance <input type="checkbox"/> Bestuur <input type="checkbox"/> Regievoerder <input type="checkbox"/> BHV <input type="checkbox"/> Ontruimers <input type="checkbox"/> Anders ...		
Korte omschrijving ondernomen actie :			
Korte omschrijving evaluatie : "Wat ging goed en wat kan/moet in het vervolg beter?"			

## 11.13 Wat te doen bij agressie

Uw instelling kan te maken krijgen met agressie van 'binnenuit' (bijvoorbeeld vaste bezoekers) maar ook van 'buitenaf' (een onbekende). Stel met uw instelling enkele huisregels op die u op een zichtbare plek op hangt. Hou het simpel en kort. Met regels zoals 'in dit huis gaan we met respect met elkaar om', 'in dit huis gebruiken we geen (fysiek) geweld'

## Wat te doen in het contact met bezoekers

- Treed de bezoeker vriendelijk tegemoet.

- Informeer de bezoeker helder en duidelijk over de huisregels.

- Informeer de bezoeker wat je gaat doen en waarom.

- Kom afspraken met de bezoeker na. Hou je ook aan de huisregels.

## Wat te doen bij emotie

- Laat de bezoeker zijn verhaal vertellen.
- Stoom afblazen.

- Toon begrip voor de situatie.
- Actief luisteren.

- Ga niet in discussie over de huisregels.

- Vraag een bestuurslid het gesprek verder te voeren.

## Wat te doen bij agressie

- Benoem zo concreet mogelijk wat je ziet of hoort.

- Ga neutraal staan. Hou afstand en zelfcontrole.

- Spreek in de ik- vorm.

- Eigen veiligheid eerst. Loop desnoods weg. Bel de politie.

## Wat te doen na agressie

- Noteer wat je nog weet over de bezoeker.

- Bel direct een bestuurder. Vertel (concreet) wat er is gebeurd.

- Maak melding bij de politie/wijkagent.
- Bepaal samen de vervolgacties. Melden, aangifte en nazorg.

- Evalueer het incident. Ook bij een goede afloop. Wat ging er goed? Wat kon beter?

