

Beveiligings Jaarboek 1998

Onder redactie van:

A.F.J. Beerepoot

Preventie expert Nationale Nederlanden

T. Boot

Adviseur KPMG Security Consulting

Drs. H.J. Heijboer

Commissaris van Politie b.d.



Noorduijn – Deventer

Uitgever – redactiesecretariaat

Noorduijn bv
Postbus 23
7400 GA Deventer

Administratie

Libresso bv Distributiecentrum voor boeken en tijdschriften
Postbus 23
7400 GA Deventer
Telefoon (0570) 63 31 55

Advertentie-exploitatie

Buro van Vliet Apeldoorn b.v.
Postbus 20248
7302 HE Apeldoorn
Telefoon (055) 5 342 121
Telefax (055) 5 341 178

Advertenties voor de editie 1999 moeten 15 augustus 1998 binnen zijn. Tarieven op aanvraag.

Inhoudelijke wijzigingen voor de editie 1999 moeten vóór juli 1998 binnen zijn op het uitgeversadres.

Lid NOTU

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG**Beveiligings**

Beveiligings Jaarboek. – 1 ste ed. (1983) – Deventer: Noorduijn

ISSN 0923-053X; Verschijnt jaarlijks

Jaarboek 1998 (16e ed.) / onder red. van A.F.J. Beerepoot, T. Boot, H.J. Heijboer III., graf., tab. – Met reg.

ISBN 90-203-0429-1; NUGI 699

Trefw.: beveiliging; Nederland; jaarboeken.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)-fouten, onjuistheden en/of onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid.

© 1997 Noorduijn – Deventer

Alle rechten voorbehouden. 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 fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de stichting Repro-recht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Agressieproblemen in de non-profit sector; een aanpak gericht op gebouw en omgeving

Hein Stienstra en Tobias Woldendorp¹

Inleiding

- *'Weet je wat jij moet doen? Jij moet teruggaan naar waar je vandaan komt. Dan kunnen ze mij tenminste een behoorlijke uitkering geven.'*
- *'Vuile Kankerhoer, jou neem ik nog een keer te pakken!'*

Dit algemeen onbeschaafd Nederlands is voor medewerkers van sociale diensten aan balies en in spreekkamers aan de orde van de dag, aldus Hans Denijs, algemeen directeur Sociale Dienst Amsterdam tijdens de presentatie van het boek 'Lastige cliënten, wat doe je ermee?':

Niet alleen de sociale dienst in de hoofdstad wordt met dit soort agressie geconfronteerd, maar ook heel wat andere dienstverleners in hun dagelijkse contacten met cliënten: overheden, de non-profit sfeer en ook commerciële dienstverleners. Maar steeds vaker blijft het niet bij verbale agressie zoals discriminerende opmerkingen, schelden, schreeuwen, treiteren en vernederen, maar gaat het bij agressie en geweld om zaken als:

- *intimidatie zoals bedreigen, achtervolgen op straat, chanteren met familie of kinderen;*
- *vernieling, of het gooien met meubilair;*
- *fysieke agressie zoals spugen, stompen, slaan, vastgrijpen, of het steken met een mes.*

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

Het beschermen tegen agressie en geweld omvat doorgaans een pakket van maatregelen in een samenhangend beleid. In dit artikel richten we ons op de fysieke maatregelen van dat pakket in de wetenschap dat dit slechts een onderdeel is van een veel breder scala aan oplossingen, die gericht kunnen zijn op cultuur, organisatie, opleiding e.d., richtingen waaraan in diverse recent verschenen boeken al veel aandacht is besteed (zie literatuurlijst). Bouwkundige- en omgevingsgerichte maatregelen tegen agressie, worden in de literatuur over het algemeen minder diepgaand uitgewerkt. Men beperkt zich meestal tot nogal simpele maatregelen (slagvast glas, elektrisch te bedienen deur, intercom, etc.) die ad hoc en los van ander beleid worden uitgevoerd.

Juist om die reden is door ons de 'Checklist Veiligheid Gebouw en Omgeving' ontwikkeld. In de praktijk is gebleken dat met gebruik van deze checklist op handige en overzichtelijke wijze vorm kan worden gegeven aan de bescherming tegen agressie en geweld.

¹ Hein Stienstra en Tobias Woldendorp zijn werkzaam bij Van Dijk, Van Soomeren en Partners te Amsterdam.

Verder beperken we ons tot de non-profit sector. Banken, benzinestations en winkels blijven in dit artikel dus buiten beschouwing. Er zijn weliswaar overeenkomsten in problematiek en aanpak maar deze liggen in aanvang toch anders. Men kan daar vooralsnog doorgaans beter de speciaal voor die branches ontwikkelde instrumenten hanteren.

1. Agressie bij dienstverlenende instellingen

De aandacht voor arbeidsrisico's bij publiekscontacten was tot voor kort voornamelijk gericht op vragen als: hoeveel uur per dag doet een medewerker zijn werk staand? Zijn balies, bureaus, stoelen en beeldschermopstelling ergonomisch verantwoord? Aandacht voor het risico van agressie en geweld of andere schokkende gebeurtenissen bleef daarbij achter.

Onderzoek maakt echter duidelijk dat agressie op het werk in veel dienstverlenende instellingen dagelijks voorkomt. Om een indruk te krijgen geven we hier enkele voorbeelden van onderzoek op dat gebied.

In een door de Nationale Woningraad uitgevoerd onderzoek (1995) blijkt dat agressie van huurders en woningzoekenden bij bijna alle van de onderzochte 82 *woningcorporaties* voorkomt. Ruim een derde van de medewerkers voelt zich regelmatig bedreigd. Meestal gaat het om dreigende scheldpartijen, waarin geweld wordt aangekondigd tegen de medewerker. Meer dan een kwart van de medewerkers van de onderzochte corporaties is in de afgelopen jaren in aanraking gekomen met fysiek geweld.

Onderzoek naar psychiatrische *ziekenhuizen* (1993) laat zien dat verbale agressie ook dagelijkse praktijk is voor verpleegkundig personeel. Vooral op opname-afdelingen hebben medewerkers meerdere keren per dag te maken met een treiterende, schreeuwende of dreigende patiënt. Soortgelijke situaties treft men trouwens ook steeds vaker aan in gewone ziekenhuizen, vooral bij eerste hulp afdelingen.

Onderzoek bij 15 middelgrote *sociale diensten* (1995) laat zien dat circa 10 procent van de medewerkers ervaringen heeft met lichamelijk geweld en 20 procent met (ernstige) bedreigingen. Verder geeft 60 procent van de medewerkers aan dat hij of zij zich onveilig voelt.

Alhoewel winkels buiten het kader van dit artikel vallen is het voor de beeldvorming van agressie in Nederland interessant kennis te nemen van een onderzoek (1996) onder 263 *winkels* in Arnhem en Enschede. Van deze onderzochte winkels bleek 27 procent in het voorafgaande jaar geconfronteerd te zijn met agressieve klanten. In sommige winkels gebeurde dat zelfs dagelijks. De medewerker heeft voornamelijk te maken met schelden, verbale dreigingen en licht lichamelijk geweld, maar incidenteel ook met zwaar lichamelijk geweld. Daarnaast hebben werknemers in de detailhandel ook veelvuldig te maken met bedreigende situaties als diefstal, inbraak en bedreiging met wapens.

Het mag duidelijk zijn dat agressie en geweld op het werk serieus genomen moeten worden, daar ze psychosociale effecten veroorzaken bij slachtoffers en personen in hun directe omgeving. Werknemers kunnen ernstige psychische trauma's krijgen, met soms zelfs arbeidsongeschiktheid als gevolg. Mede daardoor, en zeker na afschaffing van de Ziektewet en met een 'WAO-gat' in het vooruitzicht, kan ook de schade voor organisaties aanzienlijk zijn.

2. Oorzaken

Voor de cultuur die tot voor kort in vele non-profitinstellingen heerste, bemoeilijkte het bespreekbaar maken van de oorzaken van agressie. Agressief gedrag van cliënten werd beschouwd als iets dat hoort bij het werk: een vervelend maar onvermijde-

lijk gebeuren. Verder werd agressie als een individueel probleem van de medewerker gezien. Slachtoffers werden daardoor gedwongen zelf maar uit te zoeken hoe zij met (de gevolgen van) de gebeurtenis moesten omgaan.

Voor de aanpak van agressie is een brede analyse van oorzaken nodig. Elke uitbarsting van agressie kan voortkomen uit een combinatie van uiteenlopende oorzaken. In zo'n combinatie kunnen de factoren cliënt/bezoeker, medewerker en organisatie van de instelling een rol spelen, ook de algemeen maatschappelijke ontwikkelingen maar zeker ook de 'sfeer' van inrichting en omgeving van het gebouw waarin de instelling is gevestigd. Om ze beter te kunnen herkennen geven we beknopte toelichtingen op bedoelde factoren.

Cliënt/bezoeker

Agressie of geweld door cliënten jegens medewerkers kan worden ingedeeld in vier hoofdtypen, die verwijzen naar een aantal oorzaken en motieven:

- a. willekeurige agressie: een veranderde staat van bewustzijn door bijvoorbeeld dronkenschap, gebruik van drugs of een psychische stoornis;
- b. instrumentele agressie: een trend in onze samenleving om een medewerker onder druk te zetten 'om je zin te krijgen';
- c. expressieve agressie of irritatie: waarschijnlijk de meest voorkomende vorm van agressie in het contact met cliënten; men laat z'n onvrede blijken over de inhoud van een negatieve boodschap of over de dienstverlening van de organisatie;
- d. agressie als reactie op onvervulde behoeften: de oorzaak van agressie kan te maken hebben met algemene onvervulde verwachtingen van de cliënt/bezoeker jegens de organisatie, meer nog dan met het conflict dat er op dat moment ligt. Ook zijn sommige cliënten/bezoekers agressief vanuit een behoefte om zichzelf te bewijzen.

Medewerker

Bij het zoeken naar oorzaken van incidenten is het zinvol na te gaan welke invloed medewerkers zelf hebben; tenslotte vormen mensen de belangrijkste schakel in een instelling.

Veel medewerkers in de dienstverlenende sector kiezen vaak voor dit vak uit betrokkenheid bij andere mensen. In de dagelijkse praktijk van het werk is echter vaak weinig ruimte voor het tonen van betrokkenheid, door de werkdruk, de gebondenheid aan regelgeving en de onvoorspelbaarheid van de cliënt. Deze discrepantie tussen de aanvankelijke verwachtingen van de medewerker en de werkelijkheid kan in het ergste geval leiden tot:

- het voortrekken van bepaalde (' aantrekkelijke ') cliënten;
- stereotyperen van bepaalde groepen (' ze zijn erop uit je te bedriegen ');
- routinematig werken (geen rekening houden met de individuele behoeften en eigenschappen van de cliënt).

Een dergelijke mentaliteit zal gemakkelijk agressie uitlokken.

Organisatie

Binnen de organisatie kunnen diverse factoren verantwoordelijk zijn voor het ontstaan van incidenten. Een baliemedewerker geeft dat tijdens een interview aardig aan: 'Hoe drukker het hier aan de balie is meneer, hoe slechter het boven geregeld is'. Hier wordt dus direct zichtbaar wat er elders in de organisatie gaande is.

Bij nadere beschouwing blijkt dat het veelal om de volgende negatieve factoren gaat:

- het ontbreken van (collectieve) normen: geen discussie over 'wat pik je wel en wat pik je niet van cliënten?';
- organisatie van het werk: samenwerking, communicatie en huisregels;
- bezuinigingen en reorganisatie: gaan meestal ten koste van de dienstverlening;
- personeelsbeleid: vacatures, invalkrachten en daardoor een verhoogde werkdruk.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Na een forse stijging van de criminaliteit in de jaren zeventig en tachtig, is dat in de afgelopen jaren afgezwakt en lijkt zich nu te stabiliseren. Voor bepaalde vormen van criminaliteit, waaronder agressie en geweld, blijft echter sprake van groei. De toename van het aantal incidenten in de dienstverlenende sector loopt dus parallel met de toename van agressie, geweld en andere vormen van crimineel gedrag in de samenleving. Een bijkomende factor is de toename van cliënten uit een andere cultuur en cliënten die het Nederlands niet machtig zijn, hetgeen gemakkelijk leidt tot misverstanden en frustraties aan beide zijden.

Inrichting en omgeving van het gebouw

De kwaliteit van omgeving en inrichting van een gebouw kan voor de cliënt/bezoeker van grote invloed zijn op zijn stemming, zowel negatief als positief.

In het door de bezoekende cliënt af te leggen traject van zijn huis naar de buurt van de instelling, via bushalte of fietsenstalling, entreepartij gebouw, balie, wacht- en spreekkamer kunnen heel wat irritaties worden opgebouwd en daarmee een bijdrage leveren aan een agressieve ontlading jegens de medewerker.

Maar inrichting, detaillering en routing rond- en in het gebouw kunnen ook een zeer positieve bijdrage leveren aan een prettige sfeer. Dat geldt niet alleen voor de cliënt, maar zeker ook voor de medewerker. We komen daar op terug onder '4. Checklist veiligheid gebouw en omgeving'.

3. Brede aanpak arbeidsomstandigheden

Voor de overheid was een aantal ernstige voorvallen van agressie op het werk aan het einde van de jaren tachtig aanleiding om dit onderwerp wettelijk onder de aandacht van werkgevers te brengen. Dat gebeurde door uitbreiding van de Arbeidsomstandigheden- wet. Doel van de Arbowet is het bevorderen van menswaardige arbeid door het geven van voorschriften met betrekking tot de veiligheid, de gezondheid en het welzijn in verband met de arbeid.

Deze wet is een zogenaamde kaderwet; zij legt in hoofdlijnen neer wat de doelstellingen zijn. Diverse, voor de praktijk van alledag belangrijke voorschriften, worden in lagere regelingen gegeven. Voor de Arbowet zijn dat in totaal 38 besluiten; tezamen met meer dan 1200 artikelen.

De wet is van toepassing bij een werkgever-werknemer-relatie, waarbij sprake is van begrippen zoals: arbeidsovereenkomst, ambtelijke aanstelling (ambtenaar), gezagsverhouding en arbeid verricht in een woning.

Wijzigingen Arbowet

In de loop van 1997 zal mogelijk een nieuw Arbobesluit in werking treden. De bedoeling is dat de 38 bestaande besluiten met meer dan 1200 voorschriften, welke zijn gebaseerd op de Arbowet, worden vervangen door één geactualiseerd besluit. Het nieuwe besluit bevat veel minder regels, is begrijpelijker en toegankelijker, waardoor het beter zal kunnen worden nageleefd en gehandhaafd.

Wat hiervan precies de consequenties zullen zijn is nu nog niet geheel te overzien. Zeker is wel dat met de huidige trend van de overheid naar minder regels ('het ver-

schuiven van middel naar doel') de aangekondigde wijzigingen in de Arbowet, voor werkgevers zullen resulteren in nog meer onzekerheid en grotere risico's qua aansprakelijkheid.

Specifiek agressie en geweld

In artikel 3 van de Arbowet komt naast seksuele intimidatie het onderwerp agressie en geweld als volgt ter sprake: 'In het kader van de zorg voor een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn bij of in verband met de arbeid zorgt de *werkgever* er voor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen *agressie en geweld* en de nadelige gevolgen daarvan.

Onder agressie en geweld wordt hier verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid'.

P - bladen

Tot eerdergenoemde lagere regelingen van de Arbowet behoren de zogenaamde P-bladen. De totaal circa 195 Publikatiebladen van de Arbeidsinspectie zetten voor werkgevers uiteen hoe vorm kan worden gegeven aan het door de Arbowet gestelde doel.

In de P-bladen zijn de eisen die een *uitwerking* van wettelijke bepalingen vormen aangeduid met een gele balk in de marge. *Met voldoen aan die eisen, voldoet men aan het wettelijk bepaalde*, aldus de Arbeidsinspectie.

Voor ons onderwerp agressie en geweld zijn uit het assortiment P-bladen bijvoorbeeld onder meer van belang: P-192 *Baliewerk* en P-195 *Seksuele intimidatie, agressie en geweld in de Arbeidsomstandighedenwet*.

4. Checklist veiligheid gebouw en omgeving

Terwijl met instrumenten zoals de 'DP-RIS' (Draagvlakvergroterende en Procesmatige RISico-inventarisatie en -evaluatie) de risico's van agressie in de volle breedte in beeld kan worden gebracht, en het '5W (Willen, Weten, Wegen, Werken, Waken) - stappenplan' voor het opzetten en invoeren van een anti-agressiebeleid in de organisatie kan dienen, geeft onze 'Checklist Veiligheid Gebouw en Omgeving' (Checklist VG&O) een gedetailleerd overzicht van specifieke risico's met betrekking tot gebouw en omgeving. Met toepassing van de Checklist VG&O is het mogelijk om, in de zin van Arbowet, met fysieke middelen via inrichting en omgeving van het gebouw vorm te geven aan de bescherming tegen agressie en geweld.

Doel van de Checklist VG&O

Het uiteindelijke doel van deze checklist is om op 'dwingende' wijze en over de volle breedte te analyseren waar voor wat betreft veiligheid de pijnpunten zitten en te signaleren bij welk facet van de organisatie er een oplossing aangedragen kan worden. In veel gevallen is het mogelijk binnen de inrichting of in de logistiek van het gebouw oplossingen te vinden. Bij andere problemen moet daarentegen de oplossing binnen de organisatie of bij de gemeente (of andere derden) worden gezocht. De checklist beoogt mede een handreiking te zijn voor het oplossen van het probleem op het juiste niveau. Invalshoek van de checklist is het terugdringen van agressie, maar vaak gaan aspecten als inbraakbeveiliging en toegangsbeveiliging hiermee hand in hand. De checklist vormt tenslotte een ideaal instrument voor risico-inventarisatie en evaluatie. De resultaten maken onderdeel uit van het Arbo-jaarverslag en worden zo ter beoordeling aan de Arbo-diensten aangeleverd.

Uitgangspunten bij de Checklist VG&O

Een belangrijk uitgangspunt van de checklist is dat gevoelens van agressie bij een cliënt altijd verwant zijn aan gevoelens van onveiligheid bij de (balie)medewerker. Beide aspecten zijn nauw verwant en hebben te maken met een serie patronen die zowel cliënt als medewerker moeten 'doorlopen'.

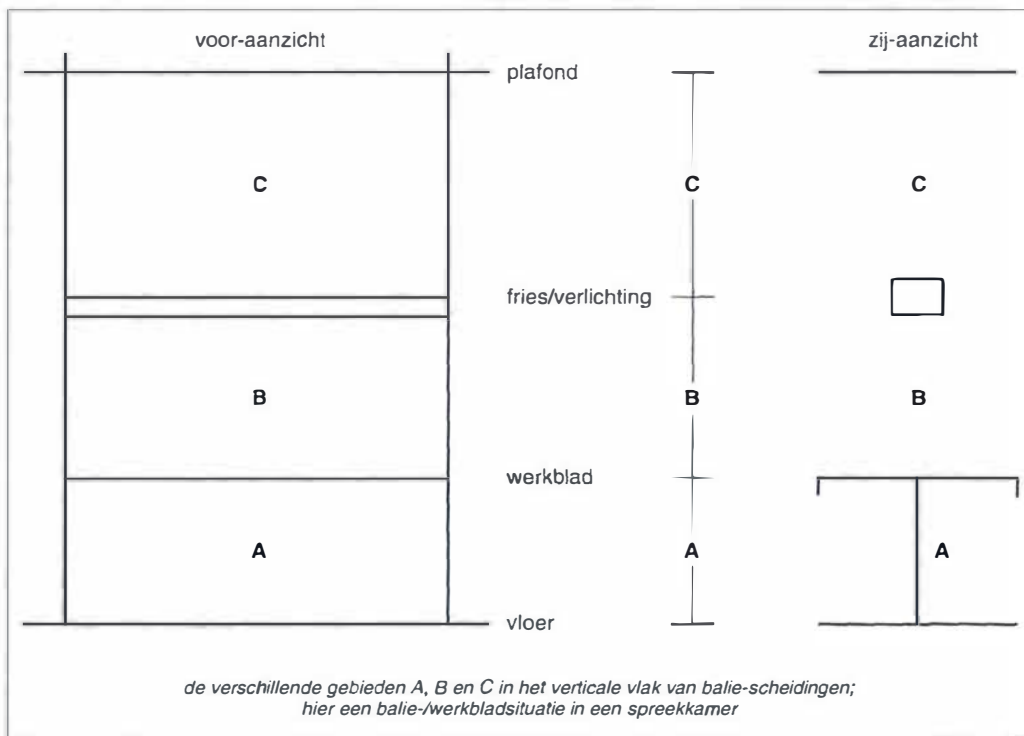
Leidende gedachte daarbij is dat in het geval van de cliënt, de gevoelens van agressie zich kunnen ophopen. Een licht geïrriteerde cliënt komt op zijn route vanaf bijvoorbeeld de fietsenstalling (of het gebrek daaraan) tot aan de spreekkamer allerlei aspecten tegen die agressieverhogend kunnen werken: er is geen plek om de fiets te stallen, het gebouw of de entree is onvindbaar, de omgeving is sterk verpauperd, de wachtkamer is mudvol, bij de balie hoort iedereen wat je privé dacht te bespreken met de baliemedewerker. De samenhang van deze ogenschijnlijk losse patronen is uiteindelijk weer maatgevend voor de mate waarin een gebouw veilig bevonden kan worden.

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

Werkwijze met de Checklist VG&O

Met behulp van de checklist analyseren de manager, een betrokken medewerker en een externe deskundige de:

- veiligheid van een gebouw en de omgeving (inventarisatie);
- noodzakelijkheid om onveilige aspecten aan te pakken (evaluatie).



Met gebruik van de Checklist VG&O worden totaal 53 onderwerpen geanalyseerd welke over de volgende zeven categorieën zijn verdeeld:

1. ligging en omgeving van het gebouw; 2. buitenzijde gebouw; 3. indeling van het gebouw; 4. voorzieningen; 5. entree/ontvangstruimte/balie; 6. wachttruimte; 7. spreekkamers.

Bij elk van de 53 onderwerpen (1 per pagina) wordt op identieke wijze stil gestaan bij de volgende aspecten:

Prestatie: datgene dat bereikt moet worden, het doel of ideaal.

Ambitieniveau: hoe belangrijk is het om die prestatie te bereiken?

Feitelijke score: de realiteit; wat is de feitelijke stand van zaken?

Vershil: het verschil in punten tussen ambitie en realiteit.

Prioriteit: deze wordt bepaald door voornoemd verschil.

Conclusie: wat zou er door wie in welke richting moeten gebeuren?

Onderwerp: **Aparte uitgang cliënten 3.3**

Prestatie: Er is een mogelijkheid om cliënten die boos of opgewonden zijn uit het gebouw weg te leiden langs een aparte route waarbij contact met personeel en wachtende cliënten wordt vermeden.

We volgen nu de betreffende pagina van dit onderwerp. Allereerst moet de ideale situatie (*Ambitieniveau*) worden bepaald. Dit is de verantwoordelijkheid van de manager en directie, maar moet wel met in overleg met de medewerkers worden vastgesteld.

Het vaststellen van de realiteit (*Feitelijke score*) is vooral een zaak van die medewerkers en managers met de meeste ervaring op dat gebied. Om de gebruiker enigszins te helpen bij het bepalen van deze score worden toelichtingen gegeven. In de situatie van ons voorbeeld:

- de minimale score is 1 wanneer er geen aparte uitgang is;
- denk aan de 3 situaties: (1) langs cliënten en personeel, (2) langs cliënten en niet langs personeel, en (3) langs personeel, niet langs cliënten;
- de maximale score is 10 wanneer er een aparte uitgang voor cliënten is die noch langs personeel noch langs wachtenden voert;

Het *Vershil* tussen *Ambitieniveau* en *Feitelijke score* resulteert in een *lage* -, *midden* - of *hoge prioriteit*.

Bij een *midden* - of *hoge prioriteit* volgt nog de vraag of men zelf iets kan doen, of dat gewenste maatregelen buiten de eigen invloedssfeer van de instelling vallen.

Zo zijn er naast dit onderwerp 'Aparte uitgang cliënten' nog 52 andere onderwerpen die op deze wijze moeten worden behandeld. Alle resultaten worden tenslotte naar het totaaloverzicht van de checklist overgebracht.

De externe deskundige is met name inzetbaar voor de procesbegeleiding (hantering van de checklist) en het aandragen van alternatieve maatregelen.

De volgende paragraaf geeft als voorbeeld aan wat de benadering zou kunnen zijn bij dat aandragen van die alternatieve maatregelen; in dit geval voor balie-situaties. Hierbij moet worden bedacht dat op het eind van de Arbo-rit de ontwerpende en uitvoerende partijen van die maatregelen wél met overduidelijke programma's van eisen moeten kunnen werken.

5. Balie-alternatieven

Van checklist naar programma van eisen

Kantoren met een baliefunctie zijn per definitie 'openbaar', en moeten in ieder geval vanaf de entree tot aan de balie voor publiek toegankelijk zijn en daarbij voldoen aan de (bouw)regelgeving. De grens wordt gevormd door de balie, waarbij *eisen en aanbevelingen* met betrekking tot agressie en geweld in de regelgeving vooreerst niet verder gaan dan dat het van groot belang is dat de eventuele (technische) beveiligingsmaatregelen moeten worden afgestemd op de cultuur, grootte en omstandigheden van de arbeidsorganisatie.

Alhoewel bijna elke technische maatregel een organisatorisch alternatief kent, is het concrete uitgangspunt bij een eerste oriëntatie het zoeken naar de mogelijkheden van acceptabele fysieke scheidingen op de grens. Voor een aantal balieplekken kan een 'lichte, acceptabele fysieke scheiding' worden overwogen, en voor enkele spreekkamers met een sterk verhoogd risico (bijvoorbeeld bij sociale diensten) ligt soms al min of meer vast dat het een 'zware fysieke scheiding' moet gaan worden, waarbij in een enkel geval zelfs aan 'kogelwerend' wordt gedacht. De ervaring leert dat men doorgaans vrij ondoordacht tot uitvoering van deze technische maatregelen overgaat, om dan achteraf tot de conclusie te komen dat e.e.a. minder goed voldoet omdat bijvoorbeeld onverwacht de akoestiek en daarmee de privacy aan de balie ernstig blijkt te worden verstoord. Daarom is het vooraf opstellen van een nauwkeurig programma van eisen voor beveiligde balie-scheidingen zeer gewenst. Op basis daarvan kan naar acceptabele oplossingen kan worden gezocht.

Kantoorinrichters, baliebouwers en vormgevers bieden in de Arbo-sfeer van agressie en geweld doorgaans niets anders dan de p.v.e.'s uit de tijd dat bij Banken en Postkantoren kogelwerende scheidingen op de balies werden toegepast. Die kennis en ervaring is maar zeer beperkt bruikbaar.

In de non-profit sector blijkt dat de (soms fraaie) vormgeving nogal eens risicoverhogend is. Veel schotten en hun bevestigingen die om privacy- en akoestische redenen op de balie zijn aangebracht, verhogen de kans op snel en gemakkelijk overklimmen. Vormgeving moet beslist niet het enige uitgangspunt zijn.

De vraag is of uit het oogpunt van beveiliging de klassieke balie-opzet gehandhaafd moet blijven. De gebruikelijke balie met verschillend balie- en werkblad-niveau blijkt bijvoorbeeld nogal eens tot risico-verhogende situaties te leiden. Deze balie-uitvoering verplicht kennelijk een aantal medewerkers wisselend te zitten en te staan, waarbij men zich zo nu en dan vóór voorover richting cliënt moet buigen.

Daarom trachten we de balie allereerst naar situatie en gewenst beveiligingsniveau in te delen. Van hieruit kunnen dan de eisen geformuleerd worden, om vervolgens tot een eerste 'concept beveiligde balie' te kunnen komen.

Balie-beveiligingsklassen

We kunnen in zijn algemeenheid de volgende balie-situaties onderscheiden:

- balie voor de portier met een puur verwijzende functie;
(cliënt staat, medewerker zit of staat)
- informatiebalie met beeldscherm;
(cliënt staat, medewerker zit)
- gebruikelijke (open) spreekkamer-balie/bureaublad (cliënt en medewerker zitten);
- spreekkamer-balie/bureaublad met speciale scheiding (cliënt en medewerker zitten).

Bij het zoeken naar een programma van eisen voor het probleem dat voorkomen moet worden (agressie en geweld aan de balie of bureaublad) kunnen we dus om te beginnen al van 4 verschillende situaties uitgaan, maar dat mogen er ook meer zijn. Kijken we van cliëntzijde tegen deze balie-situaties aan dan kunnen we in verticale zin 3 fundamenteel verschillende gebieden aantreffen (we noemen die A, B en C), waaraan op basis van ervaring per gebied uiteenlopende fysieke weerstandseisen gesteld kunnen worden. Afhankelijk van de wijze waarop de fysieke weerstand van de gebieden A, B en C moeten worden uitgewerkt komen we tot een viertal balie-beveiligingsklassen (klasse 0,1,2 en 3). Deze balie-klassering blijkt in relatie tot het programma van eisen een goed bruikbaar (communicatie-) hulpmiddel te zijn. De in functie zeer verschillende hoogtegebieden A, B en C kunnen we als volgt aangeven:

A is het gebied van vloer tot aan het balie-/werkblad; in spreekkamers is dat vaak circa 72 cm; bij de staande balie circa 125 cm.

B is het gebied tussen balie-/werkblad en een 'denkbeeldig fries'; in de spreekkamer is dat bijvoorbeeld een tussen de wanden geklemde betimmering met lichtbak, op een hoogte van circa 75 cm boven het werkblad;

C is de ruimte boven B tot aan (en afhankelijk van de klasse tot in-) het plafond; in de spreekkamer is dat dan circa 100 cm.

Naar beveiligingsniveau kan de volgende klassering voor balie-situaties worden gehanteerd:(voor alle combinaties staan/zitten)

- Klasse **0** : Geheel open balie. De fysieke weerstandswaarden van **A, B** en **C** zijn nihil.
- Klasse **1** : Beperkt open balie; de balie voorziet met name in gebied **B** in een fysieke weerstand die onverwacht slaan, steken, gooien, spugen, overklimmen e.d. door de cliënt voor 'korte tijd en in voldoende mate' beperken. De communicatie tussen cliënt en balied medewerker, alsmede het doorgeven van- c.q. het aanwijzen op formulieren e.d. behoeven geen speciale voorzieningen.
- Klasse **2** : Dichte slagwerende balie; de gebieden **A, B** en **C** moeten voldoen aan weerstandsklasse A2 van DIN 52 290 o.g., een vaak gebruikte norm voor 'durchbruchhemmende Abtrennungen'. De communicatie en het doorgeven van formulieren behoeven speciale voorzieningen.
- Klasse **3** : Dichte slag- en kogelwerende balie; de gebieden **A, B** en **C** moeten voldoen aan DIN 52 290 deel 1 en 2 o.g. De communicatie en het doorgeven van formulieren behoeven speciale voorzieningen.

Bij de genoemde speciale voorzieningen in de klassen 2 en 3 kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het 'Bi-Way'- loket-intercomsysteem van Philips. Het systeem kan nagenoeg onzichtbaar worden weggewerkt en heeft een zeer natuurlijke geluidskwaliteit. Door een juiste opstelling van de luidsprekers (bijvoorbeeld inbouw in een eventueel toegepast fries) kan het geluid beperkt blijven tot bij de balie.

Voor wat betreft de hoogste klasse 3 is natuurlijk de hamvraag óf men ooit op korte afstand een vuurwapen durft te gebruiken, en zo ja met welk kaliber en met welke munitie. Eerst met een inschatting van die gegevens kan de juiste klasse volgens DIN 52 290 1/2 worden bepaald. Omdat in diezelfde klasse 3 de risico's voor het gebruik van (momenteel relatief gemakkelijk verkrijgbare-) explosieven, aan cliëntzijde nog groter zijn, lijkt het weinig zinvol hier verder op dit (fysiek goed oplosbare) explosie-risico in te gaan. Ter oriëntatie voor de klassen 2 en 3 zou eventueel ook naar het Duitse UVV -'Kassen Unfallverhütungs-vorschrift' gekeken kunnen worden, een aldaar vaak door verzekeraars gehanteerde referentie.

Prestatie Er is een mogelijkheid om cliënten die boos of opgewonden zijn uit het gebouw weg te leiden langs een aparte route waarbij contact met personeel en wachtende cliënten vermeden wordt.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):
Er is geen aparte uitgang.

Denk aan:

- langs cliënten en personeel
- langs cliënten, niet langs personeel
- langs personeel, niet langs cliënten

Maximale score (10):

Er is een aparte uitgang die noch langs personeel noch langs wachtende voert.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u **zèlf** uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
			• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen

Conclusie

• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen
geen actie nodig	

Materialen in A, B en C

In het **A-gebied** kunnen in de klassen 0 t/m 3 vrijwel alle voorkomende bouwmaterialen worden toegepast. Afhankelijk van dikte en kwaliteit kan aan elke beveiligingsklasse worden voldaan met bijvoorbeeld: gelamineerd hout (vanaf 18 mm multiplex in verschillende kwaliteiten tot en met 40 mm 'Panzerholz'); staalplaat (of strekmetaal); 'security panels' (laminaten van bijvoorbeeld hout met kunststoffen); metselwerk en beton.

In het **B-gebied** zullen in de klassen 1 t/m 3 doorgaans volledig transparante glassoorten, kunststoffen of combinaties daarvan worden toegepast.

In het **C-gebied** zullen in de klassen 2 en 3 de materialen moeten voldoen aan de normen zoals genoemd in de omschrijvingen van die klassen. Alle materialen zijn kogelwerend leverbaar. In de praktijk blijkt dat aan het vaak hoge gewicht van deze materialen en de vereiste detaillering in het ontwerp nogal eens te weinig aandacht wordt besteed.

Programma van eisen

We hebben nu 4 (of meer) verschillende baliesituaties; 3 baliegebieden in verticale zin: **A, B en C**, alsmede 4 beveiligingsklassen: **0, 1, 2 en 3**.

Voegen we daar de gebruikelijke functionele eisen op het gebied van communicatie, akoestiek, privacy, beeldschermopstelling, comfort e.d. bij, alsmede de relevante regelgeving, dan hebben we het grote kader voor een p.v.e. voor de meest voorkomende te beveiligen baliesituaties te pakken. Nadat op basis van het ingeschatte 'agressie en geweld'-risico een keuze qua beveiligingsniveau is gemaakt, kan in detail het p.v.e. voor de betreffende situatie nader worden uitgewerkt. De gewenste vormgeving zal uiteindelijk de keuze van materialen en uitvoering bijsturen.

6. Samenvatting

Er zijn agressie en geweld-problemen bij dienstverlenende instellingen in de non-profit sector. In tegenstelling tot andere vormen van criminaliteit blijft hier sprake van groei.

Naast het gedrag van cliënt en medewerker zijn allerlei factoren binnen de organisatie, maatschappelijke ontwikkelingen en de inrichting en omgeving van gebouw van belang bij het analyseren en aanpakken van de oorzaken.

De tijd is voorbij dat slachtoffers gedwongen werden zelf maar uit te zoeken hoe zij met (de gevolgen van) agressie en geweld moeten omgaan. De Arbowet brengt de bescherming tegen agressie en geweld wettelijk onder de aandacht, met daarbij 'lagere' op de praktijk van alle dag afgestemde regelingen, waarmee werkgevers vorm kunnen geven aan het door de Arbowet gestelde doel. Het in gang gezette dereguleringsproces in Arboland, waarbij al die lagere regelingen komen te vervallen, zal voor werkgevers resulteren in meer onzekerheid en grotere risico's qua aansprakelijkheid. Fysieke maatregelen worden zeer vaak ondoordacht toegepast met achteraf de conclusie dat deze maatregelen niet voldoen. Daar moet dus goed over worden nagedacht om een juiste keuze uit de vele alternatieve oplossingen te kunnen maken. Hierbij moet worden bedacht dat het opstellen van een nauwkeurig programma van eisen zeer gewenst is.

Meerdere wegen leiden naar het opzetten en invoeren van een anti-agressiebeleid in de organisatie met daarbij behorende maatregelen. De 'Checklist Veiligheid Gebouw en Omgeving' geeft een gedetailleerd overzicht van alle specifieke risico's. De praktijk leert dat met dit instrument langs de weg van analyse en aanpak gericht op inrichting, gebouw en omgeving, op afgewogen wijze vorm kan worden gegeven

aan de bescherming tegen agressie en geweld. De checklist vormt daarmee een perfecte basis voor de integrale aanpak.

7. Literatuur

- Alexander, C., Ishkawa, S., and Silverstein, M. (1977). *A pattern Language*. New York: Oxford University Press (in 1996 vertaald in het Nederlands onder de titel: *Een patroontaal*),
- Defuster, M. en Woldendorp, T. (1997). In Bausubstanz heft 1 (pag 14-17): *Bürobauten der Nachkriegsjahrzehnte Umbau des Sozialambtes in Amsterdam Geuzenveld*. Neustadt/Weinstrasse: Meininger Verlag.
- Huber, J., Poll, N. (Steinmetz Advies en Opleiding) met medewerking van P.F. van Soomeren (DSP) en Steinmetz, C.H.D. (SAO) (1996). *Lastige Cliënten, wat doe je ermee? Een beleidsmatige aanpak van agressie bij publiekscontacten* (1996). Den Haag: SDU.
- Korthals Altes, H.J en Woldendorp, T. *Handboek Politiekeurmerk Veilig Wonen*. (1995) Rotterdam: Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV).
- Kroft, F. van der (1995). *Slachtoffers van de dienstverlening: agressiebeleid bij de Sociale Dienst Amsterdam. Een risico-inventarisatie en -evaluatie van beleid en maatregelen*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, postdoctorale beroepsopleiding Veiligheid, Gezondheid en Welzijn in de Arbeid.
- Soomeren, P. van, Woldendorp, T. (1996) Secured by Design in the Netherlands in Security Journal 7 Ireland: Elseviers Ireland Ltd.
- Soomeren, P. van, Stienstra, H. en Woldendorp, T. (1995). *Checklist Veiligheid Gebouw en Omgeving Kantoren Sociale Dienst Amsterdam* Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Soomeren, P. van, Stienstra, H. (1995). *Beveiliging van gebouwen deel 4: Kantoren* (2e aangepaste druk) Rotterdam: Stichting Bouw Research.
- Soomeren, P. van, Stienstra, H. en Woldendorp, T. (1994). *Advisering Publieksdeel nieuwe huisvesting Gemeentelijke Sociale Dienst (Raadhuisstraat) Amsterdam*. Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Stienstra, H. en Woldendorp, T. (1995). *Advisering verbouwing huisvesting van Sociale Dienst Amsterdam, Rayonkantoor Slotervaart/Overtoomse Veld*. Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Steinmetz, C.H.D. & de Savornin Lohman, P.M. (1995). *Agressie en geweld: de aanpak* (45-52), in: Praktijkreeks Arbo en milieu. Alphen aan de Rijn/Zaventem: Samson Bedrijfsinformatie.
- Swanton, B en Webber, D. (1990) *Protecting counter and interviewing staff from cliënt aggression*. Canberra: The Australian Institute of Criminology.
- Woldendorp, T. en Stienstra, H (1995). *Advisering verbouwing huisvesting van Sociale Dienst Amsterdam, Rayonkantoor Delflandplein* Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Woldendorp, T., van der Gugten, M. en Stienstra, H. (1997). *Module 5 Veiligheid van School en Schoolomgeving. Deze module maakt onderdeel uit van het instrumentarium voor projecten 'Veiligheid op School'* (1996). Amsterdam: ASVOS.