



Onderzoek – Advies – Management

Veiligheid gebouw en omgeving publiekshal te Zeist

Uitkomst van de workshop sociale veiligheid

Amsterdam, 17 februari 2003

Julia Mölck
Hein Stienstra

DSP - groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
T: +31 (0)20 625 75 37
F: +31 (0)20 627 47 59
E: dsp@dsp-groep.nl
W: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Inventarisatie incidenten en onveiligheidsgevoelens	4
2.1	Inventarisatie	4
2.2	Prioritering	6
3	Maatregelen	8
3.1	Balie	8
3.2	Spreekkamers	8
3.3	Hal	9
3.4	Communicatie	10
4	Conclusie	11
	Bijlagen	12
Bijlage 1	Resultaten doorlopen checklist	13
Bijlage 2	Programma workshop	14
Bijlage 3	Literatuur	15
Bijlage 4	Criteria sociale veiligheid	16
Bijlage 5	Checklist	17
Bijlage 6	Overzicht maatregelen	18

1 Inleiding

De gemeente Zeist heeft onder begeleiding van externe deskundigen in de vorm van een workshop de checklist veiligheid gebouw en omgeving voor de publiekshal doorlopen.

De workshop waaraan 5 medewerkers van de gemeente Zeist en Dinette Nijkamp onder begeleiding van de twee DSP'ers Julia Mólck en Hein Stienstra deelnamen, vond plaats op 27 januari 2003. Het programma van de workshop is opgenomen in bijlage 2. Ter voorbereiding op de workshop is de publiekshal globaal bekeken.

Het verslag van de workshop ligt nu voor u.

Doel van de workshop is enerzijds de veiligheidsknelpunten boven water te krijgen en anderzijds het personeel te betrekken bij het vinden van oplossingen.

Echt zwáár fysiek geweld blijkt gelukkig nog steeds eerder uitzondering dan regel. Toch zal het geen verbazing wekken dat de 'agressie aan de balie' leidt tot grote gevoelens van onveiligheid bij medewerkers van publiekgerichte instanties. Andere aanwezige cliënten kunnen zich ook bedreigd voelen of nog erger, inspiratie opdoen.

Het beschermen tegen agressie en geweld omvat doorgaans een pakket van maatregelen in een samenhangend beleid.

Het mag duidelijk zijn dat agressie en geweld op het werk serieus genomen moeten worden, daar ze psychosociale effecten veroorzaken bij slachtoffers en personen in hun directe omgeving.

Maatregelen om de sociale veiligheid te verbeteren stoelen op vier factoren, te weten zichtbaarheid, toegankelijkheid, attractiviteit en zonering (zie voor uitleg de bijlagen). De maatregelen, die in hoofdstuk 3 worden beschreven verbeteren vooral de zichtbaarheid, dat wil zeggen het zien en gezien worden (sociale ogen).

In hoofdstuk 2 is de inventarisatie incidenten en onveiligheidsgevoelens gedocumenteerd. Het verslag sluit af met hoofdstuk 4, de conclusies.

2 Inventarisatie incidenten en onveiligheidsgevoelens

2.1 Inventarisatie

De risico-inventarisatie is samen met de participanten van de workshop gemaakt op basis van zowel een groepsgesprek over incidenten als het doorlopen van de Checklist. De delicten, incidenten en onveiligheidsgevoelens zijn in dit hoofdstuk opgenomen, gesorteerd onder de kopjes 'ligging en omgeving', 'buitenzijde gebouw', 'indeling van het gebouw', 'voorzieningen', 'entree/ontvangstruimte/balie', 'wachtruimte' en 'spreekkamers'.

Het gesprek over incidenten en onveiligheidsgevoelens was deels emotioneel. Participanten geven aan al vaker over de onveiligheid aan de bel getrokken te hebben en zien deze workshop als laatste poging de onveiligheid aan te kaarten. Deze signalen van frustratie moeten we zeer serieus nemen, want zij zijn vaak alleen maar het topje van de ijsberg.

Tijdens de eerste ronde, het gesprek over incidenten en onveiligheidsgevoelens, zijn de onderwerpen 'ligging en omgeving' en 'buitenzijde gebouw' niet genoemd. Deze onderwerpen komen tijdens het doorlopen van de checklist wel aan de orde, wetend dat deze factoren een rol spelen voor de veiligheid van het personeel en omdat cliënten hier mogelijk al irritatie opdoen.

Ligging en omgeving

De stalling van (brom)fietsen van het personeel is voor iedereen toegankelijk en mist sociale controle (er is geen zicht op vanaf woonbebouwing of vanaf de publiekshal). Personeel mijdt de stalling vooral bij donker (voor en na zonsopgang). Dit punt krijgt een hoge prioriteit van de workshopdeelnemers. Verder is de stalling voor (brom)fietsen voor cliënten en bezoekers van de publiekshal matig: er is te weinig capaciteit, ze is niet goed gesitueerd, niet goed onderhouden en er staan veel fietswrakken.

Een deel van het personeel heeft een vergunning om de parkeergarage van de publiekshal te gebruiken. Deze parkeergelegenheid wordt als veilig ervaren ook al is het aantal parkeerplaatsen beperkt. Als de garage vol is moeten medewerkers elders parkeren wat tot onveiligheid kan leiden. Hierop is verder niet meer ingegaan, omdat dit punt maar lage prioriteit krijgt.

Buitenzijde gebouw

De hoofdentree van de publiekshal is noch markant noch duidelijk. De reclameborden van aangrenzende winkels en dergelijke zijn meer opvallend dan de toegangsbordjes van de publiekshal. De workshopdeelnemers hebben al vaker gehoord dat cliënten en bezoekers de hal niet makkelijk kunnen vinden. Wetend hoe belangrijk deze factor is en dat het niet vinden van de bestemming (en daardoor eventueel te laat komen voor een afspraak) al agressie kan opwekken, krijgt dit punt een hoge prioriteit toegekend.

Indeling van het gebouw

De volgende situaties worden door de workshop deelnemers als hoge prioriteit beoordeelt;

- scheiding publieks- en personeelsruimten;
- aparte uitgang cliënten;
- aanwezigheid verstopplekken;
- personeelsingang en route.

De entree van de publiekshal wordt door zowel cliënten/bezoekers als personeel gebruikt. Tussen de tochtdeuren, nog voor de officiële ontvangstruimte, zijn de liften naar de personeelsruimten en ook de deur naar het trappenhuis gesitueerd. Dit biedt gelegenheid om in te sluipen, wat volgens de workshopdeelnemers zelden aan de orde is¹.

Verder zijn er nog twee personeelsingangen vanaf de publiekshal, namelijk achter de toegang tot de toilettenruimte en aan het eind van de publiekshal. Alle personeelsruimten zijn alleen met pasje toegankelijk.

Er zijn te weinig mogelijkheden voor sociale controle. De plattegrond van de publiekshal heeft de vorm van een L. Deze vorm, en een aantal obstakels als de rangschikking van de balies respectievelijk spreekkamers, maakt dat er weinig en korte zichtlijnen zijn. Dat wil zeggen dat niet alle plekken in de publiekshal goed in het zicht zijn en ook niet alle werkplekken. Medewerkers met publieksfunctie krijgen erdoor het gevoel er "alleen voor te staan als er wat gebeurt".

Ook vormen de muren rond voorzieningen, vooral rond koffiemachine en kopieermachine, in de wachtruimte verstopplekken.

Tijdens bijzondere spreekuren is de publiekshal toegankelijk voor bepaalde cliënten (om bijvoorbeeld aangifte te doen van geboorte). Dan staat een beveiligingsambtenaar bij de centrale entree om instroom van op dat moment niet gewenst publiek te voorkomen. Dit leidt soms tot bedreiging.

In de publiekshal zijn bankjes voor wachtende cliënten op allerlei plekken gesitueerd. Tijdens drukte is er niet genoeg plek om te gaan zitten wat tot onrustige bewegingen en agressie (kan) leiden.

Voorzieningen

Een aantal voorzieningen vormt obstakels en belemmert de zichtlijnen. Een grote belemmering vormt de muur rond de kopieermachine en de koffieauto-maat. Hierdoor is het zicht vanuit de balie naar het achterste gedeelte van de hal belemmerd. Ook de ronde wand bij de 'kinderhoek' belemmert het zicht vanuit de balie, deze keer naar de spreekkamers toe.

Er is een invalidentoilet voor personeel en cliënten samen in het achterste personeelsgedeelte. Een invalide cliënt kan er onder begeleiding van personeel naar toe worden gebracht. Dit wordt door het personeel als een onveilige situatie gezien.

Entree/ontvangstruimte/balie

Bij de balie en in de buurt ervan zijn al tal van incidenten gebeurd, voornamelijk agressie, bedreiging en vandalisme. Vandalisme had ernstige vormen omdat personeel bijna geraakt werd door gegooide voorwerpen.

Het zicht van collega's op de balie is slecht, maar ook het zicht vanaf de balie naar andere balies en de spreekkamers is slecht.

Belemmerend werkt ook dat er vaak maar twee baliemedewerkers aanwezig zijn terwijl er eigenlijk vier moeten werken.

'Zicht op baliemedewerkers' krijgt door de workshopdeelnemers een hoge prioriteit toegekend.

Noot 1 Bij een verkennende schouw van de publiekshal is tevens met de beveiligingsdienst gesproken. Volgens hen zijn er wel regelmatig pogingen tot insluipen in personeelsruimten.

Verder zijn er hoge en lage balies in de publiekshal. Over de twee lage balies (nummer 12 en 11) wordt gemeld dat er incidenten gebeuren als bijvoorbeeld een stoel er overheen gooien.

In het hele publieke gedeelte van de hal zijn zones voor wachtenden ingericht, meestal bankjes zonder leuning, maar ook (lees)tafels en een spreekhoekje. Door de workshopdeelnemers wordt het zitcomfort van de bankjes en het klimaat van de hal aangekaart. Beide onderwerpen krijgen hoge prioriteit.

Spreekkamers

Veiligheidsaspecten rondom de spreekkamer worden als heel belangrijk gezien en worden qua prioriteit als hoog beoordeeld.

In de spreekkamers doen zich incidenten voor zoals bedreiging (verbaal en fysiek), agressie en intimidatie. Ook zijn er veel onveiligheidsgevoelens: er is geen toezicht (geen sociale controle), vluchtroute alleen via andere spreekkamers, personeel moet langs de cliënt bij het inlopen van de spreekkamer (het is gebruikelijk dat de dienstverlener de cliënt oproept en met hem/haar samen vanuit de publiekshal de spreekkamer in loopt).

Er zijn alarmknoppen, waarvan het personeel vaak niet op de hoogte is. Ook zijn de spreekkamers te klein en is het klimaat benauwd.

De eerste spreekkamer (nummer 13) wordt in de regel voor burgerzaken gebruikt. Ook hier is sprake van incidentele intimidatie. De resterende spreekkamers (nummer 14 t/m 16) worden meestal door personeel van de sociale dienst in gebruik genomen. Bij deze gesprekken is vaker sprake van incidenten. Cliënten van burgerzaken zijn hiervan (akoestisch) getuige, wat in onveiligheidsgevoelens resulteert.

Aangemerkt wordt dat het meubilair in de spreekkamers los staat wat de gelegenheid tot vandalisme kan bieden. Vooral de monitor en de vaste schijf van de computer zijn kwetsbaar.

Personeel heeft in de spreekkamers een "uithoekgevoel".

Verder blijkt dat de buitendeuren van de personeelsruimtes vaak open staan om wat frisse lucht binnen te laten. Door de openstaande deuren kunnen mensen ongemerkt insluipen.

2.2 Prioritering

Knelpunten zijn duidelijk de balie en de spreekkamers. Het verbindingsstuk tussen deze twee is de hele publieksruimte, waar zitbanken voor wachtenden gesitueerd zijn. Naast de bankjes zijn er meer objecten in het publieke gedeelte van de hal te vinden: muur met informatiemateriaal, kopieermachine en koffieautomaat met een wand er omheen, speelhoekje voor kinderen met een lage wand omheen, leestafel, video toestel, krantenrekken, e.d. Deze objecten en de opdeling van de publiekshal belemmeren het zicht.

De onderwerpen of situaties met hoge prioriteit zijn al hierboven aangegeven. De vertegenwoordigers van het personeel hebben gekozen voor het accent op veiligheidsmaatregelen ter bevordering van de directe veiligheid van hen².

Noot 2 Maatregelen om te voorkomen dat de cliënt/bezoeker al irritatie oploopt voordat het eigenlijke contact plaatsvindt tussen personeel en cliënt verschuift naar een secundaire plaats.

Tijdens de workshop zijn deze geclusterd en toegespitst op de volgende top 3:

- balie;
- spreekkamers;
- hal/routering.

Vooraf bij de eerste twee situaties is de zichtbaarheid de belangrijkste factor. Men wil zien en gezien worden. Sociale controle geeft een veilig gevoel en belemmert mogelijk uitbarstingen van cliënten. De toegankelijkheid van de balie voor cliënten is een kritiekpunt. Bij zowel de balie als in de spreekkamers zijn losse objecten, welke in de handen van agressieve cliënten gevaarlijke projectielen/instrumenten kunnen worden.

Voor de spreekkamers geldt naast de ontbrekende sociale controle dat de vluchtweg 'ingewikkeld' is; men moet namelijk óf langs de cliënt (en komt rechtstreeks in de publiekshal uit) of via een deur naar de aangrenzende spreekkamer.

De routing van de publiekshal is gebrekkig: er zijn onbedoelde in- en uitgangen en personeelsingangen zijn niet gelukkig gesitueerd of te toegankelijk voor potentiële insluipers.

3 Maatregelen

De workshop werd afgerond met het verzamelen van maatregelen om de sociale veiligheid in de publiekshal te verbeteren. Deze maatregelen zijn aangevuld en gerubriceerd naar onveilige situatie. Uitgangspunt vormt de top 3 veiligheidsproblemen, namelijk de balie, de spreekkamers en de routing van de hele publiekshal. Een overzicht van maatregel per onveilige situatie (top 3) is opgenomen in de bijlage 6.

3.1 Balie

Wij adviseren organisatorische en fysieke maatregelen te nemen om de zichtbaarheid op de balie en vanuit de balie te verbeteren.

De zichtbaarheid van en naar de balie, de spreekkamers en grote delen van het openbare gebied van de publiekshal is slecht, terwijl de noodzaak van zicht in verband met de sociale controle groot is.

Om de zichtbaarheid te verbeteren kan in eerste instantie een simpel fysieke maatregel worden genomen, namelijk het verplaatsen van het complete koffie- en kopieerhoekje naar de rand van de hal. De twee machines kunnen tegen de muur worden geplaatst. Ook het verlagen of verplaatsen van de wand bij de speelhoek zijn mogelijkheden om de zichtbaarheid te verbeteren. Meer zicht vanuit de balie op de spreekkamers is verder te realiseren door het verlengen van de balie richting het achterste gedeelte van de publiekshal. Verder is het beter geen zware voorwerpen, zoals bloempotten, op de balie te zetten om agressieve cliënten geen voorwerpen ter beschikking te stellen om mee te gooien.

De balie is voor vier medewerkers geconcipeerd, deze kent echter een bezetting van maar twee medewerkers. Als er maar twee mensen achter de balie werkzaam zijn, concentreert zich de sociale controle op het voorste gebied van de hal. Er is dus geen zicht door baliemedewerkers op het achter gedeelte van de hal en op de spreekkamers. Dit gebrek werd in de afgelopen jaren verholpen door inschakeling van een beveiligingsambtenaar, die meestal aan de achterkant van de balie staat (achter in de publiekshal). Soms wordt hij door gebrek aan personeel gebruikt voor baliefuncties waardoor hij minder aan zijn eigenlijke taak toekomt. Er wordt dus geadviseerd ervoor te zorgen dat er ook daadwerkelijk vier baliemedewerkers aanwezig zijn. Voor het gevoel van veiligheid is een in sekse en wellicht ook leeftijd gemêleerde bezetting wenselijk.

3.2 Spreekkamers

Een maatregel om de vluchtmogelijkheid in de spreekkamers te verbeteren is een gang achter de spreekkamers langs. De scheiding (wand en deuren) naar de spreekkamers is bij voorkeur in (gehard) glas. Effect van deze maatregel is dat men niet meer gedwongen is zich door de andere spreekkamers of langs de cliënt te begeven om naar de personeelsruimtes of de hal te gaan. Tevens wordt het gevoel van veiligheid verbeterd.

Het opgesloten gevoel komt tevens doordat de spreekkamers te klein zijn. De gang achter de spreekkamers maakt de kamer optisch groter, wat het veiligheidsgevoel ten goede komt.

De herinrichting van de spreekkamers met meer fysieke scheiding tussen cliënt en dienstverlener voorkomt onveilige situaties, doordat de dienstverlener niet op geringe afstand langs de cliënt moet en verbetert het veiligheidsgevoel van beiden doordat men zich niet meer opgesloten voelt. De spreekkamers zijn met het oog op de inzichtbaarheid slecht gesitueerd, namelijk in een hoek van 90 graden ten opzichte tot de balie. Het zicht op de spreekkamers door personeel is nihil³. Twee fysieke ingrepen kunnen de situatie verbeteren: verleggen van de balie naar het achterste gedeelte van de publiekshal en eventueel diagonale opstelling van de spreekkamers. Door het verleggen van de balie krijgen balied medewerkers vanuit hun plek zicht op de spreekkamers. Door het diagonaal opstellen van de spreekkamers wordt de hoek ten opzichte van de balie zodanig dat men vanachter de balie goed zicht op en in de kamers heeft⁴.

Dienstverleners en cliënten, vooral van de dienst burgerzaken, hebben last van geluiden van agressie uit de andere spreekkamers. Nu wordt spreekkamer 13 gebruikt voor de dienst burgerzaken. Tijdens de workshop blijkt dat de burgerlijke stand veel beter kamer 19⁵ kan gebruiken; deze ligt apart en er is het minst (geluids)overlast vanuit andere spreekkamers te verwachten. Kamer 13 zou bij voorkeur voor gespreken gebruikt moeten worden met zogenaamde lastige cliënten, omdat deze spreekkamer betrekkelijk goed in het zicht van de balied medewerker is en tegelijkertijd dicht bij de personeelsruimte (vluchtmogelijkheid).

Alle (nieuwe) medewerkers moeten worden geïnstrueerd (en oefenen) over het gebruik (en opvolging) van alarmknoppen. Het veiligheidseffect ligt in het beperken van incidenten door op tijd te waarschuwen en het verbeteren van het veiligheidsgevoel.

Mogelijk verhuist een deel van de sociale dienst naar de publiekshal. Men vreest dat het er dan onveiliger is omdat het om gesprekken met een grote kans op conflicten gaat (bijvoorbeeld, de aanvrager krijgt geen uitkering toegekend.)

3.3 Hal

Een organisatorische maatregel om de veiligheid te verbeteren is het in dienst nemen van een toezichthouder. Op het tijdstip van de workshop was al geruime tijd een beveiligingsbedrijf in dienst om tijdens de openingstijden van de publiekshal toezicht te houden.

Het aannemen van een bewaker in vaste dienst was voor alle workshopdeelnemers een basismaatregel om de veiligheid te waarborgen. Bij voorkeur moest deze professionele toezichthouder van allochtone afkomst zijn.

Noot 3 Er is wel zicht in de spreekkamers vanuit het achterste gedeelte van de hal, waar cliënten wachten. Dit 'onprofessionele' toezicht heeft echter nauwelijks uitwerking op het gevoel van veiligheid omdat men van hen niet verwacht dat ze ingrijpen wanneer zich een incident voordoet. Met oog op de privacy van de cliënt is dit bijna ongewenst toezicht.

Noot 4 Tijdens de workshop werd geconstateerd dat de spreekkamers te klein zijn. Mocht er een verbouwing komen dan is te onderzoeken of de spreekkamers schuin kunnen worden opgesteld.

Noot 5 In kamer 19 worden nu goederen opgeslagen.

In het verleden bleek de veiligheidsambtenaar van grote waarde omdat hij veel onrustgevers kende en ze bij naam kon aanspreken.

De nooduitgang bij kamer 19 kan worden opgewaardeerd als uitgang voor agressieve klanten om het gevoel van veiligheid te verbeteren voor zowel publiek als medewerkers.

De eerder genoemde verlaging van de wand bij de speelhoek en het laten vervallen van de koffie- en kopieerplek komen de zichtbaarheid in de hal ten goede.

3.4 Communicatie

In de loop van de workshop blijkt dat voor een aantal situaties geen procedures zijn afgesproken. Voor de volgende situaties is behoefte aan meer duidelijkheid in de vorm van afspraken of het opstellen van protocollen.

- Als een incident zich voordoet. (Wie doet wat?) Wellicht net zoals jaarlijks voor de BHV en/of brandveiligheid oefenen. Koppelen aan een personeelsbijeenkomst?
- Nieuwe collega's moeten worden geïntroduceerd, anders weet men niet of iemand wel bevoegd is om in de personeelsruimtes te vertoeven (gevoel van sociale veiligheid)
- Nederlands is de voertaal (ook als dienstverlener en cliënt dezelfde taalachtergrond hebben. Als de cliënt niet voldoende Nederlands spreekt kan een tolk worden ingeschakeld. Collega's kunnen als tolk fungeren.)
- Wie is plaatsvervanger voor een baliemedewerker als deze even afwezig is?
- Loyaliteitscode, collegialiteit, etc.

4 Conclusie

De vertegenwoordigers van het personeel hebben gebruik gemaakt van de workshop Veiligheid gebouw en omgeving publiekshal te Zeist om hun zorgen over de veiligheid te ventileren. Tijdens het gesprek over incidenten en onveiligheidsgevoelens blijkt dat er een aantal grote en vele kleine incidenten zijn voorgevallen in het afgelopen jaar. Deze incidenten hebben een enorme impact op het veiligheidsgevoel van de medewerkers. Uit onderzoek blijkt dat dit negatieve gevolgen heeft voor het goed functioneren en het ziekteverzuim. Een investering op dit gebied betaalt zich op langere termijn terug.

Middels het invullen van uitgekozen patronen uit de 'Checklist veiligheid gebouw en omgeving kantoren Sociale Dienst Amsterdam' is een betrekkelijk sluitende risico-inventarisatie gemaakt van de omgeving van de publiekshal tot en met de spreekkamers. Toen kregen liefst 11 van de 23 (uit de checklist gekozen) onderwerpen hoge prioriteit. Van de 11 veiligheidsproblemen hebben de workshopdeelnemers drie situaties gekozen die of als top 3 dan wel veiligheidsknelpunten in het verslag terugkomen, te weten de balie, de spreekkamers en de hal/routing. De hier besproken veiligheidsproblemen vormen dus maar het topje van de ijsberg. DSP-groep raad dan ook ten eerste aan maatregelen te nemen om de veiligheid op korte termijn te verbeteren en vooral bezig te blijven met de verbetering ervan.

Bijlagen

Bijlage 1 Resultaten doorlopen checklist

Per categorie zijn de kennummers van de patronen opgevoerd. U kunt de patronen terugvinden in de 'Checklist veiligheid gebouw en omgeving kantoren sociale dienst' (DSP 1995)

Hoge prioriteit

1.6
2.3
3.1
3.3
3.4
3.6
5.7
6.1
6.2
7.1
7.2

Midden prioriteit

1.4
3.2
3.5
4.1
5.2

Lage prioriteit

1.5
3.7
5.1
5.6
7.10

Bijlage 2 Programma workshop

- 13.00 welkom workshopdeelnemers, voorstellen programma en introductieronde
- 13.15 korte presentatie/ informatie over sociale veiligheid (Julia Mölck)
- 13.30 gesprek over incidenten en angst voor incidenten (de nadruk ligt op locaties van incidenten, zogenaamde enge plekken), eventueel informatie over de resultaten van de enquête (Dinette Nijkamp)
- 14.15 gezamenlijk doorlopen (van een aantal patronen van de) checklist en invullen ambitieniveau en feitelijke score
- 15.15 korte pauze van 10 min en verhuizen naar de publiekshal
- 15.30 prioritering, conclusie en maatregelen
- 16.30 einde workshop

Aan de workshop hebben vertegenwoordigers van de afdelingen centrale balie, bestandsbeheer (sprekkamers en telefonisch spreekuur), publiekszaken (lage balies en sprekkamers), sociale zaken (sprekkamers) en een kwaliteitsmedewerker deelgenomen.

Bijlage 3 Literatuur

Checklist veiligheid gebouw en omgeving Kantoren Sociale Dienst Amsterdam. P.F. van Soomeren en T. Woldendorp. Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam, Amsterdam, december 1995

Baliewerk, Arbo-themacahier ATC 7. ir.M.C.R.Looze e.a., Sdu Uitgevers, Den Haag 1999, ISBN 9012086361

Lastige cliënten, wat doe je ermee? Een beleidsmatige aanpak van agressie bij publiekscontacten. J.Huber e.a., Sdu Uitgevers, Den Haag 1996
ISBN 9012083990

Agressieproblemen in de non-profit sector; een aanpak gericht op gebouw en omgeving. H.Stienstra en T.Woldendorp, Beveiligings Jaarboek 1998, Kluwer, Deventer 1998

Bijlage 4 Criteria sociale veiligheid

Sociale veiligheid

Of een situatie sociaal veilig is, kan door een veelvoud van factoren worden veroorzaakt. Van der Voordt en Van Wegen hebben deze factoren uitgebreid geanalyseerd in hun proefschrift 'Sociale veiligheid en gebouwde omgeving' uit 1991. De criteria die in dit proefschrift zijn opgesteld, zijn door de DSP-groep bewerkt tot een viertal groepen factoren die van invloed zijn op de sociale veiligheid. Deze worden hieronder kort toegelicht.

- **Zichtbaarheid**
Gebruikers van een gebied of een ruimte moeten het gebied kunnen overzien en het gevoel hebben dat andere aanwezigen hen kunnen zien. Goede verlichting en lange zichtlijnen zijn noodzakelijk.
- **Toegankelijkheid**
Een duidelijke routing met goede oriëntatiemogelijkheden is belangrijk voor een positieve beleving. Het gebied of de ruimte moet voor zijn gebruikers goed toegankelijk zijn, terwijl het waar nodig afgesloten kan worden.
- **Attractiviteit**
Een ruimte met allerlei voorzieningen, waar plezierige materialen en kleuren en prettige verlichting aanwezig zijn en waar bovendien alles heel en schoon is, draagt bij aan een veilig gevoel van de gebruikers.
- **Zonering.**
Zowel voor bezoekers als voor beheerders dient duidelijk te zijn welke status een gebied heeft (privé, semi-privé, semi-openbaar of openbaar) en welke functie een locatie heeft. Bij semi-openbare gebieden is dit vaak niet het geval en zulke gebieden moeten dan ook vermeden worden.

Bijlage 5 Checklist

De 'Checklist veiligheid gebouw en omgeving' is oorspronkelijk ontworpen om tegemoet te komen aan de eis die de ARBO stelt dat de werkgever de werknemer moet beschermen. Dit beschermen is vrij breed opgevat: het betreft uiteenlopende aspecten als ergonomisch werken, klimaat en seksuele intimidatie alsmede het beschermen tegen agressie en geweld. De checklist heeft tot doel om ten aanzien van de veiligheid te analyseren waar de pijnpunten zitten en te signaleren bij welk facet van de organisatie er een oplossing aangedragen kan worden. In veel gevallen is het mogelijk binnen de inrichting van een gebouw of in de logistiek van een gebouw oplossingen te vinden. Bij andere problemen moet daarentegen de oplossing binnen de organisatie gevonden worden. De checklist beoogt mede een handreiking te zijn voor het oplossen van het probleem op het juiste niveau.

Bij de ontwikkeling van de checklist was het uitgangspunt dat gevoelens van agressie bij een klant of bezoeker altijd gelieerd zijn aan gevoelens van onveiligheid bij de medewerker van de Publiekshal. Beide aspecten zijn nauw verwant en hebben te maken met een serie patronen die zowel klant als medewerker moeten 'doorlopen'. De gevoelens van agressie kunnen in het geval van de klant cumuleren doordat hij op zijn route naar de Publiekshal al verschillende situaties is tegengekomen die zijn agressie wekken of verder doen toenemen.

Bezien vanaf de zijde van de medewerker zijn andere aspecten in het geding. Bij dit deel van de veiligheidsanalyse zijn de toetsingscriteria voor (sociaal) veilig ontwerpen als leidraad genomen: zichtbaarheid, toegankelijkheid, kwetsbaarheid van een potentieel doelwit en betrokkenheid.

De checklist biedt met opzet geen volledige lijst met technische oplossingen aan. Dat heeft als reden dat enerzijds de technische oplossingen legio zijn en daarnaast is er voor elke technische oplossing wel een organisatorisch alternatief. Bovendien verandert de regelgeving in de loop der tijd waardoor continue aanpassingen nodig zijn.

De checklist behandelt 53 'patronen'. Een patroon is een kenmerk, een onderwerp of een situatie van belang voor de veiligheid. Per patroon wordt allereerst bekeken of de patroon wel van toepassing is; wanneer er bijvoorbeeld geen lift in het gebouw is kan een aantal patronen geschrapt worden. Voor de patronen die wel van toepassing zijn wordt bepaald welke prestatie men wil halen: wat is het doel of de ideale situatie voor die patroon? Vervolgens bekijkt men de realiteit: wat is de feitelijke stand van zaken voor wat betreft het onderwerp? Als laatste wordt via een eenvoudig rekensommetje het ideaal met de werkelijkheid vergeleken en wordt duidelijk welke prioriteit u geeft aan het betreffende patroon. Nadat de hele checklist doorlopen is heeft u op deze manier een compleet overzicht van te verbeteren patronen. In overleg met betrokkenen kan vervolgens naar oplossingen gezocht worden.

Bijlage 6 Overzicht maatregelen

Balie

soort maatregel	maatregel	effect
fysiek	complete koffie-/kopieerhoek laten vervallen; machines naar de muur	<ul style="list-style-type: none"> • betere zichtbaarheid vanuit de balie in het achterste gedeelte van de publiekshal en in de spreekkamers • geen verstoppingen
	geen zware voorwerpen op de balie	<ul style="list-style-type: none"> • cliënten hebben niets ter beschikking om mee te gooien, etc.
	verlengen van de balie richting achterste gedeelte van de publiekshal	<ul style="list-style-type: none"> • vanuit de balie is meer zicht mogelijk op de spreekkamers
organisatorisch	bezetting van de balie met vier medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • beter zicht op het achterste gedeelte van de hal en in de spreekkamers
	gemêleerde bezetting van de balie (vooral qua sekse)	<ul style="list-style-type: none"> • verbetering van het gevoel van veiligheid

Spreekkamers

soort maatregel	maatregel	effect
fysiek	gang achter langs de spreekkamers; scheiding bij voorkeur in (gehard) glas (incl. deuren)	<ul style="list-style-type: none"> • betere vluchtmogelijkheid; men moet niet meer door de andere spreekkamers om naar de persoonsruimtes te komen of langs de cliënt om naar de hal toe te gaan; verbeteren veiligheidsgevoelens
	herinrichting spreekkamers, met meer fysieke scheiding tussen cliënt en dienstverlener	<ul style="list-style-type: none"> • voorkomen onveilige situaties doordat de dienstverlener niet op geringe afstand langs de cliënt moet • verbeteren veiligheidsgevoel van dienstverlener en cliënt doordat men zich niet opgesloten voelt.
	eventueel schuine opstelling van de spreekkamers	<ul style="list-style-type: none"> • meer zichtbaarheid vanuit balie en hal op de spreekkamers.
organisatorisch	spreekkamer 13 voor zware gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> • spreekkamer 13 biedt betrekkelijk veel toezicht vanuit de hal
	de meer aangename gesprekken (burgerlijke stand) in spreekkamer 19 (in plaats van opslag)	<ul style="list-style-type: none"> • voorkomen onveiligheidsgevoelens bij cliënten door agressieve cliënten in de aangrenzende spreekkamers
	alle (nieuwe) medewerkers instrueren (+ oefenen) over het gebruik (+ opvolging) van alarmknoppen	<ul style="list-style-type: none"> • beperken incidenten door op tijd te waarschuwen • verbeteren van het gevoel van veiligheid

Hal/routing

soort maatregel	maatregel	effect
fysiek	verlagen van de wand rond de met speelhoek, of het verplaatsen van de speelhoek	<ul style="list-style-type: none">• meer zicht vanuit de balie in de spreekkamers
	nooduitgang bij opslagruimte 19 opwaarderen als uitgang voor agressieve klanten	<ul style="list-style-type: none">• verbeteren veiligheidsgevoelens publiek en medewerkers
organisatorisch	toezichthouder	<ul style="list-style-type: none">• meer toezicht op spreekkamers en balie• minder incidenten• inperken van de ernst van de incidenten• verbeteren veiligheidsgevoelens

Organisatorische- en communicatiemaatregelen

Afspraken of protocollen over:

- incidenten (Wie doet wat?) jaarlijks oefenen
- nieuwe collega's introduceren
- Nederlands is voertaal
- plaatsvervanger voor baliemedewerkers
- loyaliteitscode, collegialiteit, etc.