

10. **Alarmopvolging**
(FOM-Nikhef)

Inhoudsopgave

- 10.1 Inleiding
 - 10.2 Beleid
 - 10.3 Plaatsbepaling, reikwijdte en verantwoordelijkheden
 - 10.4 Beveiligingszones
 - 10.5 Procedures
 - 10.5.1 scenario's
 - Onheus bejegenen/bedreigen receptiemedewerker
 - Insluiping/onbevoegde toegang Nikhef-UvA
 - Agressieve persoon/verdachte persoon binnen het beveiligde gebied
 - 10.5.2 Taken per doelgroep
 - 1) Receptiemedewerker
 - 2) Alarmopvolger (AO)
 - 3) Directeur/instituutsmanager
 - 4) Hoofd PZ
 - 5) Gebouw beheerder
 - 6) Hoofd BHV
 - 7) Hoofd bewaking
 - 8) Nikhef/WCW-medewerker
 - 10.6 Opleiding
 - 10.6.1. Opleiding receptiemedewerker/medewerker goederenontvangst
 - 10.6.1 Opleiding Alarmopvolgers
 - 10.6.3 Herhalingsoefeningen
- Literatuur
- Bijlage 1: Juridische aspecten
 - Bijlage 2: Formulier beveiligingsincident
 - Bijlage 3: Evaluatierapportage n.a.v. een beveiligingsincident

10.1 Inleiding

Met de komst van de speed lanes is de toegangsregulering aangescherpt van de Nikhef en de UvA-gebouwen. Uit een risicoanalyse [1] is gebleken dat er een reële kans ontstaat dat receptiepersoneel bedreigd of onheus bejegend wordt aan de receptie.

Dit hoofdstuk beschrijft allereerst het beleid ten aanzien van beveiligingsincidenten. Daarna volgt de intentie van de directeur Nikhef, omtrent alarmopvolging, gevolgd door de procedures. De laatste paragraaf beschrijft de opleiding en de periodieke herhalingslessen van de alarmopvolgers en de receptiemedewerkers.

10.2 Beleid

In het arbo-beleid [2] van Nikhef staat beschreven dat Nikhef het optimaliseren van de veiligheid en de bescherming van de gezondheid van alle medewerkers, alsmede van alle anderen die onder de verantwoordelijkheid van de directeur van het instituut aanwezig zijn als uitgangspunt heeft. *Nikhef wil de risico's die uit de risicoanalyse naar voren zijn gekomen bij de bron aanpakken.*

Het Nikhef heeft daarom zowel fysieke als organisatorische maatregelen getroffen.

Fysieke maatregelen:

- 1) er is een scheiding tussen bezoeker en receptiemedewerker;
- 2) bij de receptie is een noodknop waarmee gealarmeerd kan worden.

Naast de fysieke maatregelen heeft Nikhef organisatorische maatregelen getroffen door het aanwijzen van alarmopvolgers. Alarmopvolgers zijn medewerkers die deel uitmaken van de BHV-ploeg maar naast hun reguliere BHV-taken ook opgeleid zijn om te kunnen handelen bij beveiligingsincidenten.

Handelend optreden door medewerkers

De directeur van Nikhef heeft als standpunt dat alleen aangewezen medewerkers (alarmopvolgers) van Nikhef handelend optreden tijdens een beveiligingsincident. De niet aangewezen medewerkers hebben alleen een signalerende functie bij een beveiligingsincident en dienen verdachte situaties en beveiligingsincidenten te melden bij de receptie.

Intentie

De Nikhef directeur heeft de intentie om:

- beveiligingsrisico's zoveel mogelijk uit te sluiten door de risico's primair bij de bron aan te pakken;
- bepaalde medewerkers aan te wijzen (alarmopvolgers) die handelend mogen optreden tijdens een beveiligingsincident en daarvoor de benodigde voorlichting en onderricht hebben ontvangen;
- de genomen maatregelen ter voorkoming van beveiligingsincidenten helder te communiceren in de Nikhef-organisatie;
- Jaarlijks beleid en procedures te evalueren en aan te passen indien dit van toepassing is;
- Het beveiligingsbewustzijn te promoten onder de medewerkers, alarmopvolgers en receptiemedewerkers;
- Een ongestoord en veilig verblijf van medewerkers, studenten en bezoekers mogelijk te maken [3].

Het hierboven geformuleerde beleid en de genoemde intenties liggen in lijn met de doelstellingen zoals beschreven in het document: 'Beveiligingsbeleid Wetenschappelijke Centrum Watergraafsmeer [3].

10.3 Plaatsbepaling, reikwijdte en verantwoordelijkheden.

De procedures zoals beschreven in dit document zijn van toepassing op het Nikhef bouwdelen-H & -N en het bouwdeel van de UvA (gebouw 403). In het UvA BHV-plan dat van toepassing is op het bouwdeel 403, zijn de in dit document beschreven procedures opgenomen.

De procedures zijn verder van toepassing tijdens kantooruren (8.30 – 17.00, uren dat de receptie bezet is) op werkdagen. Buiten kantooruren, weekeinden en feestdagen is de WCW-bewaking verantwoordelijk voor inzet bij beveiligingsincidenten. Het te gebruiken noodnummer is dan 6000.

De gebouw beheerder (in de Nikhef-situatie is dat de Manager beheer en onderhoud) is verantwoordelijk voor de beveiliging van het gebouw. Het hoofd BHV is verantwoordelijk voor de Alarmopvolgingsorganisatie van de Nikhef-organisatie.

WCW-terrein

In het geval zich een beveiligingsincident voordoet op het WCW-terrein (bijvoorbeeld op een parkeerplaats), dient de SARA-loge zo snel mogelijk te worden ingelicht via het noodnummer 6000. De receptiemedewerker van SARA bericht hoofd bewaking of diens plaatsvervanger om actie te ondernemen.

10.4 Beveiligheidszones

Door de komst van de speed lanes is Nikhef ingedeeld in twee beveiligingszones te weten:

- 1) beveiligde zone;
- 2) niet beveiligde zone.

Tot de beveiligde zone wordt het gebied gerekend dat zich achter de speedlanes bevindt na het betreden van het Nikhef-gebouw. Het niet beveiligde gebied bevindt zich voor de speedlanes. Alle medewerkers en derden bevinden zich in het ene of het andere gebied. De receptiemedewerker is hierop een uitzondering. Hij/zij bevindt zich tussen het beveiligde en niet beveiligde gebied.

10.5 Procedures

In het BHV-plan zijn de richtlijnen omtrent calamiteiten als brand, ongevallen met letsel etc. reeds in procedures beschreven. De procedures over beveiligingsincidenten staan beschreven in de volgende paragraaf. De basis voor de procedures zijn de diverse scenario's die zich kunnen voordoen in de Nikhef-organisatie, te weten:

- 1) Onheus bejegenen/bedreigen van receptiemedewerkers door persoon/personen;
- 2) Insluiping Nikhef of UvA (gebouw 403);
- 3) Agressieve/verdachte persoon binnen het beveiligde gebied (onbevoegde toegang);
- 4) Opvolging van alarmsignalering (bijvoorbeeld van nooddeuren, cameradetectie etc).

De procedures die opgesteld zijn n.a.v. de scenario's zijn opgedeeld in twee delen. Deel 1 (paragraaf 10.5.1) beschrijft de scenario's en wijze waarop alle betrokkenen reageren. Deel 2 (paragraaf 9.5.2) beschrijft de taken per doelgroep gedurende een beveiligingsincident.

10.5.1 Scenario's

1) Onheus bejegenen/bedreigen receptiemedewerker

- Receptiemedewerker probeert de persoon/personen te bedaren;
- Indien dit niet lukt, drukt de receptiemedewerker op de noodknop;
- Hij/zij probeert zo lang mogelijk de receptie te bezetten;
- De alarmopvolgers ontvangen bericht via het de tracer('code 3C00');
- De alarmopvolgers begeven zich direct naar de receptie;
- **AFSPRAAK:** de alarmopvolger die als eerste bij de receptie aankomt, neemt de leiding!

- De eerste alarmopvolger die arriveert bij de receptie treedt in contact met de persoon en neemt het gesprek over;
- De tweede alarmopvolger betreedt de receptie en leidt de receptiemedewerker weg van de receptie;
- De alarmopvolger bij de receptie probeert de persoon/personen te bedaren.

A) Persoon/personen bedaat/bedaren:

- Alarmopvolger achterhaalt het probleem dat ten grondslag aan de boosheid van de persoon/personen;
- De alarmopvolger tracht i.s.m. medewerker van het secretariaat het probleem van de persoon/personen op te lossen;

Na de inzet:

- De alarmopvolger die de inzet heeft uitgevoerd vult het formulier beveiligingsincidenten (zie bijlage 2) in en spreekt dit door met het hoofd BHV;
- Hoofd BHV bespreekt de inzet met de receptiemedewerker, directeur, instituutmanager, hoofd bewaking en hoofd PZ.

B) Persoon/personen bedaat/bedaren niet (escalatie):

- De andere aanwezige alarmopvolgers komen te hulp;
- Een van de alarmopvolgers belt de politie (112);
- Informeer de SARA receptie (6000) dat politie onderweg is;
- De alarmopvolgers verzoeken de persoon/personen het terrein z.s.m. te verlaten;
- Bij aankomst van de politie neemt deze de inzet over;

Na de inzet:

- vindt meteen een mondelinge evaluatie plaats met alle betrokkenen onder leiding van het hoofd BHV of diens vervanger ;
- Het formulier beveiligingsincidenten wordt z.s.m. ingevuld na de mondelinge evaluatie door het hoofd BHV en de betrokkenen bij de inzet;
- Het hoofd BHV maakt een schriftelijke evaluatie (evaluatie rapportage zie bijlage 3);
- Hoofd BHV neemt de evaluatie door met alarmopvolgers, receptiemedewerkers, directeur, instituutmanager, hoofd bewaking en hoofd PZ (inclusief formulier beveiligingsincidenten).

2) Insluiping/onbevoegde toegang Nikhef-UvA

- Berichtgeving van insluiping:
 - 1) De receptiemedewerker krijgt een bericht binnen via het toegangscontrole systeem of d.m.v. cameratoezicht dat er oneigenlijk gebruik is gemaakt van de bewaakte toegang;
 - 2) Een medewerker van Nikhef, UvA of WCW maakt melding van een insluiping (onbekend verdacht persoon) bij de receptiemedewerker.

Actie:

- De receptiemedewerker alarmeert de alarmopvolgers door middel van de alarmknop;
- De alarmopvolgers gaan z.s.m. naar de receptie;
- Bij aankomst van de alarmopvolgers geeft de receptiemedewerker door waar en wat eraan de hand is;
- Twee alarmopvolgers gaan met portofoons naar de opgegeven uitgang;
- Een alarmopvolger gaat achter de receptie om contact te houden met de alarmopvolgers die de inzet uitvoeren;
- De twee alarmopvolgers rapporteren via de portofoon hun bevindingen en handelen naar bevind van zaken;

Na de inzet:

- De alarmopvolgers en betrokkenen evalueren mondeling met het hoofd BHV en vullen het formulier beveiligingsincidenten in;
- Het hoofd BHV neemt de evaluatie door met de receptiemedewerker, directeur, instituutmanager, hoofd bewaking, gebouw beheerder en hoofd PZ.

3) Agressieve/verdachte persoon/personen binnen het beveiligde gebied

- Medewerker(s) ziet(n) een agressieve of verdachte persoon en bellen de receptie (tst 6000);
- Hij/zij ge(ven)eft aan wat eraan de hand is, waar het gebeurt en vraagt om assistentie;
- De receptiemedewerker alarmeert de alarmopvolgers door middel van de alarmknop;
- Bij aankomst van de alarmopvolgers geeft de receptiemedewerker aan de alarmopvolgers door wat eraan de hand is en waar;
- Twee alarmopvolgers gaan met portofoon naar de aangegeven plaats;
- Een alarmopvolger blijft bij de receptie en houdt contact via de portofoon;
- De twee alarmopvolgers rapporteren via de portofoon hun bevindingen en handelen naar bevind van zaken;

Na de inzet:

- De alarmopvolgers evalueren mondeling met het hoofd BHV ;
- De alarmopvolgers en hoofd BHV vullen het formulier beveiligingsincidenten in;
- Het hoofd BHV stelt de evaluatierapportage op;
- Het hoofd BHV neemt de evaluatie door met de receptiemedewerker, directeur, instituutmanager, hoofd bewaking WCW, gebouw beheerder en hoofd PZ.

10.5.2 Taken per doelgroep

1) Receptiemedewerker

Onheus bejegenen/bedreigen van de receptiemedewerker

- Probeer de persoon/personen te bedaren;
- Indien dit niet lukt, alarmeer de alarmopvolgers via de alarmknop;
- Na alarmering blijven proberen de persoon/personen te bedaren;
- Na het arriveren van de alarmopvolger, draag alle informatie over aan de alarmopvolger en volg diens instructies op;
- Werk achteraf mee aan de evaluatie.

De alarmopvolgers hebben de opdracht om de receptiemedewerkers direct weg te leiden van de receptie.

Insluiping

Alarm van een bewaakte uitgang of insluiping geconstateerd d.m.v. cameratoezicht:

- Druk meteen de alarmknop;
- Leg de portofoons klaar;
- Geef de benodigde informatie bij aankomst van de alarmopvolgers (locatie en type melding);
- Volg de instructies op van de alarmopvolger achter de receptie;
- Neemt deel aan de evaluatie.

Agressief of verdachte persoon/personen binnen het beveiligde gebied

- Je krijgt een melding vanuit het instituut (via 6000 of anders);
- Vraag wat eraan de hand is en waar;
- Druk op de alarmknop;
- Leg de portofoons klaar;
- Geef de benodigde informatie door aan de alarmopvolgers;
- Volg de instructies op van de alarmopvolger achter de receptie;
- Neemt achteraf deel aan de evaluatie.

2) Alarmopvolger (AO)

Onheus bejegenen/bedreigen receptiemedewerker

- Je ontvangt bericht via de tracer (code 3C00);
- Ga z.s.m. naar de receptie;
- **Ben je de eerste (leidende AO); ga naar de persoon/personen;**
- Andere AO'ers begeven zich naar de receptie;
- De leidende AO treedt de-escalerend op.

Situatie 1: de persoon/personen bedaart/bedaren:

- Werk mee (i.s.m. een medewerker van het secretariaat) aan het oplossen van het probleem dat de persoon heeft, personen hebben;
- Na het incident mondeling evalueren met het hoofd BHV en de andere alarmopvolgers;
- Invullen van het formulier beveiligingsincidenten.

Situatie 2: De persoon/personen bedaart/bedaren niet (escalatie);

- Bel de z.s.m. de politie (112);
- Tracht de persoon/personen uit het gebouw te zetten;
- Na aankomst van de politie neemt deze de inzet over;
- Na het incident mondeling evalueren met het hoofd BHV en de andere alarmopvolgers;
- Invullen van het formulier beveiligingsincidenten.

Insluiping

- Je wordt op de hoogte gebracht via de tracer (code 3C00);
- Ga z.s.m. naar de receptie.
- **Ben je de eerste (leidende AO); ga achter de receptie en neem de leiding**
- De andere AO's gaan ook naar de receptie;
- Vraag de receptiemedewerker om de benodigde informatie;
- De leidende AO'er geeft twee alarmopvolgers de opdracht naar de plek van insluiping te gaan met een portofoon;
- Twee AO'ers gaan naar het punt van de insluiping;
- Stel je op de hoogte van de situatie en handel naar bevind van zaken;

Na inzet:

- Meteen mondeling evalueren met het hoofd BHV;
- Vul binnen 24 uur het formulier beveiligingsincidenten in.

3) Directeur/instituutsmanager

- De directeur en instituutsmanager worden z.s.m. op de hoogte gebracht van een beveiligingsincident door het hoofd BHV;
- Evalueer achteraf met het hoofd BHV;
- Geef toestemming om eventuele maatregelen uit te voeren voortvloeiende uit de evaluatie.

4) Hoofd PZ

- Je wordt op de hoogte gebracht door het hoofd BHV;
- Evalueer achteraf met het hoofd BHV;
- Neem de nodige maatregelen, indien ondersteuning wordt gevraagd van Nikhef-medewerkers n.a.v. het beveiligingsincident.

5) Gebouw beheerder

- De gebouw beheerder wordt z.s.m. op de hoogte gesteld door het hoofd BHV;
- Evalueer achteraf met het hoofd BHV;
- Voer de afgesproken maatregelen uit voortvloeiend uit de evaluatie.

6) Hoofd BHV

Bij alle incidenten:

- Je wordt via de tracer (code 3C00) op de hoogte gebracht van een incident;
- Ga zo snel mogelijk naar de receptie van Nikhef;
- Neem deel aan de inzet (zie inzet van AO'er);
- Licht na de inzet in: directeur, instituutmanager, hoofd PZ, hoofd bewaking en de gebouw beheerder;
- Direct na het incident roep je de betrokken AO'ers, receptiemedewerkers en direct betrokkenen bij elkaar voor een mondelinge evaluatie;
- Maak een verslag van de mondelinge evaluatie.;
- Verzoek de AO'ers het formulier beveiligingsincidenten binnen 24 uur in te vullen;
- Maak een evalueer rapportage (evaluatie rapportage beveiligingsincidenten);
- Bespreek de evaluatie met de receptiemedewerker, AO'ers, directeur, instituutmanager, hoofd bewaking, gebouw beheerder en hoofd PZ.

7) Hoofd bewaking

- Hoofd bewaking wordt z.s.m. op de hoogte gesteld door het hoofd BHV;
- Evalueer achteraf met het hoofd BHV;
- Voer de afgesproken maatregelen uit voortvloeiende uit de evaluatie.

8) Nikhef/WCW medewerker

Medewerkers van het Nikhef worden verzocht om bij beveiligingsincidenten (verdachte situaties, insluiping e.d.) dit direct te melden bij de receptie via 6000. Handelend optreden door niet aangewezen medewerkers wordt ten zeerste afgeraden.

De afhandeling/alarmpopvolging van beveiligingsincidenten wordt door daarvoor aangewezen alarmopvolgers uitgevoerd. Zij zijn getraind in het omgaan met beveiligingsincidenten.

Onheus bejegenen/bedreigen receptiemedewerker:

- Blijf op gepaste afstand van de receptie en grijp niet in;
- Volg de instructies op van de alarmopvolger.

Insluiping/verdachte persoon:

- Indien een insluiper/agressief/verdacht persoon signaleert (of iemand op insluiping verdenkt) bel meteen de receptie (6000);
- Geef door:
 - 1) wie je bent;
 - 2) dat je een insluiper/agressief/verdacht persoon hebt gesignaleerd;
 - 3) waar de insluiper/agressief/verdacht persoon zich bevindt;
 - 4) vraag om assistentie.
- Houd de insluiper in de gaten maar grijp niet in;
- Wacht op de alarmopvolgers;
- Geef de benodigde informatie aan de alarmopvolgers;
- Volg de instructies van de alarmopvolgers op.

Aggressief- of verdachte persoon binnen het beveiligde gebied:

Zie 2) Insluiping/verdachte persoon

10.6 Opleiding

Deze paragraaf omschrijft opleidingen en de herhalingstrainingen van de receptiemedewerkers/medewerkers goederenontvangst en de alarmopvolgers.

10.6.1 Opleiding receptiemedewerkers/medewerker goederenontvangst

De receptiemedewerker dient een opleiding basisleer beveiliging receptiemedewerker gevolgd te hebben. De volgende onderwerpen dienen aan bod te komen:

1 dagdeel:

- Communicatie
- Beveiliging van gebouwen en eigendommen
- Security Awareness

Hierbij ligt de nadruk op: herkennen van beveiligingsincidenten, de wijze van communiceren en het juridisch kader.

1 dagdeel:

- Training met acteur

Hierbij ligt de nadruk op het oefenen wat geleerd is in het eerste dagdeel.

10.6.2 Alarmopvolgers

2 dagdelen:

- Communicatie
- Beveiliging van gebouwen en eigendommen
- Security Awareness

Hierbij ligt de nadruk op: Omgaan met agressie en middelen om escalatie te voorkomen, inschatten van bedreigende situaties, hoe te handelen bij een beveiligingsincident, juridische kader.

2 dagdelen

- training met acteur

Hierbij ligt de nadruk op: Omgaan met agressie, wat doet agressie met je, op welke wijze kun je de-escaleren en praktijk cases.

10.6.3 Herhalingsoefeningen

Voor de alarmopvolgers is het belangrijk om jaarlijks 2 dagdelen te herhalen. Tijdens de herhaling wordt dagdeel besteed aan theorie en 1 dagdeel aan praktijk met een acteur. De inhoud is gelijk aan de cursus. Er wordt tijdens de theorie kort aandacht besteed aan de belangrijkste beveiligingsuitgangspunten en de actuele situatie (juridisch als in WCW-verband). In het tweede dagdeel worden met name scenario's getraind met een acteur.

De coördinator BHV WCW is verantwoordelijk voor het jaarlijks organiseren van de herhalingsoefeningen. Daarnaast is hij/zij eveneens verantwoordelijk voor het organiseren van de opleidingen van alarmopvolgers en receptiemedewerkers/medewerkers goederenontvangst die worden toegevoegd aan de alarmopvolgersorganisatie of receptie.

Literatuur;

[1] Derksen et al; Visie Alarmorganisatie WCW, 0484-700-60, 8 januari 2008

[2] Egdomeijer et al, ARBO-beleid, Januari 2006, PZ-060070

[3] Beveiligingsbeleid Wetenschappelijk Centrum Watergraafsmeer, 29 september 2002, WG.Beveiliging