

IOC Harderwijk: de reis van de gebruiker

Invulling van veiligheid en gastheerschap voor interne cursisten en bezoekers

Amsterdam, 12 januari 2004

Jack Wever
Hein Stienstra

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Stand van zaken	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Ontwikkelstadium beveiliging	5
2.3	De reis van de gebruiker	6
2.4	Type gebruikers	6
3	Reis en verblijf van de gebruiker	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Bezoekers	7
3.3	Interne cursisten	8
3.4	Risico's voor de gebruiker	11
3.5	Totaal risicobeeld	12
4	Veiligheidsscenario	14
4.1	Inleiding	14
4.2	Verplicht basisniveau	14
4.3	Aanvullende maatregelen	14
4.4	Openstaande punten	22
	Bijlagen	
Bijlage 1	Matrix ontwikkelstadia beveiliging	24
Bijlage 2	Risico-inventarisatie DSP-groep	25
Bijlage 3	Verplicht basisniveau	26
Bijlage 4	Wel of niet uitbesteden van beveiligingsdiensten	30
Bijlage 5	Bijzondere buitenschoolse opvang	31

1 Inleiding

Sinds medio 2000 beschikt SBW, opleider voor de infrastructuur, over het unieke Infra Opleidingscentrum (IOC) in Harderwijk: het centrale kennis-, informatie en oefencentrum voor de infra-sector. Het 27-hectare grote complex omvat les- en practicumgebouwen, oefenterreinen voor kranen en bulldozers, een restaurant, café, overnachtingaccommodatie, een conferentiecentrum met hotel en een voorlichtingscentrum.

De huidige stichting SBW is een in 2000 gerealiseerde samenvoeging van meerdere opleiders in de GWW-sector, waaronder het SOMA-College. Een dergelijke (vooral fysieke) samenvoeging leidt in eerste instantie vooral tot het oplossen van vragen van huishoudelijke en organisatorische aard. Het primair proces, het opleiden en toetsen, dient zo min mogelijk verstoord te worden.

Nu het samenwonen op één locatie 'gewoon' begint te worden en het primair proces loopt, kan er door het management van het opleidingscentrum meer aandacht worden geschonken aan secundaire zaken, waaronder aspecten als veiligheid en gastheerschap. Aanleiding om extra aandacht aan deze aspecten te besteden zijn de recente wisseling van de externe beveiligingsdienst aan de poort, verkeersproblemen en gaten in de beveiliging (zoals het achterhek).

Aan DSP-groep uit Amsterdam is gevraagd om een veiligheidsplan op te stellen voor het IOC. In overleg met het management van het IOC is afgesproken dat dit veiligheidsplan zich in eerste instantie richt op de twee type gebruikers die op dit moment de meeste aandacht vragen, te weten:

- 1 **bezoekers** (voorlichtingscentrum, museum, open dagen en overige niet-opleiding gebonden activiteiten en evenementen)
- 2 **interne cursisten** (SOMA-, BBL- en BOL-leerlingen)

Dit veiligheidsplan beschrijft welke risico's deze gebruikers lopen op het IOC en middels een veiligheidsscenario geven wij aan hoe deze risico's voorkomen, beperkt of opgelost kunnen worden. Daarbij gaat het om het zoeken van een juiste balans tussen gastheerschap (het de klant naar de zin maken) en veiligheid (de klant maar ook het IOC beschermen).

Dit veiligheidsplan is bewust globaal van aard. Er dient nog een aantal keuzes gemaakt te worden en daarom spreken wij meer over oplossingsrichtingen dan hele concrete maatregelen. Waar mogelijk geven wij de consequenties van keuzes aan en als afsluiting bieden wij een overzicht van restrisico's (problemen die nog niet of onvoldoende gedekt zijn).

Opbouw rapport

De verschillende stappen die wij hebben doorlopen om tot dit rapport te komen, passeren in de verschillende hoofdstukken de revue. Zo wordt in hoofdstuk 2 de (algemene) stand van zaken beschreven en gaan we in hoofdstuk 3 wat meer de diepte in door te kijken naar de reis en het verblijf van de gebruiker en de risico's die daarbij spelen. In hoofdstuk 4 volgt het veiligheids-scenario en worden de mogelijke oplossingsrichtingen geschetst.

2 Stand van zaken

2.1 Inleiding

Er kunnen verschillende 'gebruikers' van het IOC worden onderscheiden. Afhankelijk van het type gebruiker zal veiligheid en gastheerschap anders worden ingevuld. Met dat er sprake is van een internaat en hotelfaciliteiten is er bovendien sprake van een 24-uurs situatie. Daar dient de (afgelegen) ligging op een afgesloten kazernecomplex nog bijgevoegd te worden en dan heb je een voor Nederlandse begrippen redelijk uniek complex waar een vorm van campus security¹ nodig is.

De invulling van gastheerschap en veiligheid hebben behalve op het type gebruiker ook betrekking op de fase van iemands reis en verblijf op het IOC-terrein. Dat betekent eigenlijk dat veiligheid en gastheerschap ingevuld moeten worden op basis van de 'reis van de gebruiker'².

In dit hoofdstuk gaan wij in op de stand van zaken op het IOC. We beginnen met een korte schets van de het ontwikkelstadium van beveiliging waar het IOC zich in bevindt. Vervolgens kijken wij naar hoe de reis van de gebruiker is opgeknipt en welke type gebruikers er onderscheiden worden. Afgesloten wordt met het nader omschrijven van de twee type gebruikers waarvoor dit veiligheidsplan is geschreven.

2.2 Ontwikkelstadium beveiliging

Een bruikbare schaal om aan te geven op welk niveau de beveiliging op het IOC zich bevindt, is de matrix met ontwikkelstadia van beveiliging (zie bijlage 1). De vijf stadia die doorlopen kunnen worden zijn 'onbekendheid', 'ontwaken', 'doorbraak', 'wijsheid' en 'zekerheid'.

Toegepast op het IOC is duidelijk dat men, met name op concernniveau, aan het 'ontwaken' is (stadium 2) werkt aan een 'doorbraak' (stadium 3) en toe wil naar 'wijsheid' (stadium 4). Het beeld dat wij hebben gekregen op basis van de door ons ontvangen stukken en de gesprekken die wij hebben gevoerd, onderschrijft dit. Hoe snel dat gerealiseerd kan worden is afhankelijk van interne processen en de interne organisatie waarbij de ervaring leert dat het eerder een kwestie van één of meerdere jaren is dan enige maanden voordat het gewenste niveau is bereikt.

Het besef leeft dat veiligheid meer is dan ad hoc reageren op incidenten en het inzetten van een (extra) beveiligingsbeambte of leerlingbegeleider. De weg naar 'wijsheid' is echter geen eenvoudige en in dit veiligheidsplan zullen wij aangeven wat daarbij zoal komt kijken.

Noot 1 Onder 'campus security' verstaan wij de integrale aanpak van veiligheid en beveiliging van grootschalige onderwijscomplexen met woonaccommodatie zoals bijvoorbeeld de universiteiten te Enschede, Nijmegen en Utrecht.

Noot 2 De 'reis van de gebruiker' hanteren wij hier als metafoor voor de bewegingen van de verschillende type gebruikers van het IOC vanaf het moment dat zij zich melden bij de poort tot het moment dat zij het IOC weer verlaten.

2.3 De reis van de gebruiker

Het startpunt voor onze analyse vormde de reis van de gebruiker. Het IOC kent verschillende gebruikers die elk hun eigen reis en verblijf op het IOC kennen en daarbij verschillende risico's lopen. Hoewel er voor is gekozen om de nadruk te leggen op twee type gebruikers - **bezoekers** (voorlichtingscentrum, museum, open dagen en overige niet-opleiding gebonden activiteiten en evenementen) en **interne cursisten** (SOMA-, BBL- en BOL-leerlingen) – hebben wij ervoor gekozen om alle gebruikers in beeld te brengen zodat er (wat betreft het totaalbeeld) ook geen risico's over het hoofd worden gezien.

Om met de reis van de gebruiker te beginnen, knipt het IOC deze op in 5 fases (met bijbehorende locatie). Deze fasering heeft als uitgangspunt gefungeerd voor het in kaart brengen van 'de reis' van de verschillende 'gebruikers'.

- 1 entree (poort)
- 2 naar aanbieder van activiteit of faciliteit (receptie aanbieder of faciliteit)
- 3 naar activiteit (receptie aanbieder of faciliteit)
- 4 volgen van activiteit (locatie activiteit)
- 5 einde activiteit
 - a) poort (1)
 - b) vervolgactiviteit (2 of 3)
 - c) gebruik faciliteiten (2).

2.4 Type gebruikers

De eerste stap was echter het definiëren van de verschillende gebruikers. In een workshop met medewerkers van het IOC³ zijn 5 type gebruikers onderscheiden, die zijn onderverdeeld in 12 sub-typen. Voor elk van deze subtypen is een aparte risico-inventarisatie uitgevoerd.

- 1 bezoekers
 - ouders en open dagen
 - voorlichting en museum
 - hotel
 - spontane bezoekers
- 2 staf IOC
 - eigen medewerkers
 - externe opleiders en examinatoren
 - huurders
- 3 cursisten
 - SOMA en BBL/BOL
 - dagopleiding en examenkandidaten
- 4 externen
 - gedetacheerd (catering, schoonmaak en beveiliging)
 - overig (onderhoud materieel en gebouwen en leveranciers)
- 5 VIP's

Noot 3 Deelnemers aan de workshop waren de heren Theo Vulink (SOMA), Fred Post (leerlingenbegeleiding), John Heijblom (SOMA), Jan de Veer (facilitair management) en mevrouw Marijke Attema (facilitair management). De workshop heeft zich gericht op het inventariseren van risico's. Er is dan ook niet gekeken naar concrete oplossingen maar wel naar mogelijke oplossingsrichtingen.

3 Reis en verblijf van de gebruiker

3.1 Inleiding

Ons is gevraagd om voor twee type gebruikers een veiligheidsscenario uit te werken:

- 1 **bezoekers** (voorlichtingscentrum, museum, open dagen en overige niet-opleiding gebonden activiteiten en evenementen)
- 2 **interne cursisten** (SOMA-, BBL- en BOL-leerlingen)

Met deze twee type gebruikers is het merendeel van de 'externen' feitelijk gedekt. De risico's die zij lopen, vormen de hoofdmoot van datgene waar het IOC rekening mee dient te houden als het gaat om haar 'externe' gebruikers.

Daarnaast zijn er uiteraard het eigen personeel en gebruikers die niet zozeer als klant een relatie hebben met het IOC. Deze mensen lopen deels dezelfde risico's als bovengenoemde gebruikers en deels andere risico's. Tegelijkertijd is met name het eigen personeel (mede-)verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van de gasten van het IOC.

Ten aanzien van de twee type gebruikers die centraal staan in dit veiligheidsplan, presenteren wij in dit hoofdstuk relevante informatie over hun reis en verblijf op het IOC. We beginnen daartoe met wat algemene observaties en wij eindigen met de risico's die zij lopen tijdens hun reis en verblijf en de prioritering in risico's waarvoor is gekozen.

3.2 Bezoekers

Onder bezoekers verstaan wij hier de bezoekers van het voorlichtingscentrum, het museum, open dagen en overige niet-opleiding gebonden evenementen en activiteiten. Het gaat dus nadrukkelijk niet om spontane bezoekers, bezoekers van het hotel of mensen met andere afspraken.

3.2.1 Voorlichtingscentrum⁴

De bezoekers voor het voorlichtingscentrum zijn vooral afkomstig van de regionale opleidingscentra (ROC). Bezoek aan het IOC is educatief van aard en geenszins bedoeld als uitje. De docent is de initiator voor het bezoek en deze krijgt dan ook van tevoren een mailing (Go Infra-pakket) waarin van hem of haar een stuk voorbereiding wordt gevraagd (voor zichzelf en voor de leerlingen in kwestie) en waarin hem of haar gewezen wordt op zijn of haar verantwoordelijkheid voor de leerlingen tijdens het bezoek.

De docent is dus de schakel tussen voorlichtingscentrum en het ROC. Het voorlichtingscentrum eist dat de school per 25-30 leerlingen 2 begeleiders meebrengt. Afhankelijk van de school in kwestie, kan het voorlichtingscentrum de school vragen om meer begeleiders mee te brengen.

Noot 4 Wij hebben gesproken met de dames Hannie en Mirjam van het voorlichtingscentrum.

Veiligheid en gastvrijheid op het IOC Harderwijk

Het voorlichtingscentrum evalueert hiertoe elke bezoekende school en houdt verder een zwarte lijst met scholen bij. Jaarlijks gaat het om zo'n 3500 leerlingen en tot nu toe is er slechts eenmaal een school teruggestuurd.

De bus met bezoekers stopt voor het Voorlichtingencentrum en de bezoekers worden opgevangen in een leslokaal alwaar ze een introductie krijgen. Tijdens deze introductie wordt aandacht geschonken aan het gedrag van de bezoeker in het voorlichtingscentrum. Dit verhaal is gericht op het gebruik van het materiaal en het voorkomen van vandalisme maar staat niet op papier. Kommen de bezoekers buiten dan geldt dezelfde span of control als binnen en wordt men verzocht bij elkaar te blijven.

Maximaal kunnen er 250 mensen in het voorlichtingscentrum waarbij opgemerkt dient te worden dat men nog bezig is met een ontruimingsplan is en een brandinstructie. Het IOC heeft bezoekers verzekerd voor eventuele schade opgelopen door nalatigheid van de organisatie. Voor het overige wordt verwezen naar de verzekering van de school of betreffende leerling.

3.2.2 Overige bezoekers⁵

Andere vormen van bezoek aan het IOC (museum, open dagen en andere niet-opleiding gebonden evenementen) en aanvragen daartoe, worden grotendeels centraal afgehandeld. De evenementen en/of activiteiten voor bezoekers die door het SOMA worden georganiseerd, onttrekken zich aan de regie van de centrale IOC-organisatie.⁶

De aanvrager ontvangt een pakket van enkele pagina's met daarin o.a. het veiligheidsprotocol. In het gunstigste geval wordt dit veiligheidsprotocol door enkele deelnemers gelezen. Er worden geen algemene voorwaarden meegEZonden (die hebben vooral betrekking op het aanbieden van opleidingen) en dat zou in dit verband ook geen zin hebben want er staat geen verwijzing in naar gedragsregels of veiligheidsprotocollen.

Er is een draaiboek voor evenementen in de vorm van een concept checklist. Deze wordt gebruikt bij het organiseren van evenementen maar heeft geen formele status en dient nog verder uitgewerkt te worden. Wat verzekeringen betreft, blijkt dat het IOC geen specifieke (doorlopende) evenementenverzekering heeft afgesloten.

Ten aanzien van het museum valt nog op te merken dat deze volledig onder arbo-verplichtingen valt. Het IOC zou, bij grotere aantallen bezoekers en een hogere frequentie van bezoek, een briefing voor bezoekers moeten organiseren waarin aandacht wordt besteed aan veiligheid.

3.3 Interne cursisten

Het IOC biedt voor die cursisten die daar om wat voor reden dan ook gebruik van wil maken, de mogelijkheid tot overnachting. Tijdens de open dagen wordt door het IOC op deze mogelijkheid gewezen.

Noot 5 Wij hebben gesproken met Bas van der Wal (SBW)

Noot 6 Hier komen wij op terug in paragraaf 4.3.3 (Specifieke maatregelen voor bezoekers)

Veiligheid en gastvrijheid op het IOC Harderwijk

Behalve de SOMA-leerlingen maken ook de BBL- (beroepsbegeleidende leerweg) en BOL-leerlingen (beroepsopleidende leerweg) gebruik van deze mogelijkheid. DE SOMA-leerlingen verblijven 3 tot 4 jaar op het IOC. De BBL- en BOL-leerlingen verblijven korte periodes op het IOC, variërend van twee weken tot twee maanden.

Voor de SOMA-leerlingen beschikt het IOC over twee woongebouwen met elk circa 120 bedden (gebouwen 90 en 120). Voor de BOL- en BBL-leerlingen is er een woongebouw met eveneens circa 120 bedden (gebouw 130). Bij een gemiddelde bezetting van 90%, kunnen er dus op een zeker moment bijna 300 cursisten in de leeftijd van 16 tot 20 jaar aanwezig zijn!

De norm in alle drie de gebouwen is twee tot drie personen op één kamer. De woongebouwen hebben primair een functie als nachtverblijf. Alle overige activiteiten zoals lessen, maaltijden, sport, ontspanning e.d. vinden plaats in andere gebouwen en op andere locaties.

Met de cursisten en/of hun ouders worden individuele overeenkomsten gesloten over opleiding en verblijf op het IOC. Iedere cursist krijgt een pas die toegang geeft tot de eigen kamer en het IOC probeert op basis van de regio van herkomst en de eigen voorkeur van cursisten tot een kamerindeling te komen.

Vervangend ouderschap

Ten aanzien van de verantwoordelijkheid voor de interne cursisten wordt op het IOC vaak gesproken over de term 'vervangend ouderschap'. Hier vallen met name zaken onder die buiten het lesprogramma vallen zoals (activiteiten)begeleiding en toezicht. Deze vervangende ouderrol is nergens formeel vastgelegd maar wordt wel als zodanig mondeling 'verkocht' (vooral tijdens introductiedagen en ouderdagen). Voor ouders kan dit reden zijn om hun kind juist een opleiding op het IOC te laten volgen. Voor veel cursisten zal het immers de eerste keer zijn dat zij buiten huis komen te wonen en qua leeftijd zijn ze er wellicht nog iet aan toe om volledig zelfstandig te zijn.

Invulling

Het vervangend ouderschap krijgt buiten de lesuren invulling in de vorm van de leerlingbegeleiders. Deze zijn 's avonds met zijn tweeën aanwezig om toezicht te houden op de leerlingen. Dit geldt vooral voor na het huiswerk (van 1800 tot 1900 uur) wanneer de cursisten zich tot 2300 uur kunnen vermaken op het IOC.⁷

Het restaurant annex recreatiegebouw (gebouw 140) biedt verschillende faciliteiten waaronder een bar (tot 2215 uur), een filmzaal (elke avond film), een leeszaal en een sportzaal (programma op vaste tijden). Na sluiting van de bar worden de cursisten geacht zich richting slaapgebouw te verplaatsen en tussen 2300 uur en 0700 uur worden ze geacht op hun kamer te verblijven.⁸

Om 2400 uur vertrekken de twee leerlingbegeleiders en dragen zij de zorg voor de leerlingen over aan een zogeheten (tijdelijke) nachtslaper. Deze 'waakt' gedurende de nachtelijke uren over de cursisten.

Noot 7 Afwezigheid na 2300 uur alleen in overleg met de decaan.
Noot 8 Mits opgenomen in een contract, kan dit verplicht worden.

Probleem daarbij is dat bij overdracht van de leerlingbegeleiders aan de nachtslaper niet duidelijk is of iedereen aanwezig is (geen registratiecontrole of kamercontrole).

Formele definitie

Gezien de formele definitie van 'vervangend ouderschap' kan er geen sprake van zijn dat het IOC voorziet in enigerlei vorm van 'vervangend ouderschap'. Het gebruik van deze term kan daarom bij ouders en leerlingen een verkeerde indruk wekken van de activiteiten van de school. Wat belangrijker is, is dat dit in geval van incidenten kan leiden tot administratieve en juridische problemen met betrekking tot de verdeling van de verantwoordelijkheden en daarmee de aansprakelijkheid. Het moge bovendien duidelijk zijn dat dergelijke incidenten, en de afhandeling daarvan, ten koste kunnen gaan van het imago van het IOC.

De rechtspositie van een minderjarige wordt bepaald door twee uitgangspunten:

- elke minderjarige staat onder gezag van een ander; dit is een meerderjarig natuurlijk persoon of een rechtspersoon die hem in en buiten rechte vertegenwoordigt;
- elke minderjarige is in beginsel onbekwaam zelfstandig rechtshandelingen te verrichten, dat wil zeggen behoudens toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger.

In gevallen van ernstige bedreiging van de ontwikkelings- en opgroeikansen van een jeugdige tot 18 jaar kan de rechter op verzoek van het Bureau Jeugdzorg en na onderzoek/advies door de Raad voor de Kinderbescherming het gezag over de jeugdigen (gedeeltelijk of volledig) overdragen aan een voogdij-instelling. Ook in geval van overlijden van een of beide ouders wordt de voogdij opnieuw geregeld.

Alleen in deze situaties (wijziging voogdij) kan gesproken worden over vervangend of aanvullend ouderschap. Bij de (gezins)voogd liggen vervolgens ook de verantwoordelijkheden voor de opvoeding van de jeugdige. De (gezins)voogd is hiervoor aansprakelijk. Hier is dus in de situatie van het IOC geen sprake van: het IOC heeft geen wettelijke bevoegdheid tot het voeren van het ouderlijk gezag over de cursisten onder de 18 jaar en de interne cursisten ouder dan 18 jaar zijn bekwaam om zelfstandig rechtshandelingen te plegen en daarvoor kan het IOC geen (wettelijke) verantwoordelijkheid dragen.

Uitwerking vereist

Een duidelijke uitwerking van verantwoordelijkheden is gewenst, maar de vraag is tot hoever te gaan. Het komt voor dat een internaat in dit verband omschrijft *"een zodanige bijdrage te leveren dat de kinderen straks als zelfstandige jonge mensen de maatschappij ingaan, waarbij goede studieresultaten belangrijk zijn maar ook met name teamgeest, vriendschap en een gezonde geest in een gezond lichaam"*.

De interne leerlingen van het IOC zijn evenwel maar voor 3 à 4 dagen en nachten per week te gast bij het IOC en gaan wekelijks naar huis. De rol van het IOC in de opvoeding is daardoor beperkt. Daarbij komt dat begrippen als opvoeding en opvoedingskwaliteit moeilijk vallen te bekaderen en te meten. Dat neemt niet weg dat ook dit deel van het SBW-product zo duidelijk mogelijk op schrift zal moeten worden gesteld.

Beveiliging

Gedurende de dag is bij de poort een beveiligingsbeambte aanwezig, behalve wanneer aanverwante activiteiten moeten worden uitgevoerd, zoals het openen van de achterpoort, een afsluitronde of het afhandelen van een incident. Als de beveiligingsbeambte afwezig is, staan de slagbomen open. Op die momenten kan iedereen ongehinderd het terrein op en af. Vanuit het oogpunt van veiligheid en gastheerschap is dat niet acceptabel: ongewenste personen kunnen het terrein op, gasten komen binnen zonder dat ze instructies krijgen, leerlingen voor wie het IOC verantwoordelijkheid neemt kunnen zonder controle het terrein verlaten, etc. Daar komt bij dat het in geval van een incident totaal onmogelijk is om te zeggen wie zich op het terrein bevindt, wat bij permanente bezetting van de poort tenminste bij benadering mogelijk is.

Om 23:00 uur wordt de grote schuifpoort gesloten en is de bewaking bereikbaar via de telefoon in het wachthuis of, als hij op ronde is, via de mobiele telefoon (doorgeschakeld). Er is geen aparte voetgangerssluis bij de poort zodat iedereen die na 23:00 uur het terrein op of af wil via de poort, contact dient te zoeken met de beveiligingsbeambte.

Nadat omstreeks 24:00 uur de twee leerlingbegeleiders zijn vertrokken bevindt zich in het internaatdeel van het IOC ook nog de zogeheten 'nachtslaper'. Deze zorgt 's nachts voor de veiligheid en het welzijn van de leerlingen in, en eventueel direct rond de internaatgebouwen. In bijzondere gevallen kan hij de hulp van de beveiligingsbeambte invoeren.

Samen zijn deze twee functionarissen dus verantwoordelijk voor de veiligheid op het IOC-complex. Dat is bij 200 tot 300 cursisten, verdeeld over drie gebouwen, plus nog eens het hotel met zijn gasten, absoluut te weinig om bij een incident van enige omvang, snel en effectief te kunnen optreden. Het beveiligingsplan voor de nachtelijke uren zal derhalve geheel moeten worden herzien!

3.4 Risico's voor de gebruiker

In een workshop met medewerkers van het IOC is gekeken welke risico's de verschillende gebruikers lopen. Voor beide type gebruikers geven wij hieronder de belangrijkste risico's aan zoals deze in de workshop zijn beschreven.

3.4.1 Bezoekers (voorlichtingscentrum, museum, open dagen en overig)

risico's voor de gebruiker	risico's door de gebruiker
verdwalen (binnen en buiten)	agressie en irritatie
schade en/of diefstal	schade en/of diefstal
verkeersongeval	negeren verkeersregels
onbekend met huisregels (daardoor veroorzaker risico's voor zichzelf)	onbekend met huisregels (daardoor veroorzaker risico's voor anderen)
onwel worden	incorrect parkeren
diverse ongevallen binnen en buiten (struikelen, van de trap vallen, uitglijden, etc.)	vandalisme e.d.
ongeval bij bouwput	
ongeval buiten (afhankelijk van aard bezoek en activiteit)	
onbekendheid met protocollen bij calamiteiten	

3.4.2 Cursist (SOMA-, BBL- en BOL-leerlingen)

risico's voor de gebruiker	risico's door de gebruiker
verdwalen	buiten gemarkeerde routes komen
parkeergelegenheid (auto en fiets)	incorrect parkeren
diefstal en/of schade	diefstal en/of schade
registratie aan- en/of aanwezigheid	verzuim
brand	brand (door roken, bakken en/of braden)
diverse ongevallen binnen en buiten (struikelen, van de trap vallen, uitglijden, etc.)	vandalisme
vervuiling/hygiëne	vervuiling/hygiëne
onbekendheid met gedragsregels	onbekendheid met gedragsregels
onbekendheid met protocollen bij calamiteiten	ongewenst gedrag

3.5 Totaal risicobeeld

In de workshop zijn de risico's voor alle gebruikers (12 subtypen) in beeld gebracht, hetgeen heeft geresulteerd in een totaal van 15 risico's. De meeste daarvan zijn in de voorgaande paragraaf genoemd maar om een beeld te krijgen van het totaal en de prioriteit die deze risico's hebben gekregen⁹, bieden wij hier een totaal risicobeeld.

- 1 **instructies** (44 punten): doorverwijzen, zaken doorgeven, bereikbaarheid of vervanging, wie is de gastheer
- 2 **veiligheidsprotocol** (43 punten): kennen en onderschrijven
- 3 **verdwalen** (42 punten): geen duidelijke routing en bewegwijzering (op terrein en in gebouwen)

Noot 9 De 5 deelnemers aan de workshop hebben elk 10 cijfers mogen uitdelen (1 t/m 10). In totaal zijn dus 275 punten vergeven over deze 15 risico's.

Veiligheid en gastvrijheid op het IOC Harderwijk

- 4 **registratie** (32 punten): registeren, verzuimcontrole, klanten kennen dan wel laten legitimeren, weten wie er op het terrein aanwezig is
- 5 **gedragsregels** (23 punten): ongewenst gedrag (waaronder roken), ontbreken uniforme regels
- 6 **ongeval en afhandeling** (18 punten): diverse ongevallen (trap, glad, museum, hotel, bouwput, etc.) en hoe te handelen daarna
- 7 **vervuiling** (17 punten): properheid en hygiëne woongebouwen en opleidingsgebouwen
- 8 **onbekendheid van staf met details IOC** (15 punten): wie-wat-waar vragen en vragen over verantwoordelijkheden
- 9 **misbruik faciliteiten** (14 punten): ongewenste toegang tot en gebruik van gebouwen en faciliteiten (b.v. copier)
- 10 **verkeer** (11 punten): het zich niet houden aan de verkeersregels in het algemeen en gevaarlijk verkeersgedrag in het bijzonder
- 11 **vandalisme** (9 punten): schade als gevolg van vernieling (gebouw en ander materieel)
- 12 **parkeren** (4 punten): onduidelijkheid over parkeren, misbruik van parkeerplaatsen (verworven rechten) en schade aan auto op parkeerplaats
- 13 **agressie** (2 punten): als gevolg van irritatie
- 14 **diefstal** (1 punt): verschillende gelegenheden, daders en slachtoffers
- 15 **brand** (0 punten)

Daarmee is het risicobeeld echter niet compleet. Op basis van onze eigen kennis en ervaring, noemen wij in bijlage 2 nog enkele risico's (en mogelijke maatregelen) die hier ontbreken.

4 Veiligheidsscenario

4.1 Inleiding

Zoals in de inleiding is aangegeven, zal het niet mogelijk zijn om alle risico's te voorkomen, te beperken of op te lossen. Er dienen keuzes gemaakt te worden, niet alleen in wat wel of niet wordt aangepakt maar ook in welke maatregelen gekozen worden hoeveel middelen daarvoor beschikbaar zijn.

In dit hoofdstuk geven wij achtereenvolgens aan met welke wet- en regelgeving het IOC rekening dient te houden (verplicht basisniveau) en wat het IOC daar naar ons idee aan zou kunnen toevoegen (veiligheidsscenario) in de vorm van oplossingsrichtingen. Waar mogelijk geven wij wat de keuzes zijn en wat daar de consequenties van zijn. Wij sluiten af met een overzicht van onderwerpen die nog open staan.

4.2 Verplicht basisniveau

Het verplicht basisniveau op basis van wet- en regelgeving is allereerst vastgelegd in de Woningwet, het Bouwbesluit, de Regeling Bouwbesluit, de Model Bouwverordening ('Gebruiksvergunning'), de Arbowet samen met de gebouwgebonden arbo-verplichtingen zoals bijvoorbeeld vastgelegd in het Arbobesluit (hoofdstuk 3 : Inrichting Arbeidsplaatsen). Concreet betekent dit dat het gehele IOC-terrein, dus zowel gebouwen als buiten, valt onder de definitie arbeidsplaats en daarmee onder bovengenoemde wet- en regelgeving.

Voorts zijn in relatie tot veiligheid en beveiliging van belang de Wet Particuliere Beveiligingsbedrijven en Recherchebureau's, de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet op de Identificatieplicht. In bijlage 3 is het voorgaande meer in detail aangegeven.

4.3 Aanvullende maatregelen

Aanvullend op het verplichte basisniveau adviseren wij het IOC om een aantal aanvullende maatregelen te treffen. Deze zijn onder te verdelen in algemene maatregelen en specifieke maatregelen.

4.3.1 Algemeen

Poort

Zoals al eerder aangegeven, achten wij het niet acceptabel dat er momenten zijn waarop er geen controle is bij de poort en iedereen het terrein op en af kan. Overdag is dit het geval als de achterpoort geopend moet worden of de beveiligingsbeambte om andere redenen van zijn plek af is. 's Avonds als er sluitrondes gelopen moeten worden en er verder nauwelijks toezicht aanwezig is, is het echter een groter probleem.

Veiligheid en gastvrijheid op het IOC Harderwijk

Overdag zou het problemen enigszins ondervangen kunnen worden door de centrale receptie de mogelijkheid te bieden om op afstand de poort te bedienen. Dat vereist dan wel beeld- en spraakcontact met de poort vanuit de receptie. Om de problemen 's avonds en 's nachts op te lossen zijn meerdere oplossingen mogelijk.

De eerste optie is om in plaats van één beveiligingsbeambte er twee in te huren. Nummer twee kan dan in een ambulante rol op het terrein diverse werkzaamheden vervullen (achterpoort, controlerondes, aanspreken op gedrag, e.d.) en in geval van calamiteiten hoeft de man bij de poort niet van zijn plek. Het nadeel hiervan zijn de aanvullende personele kosten die dit met zich meebrengt.¹⁰

De tweede optie zou zijn om de poort 's avonds eerder te sluiten. De consequentie hiervan is dat als personen het terrein op of af willen, zij de beveiligingsbeambte moeten bellen. Het nadeel hiervan is irritatie als men lang moet wachten met als risico dat men op andere manieren het terrein op of af gaat.

De derde optie is om de beveiligingscapaciteit gedurende specifieke perioden uit te breiden of afspraken te maken over specifieke werkzaamheden. Vooral 's avonds en 's nachts is de bezetting op het IOC minimaal is (respectievelijk 2 leerlingbegeleiders of 1 nachtslaper). Voor de sluit- en controlerondes zouden afspraken gemaakt kunnen worden met het bedrijf dat ook de bezetting aan de poort regelt. Bijvoorbeeld dat er in bepaalde periodes iemand extra komt voor de sluit- en controlerondes. Het probleem hierbij is dat het per dag kan verschillen op welk moment een sluitronde kan worden gelopen.

Een andere optie is om deel te nemen aan een collectief beveiligingscontract en zodoende 'verzekerd te zijn' van enkele controlerondes en back-up bij calamiteiten. Het nadeel van deze constructie is dat het in een slecht geval te lang kan duren voor de back-up arriveert.

Een vierde mogelijkheid is het creëren van een voetgangerspoort en een scooter/fiets-poort. Met een persoonsgebonden pas zou die bediend kunnen worden en middels een camera kunnen beelden gemaakt worden van degene die er gebruik van maakt (ter controle achteraf). Zou de poort helemaal 'zelfstandig' moeten functioneren dan zou ook een voertuigsluis nodig zijn. Behalve dat de kosten van deze voorzieningen hoog zijn (met name de voertuigsluis), vormt de controle op inzittenden van auto's (aantal en identiteit) een probleem.

Los van de bezetting, verdient ook de situatie tijdens drukke momenten de aandacht. Zoals het nu is, worden de bezoekers vaak doorverwezen naar de receptie (gebouw 10). Als het druk is, is er immers onvoldoende tijd om de bezoeker in te schrijven of uitgebreide instructies mee te geven. Zeker niet als er zich een file begint te vormen. Ter voorkoming hiervan zou overwogen kunnen worden om de entree voor auto's te verbreden zodat mensen die een pasje hebben door kunnen rijden (pasje bedient hefboom). Op die manier is er meer tijd voor registratie en instructie aan de poort. Dat is niet alleen klantvriendelijker voor iemand die de eerste keer op het IOC komt maar zorgt tevens voor een goed begin van de reis.

Noot 10 Er zijn geen wetmatigheden wat betreft het aantal beveiligingsbeambten op het aantal personen op een complex. Afhankelijk van het takenpakket van de beambte, de aard van de locatie en de mensen die er verblijven en datgene wat de opdrachtgever zelf doet aan veiligheid, kan een beveiligingsbedrijf bij benadering een indicatie geven. Gezien de huidige situatie is 1 man (die regelmatig weggaat) bij de poort in ieder geval onvoldoende.

Tot slot kan men zich nog afvragen of het verstandig is om de beveiligingstaken in eigen hand te houden of deze in te huren. Aan beide keuzes zijn voor en nadelen verbonden. In bijlage 4 hebben wij een aantal uitspraken toegevoegd uit een kwalitatief onderzoek onder een twintigtal industriële gebruikers van bewaking en beveiliging.¹¹ Deze kunnen behulpzaam zijn bij het maken van een afweging. Het is in ieder geval van belang om te kijken naar de regionale dekking die een beveiligingsbedrijf kan bieden aangezien dat iets zegt over eventuele back-up bij incidenten.

Centrale receptie

De receptie in gebouw 10 vervult nu geen duidelijke centrale functie terwijl het daar wel de uitgelezen plek voor is. In onze visie zou de receptie van gebouw 10 de plek moeten worden waar:

- bezoekers naar toe kunnen voor meer informatie;
- het overzicht van alle bezoekers wordt bijgehouden (opgave via een beperkt aantal decentrale recepties);¹²
- een overzicht van locaties wordt bijgehouden (idem);
- incidentele bezoekers worden opgevangen en opgehaald;
- camerabeelden kunnen worden uitgelezen (inclusief beelden van de poort);
- de slagbomen bij de poort kunnen worden bediend (en zo mogelijk de toegang tot de achterpoort);¹³
- brand- en inbraak meldingen ook binnenkomen.¹⁴

Dit vereist dat de centrale receptie als zodanig beter herkenbaar wordt (van buiten) en een vaste bezetting krijgt die dergelijke taken van vervullen. Verder dient de inrichting van de hal zodanig gewijzigd te worden dat het bezoekers qua routing verplicht dicht langs de balie te gaan. Los van de centrale receptie dienen er in ieder geval receptiefuncties vervuld te worden bij het IVC en het SOMA.

Feitelijk zou je per bezoekerstype de reis en de behandeling willen definiëren. Daarbij geldt voor mensen die voor het eerst op het IOC komen en die niet deelnemen aan een groepsactiviteit (bezoek voorlichtingscentrum, museum of open dag) dat die, tenzij daar een goede reden voor is, altijd bij de centrale receptie langs gaan.

Mensen die een uitnodiging toegestuurd krijgen, zou uitdrukkelijk gevraagd moeten worden om de uitnodiging mee te nemen als ze op bezoek komen. De uitnodiging zou vergezeld moeten gaan van een duidelijk kaartje met daarop aangegeven de centrale receptie en de parkeerplaats. Aan de ommezijde van het kaartje zouden bijvoorbeeld de gedragsregels passen (zie ook verder in deze paragraaf onder het kopje 'Veiligheids promotie'). Tot slot zou per type bezoeker een ander soort/kleur badge uitgereikt kunnen worden, die de status van de bezoeker en diens 'privileges' aangeeft.¹⁵

Noot 11 Bron: P.van Soomeren en H.Stienstra, 'Beveiliging van gebouwen' deel 5: 'Bedrijfsgebouwen en terreinen', hoofdstuk 4, Stichting Bouwresearch (SBR) te Rotterdam.

Noot 12 Dit overzicht dient on-line toegankelijk te zijn voor de beveiligingsbeambte aan de poort. Officieel is het IOC op basis van de Arboret verplicht om bij te houden wie op het terrein aanwezig is maar in de praktijk is dit alleen bij benadering mogelijk. Dat neemt echter niet weg dat het IOC haar best moet doen om dit bij te houden en daar hoort controle aan de poort bij.

Noot 13 Bij afwezigheid van de beambte bij de poort.

Noot 14 De centrale voor brand en inbraak bevindt zich in het poortgebouw. Als de beambte buiten of onderweg is, kan de receptie als back-up fungeren.

Noot 15 Iemand die bijvoorbeeld voor een museumbezoek op het IOC komt, hoeft in principe maar naar één locatie (het museum) en behoort (uiterlijk) aan het eind van de dag het terrein te hebben

Controle van de controle ronde

Als er controle rondes worden uitgevoerd door de beveiligingsbeambte dan moet dit ook controleerbaar zijn. Dit kan door middels van een systeem van inlogplekken verspreid over het terrein (en niet alleen bij de voordeur van een gebouw maar ook in het gebouw) waar de beveiligingsbeambte op moet inloggen.

Het is in ieder geval wenselijk dat de beveiligingsbeambte zich elk uur meldt bij de eigen meldkamer of de PAC (particuliere alarmcentrale) om te voorkomen dat deze tijdens een ronde of in het wachtgebouw onwel wordt en niemand daarvan iets merkt.

Dit systeem zou ondersteund kunnen worden door bewegingsdetectoren op het terrein. Dat zou bovendien de beveiligingsbeambte kunnen ondersteunen bij de controle van bewegingen op het terrein.

Cameratoezicht

Op dit moment heeft de beveiligingsbeambte bij de poort een monitor met daarop de entree van het hotel. Wij stellen voor om daar in ieder geval beelden van de centrale receptie aan toe te voegen (dat moet de draaischijf van het IOC worden), beelden van de poort zelf en zo mogelijk (mits de toegang van afstand bedienbaar is) beelden van de achterpoort. Afhankelijk van de beschikbare middelen zouden daar nog beelden uit het recreatiegebouw en van de ingang van de logiesgebouwen aan toegevoegd kunnen worden.

Algemene gedragsregels

Het verdient aanbeveling Algemene Gedragsregels in een wat strak (juridisch) kader op te stellen. In de Algemene Voorwaarden zou er - voorzover van toepassing ('zich op het IOC-terrein bevindend') - naar verwezen kunnen worden.

Als praktisch hanteerbare uitwerking en in aanvulling op die Algemene Gedragsregels kunnen naar gebruiksdoel sub-gedragsregels worden opgesteld. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van het nu gebruikte *'Veiligheidsprotocol activiteiten, evenementen, promoties en excursies op het IOC van SBW'*. Maar dat kan ook in de *'Voorwaarden onderwijsovereenkomst SOMA'* of de huurovereenkomst voor een kamer worden opgenomen. In de beoogde sub-gedragsregels dient daartoe in de inleiding te worden toegevoegd dat de Algemene Gedragsregels van toepassing zijn, waarna die inleiding wordt aangevuld met specifieke gedragsregels naar gebruiksdoel (de verschillende soorten gebruikers/bezoekers). Eventueel kunnen daarin ook sancties worden opgenomen (boetes, schorsing, verwijdering, etc.).

verlaten. Aan diens badge zou voor IOC personeel te zien moeten zijn dat het museumbezoeker is en dat die niks te zoeken heeft in gebouw 120.

Veiligheidspromotie

De eerste kennismaking met 'gewenste veiligheid en gedrag op het IOC-complex' is essentieel en dat is bij het verzenden van uitnodigingen en/of het zich melden aan de poort. Uit de gedragsregels zou een tiental basisregels kunnen worden opgesteld. Deze zouden aan de poort of bij de receptie kunnen worden verstrekt in de vorm van bijvoorbeeld een kaartje in creditcard-formaat, met 10 gedragsregels aan de ene kant en aan de andere kant de verwijzing naar bijvoorbeeld de plattegronden op het terrein, de BHV-palen en belangrijke telefoonnummers. Die basisregels zouden ook onderdeel van een campagne voor veiligheid en gedrag kunnen zijn. Daarbij zou overwogen kunnen worden een 'Infra-ventje' te introduceren, dat (zoals ooit het 'brand-preventje met de 3 'O'-s) in die rol bij voortdurende aandacht vraagt voor een beter gedrag. Dit ventje zou in een aantal gevallen mogelijk ook onderdeel kunnen zijn van aanverwante lesprogramma's.

Bewegwijzering, verkeer en parkeren

Dit is in principe één samenhangend onderwerp waarbij in ieder geval aandacht geschonken dient te worden aan toelaatbare loopafstanden. Er kan voor worden gekozen om eisen te formuleren, een grove uitwerking neer te leggen en dan een deskundige in te schakelen. Het alternatief is om het zelf te doen maar de complexiteit van deze materie is groter dan op het eerste oog lijkt.

Verantwoordelijkheden

Het IOC moet toe naar een zakelijker relatie met beide type gebruikers¹⁶. Enerzijds dient het IOC in haar algemene voorwaarden aan te geven waar zij voor staat, wat van haar verwacht mag worden en hoe de relatie met de klant is uitgewerkt (verwijzing naar huurcontract, gedragsregels, veiligheidsprotocol e.d.) en anderzijds dient het IOC duidelijk richting de klant te communiceren dat deze gehouden zal worden aan deze algemene voorwaarden. De klant moet duidelijk zijn wat van hem of haar wordt verwacht (eigen verantwoordelijkheid) en dat geldt in het bijzonder voor de interne cursisten (zie ook paragraaf 4.3.2).

Organisatorische randvoorwaarden

De grootste problemen op het IOC waren volgens de deelnemers aan de workshop dan de staf van het IOC slecht is in het geven van **instructies** (klanten goed doorverwijzen, zaken doorgeven, zorgen voor bereikbaarheid of vervanging, bekendmaken wie de gastheer is) en onbekendheid met het **veiligheidsprotocol** (kennen en onderschrijven). Bij het eerste punt hoort tevens **onbekendheid van staf met details IOC** (geen antwoord weten op wie-wat-waar vragen en vragen over verantwoordelijkheden). Enerzijds dus een gebrek aan kennis en anderzijds een gebrek aan communicatie.

Noot 16 Zie als voorbeeld van algemene voorwaarden en uitwerking daarvan voor interne cursisten het campusmodel in Dronten van de Christelijk Agrarische Hogeschool.

In algemene zin dient al het IOC-personeel (inclusief huurder en externe examinatoren en opleiders) zich betrokken te voelen bij het IOC en een zekere focus op de klant hebben. Het welzijn van de klant – en daarmee het voortbestaan van het IOC – is ieders verantwoordelijkheid.

4.3.2 Specifieke maatregelen voor interne cursisten

Verantwoordelijkheden leerlingbegeleiding en beveiliging

Ten aanzien van de verantwoordelijkheid voor de interne cursisten kan gesteld worden dat de opleider verantwoordelijk is voor de leerlingen tussen 0730 uur en 1900 uur. Daarna vallen de cursisten onder verantwoordelijkheid van het facilitair bedrijf van het IOC, in casu de leerlingbegeleiding.

Het recreatiegebouw en bijbehorend recreatieaanbod en de slaapgebouwen zijn van het facilitair bedrijf. De cursisten zijn de gebruikers en tussen eigenaar en gebruiker is een overeenkomst gesloten. De leerlingbegeleider heeft als verlengstuk van het facilitair bedrijf daarom een duale rol: enerzijds (onder andere) toezicht op de leerling tussen 1900 en 0730 uur en anderzijds de zorg voor het eigendom het IOC.

Echter ook de beveiligingsbeambte heeft een verantwoordelijkheid voor het eigendom van het IOC. Dat kan resulteren in een spanningsveld tussen de leerlingbegeleider en de beveiligingsbeambte: wanneer is iets een taak voor de een en wanneer voor de ander? Ons advies zou zijn om de leerlingbegeleider verantwoordelijk te maken voor de leerling en diens gedrag en de beveiligingsbeambte te beschouwen als degene die ingeschakeld wordt bij calamiteiten en die een leerling de toegang tot het IOC weigert of een leerling (fysiek) van het IOC verwijdert.¹⁷

Gezien deze scheiding van verantwoordelijkheden, kan het niet zo zijn dat er een gat zit in het toezicht van leerlingbegeleiding op de cursisten. Op hoogtij dagen overnachten er bijna 300 cursisten op het IOC en dat kan niet alleen de verantwoordelijkheid zijn van de man bij de poort. Weliswaar is dit gat tijdelijk ingevuld door een uitzendkracht (nachtslaper) maar het behoort gevuld te worden door de leerlingbegeleiding of door iemand met een duidelijk profiel.

Vervangende ouderrol

Het is duidelijk dat de activiteiten van het IOC niet onder de noemer 'vervangend ouderschap' kunnen vallen. Dit is een begrip dat voorbehouden is aan bijvoorbeeld de pleegzorg. Het dringende advies is om een andere term te gebruiken voor deze activiteiten. Het kan benoemd worden als een soort van '*zeer uitgebreide buitenschoolse opvang*' waarvoor ouders extra betalen waarbij het feitelijk om '24-uurs opvang' gaat.

Noot 17 Een extra reden voor deze scheiding van taken is het opleidingsniveau van een beveiligingsbeambte en diens relatie met het IOC (eigen personeel of ingehuurd). Vooral bij ingehuurd personeel zal het opleidingsniveau doorgaans laag zijn waardoor je het takenpakket niet te ingewikkeld wilt maken. Gezien de (tijdelijke) contractsituatie is er verder nauwelijks een (wederzijdse) basis om een (vertrouwens-)relatie met de leerlingen op te bouwen.

Veiligheid en gastvrijheid op het IOC Harderwijk

Hoe het IOC vervolgens de leerlingbegeleiding wil invullen is een tweede en daar passen verschillende profielen bij. Is er alleen sprake van toezicht dan kan volstaan worden met een beperkt profiel. Wordt er gekozen voor een rol zoals een groepsleider in de kinderopvang dan zijn pedagogische vaardigheden vereist. Zoals het nu is, is er sprake van begeleiding, verzorging en opvoeding en dat past bij een breder profiel.

Zolang de term vervangend ouderschap maar verdwijnt. Je kunt wel zeggen dat er buiten schooluren toezicht en begeleiding is en er 24 uur per dag iemand aanspreekbaar en aanwezig is voor de leerlingen maar die personen nemen niet de opvoedingstaak van de ouders over.

In de uitwerking van de rol van de leerlingbegeleiding verdient verder de relatie met de ouders en de school wel de aandacht. Als de leerlingbegeleider een soort vertrouwenspersoon is, naar wie stapt hij of zij dan als een leerling problemen heeft: naar de ouders of naar de school?

Wat het profiel en de rol van de leerlingbegeleiding ook moge zijn, in een verblijfscontract/overeenkomst zullen afspraken gemaakt moeten worden tussen de school en de leerlingen en/of ouders (afhankelijk van de leeftijd). In zo'n contract verklaren de jongere en/of zijn of haar ouders zich akkoord met de huisregels en andere verplichtingen. Uit een dergelijk contract moet blijken wie verantwoordelijk is en welke sancties er zijn bij overtreding (zoals na 23 uur thuiskomen of het complex verlaten). Ook brengt een dergelijk contract voor de school duidelijkheid met zich mee over de verplichtingen waaraan men zelf moet voldoen (bijvoorbeeld altijd weten waar een leerling zich bevindt, dus registratie).

Vervolgens kan de kwestie van aansprakelijkheid en verzekering geregeld worden. Die zal - zoals in elk schoolverband - ingewikkeld zijn omdat er zoveel partijen bij betrokken kunnen zijn: leerling, ouders, school, medewerkers en derden. Voor de risicobeoordeling van de 'buitenschoolse opvang' zijn op schrift gesteld kader voor buitenschoolse opvang, op schrift gestelde onderwijsvoorwaarden, een begeleidingsplan, huisregels en veiligheidsmaatregelen dan ook noodzakelijk.

Bij verdere uitwerking van een dergelijk contract en huisregels zou een vergelijking kunnen worden gemaakt met bijvoorbeeld een schippersinternaat of een kamertrainingscentrum¹⁸ (zie bijlage 5 voor enkele verwijzingen). Aan het eind van het spectrum zijn er de justitiële jeugdinrichtingen als de Glenn Mills school waar 'probleemkinderen' heen gestuurd worden en dus strenge regels en afspraken gehandhaafd moeten worden.

Tot slot zal intern moeten worden vastgelegd '*hoe te handelen bij een incident*'. Daarbij dient nadrukkelijk op de instructies van verzekeraars te worden gewezen, zoals het niet aanvaarden van aansprakelijkheid, het niet doen van toezeggingen over mogelijke schadevergoeding, etc.

Noot 18 Kamertrainingscentra zijn een uitvloeisel van jeugdzorg, jongeren van 16 jaar en ouder kunnen na verblijf in een residentiële jeugdhulpverleningsinstelling als een soort overgang terecht in huizen waar ze een eigen kamer hebben, zelf moeten koken etc. Daar is een aantal uren per dag begeleiding en bovendien vallen die kinderen qua 'gezag' nog onder de jeugdhulpverleningsinstelling. Uiteraard gelden daar regels en afspraken die nageleefd en dus ook gecontroleerd moeten worden.

Verantwoordelijkheden bewoners

Zakelijk gezien hebben de SOMA-, BBL- en BOL-leerlingen een contract met het IOC. Op basis van dat contract hebben zij rechten maar zeker ook plichten en dat dient expliciet gemaakt te worden. Hiertoe dienen gedragsregels gedefinieerd te worden (zowel algemeen als ten aanzien van de accommodatiehuur) waarbij tevens duidelijk gemaakt dient te worden wat de consequenties zijn van het niet naleven van deze regels.

De bewoners dienen ook verantwoordelijkheid te dragen voor hun woonomgeving en voor hun medecursisten, hetgeen vastgelegd kan worden in hun contract of in het 'Handboek Onderwijs SOMA-college'. Denk daarbij niet alleen aan schoonmaak en corvee maar ook het betrekken van cursisten bij het opstellen van regels en het fungeren van cursisten als kameroude, gangoude of BHV-er.¹⁹

Samenleven en samen leven

Het over langere periode samen op één (vrij 'kale') kamer moeten leven van jongeren in een moeilijke leeftijd zal niet altijd van harte gaan. In principe kan men 24 uur per dag met elkaar opgescheept zitten en behalve dat dat ten koste gaat van de privacy kan het ook ongewenste gevolgen van groepsvorming met zich meebrengen.

Een overweging voor de toekomst zou dan ook kunnen zijn om over te gaan tot individuele of tweepersoons kamers in plaats van de nu gangbare 3-persoons kamers.

Aanwezigheidsregistratie

Overwogen zou kunnen worden om vaste gebruikers van het IOC (waaronder in ieder geval de staf van het IOC en de interne cursisten) een persoonsgebonden pasje te geven. Voor de cursisten zou een dergelijk pasje dienen voor toegang tot de eigen kamer en voor registratie of men op het terrein is of niet. Door bij aankomst en vertrek bij de poort of elders in- en uit te loggen, is een automatische registratie van aanwezigen mogelijk.

4.3.2 Specifieke maatregelen voor bezoekers

Zoals in paragraaf 3.2.2 is aangegeven, gaan niet alle evenementen via een centraal punt. Evenementen die door het SOMA worden georganiseerd onttrekken zich aan controle. Zowel vanuit een oogpunt van organisatie als vanuit een oogpunt van aansprakelijkheid is dat een ongewenste situatie die zo snel mogelijk opgelost dient te worden.

Noot 19 Gezien het grote aantal leerlingen en het beperkte toezicht 's avonds en 's nachts lijkt het onvermijdelijk dat een aantal leerlingen BHV-taken op zich nemen. Anders is het immers niet mogelijk om aan de Arboret te voldoen.

4.4 Openstaande punten

In de voorgaande paragrafen van dit hoofdstuk zijn vele onderwerpen de revue gepasseerd. Veiligheid en gastvrijheid omvat echter veel meer onderwerpen maar doordat onze opdracht zich heeft gericht op de risico's voor een klein deel van de gebruikers, is de opsomming noodgedwongen beperkt.

Voor de volledigheid noemen wij daarom hier de onderwerpen die naar ons idee nog aandacht behoeven als we het hebben over een totaalaanpak van veiligheid en gastvrijheid:

- incidentenregistratie
- sleutelbeheer-systeem
- lockers, safes en overige afsluitbare compartimenten (berging)
- technische (eventueel 'mensgebonden') toegangscontrole
- identificatie/ ID-kaarten
- registratiesysteem (aanwezigheid)
- inrichting / hulpmiddelen portiersloge en balie receptie
- hekwerken en poorten
- check op inbraakwerendheid gevelelementen (hang- en sluitwerk, glas)
- sociaal veilige verlichting (beleidsplan OV)
- documentenbeheersysteem (papier + digitaal)
- informatiebeveiliging
- profiel voor 'bewaker' aan de poort
- communicatiesysteem voor gasten (terrein + entree)
- 'crowd control' bij grote aantallen bezoekers
- brand- en inbraakbeveiligingssystemen
- systeemintegratie
- verzekeringen (gebouwen, inhoud, evenementen, aansprakelijkheid)

Bijlagen

Bijlage 1 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 en welzijn).	Beveiligingsproblemen worden in een vroeg stadium gesignaleerd. Alle afdelingen/funcities 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.

Bijlage 2 Risico-inventarisatie DSP-groep

A. Bezit

- 1 Bedrijfsmiddelen (gebouwen, inhoud, werkmaterieel)
- 2 Kennis en ervaring
- 3 Imago, rechten, plaats in de markt (relaties)
- 4 Overig (financieel)

B. Activiteiten

- 1 Exploitatie als 'hét kenniscentrum voor de GWW-sector' (algemeen)
- 2 Kennisoverdracht (theorie- en praktijkopleidingen)
- 3 Examens (theorie en praktijk)
- 4 Gastheerschap t.b.v. gebruikers SBW-locatie
(het streven naar comfort en veilig gevoel)
- 5 SBW-activiteiten buiten de SBW-locatie te Harderwijk

C. Risico's

- 1 Brand, blikseminslag (inductie), storm, wateroverlast
- 2 Inbraak, diefstal, insluiping, insluiting
- 3 Brandstichting, vernieling, vandalisme
- 4 Interne diefstal, 'lekkage', fraude
- 5 Ongevallen, letsel
- 6 Onveilig gevoel
- 7 Aansprakelijkheid
- 8 Bedrijfsschade (indirecte-), reconstructie
- 9 Imago-schade

D. Maatregelen

- 1 Voldoen aan de (minimum) wettelijke eisen
- 2 Aanvullende (preventieve-) maatregelen ('eigen verantwoordelijkheid')
- 3 Kwaliteitssystemen
- 4 Specifieke programma's (welzijn, gastheerschap, parkeerbeleid)
- 5 Handhaven en oefenen
- 6 Verzekeren (incl. verplichte maatregelen) en/of eigen risico

Bijlage 3 Verplicht basisniveau

Het onderstaande betreft relevante delen uit wet- en regelgeving ter verduidelijking van het verplichte basisniveau van veiligheid op het IOC-complex. Het gaat hier om delen uit Woningwet, Bouwbesluit, Regeling Bouwbesluit, Model Bouwverordening en de gebouwgebonden verplichtingen uit Arbowet en Arbobesluit.

■ Woningwet en Bouwbesluit

Woningwet

Hoofdstuk I , Artikel 1

1. Voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt verstaan onder:

c. **gebouw**: elk bouwwerk, dat een voor mensen toegankelijke overdekte geheel of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt,

Hoofdstuk II , Afdeling 1, Artikel 2

1. Bij of krachtens **algemene maatregel van bestuur** worden uit het oogpunt van veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energiezuinigheid en milieutechnische **voorschriften** gegeven omtrent het bouwen van woningen, woonketen, woonwagens en andere gebouwen. ('Bouwbesluit')

Hoofdstuk II, Afdeling 2, Artikel 8

1. De gemeenteraad stelt een **bouwverordening** vast, die uitsluitend de voorschriften, bedoeld in het tweede tot en met zesde lid, bevat.
2. De bouwverordening bevat voorschriften omtrent:
 - a. het **gebruik** van woningen, woonketen, woonwagens, andere gebouwen, bouwwerken, geen gebouwen zijnde, en standplaatsen, waaronder in elk geval zijn begrepen voorschriften met betrekking tot:
 - 4°. de **brandveiligheid**

Bouwbesluit ,

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen, Begripsbepalingen, Artikel 1.1

1. Voor de toepassing van de bij of krachtens dit besluit gegeven voorschriften wordt verstaan onder:

- **gebruiksfunctie**: de gedeelten van een of meer bouwwerken op een perceel of standplaats, die dezelfde gebruiksbestemming hebben en die tezamen een gebruikseenheid vormen;

Verder zijn van toepassing :

Hoofdstuk 2 Voorschriften uit het oogpunt van veiligheid

Hoofdstuk 3 Voorschriften uit het oogpunt van gezondheid

Hoofdstuk 4 Voorschriften uit het oogpunt van bruikbaarheid

Hoofdstuk 5 Voorschriften uit het oogpunt van energiezuinigheid

Hoofdstuk 6 Voorschriften uit het oogpunt van milieu

Regeling Bouwbesluit

Hoofdstuk 3 , Brandveiligheidsvoorschriften voor een te bouwen bouwwerk

Afdeling 3.1 Opvang- en doorstroomcapaciteit van een vluchtrappenhuis

Artikel 3.1

Een ruimte waardoor een rookvrije vluchtroute voert heeft afhankelijk van de oppervlakte van de daarop aangewezen ruimten en van de bezettingsgraadklasse van die ruimten een zodanige **opvang- en doorstroom-capaciteit** dat in geval van brand snel en veilig kan worden gevlucht. Daarbij kan rekening worden gehouden met gefaseerde ontruiming.

■ Model Bouwverordening

Model-bouwverordening

Hoofdstuk 6, Brandveilig gebruik

Paragraaf 1, Gebruiksvergunning

Artikel 6.1.1 Vergunning gebruik bouwwerk

1. Het is verboden zonder of in afwijking van een gebruiksvergunning van burgemeester en wethouders een bouwwerk in gebruik te hebben of te houden, waarin:
 - a meer dan vijftig personen tegelijk aanwezig zullen zijn, anders dan in een één- of meergezinshuis;
 - b bedrijfsmatig de stoffen zullen worden opgeslagen die in de Regeling Bouwbesluit 2003 zijn omschreven als brandbaar, brandbevorderend en bij brand gevaar opleverend;
 - c aan meer dan tien personen bedrijfsmatig of in het kader van verzorging nachtverblijf zal worden verschaft;
 - d aan meer dan tien kinderen jonger dan twaalf jaar, of aan meer dan tien lichamelijk en/of geestelijk gehandicapten dagverblijf zal worden verschaft.
2. Burgemeester en wethouders kunnen aan de gebruiksvergunning slechts voorwaarden verbinden in het belang van het voorkomen, beperken en bestrijden van **brand**, het beperken van brandgevaar en het voorkomen en beperken van ongevallen bij brand. Hieronder worden begrepen voorwaarden met betrekking tot:
 - stoffering en versiering;
 - uitgangen en vluchtwegen;
 - installaties;
 - standbouw, podia, kramen e.d.;
 - verbrandingsmotoren;
 - verbod voor open vuur en vuurwerk;
 - bewaking en controle;
 - ventilatie en werkzaamheden;
 - brandbare, brandbevorderende en bij brand gevaar opleverende stoffen;
 - opstellingsplannen;
 - afval;
 - doorlopend toezicht;
 - brandveiligheidsinstructie en ontruimingsplan uitgaande van de bestaande interne organisatie;
 - het maximaal toelaatbare aantal personen in een ruimte van een gebouw of in een gebouw met het oog op de brandveiligheid;
 - de plaats van, alsmede het aantal en het type draagbare blustoestellen en/of minihaspels;
 - vluchtwegaanduidingen.
3. Indien het belang waarvoor de vergunning is verleend dit vereist op grond van een verandering van de inzichten en/of verandering van de omstandigheden gelegen buiten het bouwwerk, opgetreden na het verlenen van de vergunning, kunnen burgemeester en wethouders aan de vergunning nieuwe voorwaarden verbinden en gestelde voorwaarden wijzigen of intrekken.

■ Arbowet en Arbobesluit

Arbowet, Hoofdstuk 1, **Definities** en toepassingsgebied

Artikel 1

- 3 g. **arbeidsplaats** : iedere plaats die in verband met het verrichten van arbeid wordt of pleegt te worden gebruikt;

Arbobesluit, Hoofdstuk 3, **Inrichting Arbeidsplaatsen**

Afdeling 1 Algemene voorschriften

§ 2 Algemene verplichtingen van de werkgever

• Artikel 3.1b **Gebruiksvoorschrift**

Een arbeidsplaats in een gebouw als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder c, van de Woningwet wordt slechts gebruikt indien het gebouw voldoet aan de bij of krachtens het **Bouwbesluit 2003** gegeven voorschriften met betrekking tot de van toepassing zijnde **gebruiksfunctie** in de zin van dat besluit.

- Artikel 3.2 Algemene vereisten
- Artikel 3.3 Stabiliteit en stevigheid
- Artikel 3.4 Elektrische installaties
- Artikel 3.5 Elektrotechnische, bedienings- en andere werkzaamheden aan of nabij een elektrische installatie

§ 3 Voorzieningen in noodsituaties

- Artikel 3.6 Vluchtwegen en nooduitgangen
- Artikel 3.7 Veilig gebruik van vluchtwegen en nooduitgangen
- Artikel 3.8 Brandmelding en brandbestrijding
- Artikel 3.9 Noodverlichting
- Artikel 3.10 Redden van drenkelingen

§ 4 Inrichtingseisen

- Artikel 3.11 Vloeren, muren en plafonds van arbeidsplaatsen
- Artikel 3.12 Ramen en bovenlichtvoorzieningen van de ruimten
- Artikel 3.13 Deuren, beweegbare hekken en andere doorgangen
- Artikel 3.14 Verbindingswegen
- Artikel 3.15 Markering gevaarlijke plaatsen
- Artikel 3.16 Voorkomen valgevaar
- Artikel 3.17 Voorkomen gevaar van bewegende voorwerpen
- Artikel 3.18 Specifieke maatregelen voor roltrappen, rolpaden en laadplatforms
- Artikel 3.19 Afmetingen en luchtvolume van ruimten; bewegingsruimte op de arbeidsplaats

§ 5 Ontspanningsruimten en andere voorzieningen

- Artikel 3.20 Ontspanningsruimten
- Artikel 3.21 Nachtverblijven
- Artikel 3.22 Kleedruimten
- Artikel 3.23 Wasgelegenheden en doucheruimten
- Artikel 3.24 Toiletten, urinoirs en wasbakken
- Artikel 3.25 Eerste-hulpkasten

Overige relevante wetgeving :

■ **Wet PBR**

Wet Particuliere Beveiligingsbedrijven en Recherchebureau's.
Manbewaking, PAC, beveiligingsinstallateurs, visitatie, etc.

■ **Wet Bescherming Persoonsgegevens**

Nieuwe privacy-wetgeving, EU Richtlijn nr.95/46/EG, College bescherming persoonsgegevens (CBP), etc.

■ **Wet op de Identificatieplicht**

Strategisch accoord 2002, wijziging Wet op de Identificatieplicht, etc.

Bijlage 4 Wel of niet uitbesteden van beveiligingsdiensten

Voordelen van zelf doen:

Klantvriendelijkheid van bewaking

"Wij hebben met zoveel in en uitgaande bezoekers te maken en vaak zijn dat klanten, dat wij geen bewakers moeten hebben die politieagentje spelen."

"De bewakers van externe firma's zijn zo star en rechtlijnig, bovendien hebben ze weinig kennis van de gang van zaken bij ons bedrijf."

Continuïteit van bewakingspersoneel

"De bewakers van externe firma's veranderen van maand tot maand. Iedere keer zie je weer een nieuw gezicht, dat dan weer helemaal opnieuw ingewerkt moet worden. Dat zou voor ons een groot bezwaar zijn."

Voordelen van uitbesteding:

Objectiviteit

"De externe bewaker heeft geen band met ons eigen personeel. Dat werkt veel preventiever."

"De externe bewaker is veel beter in staat om uit te zoeken wat er aan de hand is. Hij heeft geen last van bedrijfsblindheid."

Gemak

"Het scheelt enorm veel kopzorgen om te weten dat de zaak lekker voor je geregeld is. Dat is gewoon een prettig gevoel."

"Ik zou personeel moeten selecteren en werven, daarna opleidingen verzorgen. Naast de organisatie hiervan komen natuurlijk ook de kosten kijken voor salarissen en emolumenten."

Risico

"Als er wat zou gebeuren, moet ik er niet aan denken dat je eigen mensen gevaar lopen. Ik zou die verantwoordelijkheid voor mijn personeel niet durven nemen. Het is beter beveiliging over te laten aan speciaal opgeleide en deskundige mensen."

Deze citaten werden door de respondenten spontaan genoemd. Men moet deze meningen, gezien de onderzoeksopzet en het geringe aantal respondenten, zien als indicaties van de motieven die in de praktijk een rol kunnen spelen. In ieder geval blijkt dat voor het al dan niet uitbesteden van bewaking geen zwart/wit redeneringen gelden.

Of men nu als bedrijf de bewaking zelf in huis heeft of deze uitbesteedt aan een particuliere bewakingsdienst, het feit blijft dat er drie essentiële taken bestaan op beveiligingsgebied:

- (toegangs)controle;
- signaleren en/of waarschuwen;
- opvolgen.

Bijlage 5 Bijzondere buitenschoolse opvang

<http://www.fbg.nl/cat/926>

Een overzicht van internaten voor schippersjeugd en kermisexploitanten.

<http://www.schuttevaer.nl/2000/11/24uur.htm>

Over schippersinternaten die door het teruglopend aantal schipperskinderen hun capaciteit inzetten voor 24-uurs opvang van andere kinderen.

<http://www.sensis.nl>

Een woon- en dagcentrum in Breda gekoppeld aan een onderwijsvoorziening voor slechtziende en blinde kinderen. Biedt 24-uurs opvang met logeeropvang, weekendopvang, naschoolse opvang en activiteiten voor de vrije tijd.

<http://www.xs4all.nl/~advocare/folder80.htm>

Over begrippen als ouderlijk gezag, voogdij e.d.

<http://www.spdgeldersepoort.nl/folders/pleegzorg.htm>

Als het om deeltijd wonen gaat (denk aan weekendopvang) dan kunnen de ouders de zorg en de opvoeding van hun kind delen met de pleegouders. Er wordt dan gesproken over ondersteunend aanvullend ouderschap. Als het voltijd wonen in een pleeggezin betreft, kan dit van tijdelijke aard zijn, b.v. als een ouder ziek is en moet herstellen. Het kind gaat dan later weer naar zijn ouders.

Er zijn echter ook situaties waarbij een kind niet meer terug kan naar zijn ouders en dan blijft het wonen bij zijn pleegouders. Dan is er sprake van vervangend ouderschap.

Glenn Mills school

De Glenn Mills school is één van de bekendere justitiële jeugdinstellingen die er in Nederland zijn. In dergelijke instellingen gelden strenge regels en afspraken voor de echte probleemgevallen. In sommige gevallen is er sprake van vervangend ouderschap maar doorgaans is er sprake van een plaatsing op basis van een rechterlijke uitspraak. Uiteraard betreft het een extreem voorbeeld maar hoe deze instellingen omgaan met hun kinderen kan desalniettemin leerzaam zijn voor het IOC.