

CHECKLIST VEILIGE (NEVEN)LOCATIES

Inhoud	Aandachtspunten bij inrichting van gebouwen op nevenlocaties; aandachtspunten voor werkafspraken gerelateerd aan het veilig werken op nevenlocaties
Versie	21 maart 2019

Inleiding

Deze checklist is gericht op het veilig inrichten van werkplekken die buiten het gemeentehuis liggen, en op een veilige manier van werken op dergelijke locaties. Het gaat daarbij niet om huisbezoeken, hiervoor is de afzonderlijke checklist "veilig ambulante werken" beschikbaar.

We besteden speciale aandacht aan nevenlocaties, omdat hier niet altijd teruggevallen kan worden op voorzieningen die in het gemeentehuis vaak wel beschikbaar zijn, zoals assistentie van beveiligers, een interventieteam, een receptie en camerabewaking.

Door locaties zorgvuldig in te richten, kan het risico op incidenten verkleind worden. Daarnaast is de manier van werken bepalend voor de mate waarin risico's optreden. Voor beide aspecten is de volgende lijst van aandachtspunten na te lopen om te bezien of er maximaal gewerkt wordt aan de veiligheid van medewerkers en bezoekers van de locatie.

De omgeving veilig inrichten

Bij het veilig inrichten van locaties besteden we aandacht aan vier aspecten:

1. **Bezoekersvriendelijke en veilige inrichting:** onveilige situaties kunnen voorkomen worden door het gebouw veilig in te richten en te voorkomen dat bezoekers geïrriteerd raken door de inrichting.
2. **Sociale controle en orde:** de omgeving kan bezoekers stimuleren om zich ordelijk te gedragen.
3. **Veilige zones voor medewerkers:** er dient voor medewerkers een veilige zone beschikbaar te zijn waar zij heen kunnen wanneer er ongewenst gedrag optreedt.
4. **Alarmering en assistentie bij bedreiging en in noodsituaties:** bij bedreiging en in noodsituaties dienen er een alarmeringssysteem en assistentie beschikbaar te zijn.

Hierna staat beschreven hoe deze aspecten kunnen worden uitgewerkt.

1. Bezoekersvriendelijke en veilige inrichting

- Bezoekersvriendelijkheid begint al bij goede vindbaarheid van de locatie (bewegwijzering) en goede bereikbaarheid (bereikbaar met openbaar vervoer, voldoende parkeerruimte, veilige stalling voor fietsen, geen bedreigende situaties bij de toegangswegen zoals donkere tunneltjes, hangjongeren enzovoort).
- Bij de inrichting van het gebouw is het van belang aandacht te hebben voor de volgende zaken:
 - verlichting (binnen en buiten)
 - overzicht (dus geen onoverzichtelijke hoeken of nissen in het pand)
 - voldoende signing (borden, tekens) zodat de bezoeker zich in het pand kan oriënteren
 - voldoende toiletruimten
 - voldoende wachtruimte
 - goede zichtlijnen in de ruimte
 - zicht op de werkruimten vanuit de backoffice of vanuit een andere werkplek
 - zicht op wie het pand betreedt
 - mogelijkheid om vanaf de werkplek de toegang te kunnen sluiten
 - alarmeringsvoorzieningen

- Eenmaal binnen is de ontvangst van belang: is er iemand die contact maakt?
- Het is belangrijk dat bezoekers weten waar ze aan toe zijn: waar moet ik zijn (bewegwijzering of duidelijke instructie receptioniste), wanneer ben ik aan de beurt (nummersysteem, wachttijdinformatie, niet de indruk geven dat iemand anders voorrang krijgt) en wat mag ik hier wel doen en wat niet (huisregels)?
- Als er wachttijden zijn, dan is het belangrijk dat de ruimte comfortabel is. Is er zitruimte, is er voldoende verlichting, is er vermaak, bijvoorbeeld speelfaciliteiten voor kinderen, is er iets te drinken, is het schoon?

2. Sociale controle en orde

- Sociale controle helpt om orde te houden. Dus zorg dat iedereen in het zicht blijft, vermijd bij de inrichting verborgen hoekjes of ruimten waarin bezoekers zich ongezien kunnen ophouden buiten het zicht van anderen. Plaats zo nodig spiegels of camera's en maak dit kenbaar aan bezoekers.
- Sociale controle kan ook vervelend zijn: als iedereen kan meeluisteren of meekijken als je je verhaal doet aan de balie, of als wachtenden zicht hebben op wat degene achter de balie aan het doen is, dan kan dit irritaties opwekken. Plaats de wachtruimte daarom niet recht tegenover de balie, maar voor medewerkers wel voldoende in het zicht.

3. Veilige zones voor medewerkers

- Maak een scheiding tussen de openbare ruimte en ruimten die alleen toegankelijk zijn voor de medewerkers (personeelsruimten) en zorg dat deze afgesloten zijn. Bij incidenten moeten medewerkers de veilige zone makkelijk kunnen bereiken. Denk daarbij aan het gebruik van een deurtag voor het openen en sluiten van deuren naar de personeelsruimten.
- Spreekkamers behoren tot het publieke deel, zorg er dus voor dat bezoekers niet door het personeelsdeel hoeven te lopen om bij een spreekkamer te komen. Spreekkamers hebben bij voorkeur een tweede uitgang, waardoor de medewerker de personeelsruimte in kan lopen. Ook deze tweede deur kan beveiligd worden met een deurtag, of met een draaislot (zonder sleutel) aan de zijde van de personeelsruimte. In dat geval moet de afspraak zijn dat de deur op slot blijft zolang er geen gesprek plaatsvindt. De medewerker die het gesprek voert, opent de deur door via de personeelsruimte de spreekkamer in te lopen. De bezoeker betreedt de spreekkamer via de andere ingang. Na het gesprek verlaat de medewerker de spreekkamer door de uitgang aan de personeelszijde, en draait de deur weer op slot.
- Zorg dat er zicht is op / contact is met de spreekkamer zodat eventuele escalatie opgemerkt wordt (zonder geweld te doen aan privacy).
- Als een tweede uitgang van de spreekkamer ontbreekt, richt de ruimte dan zo in, dat de medewerker altijd bij de uitgang zit.
- Zorg dat er geen spullen zijn (in wachtruimte of spreekkamer) die door een agressor als wapen gebruikt kunnen worden.
- Als er een aparte personeelsingang is, zorg dan dat deze afgesloten blijft voor onbevoegden.

4. Alarmering en assistentie bij bedreiging en in noodsituaties

Op nevenlocaties moet er extra worden opgelet hoe er bij bedreiging en in noodsituaties hulp geboden kan worden:

- Zijn er middelen om hulp op te roepen (alarmering)?
- Is bekend hoe dit werkt en hoe snel die hulp er dan kan zijn?
- Op welke manier communiceer je met de hulp die eraan komt?
- Kan degene die hulp komt bieden goed naar binnen?
- Wat doe je in de tussentijd tot de hulp er is: blijf je zelf veilig, blijft er contact met / zicht op de bedreigende persoon, kan deze geïsoleerd/gevolgd worden, lopen andere bezoekers/omstanders gevaar en hoe ga je daarmee om?

Veiligheid in de werkafspraken

Ook als de fysieke maatregelen/inrichting helemaal op orde zijn, dan blijft de manier waarop de medewerker handelt doorslaggevend voor de veiligheid.

Over de volgende zaken zijn afspraken nodig:

- Hoe ontvangen we bezoekers (gastvriendelijkheid) en hoe weren we ongewenst bezoek (huisregels)?
- Over het ordelijk houden van de publieke ruimte: wie treden op bij ordeverstoring, en op welke manier? Zie ook het document Servicecode, gedragsregels en huisregels ([hyperlink](#)).
- Hoe zorgen we ervoor dat personeelsruimten alleen betreden worden door medewerkers (deurbeleid)?
- Wanneer is het gedrag normoverschrijdend en hoe handelen we dan (volgens de team-/organisatienorm en het agressieprotocol)?
Op welke wijze verlenen we elkaar assistentie als dat nodig is (hoe vraag je en hoe bied je hulp)?
- Kent iedereen het alarmeringsprotocol en weet iedereen op welke assistentie medewerkers kunnen rekenen? Is daarbij ook rekening gehouden met beperkingen in werktijden/momenten en dergelijke?
- Hoe openen/sluiten we het pand op een veilige wijze (rondgang maken, niet alleen achterblijven, verlichting, alarm inschakelen, gezamenlijk naar fietsenstalling/parkeerplaats)?

Risico-Inventarisatie en -Evaluatie

Als er op een nevenlocatie wordt gewerkt zijn er uiteraard nog veel meer arbo-aspecten die gecheckt moeten worden om ervoor te zorgen dat op de locatie veilig en gezond gewerkt kan worden. Voordat een nevenlocatie in gebruik genomen wordt, dient er daarom een volledige risico-inventarisatie en -evaluatie te worden uitgevoerd. Het instrument RIE Gemeenten kan hiervoor worden gebruikt.