



Fysieke beveiliging

**Klik of tik om
tekst in te
voeren.**

Datum:



Versiebeheer

Versie	Datum	Status	Korte beschrijving aanleiding / wijziging
0.4	31-10-2019	Concept	Review van Pamela Sedee en René Grootveld
0.5	18-11-2019	Concept	Review van Rick van Weersch
0.6	9-12-2019	Concept	Review van Pamela Sedee en René Grootveld
0.7	24-12-2019	Concept	Review van Ralph Tesselaar
0.8	10-1-2020	Concept	Review van Rick van Weersch
0.9	15-1-2020	Concept	Review van Emile Zwerink (Sodexo)

Opgesteld door :

Versiebeheer : Monique van Blerk

Gerelateerde documenten

Document	Versie	Datum
Technisch PvE	Definitief	

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV en [Klik of tik om tekst in te voeren..](#)

Instructiewijzigingen

Wijzigingen mogen uitsluitend aangebracht worden door UWV en [Klik of tik om tekst in te voeren..](#)



Formulier

Vul onderstaand formulier in. De antwoorden worden in het gehele document doorgevoerd.

Locatie

Klik of tik om tekst in te voeren.

Multiserviceleverancier

Kies een item.

Aandachtspunten openingsronde

Klik of tik om tekst in te voeren.

Aandachtspunten brand- en sluitronde

Voorbeeld:

Van 17:15 uur tot 18:15 uur loopt de securityhost een controleronde.

Hierbij let de securityhost op: ...

Voorbeeld 2:

De brand- en sluitronde dient op de volgende wijze uitgevoerd te worden:

Elke dag van 18:45 uur tot 19:15 uur.

De securityhost schakelt de verlichting van de 2e etage t/m 7e etage uit.

Let op de nooddeuren. De securityhost sluit alle toegangsdeuren af.

Om 19:25 uur, doet de securityhost de verlichting op de 1e etage uit middels het paneel in de beveiligingsloge.

De securityhost schakelt de monitoren, de radio van de klantzone en de radio in de beveiligingsloge uit.

Om 19:30 uur, schakelt de securityhost het alarm in middels de bekende code, waarna de securityhost het pand verlaat.]

Klik of tik om tekst in te voeren.

Gladheidbestrijding door

Klik of tik om tekst in te voeren.

Aandachtspunten postbehandeling

Klik of tik om tekst in te voeren.

Aandachtspunten verdachte poststukken

Klik of tik om tekst in te voeren.

Aantal parkeerplaatsen

Klik of tik om tekst in te voeren.

Aandachtspunten parkeerbeleid

Klik of tik om tekst in te voeren.

Lokale situatie m.b.t. leveranciers



Lokaal te beschrijven waarbij de volgende items beschreven dienen te worden:

- Rolcontainers;
- Post.NL;
- Aangetekende stukken;
- Koeriersdiensten, zowel binnen als buiten reguliere werktijden.

Plaats van de hoofschakelaar Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon bij stroomstoring Klik of tik om tekst in te voeren.

Gas

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon bij gaslekkage Klik of tik om tekst in te voeren.

Water

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon water(overlast)/lekkage Klik of tik om tekst in te voeren.

Klimaat

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon voor klimaatbeheersing Klik of tik om tekst in te voeren.

Glas

Contactpersoon bij glasbreuk Klik of tik om tekst in te voeren.

Piketnummer Facilitair Bedrijf Klik of tik om tekst in te voeren.

Indien de volgende informatie niet van toepassing is op de locatie, pas dan de tekst aan in het document vanaf hoofdstuk 5.

Aantal evacuatiestoelen Klik of tik om tekst in te voeren.

Deze (evacuatiestoelen) bevinden zich in de trappenhuizen

Aantal AED's Klik of tik om tekst in te voeren.

Locatie AED's Klik of tik om tekst in te voeren.

Aantal portofoons Klik of tik om tekst in te voeren.

Aantal piepers Klik of tik om tekst in te voeren.



Testdatum ontruimingsalarm op Klik of tik om tekst in te voeren. van de maand

Verzamelplaats (locatiespecifieke informatie)

[bijv. verzamelplaats etc. is lokaal in te vullen].

Contactpersoon liften Klik of tik om tekst in te voeren.

Telefoonnummer liften intern Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactpersoon liften buiten kantoortijd Klik of tik om tekst in te voeren.

Locatie(s) brandweerliften Klik of tik om tekst in te voeren.

Locatie Liftsleutel Klik of tik om tekst in te voeren.

Locatie sleutel brandweerliften Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactgegevens FM Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactgegevens Hoofd BHV Klik of tik om tekst in te voeren.

Contactgegevens communicatie Klik of tik om tekst in te voeren.



Inhoud

1	Houding en gedrag	10
1.1	Interne gezagsverhouding	10
1.2	Milieu	10
1.3	Geluidsopnamen bij UWV	10
1.3.1	Spelregels	10
1.4	Ronden	10
1.4.1	Algemeen	10
1.4.2	Openingsronde	11
1.4.3	Surveillanceronde	11
1.4.4	Brand- en sluitronde	12
1.5	Taken	12
1.5.1	Taken per dag	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.5.2	Taken per week	12
1.5.3	Taken per maand	12
1.5.4	Taken per kwartaal	13
1.5.5	Taken per werkplek	13
1.5.6	Clear en clean desk policy	14
1.6	Telefoonbehandeling	14
1.7	Receptiebalie en telefoon	14
1.8	Reserveren spreek/onderzoekskamers en vergaderzalen	14
1.9	Aanvraag taxi	14
1.10	Rapportage	15
1.10.1	Logboek/overdrachtsboek/memo map	15
1.10.2	Dienst/dag rapportage	15
1.10.3	Specifieke rapportage	15
2	Dienstverlening	16
2.1	Gladheidbestrijding	16
2.2	Vlaggenprotocol	16
2.3	Gevonden voorwerpen	16
2.4	Verloren voorwerpen	16
2.5	Postbehandeling algemeen	16
2.6	Verdachte poststukken	16
2.7	Sleutelbeheer	16
2.7.1	Registratie	17
3	Fysieke toegang (baliebeleid)	18



3.1	Toegangscontrole en bezoekersregistratie	18
3.1.1	Bezoekers voor de parkeergarage/parkeerterrein	18
3.1.2	Lokaal parkeerbeleid	19
3.1.3	UWV-werknemers en ingehuurd werknemers	19
3.1.4	UWV-werknemers afkomstig van andere vestigingen	19
3.1.5	Nieuwe medewerkers	19
3.1.6	Medewerkers buiten de reguliere werktijden	19
3.1.7	Vermissing, verlies, diefstal toegangspas combineren met vergeten	19
3.1.8	Externe onderhoudsbedrijven	20
3.1.9	Zakelijk bezoek voor werknemers	20
3.1.10	Klanten met een afspraak.....	20
3.1.11	Spontane binnenlopers en begeleiders	20
3.1.12	Geconstateerde toets op ARO-melding	20
3.1.13	Registratie begeleiders WW-klanten WW-uitkering.....	22
3.2	Leveranciers en postbezorgers.....	22
3.2.1	Laad-en-losprotocol	22
3.2.2	Lokale situatie.....	23
3.3	Paniekalarm	23
3.3.1	Optreden bij agressie	23
3.4	Aanhoudingen	23
3.5	Gezichtsbedekkende kleding.....	24
3.6	Pers, filmen & fotograferen.....	24
3.6.1	Media-overval	24
4	Gebouw en inrichting	26
4.1	Elektriciteit.....	26
4.2	Gas.....	26
4.3	Water (inclusief wateroverlast en/of lekkage)	26
4.4	Klimaatbeheersing	26
4.5	Glasbreuk	26
4.6	(Mogelijke) grote schade of overlast.....	27
4.7	Veiligheids- & gedragsregels UWV Dak- en gevelliftprotocol.....	27
5	Beveiligingsplan	28
5.1	BHV en hulpmiddelen	28
5.1.1	(Automatische) melders	28
5.1.2	Draagbare blustoestellen	28
5.1.3	Evac-chair	28
5.1.4	Automatische Externe Defibrillator (AED).....	28



5.1.5	Portofoon	28
5.1.6	Pieper / BHV-app.....	28
5.1.7	Staaflantaarn	28
5.2	28
5.3	Brand (algemeen)	29
5.3.1	Brand (handelen)	29
5.3.2	Algemeen brandvoorschrift	29
5.3.3	Rookverbod	29
5.3.4	Gebruik brandbestrijdingsmiddelen	29
5.3.5	Uitvoering brandgevaarlijke werkzaamheden.....	29
5.3.6	Onnodig brandalarm	29
5.4	Gebruik nooduitgangen, vluchtwegen en rookdeuren	30
5.5	Bomdreiging.....	30
5.5.1	Bommelding.....	30
5.6	Demonstratie	31
5.7	Ontruiming.....	31
5.8	Inbraak	31
5.9	Ongeval.....	31
5.10	Liftopsluiting	31
5.11	Mindervalide-alarm	32
5.12	Technische beveiliging	32
5.12.1	Brandmeldcentrale	32
5.12.2	Speedgate.....	32
5.12.3	Intercominstallatie	32
5.12.4	CCTV	33
5.12.5	ULC-bedieningspaneel.....	33
5.12.6	Personen Zoek Installatie (pieperinstallatie)	33
5.12.7	SMS-alert.....	33
5.12.8	Sprinklerinstallatie.....	34
5.12.9	Liften.....	34
5.12.10	Ontruimingsinstallatie (slow-whoop).....	34
6	Bepalingen.....	35
7	Contactpersonen UWV	36
A.	Registratie bezoekers	37
B.	Protocol verdachte poststukken.....	38
	Inleiding.....	38
	Poederbrief	38



Richtlijn voor medewerkers	38
Richtlijn voor FM/FSM en HBHV.....	39
Verdacht pakket	39
Richtlijn voor medewerkers	39
Richtlijn voor FM/FSM en HBHV.....	39
Hoe kan je verdachte poststukken (brieven en pakketjes) herkennen?	40
C. Begeleiders WW.....	41
D. Wet gedeeltelijk verbod op gezichtbedekkende kleding.....	42
Voor wie geldt het verbod:	42
Handhaving van het verbod:	42
Toepassing van het verbod:	42

Legenda:

Groen: verwijzingen die gecheckt zijn en kloppen.

Geel: tekststukken die lokaal ingevuld dienen te worden.

Rood: verwijzingen die niet meer teruggevonden zijn / niet meer kloppen.



1 Houding en gedrag

1.1 Interne gezagsverhouding

Buiten de beveiligende taken en de taakomschrijving draagt [Klik of tik om tekst in te voeren](#). zorg voor:

- Het aanpassen van de instructies daar waar nodig. Dit kan uitsluitend in overleg met, en met toestemming van de contactpersoon van de opdrachtgever;
- De continuïteit van de groep security medewerkers;
- Het doorgeven van relevante informatie aan de leiding van het object;
- Een juiste, volledige en overzichtelijke rapportage aan UWV.

1.2 Milieu

UWV [Klik of tik om tekst in te voeren](#). heeft de volgende richtlijnen en eisen met betrekking tot milieu:

- Papierscheiding;
- Afvalscheiding door medewerkers d.m.v. gebruikmaking ECO-units;
- Apart aanleveren van karton;
- Aparte containers / bakken etc. t.b.v. klein chemisch afval en batterijen;
- Apart aanleveren van (gebruikt) keukenvet.

1.3 Geluidsopnamen bij UWV

Klanten mogen geluidsopnamen maken van gesprekken met medewerkers van UWV. Dit geldt zowel voor face-to-face-gesprekken als voor telefoongesprekken. Het maken van beeldopnamen is niet toegestaan.

1.3.1 Spelregels

Voor het maken van geluidsopnamen zijn spelregels opgesteld waar zowel UWV als de klant zich aan dienen te houden. De UWV-medewerker bespreekt de spelregels voorafgaand aan het gesprek met de klant wanneer de klant zelf aangeeft een geluidsopname te willen maken. De geluidsopname kan alleen plaatsvinden wanneer de klant met de spelregels akkoord gaat.

De afspraak is dat het apparaat bij de balies van UWV-vestigingen wordt bewaard en kan worden opgehaald als een medewerker zelf een opname wil maken. Het apparaat moet in een afgesloten kast worden bewaard. Bij het apparaat worden meerdere opnameschijfjes geleverd. Na iedere opname zorgt de UWV-collega die opneemt dat het schijfje wordt uitgenomen en gearchiveerd. Als er medisch vertrouwelijke informatie is opgenomen dan moet het schijfje worden gearchiveerd als behorend tot het medisch dossier. De medewerkers van de divisies die zelf opnemen, zorgen dus zelf ook dat het schijfje wordt gearchiveerd.

De securityhost zorgt na een opname dat er een nieuw schijfje in het opnameapparaat komt zodat het apparaat gereed is voor een volgende keer en geeft een korte toelichting op een correct gebruik.

1.4 Ronden

1.4.1 Algemeen

Tijdens de uitvoering van de diverse rondes dient de securityhost de volgende zaken bij zich te dragen:

- Papier en schrijfgerei;



- Portofoon (indien aanwezig);
- Sleutels;
- Staaflantaarn;
- Mobiele telefoon.

Geconstateerde bijzonderheden en de daarop genomen acties vermeldt de securityhost in het dienstrapport.

Er bestaan verschillende ronden:

- Openingsronde;
- Surveillance ronde;
- Specifieke controleronde blusmiddelen / EHBO uitrusting;
- Brand- en sluitronde (algemeen).

1.4.2 Openingsronde

Tijdens de uitvoering van de openingsronde dient de securityhost het volgende in acht te nemen:

Klik of tik om tekst in te voeren.

Geconstateerde bijzonderheden en de daarop genomen acties vermeldt de securityhost in het dienst/dagrapport.

Zie bijlage: dagrapportage

1.4.3 Surveillanceronde

Tijdens een reguliere surveillanceronde (binnen en/of buiten) dient de securityhost aandacht te besteden aan de volgende zaken:

- Controle hekwerk;
- Brandgevaarlijke situaties;
- Controle op storingen;
- Controle fietsenstalling en parkeerplaatsen;
- Algemene veiligheid;
- Gebrekkig functionerende sloten;
- Schade aan muren / trappen en deuren;
- Controleer of er materialen zodanig zijn neergezet, waardoor de gangen/ paden/nooduitgangen en dergelijke zijn geblokkeerd, of de doorgang wordt belemmerd;
- Onnodige verlichting;
- Defecte lampen;
- Onveilige situaties (losse draden e.d.);
- Blusmiddelen dienen zichtbaar en bereikbaar te zijn;
- Afval dient direct op de daarvoor bestemde plaatsen te worden gedeponeerd;
- Ongewenste situaties in en/of om het gebouw;
- Verdachte situaties/omstandigheden die verband zouden kunnen hebben met een mogelijke (bom/ terroristische) dreiging;
- Huishoudelijke apparaten die zelf neergezet zijn door UWV-medewerkers.

Task controle punten: Hierbij gaat het om nooddeuren/toegangsdeuren, waardoor men het gebouw kan betreden. Gebouwkennis is hier erg belangrijk.

Geconstateerde bijzonderheden en de daarop genomen acties vermeldt de securityhost in het dienst/dagrapport.

Zie bijlage: dagrapportage



1.4.4 Brand- en sluitronde

Het doel van de brand- en sluitronde is het controleren van het object op brandgevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en / of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van gebouwen.

Tijdens de brand- en sluitronden besteedt de securityhost aandacht aan de volgende zaken:

- Het correct en volledig afsluiten van alle kantoren/afdelingen;
- Het correct afgesloten zijn van Technische ruimtes;
- Mogelijk brandgevaar in staande asbakken en afvalcontainers;
- Het correct afgesloten zijn van ramen en deuren;
- Het doven van onnodig brandende verlichting;
- Zonneluifels omhoog / Alle liften in het gebouw naar beneden zetten;
- Algemene veiligheid;
- Gebrekkig functionerende sloten;
- Achtergebleven sleutels / Spreekkamer;
- Schade aan muren / trappen en deuren;
- Controleer of er materialen zodanig zijn neergezet, waardoor de gangen / paden / nooduitgangen en dergelijke zijn geblokkeerd, of de doorgang wordt belemmerd;
- Lekkages aan buizen / radiatoren;
- Defecte lampen;
- Onveilige situaties (losse draden e.d.);
- Afval dient direct op de daarvoor bestemde plaatsen te worden gedeponneerd;
- Let op de gebruikelijke zaken (zie verder surveillance ronde 6.3.);

Klik of tik om tekst in te voeren.

Geconstateerde bijzonderheden en de daarop genomen acties vermeldt de securityhost in het dienst/dagrapport.

Zie bijlage: dagrapportage

1.5 Taken

1.5.1 Taken per week

Iedere week zal er in de avonddiensten een aantal gerichte controles plaatsvinden aan veiligheidsvoorzieningen. Hiervoor zullen in de meldkamer diverse registratielijsten beschikbaar zijn die na elke controle ingevuld dienen te worden. Deze lijsten worden ingeleverd bij de teamleider.

Hieronder de genoemde controles:

- Het controleren van de noodpictogrammen (maandag);
- Het controleren van de paniekalarmen (woensdag);
- Het controleren van alle vluchtdeuren (vrijdag).

1.5.2 Taken per maand

Iedere maand zullen er in de daarvoor aangewezen diensten een aantal gerichte controles plaatsvinden aan veiligheidsvoorzieningen. Hiervoor zullen in de meldkamer diverse registratielijsten beschikbaar zijn die na elke controle ingevuld dienen te worden. Deze lijsten worden ingeleverd bij de teamleider.



Hieronder de genoemde controles:

- Per etage de omroepinstallatie getest. (zie paragraaf 5.12.10);
- Iedere 1e maandag van de maand wordt de PZI (pieper) installatie getest. Zie ook paragraaf 5.12.6.

1.5.3 Taken per kwartaal

Klik of tik om tekst in te voeren.

1.5.4 Taken per werkplek

1.5.4.1 Meldkamer/Beveiligingsloge

De securityhost in de meldkamer/beveiligingsloge heeft een centrale positie binnen het team securityhosten. Alle communicatiestromen lopen zoveel mogelijk via de meldkamer/beveiligingsloge. De securityhost heeft middels het CCTV-systeem (Closed Circuit Television; camerabewaking) volledig overzicht op de werkvloer en kan waar nodig sturing geven aan de werkzaamheden. Iedere securityhost legt verantwoording af aan de securityhost werkzaam in de meldkamer/beveiligingsloge wanneer hij of zij zijn locatie moet verlaten.

Daarnaast is de securityhost werkzaam in de meldkamer/beveiligingsloge verantwoordelijk voor de alarmering (onder alarmering wordt verstaan een situatie waarbij het absoluut noodzakelijk is interne en/of externe hulpverleners in te schakelen) van de juiste functionarissen tijdens een calamiteit. Hiervoor heeft de securityhost de beschikking over een aantal systemen zoals een PZI (pieper) installatie en een zogenaamd sms-alert.

De dagelijkse terugkerende taken van de medewerker in de meldkamer zijn:

- Het afhandelen van het inkomende e-mail verkeer;
- Het afhandelen van het inkomende telefoonverkeer;
- Het opstellen van de BHV presentielijst (omstreeks 9:30 uur);
- Het afhandelen van toegangspasaanvragen;
- Het bedienen van het CCTV-systeem;
- Het bijhouden van het dienstrapport;
- Het bedienen van de parkeergarage;
- Het op (laten) volgen van alarmen uit het beveiligingssysteem;
- Het ontvangen van leveranciers en postbezorgers.

1.5.4.2 Receptie

De securityhost achter de receptiebalie heeft een doorverwijzende functie. Deze verwijzende functie wordt uitgevoerd vanuit het securityhostconcept.

De dagelijks terugkerende taken van de medewerker achter de receptie zijn:

- Het aanmelden van cliënten bij de betreffende medewerker;
- Het naar de juiste instantie of afdeling doorverwijzen van bezoekers met een inhoudelijke vraag;
- Het innemen van poststukken en het zo nodig uitgeven van een ontvangstbevestiging;
- Het verstrekken en innemen van reiskostendeclaratie formulieren;
- Het registreren en verstrekken van bezoekerspassen;
- Het registreren en verstrekken van sleutels.

1.5.4.3 Centrale hal

De securityhost in de centrale hal heeft als taak het vriendelijk ontvangen van bezoekers. Bij drukte kan hij de collega's bij de receptie extra ondersteuning bieden en plaats nemen achter de receptiebalie.



De dagelijks terugkerende taken van de securityhost in de centrale hal zijn:

- Het naar de juiste instantie of afdeling doorverwijzen van bezoekers met een inhoudelijke vraag;
- Het begeleiden van bezoekers die gebruik willen maken van de telefoon of computer;
- Het alert zijn op bezoekers die onnodig lang wachten en hier actief een oplossing voor zoeken;
- Het bewaken van de orde en netheid in de centrale hal;
- Het begeleiden van cliënten met de lift;
- Indien nodig de-escalerend optreden;
- Het opvolgen van meldingen uit de meldkamer/beveiligingsloge.

1.5.5 Clear en clean desk policy

UWV kent een clear en clean desk policy. De werkplek dient opgeruimd en leeg achtergelaten te worden. De kantoorbenodigdheden moeten in kasten of koffers opgeborgen worden. Klantgegevens dienen – ook in de backoffice – te allen tijde achter slot en grendel bewaard te worden. Gelet dient te worden op printjes die nog bij de printer liggen en vertrouwelijke informatie op prikboards, flip-overs en whiteboards. Computers moeten vergrendeld worden als iemand de werkplek verlaat. Veel Werkpleinen kennen het systeem van flexplekken, het is prettig om de werkzaamheden te beginnen aan een opgeruimd bureau.

Geen projectielen/kantoormiddelen of andere attributen die gebruikt kunnen worden als stoot- of slagwapen op de bureaus.

De securityhost heeft in het kader van de clear en clean desk policy een toezichhoudende, signalerende en rapporterende rol. Indien situaties direct gevaar op (kunnen) leveren kan de securityhost direct ingrijpen en (uiteraard) rapporteren.

1.6 Behandeling contactgegevens

Het is niet toegestaan om contactgegevens van (ingehuurde) UWV medewerkers te verstrekken.

1.7 Receptiebalie en telefoon

- Wanneer je telefonisch in gesprek bent en iemand staat aan de balie, maak dan oogcontact (laat de ander weten dat je hem gezien hebt);
- Wanneer je met iemand in gesprek bent aan de receptiebalie en de telefoon gaat, vraag dan vriendelijk of je even op mag nemen;
- Houd er rekening mee dat iemand die belt niet kan zien dat je iemand aan de receptiebalie hebt staan;
- Wanneer zich mensen aan de balie vervoegen en tegelijkertijd gaat de telefoon, neem dan eerst de telefoon op.

Hoe beter degene aan de andere kant van de lijn weet wat de securityhost doet en waarom hij/zij moet wachten, des te minder irritatie er zal ontstaan.

1.8 Reserveren spreek/onderzoekskamers en vergaderzalen

Het reserveren van spreek/onderzoekskamers en vergaderzalen is niet belegd bij de medewerkers van de beveiliging. Het reserveren van dergelijke ruimten is een mogelijkheid die iedere medewerker zelf kan uitvoeren via het systeem Facilitator. Indien een medewerker moeite heeft om een reservering te maken verwijst de securityhost naar het Service Center van het Facilitair Bedrijf.

1.9 Aanvraag taxi

De securityhost is te allen tijde behulpzaam bij de aanvraag voor een taxi. Wanneer de klant een pas van het taxibedrijf toont, kan het taxibedrijf gebeld worden.



1.10 Rapportage

Rapportage is een methode om informatie over te dragen en vast te leggen. Middels rapportage kan [Klik of tik om tekst in te voeren](#). intern doorgeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en waarom en welke acties hierop zijn ondernomen. Tevens biedt rapportage een beeld ten aanzien van de historie.

Rapportage is daarom een zeer belangrijk instrument waarmee [Klik of tik om tekst in te voeren](#). aan UWV kan aantonen wat de meerwaarde van [Klik of tik om tekst in te voeren](#). is op de locatie van UWV.

Volledig en juist rapporteren is hierin essentieel. De securityhost dient in de rapportage uitsluitend feiten te beschrijven. De rapportage wordt opgeslagen. Tevens wordt de rapportage gestuurd naar [Klik of tik om tekst in te voeren](#)., [Sodexo/Facilicom] en UWV/FM.

1.10.1 Logboek/overdrachtsboek/memo map

De securityhost dient bij de overdracht van de dienst alle relevante zaken in het logboek/overdrachtsboek te beschrijven/door te lezen.

De securityhost dient het logboek overdrachtsboek/memo map te tekenen voor gezien en begrepen hebbende van de inhoud.

1.10.2 Dienst/dag rapportage

De securityhost dient tijdens de dienstuitvoering alle relevante zaken te beschrijven in de dienst/dag rapportage. Maak hierbij gebruik van korte zinnen. Wees zo volledig mogelijk. Beter een lang en uitgebreid dienstrapport dan een onvolledig rapport!

Wanneer de securityhost in de dienstrapportage vermeldt dat de securityhost bijvoorbeeld een defect en/of storing heeft doorgegeven, dient de securityhost ook de opvolging en de afronding hiervan te vermelden.

[Zie bijlage: dagrapportage](#)

1.10.3 Specifieke rapportage

De securityhost dient een specifiek rapport op te stellen, aanvullend op de aantekeningen in de dienst/dag rapportage, naar aanleiding een calamiteit. Een specifiek rapport wordt direct na afhandeling van de calamiteit geschreven.

Een specifieke rapportage stuur je naar de Facilitair Manager: [Klik of tik om tekst in te voeren](#).

[Zie bijlage: Specifieke rapportage](#)



2 Dienstverlening

2.1 Gladheidbestrijding

De algemene gladheidbestrijding op het terrein wordt verzorgd door Klik of tik om tekst in te voeren..

2.2 Vlaggenprotocol

De securityhost draagt zorg voor de uitvoering van het vlaggenprotocol. Zie voor het vlaggenprotocol van UWV de algemene vlaginstructie rijksgebouwen:

<https://www.koninklijkhuis.nl/onderwerpen/koninklijke-vlag/vlaginstructie>

Aanvullend op het vlaggenprotocol, wordt op 11 oktober van elk jaar (mits niet in een weekend) de Regenboogvlag gehesen ter ere van Coming Out Day.

Wanneer de Nederlandse vlag gehesen wordt samen met andere vlaggen, dient de Nederlands vlag een ereplaats in te nemen. De ereplaats is de beste plaats, die afhankelijk van de situatie is: vooraan, midden of links vanuit het (aankomend) publiek gezien.

2.3 Gevonden voorwerpen

Meldingen van gevonden voorwerpen omschrijf je in het dienst/dagrapport met:

- Naam van de vinder;
- Omschrijving van het voorwerp;
- Locatie waar het is gevonden;
- Datum en tijd van afgifte.

Als gevonden voorwerpen twee weken in bewaring zijn geweest en er heeft niemand gereageerd, dan is er overleg met de FM m.b.t. het afvoeren van dit voorwerp.

2.4 Verloren voorwerpen

Meldingen van vermiste voorwerpen omschrijf je in het dienst/dagrapport met:

- Naam melder;
- Omschrijving van het geen vermist wordt;
- Locatie van waar het vermist wordt;
- Datum en tijd van vermissing.

2.5 Postbehandeling algemeen

Klik of tik om tekst in te voeren.

2.6 Verdachte poststukken

Zie bijlage B

Klik of tik om tekst in te voeren.

2.7 Sleutelbeheer

Klik of tik om tekst in te voeren. wenst uit veiligheidsoverwegingen niet met hoofdsleutels van UWV te werken, maar met een gecompartmenteerd sleutelbeheersysteem.

De sleutels van UWV, die de securityhost nodig heeft tijdens de werkzaamheden dienen met de grootst mogelijke zorg gebruikt te worden. de securityhost dient uitsluitend gebruik te maken van een hoofdsleutel wanneer er geen ruimte bestaat om de werkzaamheden anders dan met een hoofdsleutel uit te voeren.



2.7.1 Registratie

De securityhost is belast met de uitgifte en inname van sleutels. Hiervoor bestaat een zogenaamde registratielijst.

Sleutels mogen door de securityhost alleen aan daartoe geautoriseerde personen uitgegeven worden. Deze autorisatie staat vermeld op de Lijst Autorisatie sleutelafgifte.

Personen die sleutels afhalen/terugbrengen worden door de securityhost genoteerd op een sleuteluitgifte en -inname lijst. Personen dienen hiervoor **wel/niet** te tekenen.



3 Fysieke toegang (baliebeleid)

3.1 Toegangscontrole en bezoekersregistratie

UWV [Klik of tik om tekst in te voeren](#). heeft een beveiligd gebied en (semi) openbaar gebied. Het beveiligde gebied betreft alle gedeeltes alleen toegankelijk voor werknemers in dienst van of ingehuurd door UWV.

De klantzone is openbaar, alle bezoekers die hier verblijven, dienen een legitiem doel te hebben. In de regel zal dit op uitnodiging van UWV zijn, een kleine groep mensen zal spontaan binnen lopen en gericht op zoek zijn naar informatie.

Elk bezoek aan een UWV-gebouw wordt vooraf gegaan met een melding in Facilitator. De primair proces medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om deze selfservice binnen hun afdeling/processen in te regelen.

Aan alle klanten wordt het verzoek gedaan hun legitimatie en eventuele oproepbrief te tonen. Mocht een klant en/of diens eventuele begeleider geen legitimatie bij zich hebben, dan is het aan de spreekuurhouder of hij/zij het gesprek wel of geen doorgang laat vinden.

Iedereen die het beveiligde gebied –onder de voorwaarden van onderstaande paragrafen– betreedt, dient te worden geregistreerd met toegangspas in de bezoekersregistratie van Facilitator.

Om een goed beeld te krijgen van alle partijen die UWV bezoeken, zal in de volgende paragrafen omschreven worden welke dat zijn. Daarnaast zal per doelgroep een omschrijving worden gegeven hoe deze mensen geregistreerd dienen te worden.

Indien een klant zich bij zijn/haar bezoek aan UWV agressief gedraagt, eigendommen van UWV vernielt en geen nette taal gebruikt en/of vloekt, zal UWV deze klant een perceelverbod opleggen. Dit houdt in, dat een klant alleen nog op uitnodiging van UWV de locatie mag/kan bezoeken.

T.a.v. alle klanten die zich melden voor afspraken, dient in het Facilitator/ARO-systeem gecheckt te worden of deze klant wellicht een maatregel opgelegd heeft gekregen.

3.1.1 Bezoekers voor de parkeergarage/parkeerterrein

Vestigingen kunnen voorzien zijn van een parkeergarage/parkeerterrein. Toegang tot deze garages/terreinen is alleen voorbehouden aan daarvoor geautoriseerde medewerkers en vooraf aangemelde bezoekers. Klanten en niet aangemelde bezoekers mogen geen gebruik maken van deze garages/terreinen.

Aanmeldingen voor de parkeergarage/parkeerterrein zijn terug te vinden in Facilitator.

De securityhost rapporteert ernstige inbreuken op regels op het gebied van verkeersveiligheid op het terrein.

Op het terrein of in de garage worden de regels van de Wegenverkeerswet zoveel mogelijk toegepast, waarbij:

- Niet harder gereden mag worden dan 15 km/u.
- Buiten de parkeerplaatsen niet mag worden geparkeerd.

UWV [Klik of tik om tekst in te voeren](#). heeft de beschikking over [Klik of tik om tekst in te voeren](#). parkeerplaatsen, waarvan een gedeelte is gereserveerd voor medewerkers van UWV.

De overige parkeerplaatsen, zijn bedoeld voor bezoek(ers) van UWV.



3.1.2 Lokaal parkeerbeleid

Klik of tik om tekst in te voeren.

3.1.3 UWV-werknemers en ingehuurd werknemers

Alle werknemers van UWV hebben een persoonsgebonden toegangspas waarmee zij toegang hebben tot hun werkplek. Dit geldt tevens voor de ingehuurd werknemers.

In het geval een werknemer zijn persoonsgebonden toegangspas vergeet kan hij of zij een dagpas krijgen. Deze dagpas wordt voor één dag uitgegeven nadat de medewerker geverifieerd is in de UWV-vinder of het toegangscontrolesysteem. Dit wordt geverifieerd a.d.h.v. een geldig legitimatiebewijs.

3.1.4 UWV-werknemers afkomstig van andere vestigingen

UWV-medewerkers die niet zijn aangemeld in Facilitator en/of niet geautoriseerd zijn voor de locatie dienen zich bij de securityhost te melden. Om te verifiëren of de medewerker daadwerkelijk bij UWV werkzaam is, maakt de securityhost gebruik van de UWV-vinder en/of toegangscontrolesysteem. Dit wordt geverifieerd a.d.h.v. een geldig legitimatiebewijs. De securityhost kan de persoonsgebonden pas van de medewerker autoriseren voor de locatie.

Een UWV-medewerker hoeft niet te worden opgehaald door een werknemer van de locatie en kan zich zelfstandig door het gebouw begeven.

3.1.5 Nieuwe medewerkers

Het uitgeven van een persoonsgebonden toegangspas is alleen toegestaan als dit is aangevraagd op de formele manier.

Dit betekent dat er in Facilitator een pasaanvraag gedaan moet worden door een daarvoor geautoriseerd persoon. De toegangspas zal dan gereed gemaakt en klaargezet worden. De toegangspasaanvraag dient bij uitgifte van de pas te worden getekend door de ontvangende partij. Dit wordt geverifieerd a.d.h.v. een geldig legitimatiebewijs.

De securityhost voorziet de nieuwe medewerk(st)er van een toegangspas en meldt de nieuwe medewerk(st)er aan bij de contactpersoon die de nieuwe medewerk(st)er heeft aangemeld. De contactpersoon zal de nieuwe medewerk(st)er verder het gebouw in begeleiden.

3.1.6 Medewerkers buiten de reguliere werktijden

Het kantoor van UWV is opengesteld van maandag t/m vrijdag op vastgestelde tijden. In de weekenden en op feestdagen is het gebouw niet voor medewerkers toegankelijk. Indien er medewerkers zijn die buiten deze tijden willen werken dienen zij deze werkzaamheden van te voren aan te vragen in Facilitator. Indien de securityhost buiten de vastgestelde tijden medewerkers in het gebouw aantreft, wijst de securityhost hen op het feit dat zij zich niet hebben aangemeld. De securityhost maakt tevens een aantekening in het dienstrapport.

3.1.7 Vermissing, verlies, diefstal toegangspas

Bij verlies of diefstal zal dit direct door de medewerker of diens manager UWV in Facilitator gemeld dienen te worden danwel manager / geautoriseerd persoon. Bij melding aan de balie wordt de naam van de medewerker opgezocht in UWV vinder. Dit wordt geverifieerd a.d.h.v. een geldig legitimatiebewijs.

Komt de naam van UWV medewerker hier niet in voor, vraag dan naar de naam van de manager, hiermee neemt de securityhost contact op. Na verificatie wordt een dagpas uitgereikt.



3.1.8 Externe onderhoudsbedrijven

Medewerkers van externe onderhoudsbedrijven melden zich voor werkzaamheden bij de receptiebalie. De werkzaamheden dienen aangemeld te zijn in Facilitor. De securityhost meldt deze persoon op naam aan in Facilitor. Dit wordt gedaan a.d.h.v. een geldig legitimatiebewijs.

Vervolgens wordt de betreffende medewerker telefonisch aangemeld bij de aanwezige facilitair servicemedewerker en krijgt de medewerker(s) een toegangspas(sen) bestemd voor de externe bedrijven uitgereikt. De toegangspas dient zichtbaar gedragen te worden.

Indien externe onderhoudsbedrijven niet zijn aangemeld vraagt de securityhost naar een contactpersoon. De securityhost overlegt met de contactpersoon en/of facilitair servicemedewerker of de werkzaamheden inderdaad plaats moeten vinden. Indien dit niet het geval is, verleent de securityhost geen toegang.

3.1.9 Zakelijk bezoek voor werknemers

Werknemers die bezoekers ontvangen, melden dit aan via de bezoekersregistratie in Facilitor. De bezoekers melden zich bij de receptiebalie en dienen een geldig legitimatiebewijs te tonen. Zij krijgen een toegangspas uitgereikt die zichtbaar gedragen dient te worden. De bezoekers mogen niet zelfstandig het gebouw in, maar dienen altijd opgehaald en begeleid te worden door hun gastheer of gastvrouw.

Indien bezoekers niet in Facilitor zijn aangemeld vraagt de securityhost naar een contactpersoon. Nadat de securityhost contact heeft gehad met een contactpersoon om de bezoeker toe te laten, registreert de securityhost de bezoeker in Facilitor.

3.1.10 Klanten met een afspraak

De meeste klanten die zich gedurende de dag melden hebben een afspraak met een medewerker van UWV. De afspraken zijn terug te vinden in Facilitor.

Klanten die aangemeld zijn in Facilitor boekt de securityhost in waarop de gastheer of gastvrouw een automatische melding ontvangt dat zijn of haar bezoek is gearriveerd. Tot slot verwijst de securityhost de klant naar de juiste wachtruimte en op de mogelijkheid om van de aanwezige automaten service gebruik te maken.

3.1.11 Spontane binnenlopers en begeleiders

De spobilo's (spontane binnenlopers) en begeleiders (denk aan begeleiders van bezoekers bijvoorbeeld bij artsen, arbeidsdeskundigen en hoorzittingen) moeten ook worden geregistreerd in Facilitor.

Het burgerservicenummer van de spobilo's wordt ingevoerd door de beveiliging/receptie/hostess. Met als resultaat dat iedere cliënt in Facilitor kenbaar is gemaakt. Dit om duidelijk te hebben hoeveel bezoekers er komen, maar ook om iedere bezoeker op een eventuele aanwezige ARO melding getoetst te hebben.

Van de begeleiders van bezoekers mag geen burgerservicenummer meer worden gevraagd of geregistreerd. Deze begeleiders worden alleen nog met naam in Facilitor geregistreerd door de beveiliging/receptie/hostess. Daarnaast vraagt de beveiliging/receptie/hostess het legitimatiebewijs van de begeleider en controleert de identiteit. Een eventuele ARO-vermelding moet de beveiliging/receptie/hostess controleren door op naam en geboortedatum in het ARO-systeem te zoeken.

3.1.12 Geconstateerde toets op ARO-melding

De primair proces medewerker constateert bij het aanmelden van een bezoeker(s) een aanwezige ARO melding. Indien van toepassing neemt de medewerker contact op met de spreekuurhouder en



maakt afspraken over wat zij verwachten van de beveiliging. Deze verwachting wordt vermeld in het veld "opmerking" in Facilitator. Indien een opmerking is geplaatst informeert de beveiliging actief naar de mogelijke risico's.

De beveiliging/receptie/hostess moet aan het eind van de werkdag (voor het lopen van de sluitronde) de opmerkingen ophalen uit Facilitator (dit kan voor het starten van de sluitronde). De beveiliging/receptie/hostess maakt een plan hoe met de diverse opmerkingen om te kunnen gaan. Mocht het aantal opmerkingen leiden tot spanning in de planning, dan dient er vroegtijdig overleg te zijn gepleegd met de FM. Verder dient de beveiliging/receptie/hostess adequaat weten te handelen bij eventuele nieuwe aanvullende verzoeken.

ARO is te bereiken via de Digitale Werkplek UWV (Menu DWU -> Overige werkprocessen -> Agressie Melden -> <http://meldagressie.ba.uwv.nl/>)

Vervolgens is onderstaand scherm te zien:

The screenshot shows the 'Agressie Registratie Overheid' web application. At the top left is the UWV logo and the text 'agressie registratie'. A blue navigation bar contains the text 'U bent ingelogd als rudy.noteboom@uwv.nl, Uitloggen' and 'Help UWV'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar menu with links: 'Homepagina', 'Mijn profiel', 'Klantkenmerken raadplegen', 'Incident melden', 'Incidentoverzicht', and 'Eigen meldingen'. The right column is titled 'Agressie Registratie Overheid' and contains the following text: 'Het Agressie Registratiesysteem voor Overheden is een gezamenlijk initiatief van Rijksoverheid, Provincies en Gemeenten in het kader van het Actieplan tegen geweld.' Below this is a section titled 'Incident melden' with the text 'Snel een incident melden.' and a button labeled 'Incident melden'. This is followed by a section titled 'Klantkenmerken raadplegen' with the text 'Raadplegen op basis van klantkenmerken.' and a button labeled 'Klantkenmerken raadplegen'. Below that is a section titled 'Aangifte van agressie?' with the text 'Overweegt u aangifte van een agressie incident te doen? Activeer dan de PIF module. Hiermee verzamelt u informatie waarmee de aangifte soepel verloopt. Neem contact op met helpdesk@carthago-ict.nl voor de mogelijkheden.' At the bottom of the page, it says 'Huidige versie: 3.15.3P (201805221039)'.

Via de knop Klantkenmerken raadplegen kan er worden gezocht op naam en geboortedatum, zie onderstaand screenshot:



Het is niet toegestaan om hier op burgerservicenummer te zoeken bij de begeleiders.

Bij bezoekers waar een ARO-melding uit voortkomt, dient de beveiliging/receptie/hostess zelf contact te zoeken met de spreekuurhouder. Dit contact/overleg dient zo onopvallend mogelijk gepleegd te worden.

Bovenstaande heeft tot gevolg, dat eerst dient te worden vastgesteld of een bezoeker alleen is of met één of meerdere begeleiders. Mocht er sprake zijn van één of meerdere begeleiders, dan kan en mag de bezoeker(s) pas "aangevinkt" worden in Facilitator als ook de begeleider(s) kenbaar zijn gemaakt als bezoeker in Facilitator.

3.1.13 Registratie begeleiders WW-klienten WW-uitkering

Voor de registratie van begeleiders van WW-klienten WW-uitkering is een aparte procedure van toepassing. [Zie bijlage C begeleiders WW.](#)

Zie voor meer informatie ook het agressieprotocol op de Digitale Werkplek UWV:

<https://samenwerken.sharepoint.uwv.nl/sites/jkc/maatregelzeerernstigemisdraging/Documenten/Agressieprotocol%20versie%20maart%202015.pdf#search=agressieprotocol>

3.2 Leveranciers en postbezorgers

3.2.1 Laad-en-losprotocol

Dagelijks worden diverse leveringen bezorgd en opgehaald door verschillende leveranciers. De leverancier dient zich fysiek te melden bij de securityhost, bij wie de leverancier zich moet legitimeren.

De securityhost registreert de leverancier in de bezoekersregistratielijst met naam en telefoonnummer. Indien noodzakelijk krijgt de leverancier een toegangspas of sleutel mee voor het afgeven en/of ophalen van goederen in de beveiligde zone.

De ontvangende partij (Facilitair Service Medewerker of multiserviceleverancier) wordt vervolgens geïnformeerd door de security host en is verantwoordelijk voor het toegang verlenen naar de beveiligde zone.



Na de geleverde diensten meldt de leverancier zich weer bij de balie en meldt zich af. De eventuele toegangspas of sleutel die is uitgegeven, wordt ingenomen. Indien de leverancier zich niet afmeldt, wordt er contact gezocht met het telefoonnummer dat bekend is bij de securityhost en de toegangspas/sleutel wordt per direct geblokkeerd. Hiervan wordt een notitie gemaakt in het dienstrapport.

3.2.2 Lokale situatie

Lokaal te beschrijven waarbij de volgende items beschreven dienen te worden:

- Rolcontainers;
- Post.NL;
- Aangetekende stukken;
- Koeriersdiensten, zowel binnen als buiten reguliere werktijden.

3.3 Paniekalarm

De diverse spreek-en onderzoekruimten zijn uitgerust met een zogenaamd paniekalarm. Dit is een alarmknop die de betreffende UWV-medewerker in geval van agressie activeert om ondersteuning te krijgen van het beveiligingsteam. De melding wordt ontvangen in de beveiligingsloge op locatie met een daar aan gekoppelde plaatsbepaling.

3.3.1 Optreden bij agressie

In geval van een alarm zal er op onderstaande wijze gehandeld worden:

- De securityhost in de meldkamer/receptie ontvangt het alarm op **Klik of tik om tekst in te voeren.** met een aangegeven plaatsbepaling.
- De securityhosten in de centrale hal ontvangen de melding op de portofoon/telefoon die zij bij zich dragen;
- De securityhost in de meldkamer/receptie stuurt twee securityhosten aan die het alarm zullen afhandelen;
- De securityhosten nemen het gesprek over van betreffende UWV-medewerker met als doel de cliënt naar buiten te begeleiden. Het indrukken van het paniekalarm betekent voor de UWV-medewerker einde gesprek;
- De securityhosten treden de-escalerend op en verzoeken de cliënt het gebouw te verlaten. Zorg hierbij dat de UWV-medewerker de ruimte en directe omgeving verlaat om verdere escalatie te vermijden;
- Bij het niet opvolgen van de instructie om het gebouw te verlaten gaat de securityhost over op het vorderen van de persoon;
- Handen af van de bezoeker (tenzij); uitsluitend wanneer geweld jegens de securityhost wordt aangewend is het toegestaan om, met een gepaste hoeveelheid repressie, dit geweld te breken. De securityhost dient alles in het werk te stellen om te voorkomen dat een aanhouding in deze situatie geraakt.
- Bij geen opvolging van de drie vorderingen om het gebouw te verlaten informeert de meldkamer/receptie de politie;
- Als de politie ter plaatse komt, nemen zij het gesprek over en kunnen zij besluiten de persoon aan te houden;
- Na afloop stelt de securityhost een specifiek rapport op.

Wanneer de calamiteitenruimte gebruikt wordt, kijkt een securityhost mee en blijft op gepaste afstand bij de calamiteitenruimte aanwezig. Deze ruimte wordt voornamelijk gebruikt voor cliënten met een agressief verleden bij UWV.

3.4 Aanhoudingen

Uitsluitend na het op heterdaad betrappen van een persoon op het plegen van een misdrijf, heeft de securityhost het wettelijke recht om die persoon aan te houden.



Bij elke aanhouding dient de securityhost de orde, rust en continuïteit op de locatie in acht te nemen. Een de-escalerend optreden is hierbij een must. Na elke aanhouding heeft de securityhost de plicht om de aangehouden verdachte terstond over te dragen aan de politie, of een (hulp)officier van Justitie.

Elke aanhouding vermeldt de securityhost in het dienst-/dagrapport. [Zie bijlage: dagrapportage.](#)

Tevens stelt de securityhost een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

3.5 Gezichtsbedekkende kleding

Wie op een UWV-locatie gezichtsbedekkende draagt, kan door een medewerker van de locatie worden verzocht om de gezichtsbedekking af te doen of anders de locatie te verlaten. Desnoods kan de politie worden ingeschakeld en kan een boete worden opgelegd.

Zie voor meer informatie de infographic op de digitale werkplek:

https://digitalewerkplek.sharepoint.uwv.nl/documentcenter/Documenten/Bestuurszaken/Communicatiemiddel/Infographic_BZK_GezichtbedekkendeKleding.pdf

3.6 Pers, filmen & fotograferen

Fotograferen, filmen en / of interviews afnemen is alleen toegestaan met toestemming vooraf van: afdeling woordvoering [020-687 51 85](tel:020-6875185) van UWV.

Elk incident vermeldt de securityhost in het dienst-/dagrapport. [Zie bijlage: dagrapportage.](#)

Tevens stelt de securityhost een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

3.6.1 Media-overval

Richtlijn beveiliging/receptie bij een "media-overval":

- Blijf kalm en behandel de journalist net als elke andere klant/bezoeker.
- Vraag vriendelijk wat de bedoeling is;
- Ga nooit inhoudelijk op de zaak in. Ook niet als om je mening wordt gevraagd;
- Geef aan dat het niet op prijs gesteld wordt wanneer er gefilmd wordt, zonder dat daar vooraf toestemming voor is gevraagd bij UWV;
- Geef aan de journalist de contactgegevens door van het mediateam ([020-687 51 85](tel:020-6875185)) of de contactgegevens van de districtscommunicatieadviseur. Klik of tik om tekst in te voeren. bij een regionale persvraag.

[Zie voor meer informatie ook de pagina op de Digitale Werkplek UWV:](#)

<https://digitalewerkplek.sharepoint.uwv.nl/uwv/organisatieonderdelen/Bestuurszaken/Paginas/UWVPersvoorlichting.aspx>

[en voor contactgegevens de pagina:](#)

<https://digitalewerkplek.sharepoint.uwv.nl/documentcenter/Documenten/Bestuurszaken/Communicatiemiddel/Cominmotion/Communicatiewerkveld.pdf>

- Rond af en begeleid ze naar de uitgang;
- Neem daarna zelf contact op met een van de landelijke woordvoerders van UWV of met de districtscommunicatieadviseur en geef door wie zich bij je hebben gemeld en waarom.
- Of: Begeleid de journalist naar een aparte ruimte in de nabijheid van de receptie, in afwachting van de medewerker van communicatie. Op deze wijze kan het "wapen" van de camera minder effectief ingezet worden, ten overstaan van publiek/medewerkers/bezoekers;



- Sta niet toe dat de journalist het pand betreedt zonder begeleiding. Dit geldt immers voor elke bezoeker.
- Blijf te allen tijde vriendelijk.

Elk incident vermeldt de securityhost in het dienst-/dagrapport. **Zie bijlage: dagrapportage.**

Tevens stelt de securityhost een specifiek rapport op. **Zie bijlage: Syllabus rapportage.**



4 Gebouw en inrichting

4.1 Elektriciteit

Plaats van de hoofdschakelaar : Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Bij storing de volgende persoon / firma waarschuwen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Melding maken in het FMIS-systeem.

LET OP:

Stroomuitval kan bij sommige mensen tot paniekreacties leiden. Houd hier rekening mee en blijf zelf kalm. Een langdurige stroomuitval kan consequenties hebben voor bijvoorbeeld de verwarming (circulatiepomp), toegangscontrole-, inbraak-, brandmeldsystemen en diepvriezers van b.v. bedrijfscatering.

In verband met schadebeperking is een snelle reactie bij een storing daarom van groot belang.

4.2 Gas

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Bij storing de volgende persoon / firma waarschuwen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Melding maken in het FMIS-systeem.

4.3 Water (inclusief wateroverlast en/of lekkage)

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Bij storing de volgende persoon / firma waarschuwen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Melding maken in het FMIS-systeem.

4.4 Klimaatbeheersing

Plaats van de (hoofd) afsluiters / kranen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Wanneer en hoe te bedienen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Bij storing de volgende persoon / firma waarschuwen : Klik of tik om tekst in te voeren.

Melding maken in het FMIS-systeem.

4.5 Glasbreuk

Bij glasbreuk de volgende persoon / firma waarschuwen: Klik of tik om tekst in te voeren.

Melding maken in het FMIS-systeem.



4.6 (Mogelijke) grote schade of overlast

Een storing of incident welke mogelijk tot grote schade en/of overlast zou kunnen leiden, dient de securityhost terstond aan de Facilitair Manager of de Facilitair Service Medewerker door te geven.

Als er buiten kantooruren iets gebeurt, gaat er een automatische melding naar de alarmcentrale van Klik of tik om tekst in te voeren. en deze stuurt een mobiele surveillant ter plaatse.

De mobiele surveillant neemt contact op met **het piketnummer** Klik of tik om tekst in te voeren. van Facilitair Bedrijf.

De beveiliging heeft een coördinerende functie in de punten 4.1 t/m 4.6.

4.7 Veiligheids- & gedragsregels UWV Dak- en gevelliftprotocol

Voor het werken in, om en op UWV-panden zijn veiligheids- en gedragsregels vastgesteld.

Vanwege wettelijke voorschriften moet iedereen die bij UWV werkzaamheden uitvoert op het dak van het pand of gebruik maakt van de gevellift deze procedure kennen en volgens deze procedure werken.

Hieronder staat omschreven hoe de werkzaamheden op het dak en met de gevellift op een veilige manier uitgevoerd kunnen worden:

- Gebruiker is verplicht bij werkzaamheden op het dak of met de gevellift gebruik te maken van de daar aanwezige valbeveiligingsmiddelen middels een door hem/haar zelf meegenomen goedgekeurd harnas die ondergetekende te allen tijde draagt en gebruikt volgens de daarbij behorende gebruiksaanwijzing en veiligheidsinstructies;
- Gebruiker is bekend met de bediening voor een veilig gebruik van de gevellift;
- Gebruiker is bekend met de werkwijze voor het veilig omhangen van de gevellift naar een andere gondel op het dak;
- Gebruiker is bekend met het feit dat bij het gebruik van de gevellift men verplicht is een communicatiemiddel met de receptie van het UWV pand bij zich te dragen/te hebben. Telefoonnummers tussen ondergetekende en receptie dienen uitgewisseld te worden;
- Gebruiker is in het bezit van een geldig VCA-certificaat en draagt deze ten tijde van de werkzaamheden bij dit pand van UWV op het dak en/of in de gevellift bij zich;
- Gebruiker zal er voor zorgdragen dat na afloop van de werkzaamheden op het dak of met de gevellift alle materialen die zijn gebruikt worden afgevoerd van het dak dan wel uit de gevellift worden verwijderd;
- Gebruiker zorgt er voor dat op het einde van de werkdag of na gebruik van de gevellift deze op het dak op de daarvoor bestemde plaats zorgvuldig wordt geparkeerd en dat de voedingskabel van deze gevellift zorgvuldig wordt opgerold en opgeborgen bij de gondel;
- Gebruiker dient het aangeboden formulier "Veiligheids- & gedragsregels UWV Dak- en gevelliftprotocol" vooraf te ondertekenen.

Zie 2016 Protocol werkzaamheden dak-gevellift.pdf



5 Beveiligingsplan

5.1 BHV en hulpmiddelen

Defecten en/of storingen aan hulpmiddelen dienen direct gemeld te worden in Facilitor. Afhankelijk van de ernst wordt ook nog gebeld met het Service Center Facilitair Bedrijf:

Telefoonnummer (020) 687 5050 of (547)12345.

5.1.1 (Automatische) melders

Het pand is voorzien van handbrandmelders en rookmelders. De securityhost dient op de hoogte te zijn van de locaties waar deze melders zich bevinden. De securityhost dient op de hoogte te zijn van de bediening van de handmelders.

5.1.2 Draagbare blustoestellen

Het pand is voorzien van draagbare blustoestellen. De securityhost dient op de hoogte te zijn van de locaties waar deze draagbare blustoestellen zich bevinden.

De securityhost dient op de hoogte te zijn voor welke branden deze draagbare blustoestellen geschikt zijn. Dit staat aangegeven op de draagbare blustoestellen.

5.1.3 Evac-chair

Het pand is voorzien van Klik of tik om tekst in te voeren. evacuatiestoelen, de Evac-Chair. Deze bevinden zich in de trappenhuizen.

5.1.4 Automatische Externe Defibrillator (AED)

Het pand is voorzien van Klik of tik om tekst in te voeren. automatische externe defibrillators. Deze bevinden zich Klik of tik om tekst in te voeren. .

Het BHV team/personeel van UWV/Klik of tik om tekst in te voeren. is opgeleid om deze automatische externe defibrillator in voorkomende situaties te gebruiken.

5.1.5 Portfoon

De securityhost heeft de beschikking over Klik of tik om tekst in te voeren. portfoons. De securityhost dient op de hoogte te zijn van de werking van en de juiste omgang met deze portfoons. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van de portfoons, anders dan voor werk gerelateerde communicatie.

5.1.6 Pieper / BHV-app

De securityhost heeft de beschikking over Klik of tik om tekst in te voeren. **piepers of de BHV-app**. [Indien pieper: De securityhost dient deze piepers uit te geven aan de leden van het BHV team, direct bij binnenkomst van deze personen. Zie verder het ontruimingsplan. De uitgifte van de piepers en portfoons worden geregistreerd op een registratielijst, welke iedere morgen wordt verstuurd naar het BHV- team.]

Indien geen piepers aanwezig, dit veld verwijderen.

5.1.7 Staaflantaarn

Bij de receptie/beveiligingsloge is een staaflantaarn beschikbaar. Indien de securityhost rondendient te lopen is de securityhost verplicht deze staaflantaarn bij zich te dragen.



5.2 Brand (algemeen)

- Denk aan je eigen veiligheid;
- Raak niet in paniek;
- Alarmeer de aangewezen personen, of laat dit doen;
- Blijf zoveel mogelijk bereikbaar;
- Houd doorgangen vrij;
- Rapporteer.

5.2.1 Brand (handelen)

Zie het ontruimingsplan van [Klik of tik om tekst in te voeren..](#)

5.2.2 Algemeen brandvoorschrift

Het verrichten van brandgevaarlijke handelingen is niet toegestaan. Op het terrein is het aanleggen van open vuren niet toegestaan.

5.2.3 Rookverbod

Binnen de gebouwen van het object geldt een rookverbod, op sommige kantoren is er buiten het pand een voor roken aangeduide locatie. De securityhost spreekt medewerkers die roken buiten deze locatie hierop aan en verwijst ze naar de aangeduide locatie.

5.2.4 Gebruik brandbestrijdingsmiddelen

Elk gebruik van brandbestrijdingsmiddelen welke aan de securityhost wordt gemeld, wordt direct doorgegeven aan het hoofd BHV. Wanneer het melden gedaan wordt om bijvoorbeeld een nieuw gevulde brandblusser te krijgen, wordt dit ook gemeld aan de facilitair service medewerker.

Het gebruik van deze middelen anders dan waarvoor deze bestemd zijn, is ten strengste verboden.

5.2.5 Uitvoering brandgevaarlijke werkzaamheden

Het uitvoeren van werkzaamheden waarbij vuur, vonken, rook of dampen worden gebruikt c.q. ontstaan is zonder voorafgaand overleg met het hoofd BHV en facilitair service medewerker niet toegestaan op plaatsen die met automatische brandmelders zijn uitgerust.

Per geval ziet de securityhost er op toe dat voorzieningen getroffen en voorwaarden gesteld zijn.

Bij het uitvoeren van werkzaamheden op of aan daken waar deze omstandigheden zich kunnen voordoen, moeten extra brandbestrijdingsmiddelen steeds onder handbereik beschikbaar zijn. Het hoofd BHV wijst deze middelen aan.

Op plaatsen waar met (open) vuur is gewerkt (zoals bitumen plakken) moet er één uur na afloop van de werkzaamheden een controleronde gelopen worden om op smeulende resten te controleren.

5.2.6 Onnodig brandalarm

Iedereen moet al het mogelijke doen om een onnodig brandalarm te voorkomen.

Degene die betrokken is bij een onnodig brandalarm moet al het mogelijke doen om de securityhost direct te informeren. Zodoende kan de brandweer zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld.

Het ontruimingsalarm dient maandelijks getest te worden. Deze test vindt plaats op [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) van de maand.

Indien de testdag op 4 mei valt, vindt geen test plaats i.v.m. het oorlogsverleden.



Het testen van het alarm dient dan naar een ander moment in de maand verplaatst te worden.

5.3 Gebruik nooduitgangen, vluchtwegen en rookdeuren

De securityhost dient op te treden tegen het gebruik van nooduitgangen anders dan voor noodsituaties. In bijzondere (klimatologische) omstandigheden kan het hoofd BHV en/of FM een uitzondering van dat gebruik toestaan. Alleen het hoofd BHV en/of FM mag de securityhost kenbaar maken dat uitzondering is toegestaan.

De securityhost ziet erop toe dat rookdeuren die permanent zelfsluitend moeten zijn, daadwerkelijk (blijven) functioneren. Rookdeuren met magneetsluiting mogen in open stand benut worden zolang de magneetfunctie is ingeschakeld.

Vluchtwegen zijn alle gangen en verbindingen die als zodanig zijn aangeduid of die aansluiten op in- en/of uitgangen c.q. nooduitgangen. De securityhost ziet erop toe dat alle vluchtwegen vrij blijven van obstakels. Bij aantreffen van obstakels, verwijdert de securityhost deze en rapporteert dit in het dienstrapport. De securityhost schakelt bij gevaarlijke situaties het hoofd BHV en FM in.

5.4 Bomdreiging

Aan een bomaanslag gaat soms een bommelding vooraf.

Een bommelding is een bericht waarin gedreigd wordt met een bomaanslag. Een bommelding kan tevens voortkomen uit het waarnemen van een verdacht voorwerp.

Bomdreiging door bommelding komt veelvuldig voor. Bomdreiging kan tot gevolg hebben dat paniek ontstaat. Blijf dus altijd kalm!

Bomdreiging leidt in Nederland zelden tot een bomaanslag:

- Een bommelding moet altijd serieus genomen worden;
- Een bommelding meldt de securityhost terstond aan het Hoofd BHV, FM van de locatie en *Klik of tik om tekst in te voeren.*;
- De meeste meldingen blijken achteraf loos alarm te zijn (een onechte of valse bommelding).

Om paniek te voorkomen, spreekt men van HET i.p.v. BOM.

5.4.1 Bommelding

Een bommelding komt binnen bij het KCC. Vanuit het KCC gaat de melding naar de FM en security. Het bommeldingsformulier moet altijd in de buurt liggen van de telefoon van de securityhost, omdat daar (over het algemeen) de melding van het KCC binnenkomt.

- Noem nooit je eigen naam, maar kondig je zelf aan met 'UWV';
 - Raak niet in paniek, maar stel de vragen op een vriendelijke en beleefde toon;
 - Laat de persoon zoveel mogelijk herhalen door te doen alsof je hem of haar niet goed hebt verstaan.
-
- Probeer zoveel mogelijk, liefst in de eigen bewoordingen van de melder te noteren (uitdrukkingen of stopwoorden die nogal eens worden herhaald).
 - Probeer de persoon zo lang mogelijk aan de lijn te houden, dit is van belang om zoveel mogelijk gegevens te vergaren;
 - Vermeld de tijd dat het bericht door jou is doorgegeven aan de bevoegde personen op het formulier.



- Spreek alleen met daartoe aangewezen personen over de melding, in verband met eventuele panieksituaties.

Na een bommelding geeft de securityhost dit terstond door aan het hoofd BHV. Zie verder het ontruimingsplan.

Na afloop stel je een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

5.5 Demonstratie

Indien de securityhost het vermoeden heeft, uit gedragingen van bepaalde (externe) personen, dat die het gebouw willen bezetten dan wel zich in de omgeving van het gebouw bevinden en voornemens zijn het gebouw te bezetten, dient de securityhost dit terstond aan de FM van de locatie door te geven.

Na afloop stelt de securityhost een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

5.6 Ontruiming

Ontruiming kan ten gevolge zijn van bijvoorbeeld brand, een bommelding of bomdreiging etc. Een ontruiming kan alleen plaatsvinden op last van het hoofd BHV en/of Brandweer.

[Zie verder het ontruimingsplan van UWV](#) [Klik of tik om tekst in te voeren.](#)

Specifieke instructies: [Klik of tik om tekst in te voeren.](#)

Na afloop stelt de securityhost een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

5.7 Inbraak

Wanneer je een inbraak, of sporen van braak constateert, stel je de FM in kennis. Wanneer de constatering buiten kantooruren plaatsvindt, dien je behalve de politie terstond contact op te nemen met het [piketnummer](#) [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) Facilitair Bedrijf.

Telefoonnummer politie (geen spoed) : 0900-8844

Telefoonnummer politie : 112

5.8 Ongeval

Wanneer de securityhost geconfronteerd wordt met een ongeval volgt deze de instructies zoals beschreven in het [ontruimingsplan en/of de ontruimingsplattegronden.](#)

Wanneer je zelf kunt inschatten dat hulpverlenende instanties nodig zijn, roep je direct via 112 deze hulp in!

Na afloop stelt de securityhost een specifiek rapport op. [Zie bijlage: Syllabus rapportage.](#)

Wanneer een securityhost letselschade heeft opgelopen, dient tevens een intern meldingsformulier bedrijfsgerelateerde ongevallen ingevuld te worden. Dit wordt gedaan door [Klik of tik om tekst in te voeren.](#)

UWV heeft aangegeven dat elke beveiligingsmedewerker die op een locatie van UWV werkzaam is in het bezit dient te zijn van een geldig BHV-diploma. De securityhost dient levensreddende handelingen te kunnen uitvoeren en/of schade beperkende maatregelen te kunnen treffen, indien deze handelingen gerelateerd zijn aan de opleiding BHV en deze handelingen noodzakelijk zijn.

5.9 Liftopsluiting

In het geval dat er personen opgesloten zitten in de lift maken zij een melding via een intercom naar de meldkamer van de liftenleverancier c.q. rechtstreeks naar beveiliging. De meldkamer van



de leverancier neemt contact op met de locatie die de securityhost op de hoogte brengt van de situatie.

De securityhost informeert direct het Hoofd BHV zodat deze het contact met de opgesloten personen kan onderhouden. Daarnaast informeert de securityhost de facilitair service medewerker die samen met een medewerker van de betreffende leverancier voor de verdere afhandeling zorgt.

5.10 Mindervalide-alarm

In het gebouw zijn meerdere mindervalidetoiletten aanwezig. Mocht er in het toilet een alarmmelding gemaakt worden, dan ontvangt de securityhost deze in de meldkamer. De securityhost handelt volgens onderstaande:

- Een signaal zal afgaan;
- Op het scherm leest de securityhost de exacte locatie uit en stuurt direct een collega ter plaatse en informeert het Hoofd BHV;
- Aangekomen bij het toilet klopt de collega securityhost op de deur en probeert contact te leggen;
- Bij geen gehoor opent de securityhost de deur;
- Daarnaast laat je een facilitair servicemedewerker ter plaatse komen die de deur forceert;
- Na afhandeling van het alarm reset de securityhost de alarmknop in het toilet;
- Bij een daadwerkelijke calamiteit stelt de securityhost na afloop een specifiek rapport op.

5.11 Technische beveiliging

Tijdens de inwerkperiode wordt de securityhost uitgelegd hoe om te gaan met de aanwezige apparatuur. Voor verdere (detail) informatie omtrent de juiste omgang met en werking van de aanwezige apparatuur waar de securityhost mee dient te werken, dient men de betreffende handleidingen te lezen.

5.11.1 Brandmeldcentrale

Het uitvoeren van handelingen op de brandmeldcentrale is alleen toegestaan als de securityhost hiervoor gecertificeerd is.

Voor de werking en bediening van de brandmeldcentrale (BMC) raadpleegt de securityhost de handleiding.

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren](#). van Facilitair Bedrijf.

5.11.2 Speedgate

Voor de werking en bediening van de speedgate raadpleegt de securityhost de handleiding van het systeem.

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren](#). van Facilitair Bedrijf.

5.11.3 Intercominstallatie

Al het inkomende intercomverkeer komt binnen op een telefoontoestel.



Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) van Facilitair Bedrijf.

5.11.4 CCTV

Het gebouw is aan de binnen- en buitenzijde uitgerust met diverse camera's. In de meldkamer/loge/receptie staat een bedieningspaneel waarmee je de camera's kunt bedienen. Een overzicht van alle cameraposities is terug te vinden bij het bedieningspaneel. Het CCTV-systeem (Closed Circuit Television System; camerabewaking) heeft tevens een opnamefunctie. De opnameapparatuur is terug te vinden in de serverruimte. De werking van het systeem wordt de securityhost uitgelegd tijdens de inwerkperiode.

Zie ook

https://digitalewerkplek.sharepoint.uwv.nl/documentcenter/Documenten/Facilitair%20Bedrijf/Beleidsdocument/Videocameratoezicht_protocol.pdf

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) van Facilitair Bedrijf.

5.11.5 ULC-bedieningspaneel

In de meldkamer is een Touch screenpaneel van de firma ULC aanwezig. Op dit paneel is o.a. de automatische lichtschakeling in het gebouw geprogrammeerd. Daarnaast kan de securityhost hierop de verlichting handmatig in en uitschakelen.

Naast de lichtschakelingen ontvangt de securityhost op dit paneel mindervalideoproepen en liftstoringen.

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) van Facilitair Bedrijf.

Indien niet van toepassing, tekst verwijderen

5.11.6 Personen Zoek Installatie (pieperinstallatie)

In de meldkamer/loge/receptie heeft de securityhost (indien van toepassing) de beschikking over een PZI (pieper). Met dit systeem kan de securityhost individuele functionarissen of samengestelde groepen uit de BHV-organisatie oproepen via hun semafoon. De werking van dit systeem is uitgelegd tijdens de inwerkperiode.

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantoor tijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** [Klik of tik om tekst in te voeren.](#) Facilitair Bedrijf.

Indien niet van toepassing, tekst verwijderen

5.11.7 SMS-alert

Het SMS-alert is een UWV-systeem dat gebruikt kan worden in geval van grote calamiteiten. Het heeft als doel het direct informeren van alle medewerkers uit het crisisteam. In geval van calamiteiten kan het hoofd BHV de securityhost opdracht geven een bericht te sturen naar deze functionarissen. Zij ontvangen dit bericht direct per sms op hun mobiele telefoon.

Om een dergelijk bericht te verzenden opent de securityhost Outlook op de Windows PC in de meldkamer. De securityhost maakt een nieuw e-mailbericht aan waarin de securityhost de



aangegeven tekst typt. Vervolgens typt de securityhost in de regel "aan" sms alert, het adres komt dan voorgeprogrammeerd tevoorschijn waarop de securityhost het bericht verzendt.

5.11.8 Sprinklerinstallatie

Voor de werking en bediening van de sprinklerinstallatie, zie de handleiding.

5.11.9 Liften

Tijdens ronden is het niet toegestaan om gebruik te maken van de liften. Wanneer de securityhost alleen functioneert, dient deze geen gebruik te maken van liften.

Bij storingen bellen voeren. : Klik of tik om tekst in te voeren.

Tijdens kantooruren intern nummer voeren. : Klik of tik om tekst in te voeren.

Buiten kantooortijd: de liftleverancier en het piketnummer UWV voeren.. : Klik of tik om tekst in te voeren.

De brandweerliften bevinden zich op de navolgende locaties voeren. : Klik of tik om tekst in te voeren.

De sleutels voor de brandweerliften bevinden zich bij voeren. : Klik of tik om tekst in te voeren.

De liftsleutel hangt voeren. : Klik of tik om tekst in te voeren.

5.11.10 Ontruimingsinstallatie

Voor de werking en bediening van de ontruimingsinstallatie: Zie de handleiding.

Het ontruimingsalarm mag uitsluitend geactiveerd worden:

- In opdracht van het hoofd BHV;
- In opdracht van de politie en/of brandweer;
- Bij het testen.

Bij storingen en overige bijzonderheden neemt de securityhost contact op met de facilitair servicemedewerker. Buiten kantooortijden kan de securityhost contact opnemen met het **piketnummer** Klik of tik om tekst in te voeren. Facilitair Bedrijf.



6 Bepalingen

De bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze instructie 'fysieke beveiliging per pand'. Medewerkers van *Klik of tik om tekst in te voeren.*, werkzaam op de locatie waar deze instructies betrekking op hebben, zijn verplicht kennis te nemen van de inhoud van deze instructies. Medewerkers van *Klik of tik om tekst in te voeren.* kunnen zich niet beroepen op onwetendheid met betrekking tot de inhoud van de instructies. Dit wordt geborgd middels een gedegen inwerktraject.

De instructies hebben tot doel deze medewerkers een taakomschrijving te geven, waarin onder meer hun bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot uitdrukking komen.

Het is niet toegestaan over deze instructies, of over het object, of over voorvallen op het object, of over medewerkers van opdrachtgever mededelingen aan derden te doen, die het bedrijf kunnen schaden.

Je dient je te houden aan de bedrijfsvoorschriften zoals deze gelden bij opdrachtgever.

Voor de dienstuitvoering gelden de bepalingen zoals deze vastgelegd zijn in het arbeidsreglement van *Klik of tik om tekst in te voeren.*

Er kunnen zaken voorkomen die niet beschreven staan. In alle gevallen waarin de instructies niet voorzien, dient, met het nodige initiatief en tact, naar eigen inzicht gehandeld te worden. De belangen van UWV dienen hierbij leidend te zijn.

Deze specifieke instructies vormen de werkinhoudelijke invulling van hetgeen contractueel is overeengekomen tussen UWV en *Klik of tik om tekst in te voeren.* Zowel UWV als *Klik of tik om tekst in te voeren.* hechten daarom groot belang aan de actualiteit, volledigheid en borging van deze instructies.



7 Contactpersonen UWV

FM : Klik of tik om tekst in te voeren.

Hoofd BHV : Klik of tik om tekst in te voeren.

Communicatie : Klik of tik om tekst in te voeren.



A. Registratie bezoekers

Het burgerservicenummer wordt uit privacy-oogpunt (AVG) niet langer opgeslagen bij bezoekers in Facilitor.

Het primair proces (bijvoorbeeld WERKbedrijf of SMZ) dient het BSN wel op te geven bij het opvoeren (aanmelden) van een bezoeker. Bij het opslaan wordt namelijk nog steeds de controle gedaan of de betreffende persoon in ARO geregistreerd staat. Is dat het geval, dan verschijnt er een waarschuwing (rood vlaggetje) bij de bezoeker. Ook in het bezoekersscherm bij de receptie is dit rode vlaggetje zichtbaar. Het BSN-nummer is echter niet zichtbaar bij het bezoekersscherm bij de receptie; het BSN wordt direct na het uitvoeren van de controle weer verwijderd door Facilitor en zal dus niet meer zichtbaar zijn.

Tips bij het missen van het BSN:

Door het verdwijnen van het BSN-nummer bij het bezoekersscherm bij de receptie kan er door de receptie niet meer op BSN-nummer naar een bezoeker worden gezocht. De volgende oplossingen kan de receptie helpen bij het vinden van de juiste bezoeker;

- Vraag bij iedere bezoeker (begeleider, spobilo, tolk, enz.) altijd naar het ID-bewijs: met de juiste naamgegevens kun je zoeken via het zoekveld in Facilitor.
- In geval van namen zoals "Bakker" is van belang dat het primair proces ook de voorletters vermeld in Facilitor; kun je met de voorletters in het bezoekersscherm bij de receptie de bezoeker niet vinden via het zoekveld (de voorletters zijn niet volledig / niet juist in Facilitor gezet bijvoorbeeld) of twijfel je, informeer dan bij de aanmelder en leg het probleem van het missen van de (juiste) voorletters uit.

NB: Bij het WERKbedrijf is informatie gedeeld dat de voorletters juist moeten worden vermeld bij de aanmelding.

- Vraag om de uitnodigingsbrief; hier staat ook de naam van de collega op die het gesprek heeft met de bezoeker.

Voorbeeld: op de uitnodigingsbrief staat UWV-arts Mw. L. Boer -> Zoek dan op L. Boer in het zoekveld in het bezoekersscherm bij de receptie in Facilitor.

- Vraag de bezoeker hoe laat hij of zij het gesprek heeft: afspraken staan op tijdsvolgorde oplopend in Facilitor: de kans is kleiner dat "Bakker" twee keer om 10:00 uur staat aangemeld.



B. Protocol verdachte poststukken

Inleiding

Regelmatig worden overheidsinstanties geconfronteerd met zogenaamde "poederbrieven". Deze post, die doorgaans wordt verstuurd als bedreiging, suggereert dat er sporen van gezondheidsschadelijke stof(fen) aanwezig zijn. Een voorbeeld van een gezondheidsschadelijke stof is "miltvuur" Antrax. In de afgelopen jaren is nergens in Europa een poederbrief aangetroffen die daadwerkelijk Antrax bevatte. Bovendien is het besmettingsrisico zeer laag. Desondanks blijft voorzichtigheid geboden.

Post of een "vreemd voorwerp" kan door de ontvanger/waarnemer als "verdacht" worden gekwalificeerd. Poststukken kunnen een explosieve inhoud bevatten. De inhoud van een enveloppe kan vormen van poeder, al dan niet vergezeld van een dreigbrief bevatten. Vaak wil de afzender de indruk wekken dat het hier om Antrax gaat maar in de praktijk blijkt uit onderzoek door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) dat het om meel, koffiemoes, waspoeder of andere huishoudelijke producten gaat. Bepaalde stoffen/sporen kunnen een infectie veroorzaken van de huid, het maag/darmstelsel of de longen. De sporen moeten daartoe in de beschadigde huid (wondjes) doordringen, worden ingeslikt of na verstuiwing ingeademd worden. In alle gevallen is, als dit tijdig wordt onderkend, een effectieve medische behandeling mogelijk.

Op basis van bestaande richtlijnen is onderstaande richtlijn voor het omgaan met dreiging van mogelijke blootstelling aan deze ongewenste stoffen opgesteld voor medewerkers van postkamers en medewerkers van het primaire proces.

BLIJF ALTIJD RUSTIG EN RAAK NIET IN PANIEK!

Poederbrief

Laat bij voorkeur alle post op één centraal punt openen, dit geldt ook voor post die door het primair proces op de afdeling wordt geopend;

Doe dit (indien mogelijk) in een af te sluiten ruimte en werk met een zo klein mogelijk aantal medewerkers tegelijk;

Wees altijd alert op verdachte poststukken;

Probeer rustig te blijven: ga niet paniekerig rondlopen, raak het verdachte object niet aan en ga niet over de afdeling/gang roepen dat je een poederbrief hebt ontdekt.

Lees de procedure verdachte poststukken die in de postkamer op een zichtbare plaats hangt.

Richtlijn voor medewerkers

- Laat door een collega die in de ruimte aanwezig is direct het lokale alarmnummer bellen: overzicht lokale alarmnummers;
- Doe dit niet zelf om besmetting via de telefoon etc. te voorkomen;
- Geef het telefoonnummer door waarop je te bereiken bent zodat communicatie via telefoon mogelijk is;
- Wil je per se je handen wassen, breid het besmette gebied dan uit tot en met de toiletgroep;
- Sluit ramen en deuren en neem afstand van het object. Raak de brief niet meer aan;
- De manbewaking/receptie waarschuwt de FM/FSM en het HBHV;



- Blijf met de aanwezige collega('s) in de ruimte en laat niemand de ruimte verlaten of binnenkomen. Ook geen BHV'ers, dit om uitbreiding van de eventuele besmetting te voorkomen;
- Geef na alarmering van de hulpdienst (politie) deze toegang tot het besmette gebied;
- Volg de instructies van de hulpdienst (politie) strikt op. Zij zorgen voor de veiligheid van betrokkenen en regelen dat het verdachte materiaal op de juiste wijze wordt afgevoerd. Bij meldingen van poederbrieven wordt het materiaal altijd onderzocht op sporen van Antrax. De hulpdienst (politie) verzorgt het onderzoek van het materiaal. Na onderzoek beoordeelt de politie of andere hulpdiensten (GGD en Brandweer) ingeschakeld dienen te worden;
- Voorkom onrust en onnodige geruchtvorming naar collega's en/of derden.

Richtlijn voor FM/FSM en HBHV

- Manbewaking/receptie belt 112 en volgt de instructies van de centralist op;
- Manbewaking/receptie informeert de FM/FSM en HBHV of diens plaatsvervanger;
- De FM/FSM zet direct eventuele ventilatoren of luchtverplaatsing systemen zoals airco's uit in het besmette gebied. Dit voorkomt verspreiding door de lucht. De locatie van het bedieningspaneel is vermeld in het handboek crisismanagement;
- Manbewaking/receptie/HBHV laat na arriveren medewerkers hulpdienst toe in de besmette ruimte zonder zelf het besmette gebied te betreden;
- HBHV of diens plaatsvervanger stelt indien de calamiteit hiertoe aanleiding geeft het crisisteam op de hoogte.

Verdacht pakket

Laat bij voorkeur alle pakketten op één centraal punt openen, dit geldt ook voor pakketten die door het primair proces op de afdeling worden geopend;

Doe dit (indien mogelijk) in een af te sluiten ruimte en werk met een zo klein mogelijk aantal medewerkers tegelijk;

Wees altijd alert op verdachte pakketten;

Probeer rustig te blijven: ga niet paniekerig rondlopen, raak het verdachte object niet aan en ga niet over de afdeling/gang roepen dat je een verdacht pakket hebt ontdekt.

Lees de procedure verdachte poststukken/pakketten die in de postkamer op een zichtbare plaats hangt.

Richtlijn voor medewerkers

- Open ramen en deuren en verlaat direct met je collega's de ruimte en bel het lokale alarmnummer: overzicht lokale alarmnummers
- Geef het telefoonnummer door waarop je te bereiken bent zodat communicatie via telefoon mogelijk is;
- De manbewaking/receptie waarschuwt de FM/FSM en het HBHV;

Richtlijn voor FM/FSM en HBHV

- Manbewaking/receptie belt 112 en volgt de instructies van de centralist op;
- Manbewaking/receptie informeert de FM/FSM en HBHV of diens plaatsvervanger;
- Geef na alarmering van de hulpdienst (politie) deze toegang tot de bewuste ruimte;
- Volg de instructies van de hulpdienst (politie) strikt op. Zij zorgen voor de veiligheid van betrokkenen en regelen dat het verdachte materiaal op de juiste wijze wordt afgevoerd. Na onderzoek beoordeelt de politie of andere hulpdiensten (GGD en Brandweer) ingeschakeld dienen te worden;
- Voorkom onrust en onnodige geruchtvorming naar collega's en/of derden;



- FM/HBHV of diens plaatsvervanger stellen indien de calamiteit hiertoe aanleiding geeft het crisisteam op de hoogte.

Hoe kun je verdachte poststukken (brieven en pakketjes) herkennen?

Kenmerken van verdachte poststukken zijn:

- Aan de buitenzijde merk- of voelbaar afwijkende indicatoren (bv. verdikkingen of geluid);
- Is de frankering in orde (teveel of te weinig postzegels);
- Wordt de inhoud afgeschermd door opvallend veel verpakkingsmateriaal;
- Is de verpakking voorzien van opvallend veel tape of versteviging ten opzichte van de normale verpakkingswijze;
- Is de verpakking gesloten of komt er poeder uit, zo ja, hoe ziet dat poeder er uit (kleur, samenstelling, geur);
- Is de adressering op het bezoekadres;
- Wordt niet de persoon maar bijvoorbeeld de functie benoemd;
- Is het poststuk door een persoon – niet de postbode of de besteldienst – bij de receptie afgegeven;
- Staan er spelfouten in de tekst;
- Zijn er afwijkingen in de gebruikelijke vorm van de schrijfstijl;
- Is de tekst krabbelig of is het tekst waarbij (getekende) symbolen/tekeningen zijn geplaatst;
- Is de verdeling van de inhoud uit balans (aan één zijde zwaarder);
- Zitten er vetvlekken op het pakket of de brief, mogelijk veroorzaakt door lekkage of de inhoud van het pakket of de brief;
- Is er een afwijking in geur, beweging, geluid of elke afwijking die bemerkt wordt ten opzichte van andere (niet verdachte) poststukken;
- Zijn er andere opzettelijke afwijkingen zoals uitstekende draden, lekkende stoffen of kleine openingen van het object die door een persoon zijn gemaakt.



C. Begeleiders WW

Beste collega's,

Onlangs heeft Rene Grootveld jullie geïnformeerd betreffende de registratie van begeleider van WW gerechtigden. In deze mail wordt aangegeven dat H&F een bijdrage zal leveren voor wat betreft de ontvangst van de WW klant en eventuele begeleider. De registratieformulieren gegevens begeleider bij afspraak worden voor 1-4-2019 door DIV aan de LFM-en in voldoende mate verstrekt. Tevens is aangegeven dat er een proces zal worden ingericht om nabestellingen via Facilitor te kunnen laten plaatvinden. Dit zal ingaande 1-4-2019 mogelijk zijn via Facilitor.

Bijgevoegd treffen jullie een tweetal documenten aan.

- 1) Formulier gegevens begeleider bij afspraak (meest actuele versie)
- 2) Werkdocument bestellen registratieformulieren begeleiders –securitymedewerker UWV.

Wij willen jullie vragen de documenten via de GSM/FC van [Klik of tik om tekst in te voeren](#). te delen met de Security hosts op de diverse locaties.

Wanneer UWV receptie/security diensten afneemt van bijvoorbeeld de Gemeente of SVB dient de LFM afspraken op deze locaties te hebben gemaakt betreffende het op voorraad hebben van het formulier gegevens begeleider bij afspraak WW. De LFM zal zelf een bestelling voor in Facilitor moeten plaatsen.



Formulier gegevens begeleider bij afspraak
Werkdocument bestellen registratie



D. Wet gedeeltelijk verbod op gezichtsbedekkende kleding

De wet houdt in, dat het dragen van gezicht bedekkende kleding in het onderwijs, zorg, het openbaar vervoer en overheidsgebouwen, waaronder die van UWV, SVB en gemeenten is verboden. Het gedeeltelijk verbod is specifiek bedoeld voor die plekken en situaties waar het noodzakelijk is dat mensen elkaar kunnen aankijken en herkennen, omdat de onderlinge communicatie essentieel is voor een kwalitatief verantwoorde dienstverlening of de sociale veiligheid.

Gezichtsbedekkende kleding is kleding waar het gezicht geheel bedekt is of waarbij alleen de ogen zichtbaar zijn. Hierbij moet je denken aan bivakmuts, integraalhelm en gezichtssluier. Een hoofdoek of een geschikt gezicht, een sluiert die het gezicht niet bedekt of een hoofddekseel vallen hier niet onder.

Voor wie geldt het verbod:

Het is ook van belang om je te realiseren dat degene die met de verboden gezichtsbedekkende kleding een overheidsgebouw zoals die van UWV of gemeente wil betreden degene is die in overtreding is. Het is dus niet de medewerker van UWV of een beveiliging van het pand die de wet overtreedt.

Handhaving van het verbod:

Het verbod wordt gehandhaafd door de politie en het OM en op overtreding staat een strafrechtelijke boete. De medewerkers van UWV hoeven dus het verbod niet te handhaven, omdat het om een strafrechtelijke overtreding gaat.

Toepassing van het verbod:

Voor klanten en hun begeleiders:

De beveiliging van het pand waar UWV gevestigd is geeft aan de persoon die de verboden gezichtsbedekkende kleding draagt dat het dragen van die kleding verboden is. Wordt de kleding niet afgedaan, dan moet het pand worden verlaten. De beveiliging informeert onze medewerker met wie de afspraak is gepland dat de afspraak niet doorgaat.

Het is vervolgens aan onze medewerker om te bepalen hoe hij de situatie denkt op te lossen en wat de gevolgen voor het vervolg van de dienstverlening en/of uitkeringsvaststelling- of uitkeringsverstrekking zijn.

Voor eigen medewerkers:

Het verbod geldt ook voor eigen medewerkers van UWV. Ook hierbij geldt het uitgangspunt dat de verantwoordelijk manager samen met de betrokken medewerker bespreekt welke oplossing kan worden gevonden.

In de bedrijfsverzamelgebouwen waar UWV in een gebouw van de gemeente zit is dezelfde hiervoor beschreven toepassing aan de orde. De beveiliging van dat pand wordt op de hoogte gebracht van dit uitvoeringsbeleid van UWV. Dat kan betekenen dat de UWV-toepassing afwijkt van die van de betreffende gemeente.