

Bijlage O Dossier Afspraken en Procedures

Inhoud

Inhoud	1
1. Richtlijn voor de uitvoering van de Beveiliging in de ochtend, avond en overdag	2
1.1 Het verrichten van een openingsronde.....	2
1.2 Het verrichten van een brand- en sluitronde.....	2
1.3 Het verrichten van een receptiedienst.....	2
1.4 Het verrichten van signaleringstaken.....	3
1.5 Het verrichten van bedrijfshulpverlening.....	3
1.6 Het verrichten van Extra werkzaamheden (werkzaamheden op afroep)	3
2. Richtlijn voor de uitvoering van Alarmopvolging buiten openingstijden.....	3
2.1 Het opvolgen van alarmmeldingen buiten openingstijden	3
2.2 Het verrichten van signaleringstaken.....	4
2.3 Het verrichten van bedrijfshulpverlening.....	4
3. Tijdstippen van de Beveiliging	5
4. Contactgegevens en openingstijden en Locaties en Contactpersonen	6

1. Richtlijn voor de uitvoering van de Beveiliging in de ochtend, avond en overdag

Het verrichten van een openingsronde, brand- en sluitronde, receptiedienst en bedrijfshulpverlening sluit aan bij het instructieboek op de Locaties en bestaat uit de volgende werkzaamheden:

1.1 Het verrichten van een openingsronde

- a. Het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie;
- b. Het verzorgen van een in- en externe openingsronde conform de instructies van de SVB;
- c. Het bedienen van de brand- en inbraakinstallatie;
- d. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van de SVB en het rapporteren hiervan in het logboek.

1.2 Het verrichten van een brand- en sluitronde

- a. Het na Kantoortijd (zie hoofdstuk 3 tijdstippen van de beveiliging) verzorgen van een laatste brand- en sluitronde nadat de laatste medewerker van de SVB en het schoonmaakpersoneel het Object heeft verlaten;
- b. De SVB moet door middel van een barcode-systeem kunnen controleren dat de sluitronde is gelopen;
- c. Het voorkomen van onnodig energieverbruik door het uitschakelen van onnodig ingeschakelde apparatuur. Dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties;
- d. Het signaleren van afwijkingen op de normale gang van zaken of status van het Object. Hieronder vallen onder meer calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord;
- e. Technische mankementen van bijvoorbeeld apparatuur en verlichting;
- f. Het signaleren en melden bij GWB van eventuele storende elementen voor de pandgebruikers, zoals slingerend afval, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen (zoals defecte plafonds, defecte bouwkundige elementen), et cetera.
- g. Het sluiten van alle openstaande ramen, lamellen/gordijnen (begane grond) en deuren;
- h. Het controleren en sluiten van door de medewerkers van de SVB gebruikte uitgangen;
- i. Het signaleren en melden bij GWB van eventuele gebreken in de aanwezige noodverlichting;
- j. Controle op goede bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen;
- k. Controle op de aanwezigheid van personen en het toezien op het vertrek van deze personen voor de afgesproken sluitingstijd;
- l. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van de SVB en het rapporteren hiervan in het logboek;
- m. Het inschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie en het afsluiten van het Object.

1.3 Het verrichten van een receptiedienst

- a. Het ontvangen van bezoekers;
- b. Het ondersteunen bij facilitaire taken, zoals in ontvangst nemen van binnenkomende en uitgaande post;
- c. Het corrigeren en aanspreken op afwijkend gedrag van bezoekers;
- d. Het op verzoek doorverwijzen van bezoekers naar desbetreffende medewerker voor wie het bezoek aanwezig is;
- e. Het bedienen van de slagbomen, verlichting en zonwering;
- f. Het op verzoek verstrekken van algemene inlichtingen;

- g. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot het Object, de fietsenstalling, parkeerterrein, et cetera;
- h. Het houden van toezicht op de in- en uitvoer van goederen;
- i. Het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, conform de instructies en het calamiteitenplan van de SVB;
- j. Het oplossen van interne alarmmeldingen, conform de instructies van de SVB;
- k. Het verlenen van assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het SVB Object;
- l. Het overdragen van eventuele bijzonderheden aan de receptionist(e);
- m. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van de SVB en het rapporteren hiervan in het logboek.
- n. Het ontvangen van overdracht van eventuele bijzonderheden van de receptionist(e);
- o. Het toezicht houden op goederen en personen die zich op en bij de Locatie bevinden;
- p. Het verrichten van handelingen op het beveiligingspaneel;
- q. Het doorverbinden van in- en externe gesprekken naar de medewerker of afdeling waarvoor het gesprek bestemd is;
- r. Het afhandelen van gesprekken indien niet kan worden doorverbonden met desbetreffende medewerker of afdeling.
- s. Het registreren van bezoekers en uitgifte toegangspassen;
- t. Het registreren en uitgeven van sleutels;
- u. Het actueel houden van de bij de receptiebalie aanwezige instructieboeken;
- v. Het actueel houden van gegevens van het toegangscontrolesysteem;
- w. Het uitvoeren van overige administratieve werkzaamheden;

1.4 Het verrichten van signaleringstaken

- a. Het signaleren van technische mankementen, zoals mankementen met betrekking tot apparatuur en verlichting;
- b. Het signaleren van storende elementen voor de pandgebruikers, zoals slingerend afval, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen (defecte plafonds, defecte bouwkundige elementen, et cetera);
- c. Het signaleren van overige omstandigheden en situaties die van invloed kunnen zijn op de Beveiliging.

1.5 Het verrichten van bedrijfshulpverlening

- a. Het verlenen van bedrijfshulpverlening en EHBO;
- b. Het fungeren als het middelpunt met betrekking tot communicatie tijdens incidenten;
- c. Het uitvoeren van het SVB veiligheids- en calamiteitenplan.

1.6 Het verrichten van Extra werkzaamheden (werkzaamheden op afroep)

In voorkomende gevallen kan de SVB extra diensten uitvragen. Dit kunnen extra diensten binnen het vaste rooster betreffen, maar ook extra diensten die niet tot de vaste functies behoren en deel uitmaken van opschaling of andere onvoorziene omstandigheden. Denk hierbij aan evenementen en extra vergaderingen.

2. Richtlijn voor de uitvoering van Alarmopvolging buiten openingstijden

2.1 Het opvolgen van alarmmeldingen buiten openingstijden

- a. Het binnen de responstijden opvolgen van alarmmeldingen vanuit de meldkamer en/of Contactpersoon op Locatie;
- b. Het arriveren bij het Object binnen de gestelde Responstijden;
- c. Het melden van arriveren bij het Object aan de meldkamer;

- d. Het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallaties;
- e. Het melden van alle calamiteiten, zoals storingen en/of onderhoud buiten Kantoortijden aan de storingsdienst van de SVB;
- f. Bij calamiteiten, storingen en/of onderhoud buiten Kantoortijden aanwezig blijven bij het Object tijdens de gehele duur van het oplossen hiervan;
- g. Het rapporteren van de Alarmopvolging, de responstijd en het herstel van de storing en/of onderhoud in het logboek na afronding;
- h. Het afmelden van de Alarmopvolging en het herstel van de storing en/of onderhoud aan de meldkamer na afronding;
- i. Het inschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie en het afsluiten van het Object.

2.2 Het verrichten van signaleringstaken

- a. Het signaleren van technische mankementen, zoals apparatuur en verlichting;
- b. Het signaleren van storende elementen voor de pandgebruikers, zoals slingerend afval, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen (defecte plafonds, defecte bouwkundige elementen, et cetera);
- c. Het signaleren van overige omstandigheden en situaties die van invloed kunnen zijn op de Beveiliging.

2.3 Het verrichten van bedrijfshulpverlening

- a. Het verlenen van bedrijfshulpverlening en EHBO;
- b. Het fungeren als het middelpunt met betrekking tot communicatie tijdens incidenten.

3. Tijdstippen van de Beveiliging

In het tabel hieronder wordt per Locatie het aantal uren en tijdstippen van de Beveiliging getoond. De Kantoortijden voor de medewerkers zijn van 07:00 uur tot 19:00 uur. Openingstijden klanten zijn 08:00 uur tot 17:00 uur.

Locaties	Beveiliging in de ochtenduren, overdag en avonduren inclusief het openen Locaties van maandag t/m vrijdag	Aantal in te zetten beveiligers	Aantal uren per dag
Amstelveen	06.00 – 09.00 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Breda	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Deventer	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Groningen	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Leiden	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Nijmegen	06.30 – 08.00 uur	1	1,5
	08.00 – 17.00 uur	2*	18
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Roermond	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Rotterdam	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3
Utrecht	06.00 – 09.00 uur	1	3
	17.00 – 21.00 uur	1	4
Utrecht DZW	06.00 – 20.00 uur	1	14
Zaandstad	06.30 – 09.30 uur	1	3
	17.00 – 20.00 uur	1	3

*Beveiliging op Locatie Nijmegen wordt overdag van 7.00 uur tot 18.00 uur door 2 beveiligers uitgevoerd.

4. Contactgegevens en openingstijden en Locaties en Contactpersonen

Locatie Amstelveen		Contactgegevens
Adres		Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen
Telefoonnummer algemeen		020 656 5656
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Amstelveen en de contactpersonen SVB locatie Amstelveen)		

Locatie Breda		Contactgegevens
Adres		Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda
Telefoonnummer algemeen		076 548 5000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Breda en de contactpersonen SVB locatie Breda)		

Locatie Deventer		Contactgegevens
Adres	Snipperlingsdijk 2 7417 BJ Deventer	
Telefoonnummer algemeen	0570 506 000	
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Deventer en de contactpersonen SVB locatie Deventer)		

Locatie Groningen		Contactgegevens
Adres	Cascadeplein 5 9726 AD Groningen	
Telefoonnummer algemeen	050 316 9000	
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer)		

(Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Groningen en de contactpersonen SVB locatie Groningen)	
---	--

Locatie Leiden	Contactgegevens
Adres	Stationsplein 1 2312 AJ Leiden
Telefoonnummer algemeen	071 512 9000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Leiden en de contactpersonen SVB locatie Leiden)	

Locatie Nijmegen	Contactgegevens
Adres	Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen
Telefoonnummer algemeen	024 343 1000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Nijmegen en de contactpersonen SVB locatie Nijmegen)	

Locatie Roermond	Contactgegevens
Adres	Laurentiusplein 8 6043 CS Roermond
Telefoonnummer algemeen	0475 36 8000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Roermond en de contactpersonen SVB locatie Roermond)	

Locatie Rotterdam	Contactgegevens
Adres	Posthumalaan 100 3072 AG Rotterdam
Telefoonnummer algemeen	010 417 4000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer)	

(Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Rotterdam en de contactpersonen SVB locatie Rotterdam)	
---	--

Locatie Utrecht	Contactgegevens
Adres	Graadt van Roggenweg 400 3531 AH Utrecht
Telefoonnummer algemeen	030 264 9000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Utrecht en de contactpersonen SVB locatie Utrecht)	

Locatie Utrecht DZW	Contactgegevens
Adres	Papendorpseweg 93 gebouw D 3528 BJ Utrecht
Telefoonnummer algemeen	030-264 8100
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Utrecht DZW en de contactpersonen SVB locatie Utrecht DZW)	

Locatie Zaanstad	Contactgegevens
Adres	Stationsstraat 112 1506 DK Zaandam
Telefoonnummer algemeen	075 655 1000
Contactpersonen (Naam, functie en mobielnummer) (Tijdens implementatie invoegen van de contactpersonen Opdrachtnemer voor de SVB locatie Zaanstad en de contactpersonen SVB locatie Zaanstad)	