

## **Kwaliteit in veiligheid**

Een plan van aanpak voor de beveiliging van de gebouwen van de RDW

Amsterdam, 10 juli 2002

Jack Wever  
Hein Stienstra

# Inhoudsopgave

	<b>Management Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Achtergrond</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	4
1.2	Onderzoeksverantwoording	4
1.3	Leeswijzer	5
<b>2</b>	<b>Werkwijze</b>	<b>6</b>
2.1	Analyse beschikbare materiaal	6
2.2	Interviews	6
2.3	Schouw	6
2.4	Toetsing plan van aanpak beveiligingsplan door RDW	7
<b>3</b>	<b>Stand van zaken</b>	<b>8</b>
3.1	Per locatie	8
3.2	Arbo	11
<b>4</b>	<b>Beleids- en organisatieplan</b>	<b>12</b>
4.1	Ontwaakt, doorbreekt en komt tot wijsheid!	12
4.2	Relatie met Arbo-wet	12
4.3	Aanbevelingen	13
<b>5</b>	<b>MAP</b>	<b>16</b>
5.1	Algemeen	16
5.2	Opbouw MAP	17
5.3	organisatorische maatregelen	18
5.4	Bouwkundige maatregelen	23
5.5	Elektronische maatregelen	27
	<b>Bijlagen</b>	<b>29</b>
Bijlage A	Literatuur	30
Bijlage B	Normen	32
Bijlage C	Matrix ontwikkelstadia beveiliging	34

## Management Samenvatting

Vanuit de wens om tot een beveiligingsbeleid te komen voor haar gebouwen heeft de RDW aan DSP-groep gevraagd om hiertoe een plan van aanpak te ontwikkelen. Om tot dit plan van aanpak te komen, is het huidige veiligheidsbeleid van de RDW onder de loep genomen. Tevens zijn zeven gebouwen geselecteerd die de verschillende (type) gebouwen van de RDW vertegenwoordigen.

Deze zeven gebouwen zijn middels een standaard checklist geschouwd op veiligheidsaspecten en per locatie is gesproken met een door de RDW aangedragen contactpersoon. Dit heeft een grof beeld opgeleverd van de stand van zaken qua beveiliging van de RDW-gebouwen.

Op basis van dit beeld een concept plan van aanpak geschreven dat in februari 2002 besproken is met vertegenwoordigers van het Facilitair Bedrijf van de RDW. Na aanpassing is dit concept begin maart 2002 ter becommentariëring voorgelegd aan een aantal bij de beveiliging van gebouwen betrokken medewerkers van de RDW. Na bespreking van dit commentaar in mei 2002 is thans het definitieve plan van aanpak gereed gekomen.

In dit plan van aanpak worden de lijnen uitgezet waarlangs de RDW haar beveiligingsbeleid verder kan ontwikkelen. Kern van het plan van aanpak vormen het beleids- en organisatieplan (BOP) en het maatregelenplan (MAP). Waar het BOP ingaat op de grote lijnen van het beveiligingsbeleid, gaat het MAP in op de specifieke maatregelen die per (type) gebouw aanbevolen worden.

De verdere ontwikkeling van het beveiligingsplan is nu in handen van de RDW. Dit plan van aanpak is puur geschreven vanuit het veiligheidsperspectief en het is aan de RDW om te bepalen hoe zwaar zij veiligheid wil laten wegen. Keuzes in deze brengen immers financiële en personele consequenties met zich mee die afgezet zullen worden tegen andere ontwikkelingen binnen de RDW.

Een eerste stap vormt het beslissen over het gewenste niveau van beveiliging voor de verschillende (type) gebouwen van de RDW. Vervolgens kan tot invulling van maatregelen worden overgegaan waarbij voor een aantal maatregelen offertes aangevraagd dienen te worden. De in het MAP beschreven specificaties kunnen daarbij behulpzaam zijn.

# 1 Achtergrond

## 1.1 Inleiding

De RDW is een dienstverlenende organisatie met publieke taken. Deze taken betreffen het opslaan, beheren en beschikbaar stellen van de gegevens van voertuigen en hun eigenaars of houders, het toelaten van voertuigen en voertuigtypes op de Nederlandse markt en de controle op de technische staat van bestaande voertuigen.

De RDW is sinds 1996 een Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO); een publiekrechtelijke organisatie zonder winstoogmerk. De wettelijke basis voor het bestaan van de RDW bevindt zich in de Wegenverkeerswet 1994.

De RDW voert haar taken uit vanuit 3 landelijk werkende kantoren, 3 regiokantoren, 16 keuringsstations en 4 gehuurde kleine locaties ('buitenplaatsen'). Voorts beschikt de RDW over het Testcentrum Lelystad (TCL), een onafhankelijk testlaboratorium voor voertuigtechniek met testbaan. De testbaan en aanverwante diensten worden ook verhuurd aan derden. In totaal heeft de RDW circa 1300 medewerkers.

In 2000 is een start gemaakt met een RDW-brede invoering van een kwaliteitsmodel. Parallel aan deze ontwikkeling besteedde de RDW aandacht aan het veilig werken in de RDW-gebouwen en de veiligheid van de RDW-gebouwen zelf (inclusief inhoud). Om deze redenen heeft de RDW besloten door DSP-groep een plan van aanpak te laten ontwikkelen ten aanzien van de beveiliging tegen criminele risico's en beveiliging tegen brandrisico's. Tijdens het onderzoek verzocht de RDW hierin tevens aanverwante Arbo-onderwerpen te betrekken. De RDW verstreekte daartoe een aantal Arbo-rapportages aan DSP-groep.

Een ontwikkeling die hier parallel aan liep is dat een aantal contracten op het gebied van beveiliging en bewaking toe was aan vernieuwing en er behoefte bestond aan een integrale benadering van de veiligheidsproblematiek. Concreet luidde de opdracht aan DSP-groep dan ook om plan van aanpak voor het beveiligingsplan voor de RDW-gebouwen op te stellen. Dit met de bedoeling om op basis hiervan nieuwe overeenkomsten te sluiten met leveranciers van veiligheidsproducten.

## 1.2 Onderzoeksverantwoording

Het startpunt voor DSP-groep vormde de analyse van een projectbeschrijving aangaande het bestaande maatregelenplan, de plattegronden/bouwtekeningen van zeven geselecteerde gebouwen en de (schaars) beschikbare incidentenregistraties.

Vervolgens zijn de zeven RDW-gebouwen bezocht en geschouwd aan de hand van een standaard checklist. Dit zijn het hoofdkantoor in Zoetermeer, het kantoor in Veendam, het kantoor in Groningen, het regiokantoor in Zwolle, het Testcentrum Lelystad en de keuringsstations in Schiedam en Roosendaal.

Op elk van deze locaties is tevens een interview gehouden met een door de RDW aangedragen contactpersoon<sup>1</sup>.

Op basis hiervan is een zowel beleidsmatig als praktisch toepasbaar beveiligingsplan ontwikkeld, dat bijdraagt aan de kwalitatieve verbetering van de (brand)beveiliging van de gebouwen van de RDW. Op verzoek van de RDW zijn de aanbevolen maatregelen dusdanig omschreven worden dat de deze omschrijving gebruikt kan worden om marktpartijen op het gebied van (brand)beveiliging offerte op te laten uitbrengen.

### 1.3 Leeswijzer

Allereerst worden de door DSP-groep uitgevoerde werkzaamheden beschreven die in het kader van deze opdracht zijn verricht. De uitgevoerde werkzaamheden sluiten nauw aan bij de offerte voor deze opdracht, zij het dat de terugkoppeling richting management in een eerder stadium heeft plaatsgevonden.

Uiteraard ontbreekt een korte schets van hetgeen geconstateerd is bij de bezoeken niet en wordt een relatie gelegd met eerder verricht Arbeidsonderzoek. Deze sfeerschets vormt de aanzet tot het beleids- en organisatieplan (BOP) en het maatregelenplan (MAP).

In het BOP worden enkele algemene conclusies getrokken en worden een aantal aanbevelingen gedaan gericht op de verankering van beveiliging in beleid en organisatie. In het MAP wordt allereerst aangegeven hoe de verschillende bezochte gebouwen getypeerd kunnen worden en wat de eventuele bijzonderheden per gebouw zijn. Door gebruik te maken van een "kantoor-plus" typering is het mogelijk een onderscheid te maken tussen algemene maatregelen voor kantoren en specifieke maatregelen gericht op de bijzondere eigenschappen van een bepaald (type) gebouw. Tevens wordt ingegaan op het onderscheid dat gemaakt kan worden tussen maatregelen die passen bij een dag-situatie (openingstijden) en een nacht-situatie (buiten openingstijden). Na deze inleiding worden de aanbevolen maatregelen per (type) gebouw beschreven.

Noot 1 Gesproken is met de heer Dellepoort (keuringsstation Roosendaal), de heer Gelderblom (keuringsstation Schiedam), de heer Van Hoven (regiokantoor Zwolle), de heer Spaan (Zoetermeer), de heer Koene (Testcentrum Lelystad), de heer Oosterhuis en mevrouw Fokkinga (Groningen en Veendam).

## 2 Werkwijze

### 2.1 Analyse beschikbare materiaal

De basis van ieder onderzoeks- en adviestraject is een gedegen oriëntatie op het onderwerp. Het voor deze opdracht beschikbare materiaal bestond uit een projectbeschrijving aangaande de bestaande veiligheidsmaatregelen, Arbo-rapporten, plattegronden en bouwtekeningen voor de verschillende gebouwen en, voor zover beschikbaar, incidentenregistraties.

Door de RDW zijn zeven gebouwen geselecteerd als zijnde representatief voor het RDW gebouwenbestand. De gebouwen in Zoetermeer, Groningen en Veendam zijn uniek en zijn daarom alledrie bezocht. De regiokantoren, er zijn er drie, zijn qua ontwerp en opzet vergelijkbaar en daarom is volstaan met een bezoek aan het regiokantoor in Zwolle. De keuringsstations zijn allen van het zelfde type en daarom is volstaan met een bezoek aan de stations in Schiedam en Roosendaal. Het testcentrum Lelystad tenslotte, kan gekarakteriseerd worden als een (bijzonder) keuringsstation met specifieke eigenaardigheden door de aanwezigheid van een testbaan.

### 2.2 Interviews

De analyse van het beschikbare materiaal vormde de opmaat voor het bezoek op locatie. Op elke locatie is een interview gehouden met een door de RDW aangewezen contactpersoon aan de hand van een standaard checklist. Deze interviews hebben nuances aangebracht in het beeld dat verkregen is uit de analyse.

Om zinvolle aanbevelingen op beveiligingsgebied te doen is het van essentieel belang dat voorgestelde maatregelen op steun kunnen rekenen van de werkvloer. Vandaar het belang van de interviews met de contactpersonen die met de praktijk van de beveiliging van doen hebben. Hun meningen en ervaringen zijn zeer waardevol en zijn verwerkt in het BOP en het MAP.

In de interviews zijn volgens een beproefde methode afgenomen waarbij uitgegaan is van de risico's en vervolgens is gekeken naar de hiertegen genomen maatregelen. Verder is aandacht geschonken aan zowel het (wenselijk te voeren) beveiligingsbeleid als aan de operationele uitvoering. Bij de operationele uitvoering is vooral gekeken naar de praktische uitvoerbaarheid van het beleid (discrepancies tussen theorie en praktijk). Tenslotte is een onderscheid gemaakt tussen beleid en maatregelen gericht op criminaliteit en brand.

### 2.3 Schouw

Voor een deugdelijk plan van aanpak is het van belang om de ontstane beeldvorming te vervolmaken door de maatregelen in verschillende panden, en de omgeving waarin zij gesitueerd zijn, in ogenschouw te nemen. Kortom de context waarin de maatregelen zijn genomen. Zowel voor als na het interview is een schouw uitgevoerd aan de hand van een standaard checklist, deels in gezelschap van de contactpersoon.

Alle gebouwen zijn bezocht in december 2001 en observaties hebben dan ook betrekking op de situatie die toen is aangetroffen.

## **2.4 Toetsing plan van aanpak beveiligingsplan door RDW**

Uiteraard is het van groot belang dat de opdrachtgever, het Facilitair Bedrijf van de RDW, zich kan vinden in het voorgestelde plan van aanpak voor een beveiligingsplan. Om deze reden heeft tussentijds een bijeenkomst plaatsgevonden waarin de stand van zaken is doorgenomen. Tijdens deze bijeenkomst is behalve de voortgang van het onderzoek ook een eerste aanzet tot het BOP en het MAP besproken. Ten aanzien van het MAP is per type vestiging aangegeven welke prioriteiten te onderscheiden zijn. Doel van de bijeenkomst was de 'fine tuning' van het plan van aanpak zodat het ook onderschreven wordt door het Facilitair Bedrijf. Naar aanleiding van de toetsing door het Facilitair Bedrijf van de RDW en het commentaar van een aantal veiligheidsdeskundigen bij de RDW, zijn het BOP en het MAP verder uitgewerkt tot dit plan van aanpak.

## **2.5 BOP en MAP**

Het beleids- en organisatieplan (BOP) vormt de basis van het voor het plan van aanpak. Hierin worden de uitgangspunten voor het plan van aanpak voor het beveiligingsplan beschreven. Verder wordt aangegeven wat er organisatorisch moet gebeuren om deze uitgangspunten te realiseren en welke instrumenten ingezet kunnen worden. In het BOP worden aanbevelingen gedaan t.a.v. het te voeren beleid en de consequenties die dit heeft voor de organisatie.

Het BOP dient zich te vertalen naar de praktijk in een maatregelenplan (MAP). Daarbij dienen beleidsaanbevelingen natuurlijk wel aan te sluiten bij de praktijk. Gekozen is voor een logische mix van organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen. Per maatregel wordt een functionele beschrijving gegeven met duidelijke prestatie-indicatoren. Deze prestatie-indicatoren vormen een belangrijk uitgangspunt bij het aanvragen van offertes bij aanbieders in de beveiligingsbranche.

Er is naar gestreefd om een integraal pakket aan maatregelen op te stellen die de gehele veiligheidsketen beslaat en onderling niet strijdig is. Door het toepassen van integrale maatregelenarrangementen kan de beveiliging immers effectiever en efficiënter georganiseerd worden. Daarbij ligt de nadruk niet alleen op technische maatregelen of de inzet van meer beveiliging maar ook op maatregelen die de RDW als organisatie (management en personeel) samen kunnen nemen.

## 3 Stand van zaken

Het analyseren van de aangeleverde informatie, de interviews met sleutelpersonen en het schouwen van de verschillende gebouwen heeft een schat aan informatie opgeleverd die vertaald dient te worden in concrete maatregelen. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste items per vestiging behandeld welke richtinggevend zijn geweest voor de prioritering van maatregelen per (type) vestiging. Naast de problematiek per vestiging wordt stilgestaan bij het Arbo-rapport dat medio 2001 door AMG-West is opgesteld.

### 3.1 Per locatie

#### Groningen

Het pand in Groningen verdiende op het moment dat de schouw werd uitgevoerd de kwalificatie slecht tot zeer slecht. Terwijl het ICT-hart van de RDW slechts bereikbaar zou moeten zijn na het passeren van vier 'schillen' (voordeur, balie, trappenhuis, vleugel) zou het eenvoudig bereikbaar zijn via één zone (zowel binnendoor als buitenom). Compartimentering door het instellen van beveiligingsschillen heeft alleen zin als het goed uitgevoerd wordt en het personeel niet tot last is. In Groningen is sprake van beide: de compartimentering is niet goed uitgevoerd (teveel sloten op de verkeerde plaats) en het personeel heeft daardoor de neiging de compartimentering te "saboteren". Dit uit zich vooral in het open laten staan van deuren.

De centrale hal in Groningen is onoverzichtelijk en biedt de beveiliging onvoldoende mogelijkheid om bezoekers ervan te weerhouden verder het pand binnen te dringen. Het aantal aanwezige beveiligingsbeambten zou gedurende de dag minimaal twee moeten zijn: één aan de centrale balie en één voor overige werkzaamheden en aflossing. De zogenaamde 'nacht'-werkplek voor de beveiliging op de vleugel bij de ICT-bewakers was op het moment van de schouw absoluut onvoldoende toegerust. Een aantal draai- en/of kantelramen op de begane grond en op het dak verdienen extra aandacht vanwege het inbraakrisico dat deze opleveren.

De noodtrappenhuizen binnen kunnen, door de vele sloten in en rond het centrale trappenhuis, een aantrekkelijke alternatieve route voor het personeel gaan vormen. De noodtrap buiten vormt een uitnodiging om de centrale balie te omzeilen, snel naar binnen en buiten te gaan en/of het dak te betreden. Het gevaar bestaat dat onbevoegden van het dak afvallen (met als mogelijk gevolg een claim van nabestaanden), de apparatuur op het dak beschadigen of, nog erger, via het dakdeksel het ICT-hart treffen.

#### Zoetermeer

Wat het gebouw in Zoetermeer betreft kunnen de plannen om de huidige hangplek bij de directieparkeerplaats en overdekte fietsenstalling aan te pakken een complicatie opleveren waar het gaat om de nooduitgang die zich daar bevindt. Naast de hangplek bevindt zich een weinig uitnodigende en niet optimaal zichtbare publieksbalie. Publiek zou zich richting personeelsingang kunnen begeven waar de mogelijkheden tot beperking van agressie en geweld beperkter zijn.



De publieke toegankelijkheid van het terrein (het 's avonds parkeren en de looproute richting centrum vormt een gegeven dat enige risico's met zich meebrengt (met name vandalisme) waar helaas weinig aan te veranderen valt behalve zorgen voor goede zichtbaarheid en verlichting. Wat zeker wel verbetering behoeft, vooral in het belang van het personeel, is de 'verstopping' van verkeersroutes in het gebouw. Bij ontruiming van het pand kunnen in de doorgang of bij uitgangen geparkeerde goederen een ernstige belemmering vormen.

Wat de brandveiligheid betreft heeft de brandweer per brief van november 2001 aangegeven dat e.e.a. verbetering behoeft. Wat inbraakveiligheid betreft bevinden zich alleen bewegingsindicatoren op de begane grond waardoor personen die, ondanks de check van de beveiliging achterblijven in het pand, vrij spel hebben op de hogere etages.

### **Keuringsstations**

Voor keuringsstations geldt dat het grootste risico gedurende de dag bestaat uit agressie en bedreiging door klanten en gedurende de nacht uit inbraak. Op individueel niveau wordt het personeel dan ook getraind in de omgang met agressie en geweld. Hoe op groepsniveau wordt omgegaan met agressie en geweld en de nazorg is echter minder goed geregeld. Verder zijn er geen afspraken met politie en/of Openbaar Ministerie over de omgang met lastige klanten.

Er zijn ook verschillen per keuringsstation waar het ene keuringsstation wel camera's heeft bij de publieksbalie heeft de ander die niet. Het douanekantoor, dat verbonden is met het kantoorgedeelte, is in het ene keuringsstation wel voorzien van goede sloten en afspraken over het sluiten van deuren, terwijl dat in het andere keuringsstation niet het geval is.

Ten aanzien van inbraak past de opmerking dat de uitgifte van kentekenbewijzen en registratiebewijzen op keuringsstations een verhoogd risico oplevert waar de beveiliging van het pand niet op berekend is. De kwaliteit van de kluis en kluisruimte en compartimentering van het kantoorgedeelte (met het douanekantoor als mogelijke zwakke schakel maar ook als potentieel doelwit) voldoet wat dat betreft niet aan de normen.

Wat qua compartimentering ook de aandacht vraagt is het verkeer vanuit de verkeershal, via de ruimte voor de technisch medewerkers naar de administratie. Gelet op de frequentie van het verkeer dat daar plaatsvindt is de verleiding groot de deur van de keuringshal naar de ruimte voor technisch medewerkers open te laten of het slot hiervan onklaar te maken (hetgeen in Schiedam het geval is). Net als in Groningen geldt hier dat compartimentering niet tot last van de medewerkers moet worden. Ook het schuifraampje tussen de wachtruimte voor het publiek en de ruimte voor de technisch medewerkers vormt overigens een zwakke schakel.

Het gebruik van de nooduitgang in de kelder die onder de keuringshal doorloopt valt sterk af te raden. De vraag is zelfs of, als het erop aankomt, het luik naar buiten wel te openen is. Tenslotte heeft een aantal deuren cijfersloten waarvan de codes zelden of nooit worden gewijzigd en die bekend zijn bij vaste externe bezoekers.

## **Veendam**

Omdat het pand in Veendam deels verbouwd werd op het moment dat de schouw is uitgevoerd zijn sommige veiligheidsvoorzieningen nog niet uitgevoerd of toegepast waardoor het beeld niet volledig is. Wel is duidelijk dat ook in Veendam het dak eenvoudig te bereiken is met alle risico's van dien en er een hangplek is die aandacht behoeft.

De publieksbalie ligt feitelijk te dicht bij de kantoorbalie waar bijkomt dat bezoek geholpen wordt nadat al toegang is verleend tot het pand. Eenmaal bij de kantoorbalie zijn er geen fysieke beperkingen om verder het pand binnen te dringen. Een andere vorm van compartimentering van het baliegebied lijkt gerechtvaardigd.

De locatie van het pand middenin een woonwijk en de vrije toegang tot de parkeerplaats brengt automatisch een aantal risico's met zich mee die helaas niet te vermijden zijn. Tegelijkertijd heft de 'natural surveillance' vanuit diezelfde woonwijk een aantal (deels andere) risico's weer op.

De grootste risico's in Veendam liggen behalve bij de balies vooral bij de waardepapieren die hier liggen opgeslagen. In het licht van de verbouwing zou de compartimentering van de waardepapieren voldoende aandacht behoren te krijgen en zwakke plakken als de goederenlift aangepakt dienen te worden. Tenslotte bevinden zich in het pand een groot aantal grotere en kleinere kluisen waarvan niet bij de bewaking bekend is wat de inhoud hiervan is en wie in het bezit is van de sleutels.

## **Testcentrum Lelystad (TCL)**

De afgelegen ligging van het testcentrum in Lelystad en de poort met camera suggereren een behoorlijke veiligheid. Er blijkt echter onvoldoende zicht op de stroom bezoekers die niet voor de RDW komt (Fiat-medewerkers en bezoek, slipschool cursisten e.a.). Het is dan ook mogelijk om zonder uitnodiging het terrein (en, na wat zoeken, de testbaan) op te komen.

Eenmaal op het terrein is het eenvoudig om het RDW pand binnen te komen door gebruik te maken van één van de vele open deuren. De publieksbalie zelf vormt geen echte barrière en de knop om de toegang tot het kantoor te openen is te bedienen door bezoekers. Vanuit de keuringshal kan worden doorgelopen het kantoor in en naar de controletoren. De balans tussen klantvriendelijkheid (met name voor vaste klanten) en veiligheid voor personeel is duidelijk toe aan een herdefiniëring.

De locatie van de archieven (op een open houten zolder nabij verwarmingsbuizen en in de kruipruimten onder de keuringshal) maken duidelijk dat aan archivering slechts een zeer beperkt belang wordt gehecht. Dit geldt, gezien het onderkomen hiervan, tevens voor de bescherming van de geluidsmeetapparatuur.

Tenslotte zou de beperkte eigen capaciteit in de controletoren afgezet dienen te worden tegen de kosten die het inhuren van externe capaciteit met zich meebrengen (nog afgezien van zaken als continuïteit en kwaliteit).

## **Regiokantoor Zwolle**

Veiligheid is op het bezochte regiokantoor geen onderwerp dat veel aandacht krijgt. Bezoekers kunnen doorgaans zo doorlopen want de enige toegangsdeur zit niet op slot. Een praktische reden hiervoor kan de locatie van de toiletten zijn (in de centrale hal) waardoor het werken met een sleutel hinder voor het personeel oplevert. Het gebruik, gedurende de dag, van een codeslot zou hier een oplossing voor kunnen bieden.

De clusterruimte waar de back-ups worden aangemaakt en opgeslagen is een rommeltje (o.a. in gebruik als archiefruimte en opbergplek voor de schoonmaaktrrolley). Onduidelijk is hoe omgegaan dient te worden met de back-ups (er is een kluis die niet wordt gebruikt) en wat de waarde hiervan is.

De noodtrap bevindt zich in Zwolle aan de buitenkant van het gebouw. Weliswaar is er een hek dat onbevoegd gebruik van de noodtrap moet tegen gaan maar deze valt niet automatisch dicht en bovendien klemt het slot. Tenslotte is er alarmpaneel waar medewerkers een code op intoetsen. Doordat medewerkers in een aantal gevallen de code delen is de registratie die dit oplevert niet dekkend.

### **3.2 Arbo**

Een aantal geconstateerde zaken hebben een duidelijke Arbo-component. Deze zaken zijn daarom afgezet tegen het in 2000 door AMG-West uitgevoerde Arbo-onderzoek. Dit onderzoek heeft zich echter sterk gericht op de "zachte" kant van de Arbo-wetgeving en zich geconcentreerd op de inrichting van kantoorwerkplekken. De Arbo-wetgeving is inmiddels verbreed en samen met de bouwregelgeving stelt het nu harde eisen om een veilig en gezond werkomgeving te kunnen bieden. Dit betreft dan zaken op het gebied van (brand)beveiliging die nauwelijks in het AMG-rapport worden genoemd.

In het AMG-rapport wordt aangegeven dat het Arbo-beleid bij de RDW beperkt bekend is, onvoldoende leeft en dat er vaak geen Arbo-contactpersonen per vestiging zijn. Verder blijken recente reorganisaties nog sterk merkbaar: het personeel is onzeker beleefd de werkdruk als hoog e.d.

In AMG-rapport wordt ingegaan op diverse gebouwgebonden aspecten die een negatieve beoordeling krijgen (vloeren, klimaat, geluid, etc.). Pas bij keuringsstations wordt het onderzoek wat concreter t.a.v. risico's voortkomend uit het technisch keuren, gevaarlijke stoffen, etc. In de samenvatting wordt daarover echter door AMG geen waardeoordeel gegeven.

Aangezien het onderzoek door de DSP-groep zich alleen richt op beveiliging wordt hier geen oordeel geveld over zaken als welzijn, ergonomie in de kantoorinrichting, klimaat, geluidshinder, en dergelijke.

Zaken die raken aan het beveiligen van de gebouwen verdienen echter wel de aandacht. Dat zijn met name de installatie- en gebouwkosten. Zo blijkt er uit het AMG-rapport bij de RDW-vestigingen nogal eens wat mis te zijn. Het gaat dan vaak over onvoldoende of niet gekeurde blusmiddelen, onjuiste of geen vluchtwegaanduiding, het niet toegankelijk zijn van vlucht- of nooddeuren, etc. Deze zaken zullen dan ook meegenomen worden in het beleids- en organisatieplan (BOP) en maatregelenplan (MAP).

## 4 Beleids- en organisatieplan

### 4.1 Ontwaakt, doorbreekt en komt tot wijsheid!

Er is een schema dat de verschillende ontwikkelstadia aangeeft waar een organisatie zich in kan bevinden qua beveiliging (zie bijlage C). De vijf stadia die doorlopen kunnen worden zijn onbekendheid, ontwaken, doorbraak, wijsheid en zekerheid. Toegepast op de RDW zou gezegd kunnen worden dat deze, met name op concernniveau, aan het "ontwaken" is (stadium 2) werkt aan een "doorbraak" (stadium 3) maar toe wil naar "wijsheid" (stadium 4). Een wens die gedeeld wordt door de geïnterviewde personen voor wie veiligheid dagelijks werk is.

Concreet is de situatie zo dat de aandacht voor veiligheid grotendeels beperkt blijft tot het installeren van technische beveiligingsmiddelen en de inzet van beveiligingsfunctionarissen in Zoetermeer, Groningen en Veendam<sup>2</sup>. Het beveiligingsbeleid van de RDW (voor zover van beleid gesproken mag worden) wordt centraal vastgesteld. De meeste aandacht gaat daarbij uit naar target hardening en manbewaking/alarmopvolging. In de uitvoering van de beveiliging worden wel tekortkomingen geconstateerd maar de vraag is in hoeverre dit op management niveau de aandacht krijgt die het verdient.

Uiteraard is investeren in beveiliging uiteindelijk een kwestie van kosten en baten. Vandaar dat de nadruk niet alleen gelegd dient te worden op maatregelen die geld kosten maar ook op maatregelen die vragen om een gedragsverandering van het personeel. Een combinatie van organisatorische (gedrags-) maatregelen, bouwkundige en elektronische maatregelen is uiteindelijk effectiever dan puur investeren in betere inbraaksignalering, zwaarder hang- en sluitwerk en meer beveiliging.

Maatregelen die door het personeel genomen kunnen worden om de risico's te verminderen worden nu ook nog in te beperkte mate benut. Zo kon worden geconstateerd dat deuren die gesloten zouden moeten zijn (in verband met de toegang die deze deuren verschaffen tot de kantoren) niet gesloten zijn, geen slot hebben of een gedemonteerd slot hebben.

Het bewustzijn ten aanzien van mogelijke risico's en de eigen verantwoordelijkheid daarin lijkt gering onder het personeel. Beveiliging, in het kort, is nog teveel een zaak van de experts en geen breed gedragen onderwerp. Dit terwijl veiligheid alles te maken heeft met arbeidsomstandigheden.

### 4.2 Relatie met Arbo-wet

Met de invoering van de nieuwe Arbo-wet (1998), zijn werkgevers verplicht gesteld om werknemers een gezonde en veilige werkomgeving te bieden. Dit houdt bijvoorbeeld in dat werkgevers worden geacht agressie, geweld en seksuele intimidatie jegens medewerkers te voorkomen en medewerkers die

Noot 2 In Lelystad zijn de taken van de beveiliging vooral gericht op de veiligheid op de baan en niet op de veiligheid van het kantoor en de medewerkers.

hier het slachtoffer van worden op te vangen. Indien werkgevers dergelijke risico's verwaarlozen, kunnen tegen hen sancties worden ondernomen.

Door deze uitbreiding van het Arbo-zorggebied is er een duidelijke inhoudelijke overlap ontstaan tussen Arbo-zorg en beveiliging. Zo heeft goed georganiseerde beveiliging een positief effect op de arbeidsomstandigheden en zijn het voorkomen en bestrijden van onveiligheid (een beveiligingstaak) van belang voor het realiseren van een kwalitatief goede bedrijfscultuur en werksfeer. Ook kwaliteitszorg heeft overlap met beveiliging. Zo vereist kwaliteitszorg een goed beheer van materialen, materieel en informatie binnen het bedrijf. Aan goed beheer zitten uiteraard veiligheidsaspecten zoals het tegengaan van onachtzaam gebruik, diefstal en vernieling.

Naast inhoudelijke overlap bestaan er ook organisatorische overeenkomsten tussen de zorggebieden. Als een organisatie bijvoorbeeld organisatieveranderingen wil doorvoeren in het kader van een integraal kwaliteitsproject of als reactie op de veranderde eisen van de Arbo-wet, liggen daar voor beveiliging ook veranderingskansen.

Goed georganiseerde beveiliging kan winst opleveren. Niet alleen kan de (im)materiële schade van onveiligheid teruggedrongen worden, maar er kan bij een integrale beveiligingsaanpak ook gebruik gemaakt worden van de synergie-mogelijkheden die de overlappingsen tussen kwaliteitszorg, Arbo-zorg en beveiliging te bieden hebben.

Door gebruik te maken van de overeenkomsten tussen de zorggebieden kan bovendien efficiënter en effectiever omgegaan worden met de aanwezige kennis en kostbare tijd en middelen. Dit kan zowel de veiligheidszorg ten goede komen als de andere twee zorggebieden en dus de organisatie in totaliteit.

Nu is het overigens niet zo dat de gebouwen van de RDW risico's lopen die vragen om zware maatregelen. In de geopende situatie spelen onderwerpen als toegangscontrole, agressie, insluiting, (interne) diefstal, brand, ontruiming, vandalisme, e.d. een rol. Veel van de maatregelen die hiertegen genomen kunnen worden zijn van organisatorische aard en vragen relatief weinig investeringen. In de gesloten situatie gaat het vooral om inbraak, brand, brandstichting en vandalisme. Maatregelen die hiertegen genomen kunnen worden, vergen wel de nodige investeringen waarin echter een balans gezocht dient te worden in voorkomen van en bestrijden van.

### **4.3 Aanbevelingen**

Het uitwerken van het beleids- en organisatieplan (BOP) vormt de eerste stap bij het ontwikkelen van een deugdelijk beveiligingsbeleid. Waar het maatregelenplan staat voor de inhoud, staat het beleids- en organisatieplan voor het proces. Door het uitvoeren van het BOP worden de te nemen maatregelen verankerd in beleid en organisatie. Het BOP is wat dat betreft onlosmakelijk verbonden met het MAP: om het beveiligingsbeleid op een hoger plan te brengen is het noodzakelijk om allebei uit te voeren. Voorkomen dient te worden dat maatregelen worden uitgevoerd zonder dat er een beleid aan te grondslag ligt en een organisatie voor in de plaats is die e.e.a. kan uitvoeren en bewaken. Tegelijkertijd heeft het geen zin om beleid te ontwikkelen en daar een organisatie voor op te zetten als niet geïnvesteerd wordt in de maatregelen.

**Aanbeveling 1 Stel een security & safety portefeuille in op concernniveau**

Onze belangrijkste aanbeveling is het beleggen van de security & safety portefeuille op concernniveau. Het doel hiervan is het in de lijn brengen van beveiliging, het verankeren van security en safety op concernniveau en de relatie te leggen met Arbo. Uiteraard hoort bij een portefeuille op concernniveau mandaat en budget om maatregelen te treffen. Een logische plek voor de portefeuille security en safety is het Facilitair Bedrijf.

**Aanbeveling 2 Stel security & safety coördinatoren aan op locatieniveau**

Op vestigingsniveau adviseren wij het aanstellen van security & safety-coördinatoren. Coördinatoren in Lelystad, op keuringsstations en regiokantoren rapporteren direct aan het Facilitair Bedrijf. Coördinatoren in Veendam, Groningen en Zoetermeer rapporteren direct aan de leiding van de betreffende vestiging en aan het Facilitair Bedrijf. Het is overigens geenszins noodzakelijk om het hoofd van een regiokantoor of keuringsstation ook de rol van coördinator te laten vervullen.

**Aanbeveling 3 Uitvoeren MAP en aanvragen offertes**

Met het uitvoeren van het BOP worden randvoorwaarden vervuld die nodig zijn om een veiligheidsbeleid vorm te geven. De invulling van het veiligheidsbeleid bestaat uit het MAP. Deels betreft dit maatregelen die de RDW zelf kan uitvoeren, deels betreft dit maatregelen waarvoor externe partijen ingeschakeld dienen te worden.

**Aanbeveling 4 Bevorder planmatig werken**

Om een goede uitwerking van het MAP te kunnen garanderen is het zinvol planmatig te werk te gaan. Wie (is verantwoordelijk en dient betrokken te worden), wat (moet er gebeuren, binnen welk budget), waar (wordt het uitgevoerd), wanneer (is het begin en het eind) en waarom (doen we het) zijn de vragen die bij elk actiepunt beantwoord dienen te worden.

**Aanbeveling 5 Zorg voor een evaluatieprocedure**

Verstandig is om na de beslissing om dit plan van aanpak verder uit te werken een moment te kiezen waarop de voortgang en (tussen)resultaten onderzocht kunnen worden. Ten dele kan dit een interne procedure zijn, ten dele is het verstandig om door een externe partij een audit uit te laten voeren op de verschillende locaties.

**Aanbeveling 6 Zorg voor goede communicatie**

Communicatie is essentieel. Beveiliging is niet alleen een kwestie van meer beveiligingsbeambten of meer target hardening. Ook het personeel zelf draagt een verantwoordelijkheid voor de eigen veiligheid en kan in doen en laten een bijdrage leveren. Dit vereist een zeker security & safety bewustzijn onder het personeel. Het aankweken van dit bewustzijn en het communiceren van de eigen verantwoordelijkheid vereist gerichte communicatie.

Het personeel dient daarom op een structurele wijze geïnformeerd te worden over security & safety. Middels een communicatieplan zou kunnen worden bepaald via welke kanalen en met welke frequentie het personeel geïnformeerd wordt. Een eigen bladzijde in het personeelsblad kan een geschikt medium zijn voor communicatie op dit gebied. Voor personen die in dienst treden van de RDW kan in een informatie- en welkomstpakket iets worden opgenomen over dit onderwerp.

**Aanbeveling 7    Stel huisregels op**

Door middel van huisregels wordt het personeel gewezen op een aantal gedragsnormen en -waarden die het de organisatie makkelijker maakt om het personeel een bepaald niveau van veiligheid te kunnen garanderen<sup>3</sup>. In combinatie met een goede communicatie over het waarom van deze huisregels dient gewerkt te worden aan een omslag in het denken over veiligheid (van "daar hebben we bewaking voor" naar "het is ook mijn eigen verantwoordelijkheid"). Het is de taak van de security & safety medewerkers en leidinggevenden om personen aan te spreken op hun gedrag.

**Aanbeveling 8    Houdt het werkbaar**

Worden maatregelen genomen die invloed hebben op het doen en laten van het personeel is communicatie noodzakelijk om acceptatie te bevorderen. Daarnaast dient de praktische uitwerking van maatregelen niet vergeten te worden. Te zware maatregelen die het personeel tot last zijn lokken 'saboteer'-gedrag van het personeel uit.

**Aanbeveling 9    Invoeren veiligheidsparagraaf bij verbouwen en nieuwbouw**

Plannen om een gebouw te verbouwen of nieuwbouw te plegen worden door de security & safety adviseur getoetst op veiligheid.

**Aanbeveling 10    Regelmatig trainen en oefenen**

Zowel het huidige personeel als het nieuwe personeel behoort regelmatig deel te nemen aan trainingen en oefening op het gebied van veiligheid. Afhankelijk van de mate waarin iemand aan risico's blootstaat dient de frequentie van training en oefening te worden verhoogd.

**Aanbeveling 11    Denk aan het eigen risico**

Desgevraagd verklaarde de RDW zeer beperkt te zijn verzekerd en in principe voor gebouwen en inhoud 100% eigen risico draagt.

Noot 3    Denk hierbij aan een verbod op het onbevoegd gebruik van de nooduitgangen en vluchtwegen, clean desk controle, het opsluiten van laptops en mobiele telefoons e.d.

## 5 MAP

### 5.1 Algemeen

Het maatregelenplan (MAP) vormt de invulling van het beveiligingsplan. Op basis van de interviews, het schouwen op locatie en de analyse van het beschikbare materiaal is een maatregelenmix samengesteld die past bij het risicoprofiel van de RDW-gebouwen en een balans biedt tussen de verschillende schakels van de veiligheidsketen<sup>4</sup>.

Risicotechnisch gezien betreft het hier in principe allemaal kantoren met een beperkte publieksfunctie. Een aantal van deze kantoren (keuringsstations en Testcentrum Lelystad) hebben er dan nog een 'garage' bij maar dit heeft nauwelijks invloed op het risicoprofiel. De risico's beperken zich tot een grote computereenheid, blanco waardedocumenten, stempels, speciale gereedschappen en gegevens. Het merendeel hiervan bevindt zich echter ook in het kantoorgedeelte.

Hoewel de bezochte gebouwen dus wel veel uiterlijke verschillen vertonen en qua functie van elkaar afwijken is een gemeenschappelijke deler te benoemen op basis waarvan de verschillende gebouwen als volgt beschreven kunnen worden.

- Zoetermeer: kantoor (beleid) met publieksfunctie
- Veendam: kantoor (administratie) met publieksfunctie plus productie
- Groningen: kantoor met (zeer beperkte) publieksfunctie plus ICT
- Lelystad: kantoor met (beperkte) publieksfunctie plus keur- en testfunctie
- regiokantoor: kantoor met (zeer beperkte) publieksfunctie
- keuringsstation: kantoor plus keur- en testfunctie

Uit deze typering volgt dat in de uitwerking van de maatregelen volstaan kan worden met een algemeen integraal maatregelenarrangement voor kantoren met een publieksfunctie en specifieke maatregelen afgestemd op bijzondere functies van gebouwen.

Wat verder een rol heeft gespeeld bij het vaststellen van het maatregelenarrangement is het verschil tussen dag en nacht. Afgezien van Groningen zijn alle gebouwen circa 50 uur per week geopend zijn en circa 120 uur per week gesloten. Dat heeft ook weer gevolgen voor het risicoprofiel en de maatregelen die genomen dienen te worden.

In de geopende situatie spelen vooral onderwerpen als toegangscontrole, agressie, insluiping, (interne) diefstal, brand, ontruiming, vandalisme, e.d. een rol. Veel van de maatregelen die hiertegen genomen kunnen worden zijn van organisatorische aard en vragen relatief weinig investeringen.

Het belangrijkste risico gedurende de dag is de bedreiging die uit kan gaan van het publiek (o.a. agressie en geweld maar ook diefstal van (waarde-) papieren en geld). Publiek dient niet de mogelijkheid te hebben om personeel te kunnen bedreigen of in het kantoor door te dringen. Toegangscontrole en omgaan met agressie en geweld vormen daarmee de kern van maatregelen die voor de dag genomen dienen te worden.

Behalve bouwkundige en organisatorische maatregelen die het onmogelijk

Noot 4 De veiligheidsketen bestaat uit pro-actie, preventie, preparatie, repressie en nazorg.



maken om tot delen van het gebouw door te dringen waar publiek niet gewenst is, gaat het daarbij concreet om training van het personeel in het omgaan met agressie en geweld.

In gesloten toestand zijn alle kantoren, op Groningen na, verlaten. De risico's die in de gesloten situatie spelen zijn inbraak, brand, brandstichting en vandalisme. Maatregelen die hiertegen genomen kunnen worden, vergen wel de nodige investeringen waarin echter een balans gezocht dient te worden in voorkomen van en bestrijden van.

Het belangrijkste risico dat in gesloten toestand speelt is inbraak. Ten aanzien van inbraak geldt de zogenaamde PIVA-ALRE toets. PIVA staat voor Planning (van de inbraak), Inbraak (het daadwerkelijk uitvoering geven), Verzamelen (van de buit) en Aftocht. ALRE staat voor ALarmering (een inbraak vindt plaats, het alarm wordt geactiveerd) en REactie (er komt iemand naar de plaats van het incident).

PIVA en ALRE kunnen op twee tijdbalken uitgezet worden die parallel aan elkaar lopen. Om een inbreker te kunnen betrappen is het noodzakelijk de inbraak zelf en het verzamelen van de buit zo lang mogelijk te rekken en de alarmering en reactie in een zo vroeg mogelijk stadium te laten geschieden. Zijn beide zaken goed op elkaar afgestemd dan bevindt de inbreker zich nog in het pand als de beveiliging arriveert.

Het 'rekken van de tijd' voordat een inbreker de aftocht blaast wordt mogelijk gemaakt door bouwkundige maatregelen. Het versnellen van de alarmering en reactie is een kwestie van elektronische maatregelen (alarmering) en organisatorische maatregelen (reactie)<sup>5</sup>.

Vertaald naar de situatie bij de RDW betekent dit dat zowel de inbraaksignalering als de alarminstallatie aan bepaalde eisen dienen te voldoen om aangesloten te mogen worden op een PAC (particuliere alarminstallatie). Deze PAC geeft de signalen vervolgens door aan een beveiligingsbedrijf wiens reactietijd is afgestemd op de tijd die het een inbreker kost om bij waardevolle artikelen te komen. Voor dit laatste is een goede bouwkundige compartimentering van belang.

## 5.2 Opbouw MAP

Door het toepassen van een algemeen integraal maatregelenarrangement dat verder gaat dan target hardening en beveiligingspersoneel kan de beveiliging effectiever en efficiënter georganiseerd worden. Vandaar dat gekozen is voor een logische mix van organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen rekening houdend met het risicoprofiel van de gebouwen.

Per maatregel wordt aangegeven waar deze aan dient te voldoen (specificatie). In een aantal gevallen wordt daarbij verwezen naar de normen zoals die zijn opgenomen in bijlage B (normen) en de literatuur in bijlage A (literatuur). Daar waar externe partijen ingeschakeld dienen te worden om een maatregel uit te voeren kan de specificatie gebruikt worden bij het aanvragen van een offerte.

Daarnaast wordt per maatregel aangegeven in hoeverre deze maatregel van toepassing is op de verschillende (type) locaties. Daarbij wordt tevens aange-

Noot 5 In het geval van de keuringsstation waar een reactietijd van één uur geldt is een alarmeringssysteem zinloos.

geven wanneer een zwaardere maatregelen overwogen zou moeten worden. De term "standaard" staat voor de aanbeveling voor de RDW om één standaard te ontwikkelen waar men zich concernbreed aan conformeert. De term "extra aandacht" houdt in dat voor die locaties overwogen zou moeten worden om een zwaardere norm op te stellen.

### 5.3 organisatorische maatregelen<sup>6</sup>

#### training agressie en bedreiging

Personeel dat hieraan blootstaat ontvangt training gericht op het omgaan met agressie en bedreiging. Deze training wordt zoveel mogelijk op de werkplek gegeven en richt zich niet alleen op hoe de individuele medewerker er mee om dient te gaan maar ook op hoe collega's die in de buurt zijn hierop dienen te reageren en hoe na afloop van een incident wordt omgegaan met het personeel (nazorg).

Personeel dat nieuw in dienst is, wordt binnen drie maanden een dergelijke training aangeboden. Personeel dat langer dan 4 jaar geleden de training heeft gevolgd, komt in aanmerking voor een opfris training.

- Zoetermeer : standaard (baliepersoneel en beveiligingspersoneel)
- Groningen : standaard (baliepersoneel en beveiligingspersoneel)
- Veendam : standaard (baliepersoneel en beveiligingspersoneel)
- regiokantoor : niet nodig
- keuringsstation : extra aandacht (voor al het personeel)
- Lelystad : extra aandacht (voor al het personeel)

#### protocollen agressie en bedreiging

Per locatie zijn protocollen vastgesteld over de omgang met lastige klanten. Dit voor zowel de lastige klant die zich bij de of publieksbalie of de personeelsbalie vervoegt als de klant die problemen geeft in de keuringshal. Het gebruik van camera's en een paniekknop bij de balies is ook verwerkt in de protocollen.

Over de omgang met lastige klanten zijn afspraken gemaakt met de politie. Deze afspraken zijn vastgelegd in een protocol. Voor locaties waar steeds dezelfde klanten problemen opleveren of zich veel problemen voordoen worden afspraken gemaakt met het Openbaar Ministerie over een lik-op-stuk behandeling.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard (bewustzijn belangrijk)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard (bewustzijn belangrijk)
- keuringsstation : extra aandacht
- Lelystad : extra aandacht

Noot 6 Relevante literatuur uit bijlage B : nummers 1, 8, 9, 10 en 11

### **protocol nazorg**

Er dient een protocol te worden opgesteld dat zich richt op zowel de eerste opvang van medewerkers na een incident als de verdere begeleiding na een incident. De eerste opvang door de eigen organisatie geschiedt onder verantwoordelijkheid van de security & safety coördinatoren. Voor de verdere opvang zijn op concernniveau afspraken gemaakt met een externe organisatie die hierin is gespecialiseerd.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : extra aandacht
- Lelystad : standaard

### **instructies beveiliging**

Op die locaties waar beveiligingspersoneel werkzaam is, zijn op deze locatie afgestemde instructies opgesteld. Een onderscheid zou gemaakt kunnen worden tussen een handboek met (deels standaard) procedures, een wachtboek met actuele zaken en wijzigingen in de procedures en een agenda met spoedeisende zaken.

Uiteraard kan bij het opstellen gebruik gemaakt worden van het bestaande materiaal. Voorkomen dient te worden dat de standaard instructies van een beveiligingsbedrijf overgenomen worden zonder dat er voldoende rekening is gehouden met lokale bijzonderheden. Afwijkende instructies dienen daarom in overleg tussen RDW en uitvoerder opgesteld te worden.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (nieuwe locatie)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

### **beveiliging in Veendam, Groningen, Zoetermeer en Lelystad**

De RDW stelt een functieprofiel op voor beveiligingsmedewerkers die een publieksfunctie hebben. Dit functieprofiel omvat o.a. opleidingseisen en vaardigheidseisen. Dit functieprofiel is ook van toepassing op medewerkers die ingehuurd worden om de eigen RDW-beveiliging te ondersteunen.

De bezetting van de beveiliging is voldoende om de verlangde taken te kunnen vervullen.

De bezetting van de beveiliging is zodanig dat er (bij incidenten) geen conflict kan ontstaan tussen de verschillende taken die van de beveiliging worden verwacht. Als de beveiliging een baliefunctie heeft dan is de minimale bezetting tijdens werktijden twee man: één voor de balie en één voor andere taken, aflossing en het reageren op incidenten.

Per locatie dient de behoefte aan beveiligingspersoneel nauwkeurig te worden vastgesteld. Om kwaliteit en continuïteit te waarborgen en de kosten te drukken, wordt hoogstens 25% van de vereiste beveiligingscapaciteit extern ingehuurd.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (zorgen voor voldoende capaciteit)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : niet van toepassing
- keuringsstation : niet van toepassing
- Lelystad : extra aandacht (zorgen voor voldoende capaciteit)

### **externe beveiliging**

Een beveiligingsorganisatie die personeel aan de RDW levert, voldoet aan de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties. Met de beveiligingsorganisatie zijn duidelijke prestatie eisen afgesproken welke onderhevig zijn aan boetebeding en ontbinding van het contract.

De minimum eis die aan beveiligingspersoneel gesteld dient te worden is dat deze in het bezit is van de vereiste diploma's. De RDW kan aanvullende eisen stellen voor wat betreft ervaring, opleiding (b.v. EHBO en BHV), representativiteit en eisen conform het functieprofiel van de eigen beveiliging.

De reactietijd van de beveiliging<sup>7</sup> is afgestemd op de compartimentering per specifieke vestiging (zie 5.2 bouwkundige maatregelen). Met andere woorden hoe beter de compartimentering en inbraaksignalering hoe langer de reactietijd mag zijn.

Overigens is het verstandig om daar waar het mogelijk is om deel te nemen aan collectieve beveiliging hier de voorkeur aan te geven. De reactietijden zijn bij collectieve beveiliging doorgaans een stuk lager. Daar waar dit niet is zou overwogen kunnen worden om met een paar andere bedrijven een aantal preventieve surveillanceblokken in te kopen. Dan komt de surveillance een aantal keer op wisselende tijden langs voor een inspectie. Collectief inkopen met andere bedrijven drukt de prijs.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (het hart van de RDW)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

### **incidentenregistratie**

Voor de RDW wordt gedefinieerd wat men verstaat onder een, voor het beveiligingsbeleid, relevant incident en hiervoor wordt een standaard (digitaal) formulier ontwikkeld. Alle relevante incidenten worden op dit formulier geregistreerd. Deze registraties worden periodiek door de security & safety coördinator aangeboden aan de leiding van de vestiging en aan het Facilitair Bedrijf.

Noot 7 De tijd waarbinnen de externe beveiliging bij een pand aanwezig dient te zijn, is in de meeste gevallen 1 uur.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard
- regiokantoor : extra aandacht (is nu gebrekkig tot niet aanwezig)
- keuringsstation : extra aandacht (is nu gebrekkig tot niet aanwezig)
- Lelystad : standaard

#### **interne veiligheidsprocedure**

Het personeel kan bij de security & safety coördinatoren terecht met klachten of meldingen over de veiligheid. Dit betreft zowel individuele risico's als risico's dat het concern loopt. Jaarlijks rapporteren de coördinatoren aan het Facilitair Bedrijf.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

#### **omgaan met (digitale) informatie, waardepapieren en geld**

Er zijn per type locatie protocollen vastgesteld over de omgang met gevoelige (digitale) informatie, waardepapieren en geld. Voor het personeel dat hiermee werkt is duidelijk wat de waarde is, hoe er mee omgegaan wordt en hoe het opgeslagen dient te worden. Bij het tellen en opslaan van geld zijn twee personen betrokken.

De security & safety coördinator weet welke kluisen en kleine kassen er zijn op de locatie, wat de gemiddelde inhoud hiervan is en welke personen sleutelhouder zijn. Is de inhoud van de kluis of kleine kas bovengemiddeld dan wordt de security & safety coördinator hiervan op de hoogte gesteld.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : extra aandacht (blanco waardepapieren)
- Lelystad : standaard

#### **openen en sluiten**

Er is per type locatie een protocol vastgesteld over het openen en sluiten van het pand. In dit protocol wordt aangegeven welke stappen genomen dienen te worden en welke controles uitgevoerd dienen te worden.

Punten waar daarbij in ieder geval aandacht aan geschonken dient te worden zijn kluisen en de ruimte waar die zich in bevinden, deuren, ramen en nood-uitgangen.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (zie hoofdstuk 3, stand van zaken)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

### **merken kostbare goederen**

Alle kostbare goederen zijn gemerkt of van een serienummer dat niet zonder beschadiging te verwijderen valt. De serienummers zijn geregistreerd en de registratie wordt beheerd door de security & safety coördinator.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

### **BHV**

Voor elke locatie is een BHV plan en organisatie opgezet volgens de daarvoor geldende normen. Voor Lelystad is een bedrijfsnoodplan van toepassing waar BHV onderdeel van uitmaakt.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

### **oefenen in ontruiming, brand en EHBO**

Per jaar wordt eenmaal een ontruimingsoefening gehouden waarbij tenminste de helft van het personeel wordt betrokken. Daarnaast wordt eenmaal een brandoefening gehouden. In beide gevallen wordt ook aandacht geschonken aan de training van de EHBO'ers.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

### **bezoekers**

Bezoekers kunnen zich niet eigenhandig toegang verschaffen tot het kantoor-gedeelte maar kunnen alleen via de balie toegang krijgen. Bezoekers worden opgehaald en teruggebracht door degene met wie ze een afspraak hebben (in het geval van vaste bezoekers kan hier op individueel niveau soepeler mee omgegaan worden). In Veendam, Groningen en Zoetermeer krijgen bezoekers bovendien een toegangspasje dat ze zichtbaar dienen te dragen.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard
- regiokantoor : extra aandacht (toegang tot kantoorgedeelte)
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : extra aandacht (toegang tot kantoorgedeelte)

### **externen (voor werkzaamheden in of aan het pand)**

Externen worden opgevangen bij de balie en krijgen een bezoekerspasje. De opdrachtbon wordt gecontroleerd door de opdrachtverlenende afdeling en de belangrijkste gegevens worden genoteerd. De externe wordt door iemand van de opdrachtverlenende afdeling begeleid naar waar de opdracht verricht dient te worden.

Ter plekke worden afspraken gemaakt over verdere begeleiding. Na afloop brengt iemand van de opdrachtverlenende afdeling de externe weer naar de balie. Voor kritieke ruimten geldt: altijd iemand van de opdrachtverlenende afdeling aanwezig.

Externen die regelmatig werkzaamheden verrichten bij de RDW (met name schoonmakers) worden geacht een bewijs van goed gedrag te overleggen. Begeleiding van vaste externen kan per specifiek geval worden aangepast.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

### **herstelwerk**

Zowel voor het herstel van schade aan het gebouw als aan apparatuur is bekend welke externen hiervoor benaderd kunnen worden. Met deze externen zijn afspraken gemaakt of contacten afgesloten die een reactie binnen 24 uur garanderen.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

## **5.4 Bouwkundige maatregelen<sup>8</sup>**

Anders dan bij organisatorische maatregelen die vooral betrekking hebben op het handelen van mensen gaat het bij bouwkundige en elektronische maatregelen vooral om gebouwen en installaties en de aansluitende terreinen. Als referentie voor inbraakbeveiliging wordt het Handboek Beveiligingstechniek gehanteerd. Dit is de gebruikelijke referentie voor verzekeraars en gecertificeerde beveiligingsbedrijven. De redactie van dit handboek is in handen van het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) te Houten. Als referentie voor brandbeveiliging dienen eveneens NCP-documenten plus de gebruikelijke bouwregelgeving. Voor beveiligingen waarvoor geen harde referenties kunnen worden gehanteerd, wordt 'het goede gebruik in de beveiligingsmarkt' gehanteerd.

De meeste gebouwen van de RDW lenen zich er niet voor om de inbraakwerendheid van daken, gevels en gevelopeningen consequent en op relatief eenvoudige wijze te verbeteren. Mede gezien de op dit moment onbruikbare reactietijden na alarm zal in de te ontwikkelen beveiligingsplannen per locatie de nadruk vooral op hoogwaardige bouwkundige compartimentering dienen te liggen.

Daarnaast blijft het echter zinvol het hang- en sluitwerk van ramen en deuren inbraakpreventief te detailleren en te onderhouden. Dit geldt eveneens voor kleine glasvlakken en panelen op voor inbraak attractieve plekken zoals bijvoorbeeld in entreepartijen, of aan de onderzijde van 'achterdeuren'.

In de RDW-situatie is de veelal door verzekeraars gehanteerde NCP-risicoklasse-indeling niet direct van belang, omdat geadviseerd wordt relatief weinig aan de voor inbraak bereikbare gevelementen te verbeteren. Het zwaartepunt zal meer op sterke compartimenten met 'rondom' inbraaksignalering komen te liggen.

Noot 8 Relevante literatuur uit bijlage B: nummers 2, 3, 4, 5, 6, 7 en 12

## **compartimentering**

In de gebouwen zal bij voortdoring op de consequente werking van compartimentering in functie te worden gelet. Bedoeld worden bijvoorbeeld de scheiding tussen bezoekers, douane en eigen personeel in keuringsstations, of computergebieden in kantoren.

In de gebouwen zal voor wat betreft de compartimentering in functie op ramen, deuren en afsluitbare balie's bij voortdoring op de goede werking van mechanische codesloten, deurdrangers, elektrisch bediende sluitplaten e.d. dienen te worden gelet.

Gezien voornoemde beperkingen qua bouwkundige inbraakwerendheid dient elk gebouw over één of meerdere bouwkundig sterke compartimenten te beschikken. Dat kan een blinde ruimte zijn met wanden in 1-steens metselwerk waarin een inbraakwerende deur, met vloer en bovenzijde met gelijke inbraakwerendheid. Ook kunnen dergelijke sterke ruimten geheel of gedeeltelijk uit rolluiken worden samengesteld, dan wel dat prefab stalen compartimenten worden toegepast. De minimale inbraakwerendheid van bedoelde compartimenten dient overeen te komen met klasse 3 van NEN 5096.

De verdere compartimentering van de kantoren bestaat uit een aantal schillen. De eerste schil wordt gevormd door de buitendeuren (inclusief goederen-ingang) en de deuren vanuit de keuringshal naar het kantoor, de tweede schil de balieruimte, de derde schil vormen de bijzondere vleugels, de vierde schil is de kritieke ruimte zelf. Het hang- en sluitwerk wordt afgestemd op deze compartimentering.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht  
(gelet op situatie ten tijde van schouw)
- Veendam : extra aandacht  
(geen scheiding tussen ontvangstbalie en kantoor)
- regiokantoor : niet van toepassing
- keuringsstation : extra aandacht  
(toegang tot kantoor plus kluisruimte)
- Lelystad : standaard

## **brandkasten**

In voornoemde sterke compartimenten dienen belangrijke (voor diefstal attractieve-) zaken te worden opgeborgen in brandwerende- en braakwerende kasten of data-safes; dit afhankelijk het soort op te bergen goederen.

De juiste keuze voor bedoelde safes kan worden bepaald aan de hand van bijvoorbeeld de 'brandkastenlijst' van het NCP en/of de branchevereniging van safe-fabrikanten (FME). 'Safes' met een eigen gewicht minder dan 2000kg dienen altijd te worden verankerd.

De kwaliteit van de kluisen en de kluisruimte is afgestemd op de voor dat betreffende gebied geldende norm.



- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : extra aandacht  
(teveel 'onbekende' kluizen en kluisjes)
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : extra aandacht  
(kluisruimte voldoet nu al niet aan de norm)
- Lelystad : standaard

### hekken en poorten

De hekwerken, poorten en op de terreinen van met name bij de keuringsstations, dienen waar nodig te worden aangepast en goed te worden onderhouden.

- Zoetermeer : niet van toepassing (m.u.v. hek bij bezoekersbalie)
- Groningen : niet van toepassing
- Veendam : niet van toepassing
- regiokantoor : niet van toepassing (m.u.v. hek van nooduitgang)
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

### vluchtdeuren en nooduitgangen

Deuren, luiken e.d. welke deel uitmaken van een vluchtroute dienen in principe altijd naar buitendraaiend (in vluchtrichting) te zijn uitgevoerd en in vluchtrichting zonder sleutel te kunnen worden geopend. Vluchtroutes en noodroutes dienen bovendien duidelijk zichtbaar te worden aangeduid. Aanbevolen wordt (paniek-)sluitingen toe te passen volgens NEN-EN 179 en NEN-EN 1125. Alle bestaande nood- en vluchtdeuren dienen bij voortdurend op hun goede werking te worden gecontroleerd en onderhouden. Waar nodig dienen bedoelde deuren en luiken op basis van het voorgaande te worden aangepast.

Voorkomen dient te worden dat personeel of bezoekers/externen gebruik maken van vluchtroutes of noodroutes om het gebouw te verlaten of te betreden.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (gebruik brandtrap)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : extra aandacht (vluchtroute vanuit kelder)
- Lelystad : extra aandacht (vluchtroute vanuit archief ruimtes)

### zichtbaarheid pand

De verlichting rond het pand is dusdanig dat deuren, ramen en eventuele hangplekken goed zichtbaar zijn vanaf de openbare weg. Ook het groen vormt geen belemmering voor het zicht. Op vandalisme- en grafittigevoelige plekken wordt doornig groen geplant.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

### **onbedoelde toegang langs de buitenkant**

De mogelijkheden om langs de buitenkant hoger gelegen deuren, ramen of het dak te bereiken moeten zoveel mogelijk worden beperkt. Stalen noodtrappen langs gevels dienen op het terrein van een kooiconstructie te worden voorzien, waarbij de deur alleen van binnenuit en zonder sleutel kan worden geopend.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (brandtrap)
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard (m.u.v. brandtrap)
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

### **hangplekken**

Hangplekken worden afgesloten of zo onaantrekkelijk mogelijk gemaakt door middel van verlichting. Nissen en andere van buitenaf moeilijk waarneembare plekken dienen 'hangplek-onvriendelijk' te worden ingericht.

- Zoetermeer : standaard (in ieder geval ruimte bij bezoekersbalie)
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard  
(in ieder toegang via goederendok naar kelder)
- regiokantoor : niet van toepassing
- keuringsstation : niet van toepassing
- Lelystad : niet van toepassing

### **opslag gevaarlijke stoffen en archief**

Gevaarlijke stoffen zijn dusdanig opgeslagen dat deze bij brand geen complicaties voor het bluswerk kunnen opleveren. Archieven zijn opgeslagen in brandvrije kasten in goed bereikbare ruimten.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : standaard
- Veendam : standaard
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : extra aandacht
- Lelystad : extra aandacht

### **balies**

Per (type) locatie beoordelen en zo nodig aanpassen van (compartimentering) baliegebied, inrichting balie, plaats(en) camera's, plaats(en) monitor, plaats(en) paniekknop en plaats(en) inbraak- en brandpanelen.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht (zie hoofdstuk 3, stand van zaken)
- Veendam : extra aandacht
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

## 5.5 Elektronische maatregelen<sup>9</sup>

Een zuivere scheiding tussen de diverse beveiligingsinstallaties voor de risico's brand, inbraak etc. wordt steeds minder relevant. Een inbraak-signaleringsysteem kan tevens een nuttige 'brandfunctie' vervullen voor het risico brandstichting na inbraak. Ook in het licht van de verplichtingen voortkomend uit Arbo- en bouwregelgeving kunnen ze elkaar overlappen. Een inbraak-signaleringsysteem is dus niet alleen maar een verzekerings-technische verplichting. Voorwaarde voor inbraaksignalering blijft echter een snelle reactie na melding via de PAC.

### **inbraaksignaleringsysteem**

Er is geen praktisch bruikbare norm voor inbraaksignaleringsystemen. De basis wordt gevormd door de documenten en diensten van het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP). Het NCP was voorheen een sterk op verzekeraars georiënteerd instituut maar is thans een volledig onafhankelijk door de Raad voor Accreditatie (RvA) geaccrediteerde instellingen. Dit betreft het gehele NCP-werkveld. Daarbij gaat het om de BORG-beveiligingsbedrijven voor (gespecialiseerde) bouwkundige-, elektronische- en rolluikbeveiligingen, alsmede de Regelingen Kwaliteitsbeoordeling Particuliere Alarmcentrales (PAC) en de Regeling Brandmeldinstallaties.

In de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en daarbij behorende Regelingen is de binding met het NCP vastgelegd. Hetgeen betekent dat RDW vestigingen alleen aan een PAC gekoppeld mogen worden als de installatie van de alarm/brand installatie is gecertificeerd en is aangelegd door een gecertificeerd bedrijf.

Offertes voor systemen c.q. aansluitingen op PAC's dienen in aanvang volgens voornoemde NCP-stukken te worden aangevraagd, waarbij vooral de installatievoorschriften, de gecertificeerde componenten en het gecertificeerde installerende bedrijf een belangrijke rol spelen.

Evenals bij inbraaksignalering ontbreken ook voor toegangscontrole en CCTV praktisch bruikbare normen. Per systeem zal moeten worden nagegaan of de projectering nog aan de oorspronkelijke bedoelingen voldoet en de techniek nog 'bij de tijd is'. Bij deze systemen blijken vaak de bekabeling en de (electro-)mechanische componenten een achterstand in onderhoud en/of tijdige vervanging van componenten te hebben opgelopen. Per systeem zal dus allereerst een nauwkeurige scan moeten worden uitgevoerd om te kunnen beoordelen wat gewenst en verantwoord is te gaan doen.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

Noot 9 Relevante literatuur uit bijlage B: nummers 2, 3, 4, 5, 6, 7 en 12

## **brandmeldsysteem**

Bij kleinere kantoren en keuringsstations kan het inbraaksignaleringsstelsysteem worden uitgebreid met een beperkte 24 uur brandmeldfunctie. Dit voor de meer risicovolle plekken in deze gebouwen (emballage, archief, opslagruimte e.d.).

Op grote locaties past een branddetectiesysteem volgens NEN 3535 inclusief ontruimingsinstallatie volgens NEN 2575. Eisen voor beheer, controle en onderhoud van dergelijke systemen dient te geschieden volgens NEN 2654.

→ Standaard voor alle (type) locaties.

## **pasjes, sleutels en codes**

Uitgifte en beheer van pasjes, sleutels en codes wordt geregistreerd per locatie. Via deze registratie is altijd duidelijk welke pasjes en sleutels in omloop zijn en welke codes aan wie zijn uitgegeven. Ook is duidelijk welke pasjes en sleutels kwijt zijn en welke codes vergeten zijn (deze dienen in het systeem onbruikbaar gemaakt te worden). Bij het verlies van sleutels dient vervanging van de sloten overwogen te worden.

Waar van toepassing, verleent het pasje ook toegang tot de parkeerplaats, de fietsenstalling en wordt via het pasje aan tijdregistratie gedaan. Alleen aan personen die werkzaamheden verrichten in kritieke ruimtes wordt via een persoonsgebonden pasje en code toegang verleend.

Ten aanzien van de kritieke ruimtes registreert het systeem niet alleen wie, op welk tijdstip, toegang is verleend maar ook welke niet-geautoriseerde personen, op welk tijdstip, hebben geprobeerd zichzelf toegang te verschaffen.

- Zoetermeer : standaard
- Groningen : extra aandacht
- Veendam : extra aandacht
- regiokantoor : standaard
- keuringsstation : standaard
- Lelystad : standaard

## **Bijlagen**

## Bijlage A Literatuur

### 1 'Het Arbokwartet' (2001):

**Handboek Arbowet**  
**Handboek Arbobesluit**  
**Handboek Arboregeling**  
**Handboek Arbobeleidsregels**

Redactie: ministerie SZW  
Uitgever: Sdu Uitgevers te Den Haag (tel.070-3789880)

### 2 Handboek Beveiligingstechniek

Waarin o.m.:

- BORG beveiligingsbedrijven (bouwkundig, elektronisch, rolluiken)
- BORG Particuliere Alarmcentrale
- Installatievoorschriften alarmapparatuur

Redactie: Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) te Houten  
Uitgever: Ten Hagen Stam te Den Haag (tel.070-3046830)

### 3 Bouwbesluit

Teksten Bouwbesluit fase 2 (1998)

Algemene technische- en Nadere technische voorschriften omtrent het bouwen van niet to  
Algemene technische- en Nadere technische voorschriften omtrent de staat van bestaande  
Vrijstellingen  
Nota van toelichting

Redactie: VNG/VROM  
Uitgever: VNG Uitgeverij te Den Haag (tel.070-3738023)

### 4 Brandbeveiligingsconcepten voor gebouwen (1994)

De integrale benadering van brandveiligheid  
Diverse gebouwfuncties, waaronder bijvoorbeeld:  
*Gebouwen met een publieksfunctie* (1995)

Redactie/Uitgever: Min.van BZK/ Dir.Brandweer/ Afd. Preventiebeleid; Den  
Haag  
Distributie: Logistiek Centrum Zoetermeer (telefax 079-3614986)

### 5 Een brandveilig gebouw bouwen (3e druk, 1998) Een brandveilig gebouw installeren (2e druk, 1993)

Redactie: Commissie voor de brandpreventie van de NBF  
Uitgever: Nederlandse Brandweer Federatie (NBF) / VNG Uitgeverij te Den Haag (tel.070-37

**6 Ontwerpen en Brandveiligheid (1998)**

deel A : Brandveiligheid en gebouwoontwerp  
deel B: Ontwerprichtlijnen voor woningen en woongebouwen  
deel C: Ontwerprichtlijnen voor niet tot bewoning bestemde gebouwen  
deel D: Constructie en materiaalgedrag

Auteur: DHV AIB / ir.J.H.van der VEEK  
Uitgever: Stichting Bouwresearch (SBR) te Rotterdam (tel.010-2065959)

**7 Handboek Toegankelijkheid (1996)**

Auteur : Maarten Wijk, e.a.  
Uitgever : Elsevier Bedrijfsinformatie te Doetinchem (tel.0314-349911)

**8 Ontruimingsplannen en -oefeningen (2001)**

Uitgever: Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening (NIBHV) te Krimpen a/d IJssel (tel.:

**9 Wat te doen bij brand bij uw bedrijf (2001)**

Uitgever: Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening (NIBHV) te Krimpen a/d IJssel (tel.:

**10 Handleiding kleine blusmiddelen (2001)**

Uitgever: Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening (NIBHV) te Krimpen a/d IJssel (tel.:

**11 Bedrijfshulpverlening (2001)**

Arbo-Informatieblad AI-10

Auteur: mw.E.Goudriaan  
Uitgever: Sdu Uitgevers te Den Haag (tel.070-3789880)

**12 Ontwerpgids Noodverlichting (2001)**

Redactie: Nederlandse Vereniging van Fabrikanten van Noodverlichting (NVFN)  
Uitgever: FME / NVFN te Zoetermeer (tel.079-3531352)

## Bijlage B Normen

- NTA 8112 Bedrijfshulpverlening**  
Aanbevelingen voor ontruiming, hulpverlening en documentatie  
Nederlands Technische Afspraak (2001)
- NEN 2559 Onderhoud draagbare blustoestellen (2001)**
- NEN-EN 179 Sluitingen voor nooduitgangen**  
Hang- en sluitwerk - Sluitingen voor nooduitgangen met een deurkruk of een drukplaat - Eisen en beproevingsmethoden (1997 + wijzigingsblad A1: 2001)
- NEN-EN 671 Brandslangsystemen (3 delen, 2001)**  
1. Brandslanghaspels met vormvaste slang  
2. Brandslanginstallatie met plat-oprolbare slang  
3. Onderhoud brandslang-haspels (1.) en -installaties (2.)
- NEN-EN 1125 Panieksluitingen**  
Hang- en sluitwerk - Panieksluitingen voor vluchtdeuren met een horizontale bedieningsstang  
Eisen en beproevingsmethoden (1997 + wijzigingsblad A1: 2001)
- NEN 1814 Toegankelijkheid**  
van buitenruimten, gebouwen en woningen (2000)
- NEN-EN 1838 Noodverlichting**  
Toegepaste verlichtingstechniek  
Noodverlichting (1999)
- NEN 3569 Veiligheidsbeglazing in gebouwen**  
(2000-2e ontw.NL)
- NEN 5096 Inbraakwerendheid**  
Gevelelementen met deuren, ramen, luiken en vaste vullingen - Eisen, classificatie en beproevingsmethoden (1998)
- NEN 6088 Vluchtroute-aanduiding**  
Brandveiligheid van gebouwen - Vluchtroute-aanduiding - Eigenschappen en bepalingmethoden (2000 - ontw.NL)
- NEN-EN 13633 Elektrisch gestuurde vluchtdeursluitingen**  
Hang- en sluitwerk - Elektrisch gestuurde systemen voor vluchtdeursluitingen - Eisen en beproevingsmethoden (1999 - ontw.EN)
- NEN-EN 13637 Elektrisch gestuurde nooddeursluitingen**  
Hang- en sluitwerk - Elektrisch gestuurde systemen voor nooduitgangen - Eisen en beproevingsmethoden (1999 - ontw.EN)



- NEN 2535 Brandmeldinstallaties**  
Brandveiligheid van gebouwen - Brandmeldinstallaties  
Systeem- en kwaliteitseisen en  
projecteringsrichtlijnen (1997)
- NEN 2575 Ontruimingsinstallaties**  
Brandveiligheid van gebouwen - Ontruimingsinstallaties  
Systeem- en kwaliteitseisen en  
projecteringsrichtlijnen (2000)
- NEN 2654 Brandmeldinstallaties**  
Eisen voor het beheer, de controle en het  
onderhoud (1993)

## Bijlage C Matrix ontwikkelstadia beveiliging

	houding management	status van beveiliging	probleemaanpak
stadium 1: onbekendheid	Beveiliging is bewaking en target hardening. Beveiliging is zaak van beveiligers.	Beveiliging is losse, uitvoerende eenheid.	Men gaat problemen te lijf als ze zich voordoen. Onvoldoende probleemdefiniëring
stadium 2: ontwaken	Men erkent dat er beveiligingslacunes zijn, maar is niet bereid er tijd/geld in te steken.	Beveiliging wordt versterkt, maar nadruk blijft op uitvoerende taken (bewaking) en target hardening.	Problemen worden iets gericht aangepakt, maar naar lange termijn oplossingen wordt niet gezocht.
stadium 3: doorbraak	Men leert meer over veiligheidsproblemen en begint in te zien dat een andere aanpak van beveiliging nodig is.	Er ontstaat direct contact tussen beveiliging en management. Beveiliging komt in de portefeuille van één van de topmanagers.	Beveiliging wordt systematisch aangepakt. Problemen worden rationeel benaderd en opgelost.
stadium 4: wijsheid	Men formuleert actief een beveiligingsbeleid. Men past waar nodig de bedrijfsvoering aan. Men zoekt naar raakpunten met andere zorggebieden.	Beveiliging is een stafaangelegenheid geworden. Beveiliging wordt betrokken bij andere zorggebieden (Arbo, milieu, kwaliteit).	Beveiligingsproblemen worden in een vroeg stadium gesignaleerd. Alle afdelingen/functionies staan open voor verbeteringssuggesties.
stadium 5: zekerheid	Men ziet veiligheid als een geïntegreerd onderdeel van de bedrijfsvoering en de bedrijfscultuur.	Een directielid is beveiligingsmanager. Beveiliging is een continu aandachtspunt geworden.	Beveiliging wordt geïntegreerd en proactief aangepakt. Bewaking en target hardening zijn sluitpost geworden.