



**SecurityGuards**  
SERVICES & SOLUTIONS

# Bedrijfsreglement

2020

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke wijze dan ook, zonder voorafgaand schriftelijk toestemming van de directie.

## **Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1 – Inleiding .....	3
Artikel 1. Waarom een bedrijfsreglement? .....	3
Artikel 2. Beheer van het bedrijfsreglement .....	3
Artikel 3. Beleidsverklaring .....	3
Hoofdstuk 2 – Huishoudelijk Reglement .....	4
Artikel 1. Algemeen .....	4
Artikel 2. Contactpersonen .....	4
Artikel 3. Overtreding en consequenties .....	4
Artikel 4. Ziek en hersteld melden .....	4
Artikel 5. Kort verzuim .....	4
Artikel 6. Incidenteel verlof .....	4
Artikel 7. Vakanties .....	5
Artikel 8. Wijziging persoonlijke gegevens .....	5
Artikel 9. Bedrijfskleding en uiterlijke persoonlijke verzorging .....	5
Artikel 10. Persoonlijke verzorging .....	5
Artikel 11. Agressie, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie .....	5
Artikel 12. Alcohol, drugs en medicijnen .....	6
Artikel 13. Rookbeleid .....	6
Artikel 14. Sociale media .....	6
Artikel 15. Diefstal .....	7
Artikel 16. Aannemen van provisies of steekpenningen .....	7
Artikel 17. Passagiersverbod .....	7
Artikel 18. Algemene taken en verplichtingen .....	8
Artikel 19. Algemene taken en verplichtingen van een beveiligingsbeambte .....	9
Artikel 20. Calamiteiten .....	10
Artikel 21. Snij-, bijt- en prikincidenten .....	10
Artikel 22. Mededelingen door Security Guards .....	10
Artikel 23. Agressieprotocol .....	10
Artikel 24. Rapportage .....	10
Artikel 25. Geheimhouding .....	10
Artikel 26. Criminele kringen en activiteiten .....	10
Artikel 27. Klachten en verbeteringen .....	11
Bijlagen .....	12
BIJLAGE I - AGRESSIEPROTOCOL .....	13
BIJLAGE II – PROTOCOL SNIJ-, BIJT- EN PRIKINCIDENTEN .....	15

## **Hoofdstuk 1 – Inleiding**

### **Artikel 1. Waarom een bedrijfsreglement?**

Bij Security Guards Services & Solutions waarborgen wij de procedures die onderling afgesproken zijn met onze beveiligingsbeambten.

Dit bedrijfsreglement dient dan als handleiding om de kwaliteit te leveren waarvoor wij gediend zijn.

In dit reglement wordt verstaan over:

- Security Guards: Security Guards services & Solutions B.V.;
- Beveiligingsbeambten/medewerker: Iedereen die werkzaam is namens Security Guards services & Solutions;
- Opdrachtgever: Een bedrijf of organisatie, waarvoor Security Guards services & Solutions werkzaamheden verricht.

### **Artikel 2. Beheer van het bedrijfsreglement**

Ten aanzien van het beheer van het Bedrijfsreglement is het voor de beveiligingsbeambte van belang kennis te nemen van de volgende punten:

- iedere beveiligingsbeambte dient kennis te nemen van dit reglement;
- wanneer er vragen of opmerkingen zijn met betrekking tot de inhoud, dan kan je je wenden tot de directie;
- indien er zich wijzigingen voordoen in het Bedrijfsreglement word je hiervan op de hoogte gesteld.

### **Artikel 3. Beleidsverklaring**

Security Guards is een beveiligingsbedrijf dat zich focust op het leveren van kwalitatief beveiliging voor winkels, evenementen, ondernemingen en meer.

Voor ons is het van belang dat wij de wensen van onze cliënten tegemoet komen, dit doen wij ook door aandachtig te luisteren naar uw verwachtingen en dan gezamenlijk bespreken hoe wij het beste kunnen inspelen van uw verwachtingen.

Dit beleid is nader uitgewerkt in doelstellingen en procedures en heeft betrekking op alle activiteiten van de onderneming voor alle medewerkers die bij ons werkzaam zijn.

## **Hoofdstuk 2 – Huishoudelijk Reglement**

### **Artikel 1. Algemeen**

Deze huisregels gelden voor alle beveiligingsbeambten werkzaam bij of voor Security Guards. Dit reglement is onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst en treedt direct in werking. Voor zaken waarin dit reglement en de overeenkomst niet voorzien zal in overleg met de directie een oplossing worden gezocht.

### **Artikel 2. Contactpersonen**

#### **Security Guards Services & Solutions:**

Directie: de Heer K.Yusuf bereikbaar via 06-27849562

Directie: de Heer T.Thobe bereikbaar via 06-21433337

Planning beveiliging contact via K.Yusuf

Planning verkeersregelaar contact via T.Thobe

### **Artikel 3. Overtreding en consequenties**

Als een beveiligingsbeambte dit reglement overtreedt, wijst de directie hem hierop. Ook de beveiligingsbeambte heeft het recht om de directie te wijzen op overeengekomen artikelen in dit reglement. Zich herhalende overtredingen zullen leiden tot het niet meer inzetten van de beveiligingsbeambte. Van alle geconstateerde strafbare feiten, overtredingen, van de bij de opdrachtgever geldende voorschriften, incidenten en ongewenste situaties, waarbij de beveiligingsbeambte direct of indirect is betrokken, brengt hij rapport uit volgens de daarvoor geldende (lokale) instructies.

Op verzoek van een opdrachtgever kan de beveiligingsbeambte behulpzaam zijn bij de controle op personeel van de opdrachtgever. Daarbij dient het voor dat bedrijf geldende reglement in acht te worden genomen.

### **Artikel 4. Ziek en hersteld melden**

De medewerker die wegens ziekte zijn werkzaamheden niet kan aanvangen, dient dit zo spoedig mogelijk telefonisch te melden bij zijn of haar planner of leidinggevende.

De ziekmelding geeft u uiterlijk 4 uur voor aanvang van uw dienst door.

Security Guards heeft dan nog de mogelijkheid om een vervanger te zoeken.

Een hersteld melding geeft u zo snel mogelijk telefonisch aan de afdeling planning door.

Wanneer u tijdens uw dienst ziek wordt, meldt dit dan zo snel mogelijk bij de coördinator beveiliging of de afdeling planning. Er wordt dan zo snel mogelijk gezocht naar een vervanger.

Wanneer de afdeling planning niet bereikbaar is geeft u dit door aan de coördinator beveiliging of de directie van Security Guards.

### **Artikel 5. Kort verzuim**

Kort verzuim i.v.m. tandarts of specialistbezoek e.d.

Een bezoek aan de dokter, tandarts of specialist dient in principe zoveel mogelijk in eigen tijd te geschieden. Mocht dit echt niet mogelijk zijn, dan zal Security Guards proberen samen met u een oplossing te vinden, waardoor het bezoek aan deze specialist mogelijk wordt.

### **Artikel 6. Incidenteel verlof**

Wanneer een medewerker, verlof wil aanvragen, dient hij deze aanvraag minimaal vier weken van tevoren via email.

De afdeling planning beoordeelt of verlof mogelijk is. Dit verlof wordt dan goed-of afgekeurd door de afdeling planning, die het per email toewijst of afkeurt.

Een stagiaire heeft volgens de CAO geen vakantiedagen. Een eventuele verlofaanvraag dient via email aangevraagd te worden. Deze aanvraag wordt in behandeling genomen als de aanvraag op een of meerdere dagen niet ingepland te worden.

Indien het bedrijfsbelang dit toelaat, wordt er zoveel als redelijkerwijze mogelijk, met de aanvraag

rekening gehouden, waarover u per mail geïnformeerd wordt.

### **Artikel 7. Vakanties**

De vakantie dient tijdig aangevraagd te worden volgens de procedure gesteld in artikel 6.

Ook de stagiaire heeft het recht om jaarlijks eenmalig ten behoeve van zijn vakantie voor maximaal drie weken niet ingepland en/of opgeroepen te worden.

In overleg met de directie worden vakanties door de directie vastgesteld. Daarbij kan een verschuiving in de gevraagde vakantieperiode plaats vinden.

### **Artikel 8. Wijziging persoonlijke gegevens**

Van iedere beveiligingsbeambte is een dossier aanwezig. In dit dossier zitten alle relevante gegevens zoals persoonsgegevens, opleidingen, enzovoorts. Wijzigingen moeten zo spoedig mogelijk aan het secretariaat doorgegeven worden. Van diploma's en van verlengde rijbewijzen dient een kopie afgegeven te worden aan de administratie. Elke beveiligingsbeambte is verplicht, naast het door Security Guards beschikbaar gestelde legitimatiebewijs WPBR, een geldig legitimatiebewijs (geen kopie!) tijdens de werkzaamheden bij zich te dragen. Tijdens alle werkzaamheden waarbij vervoer met een auto noodzakelijk is dienen de beveiligingsbeambten bovendien altijd hun rijbewijs bij zich te dragen.

### **Artikel 9. Bedrijfskleding en uiterlijke persoonlijke verzorging**

Conform de voorschriften van het Ministerie van Veiligheid en Justitie is tijdens werktijd het dragen van de door Security Guards verstrekte bedrijfskleding verplicht. De medewerker is verantwoordelijk voor de kleding. De medewerker is verplicht de kleding te onderhouden en te reinigen.

Bij temperaturen boven de 25°C is het, met toestemming van de directie en tenzij de specifieke object- en werkinstructies anders voorschrijven, toegestaan de stropdas niet te dragen. Hierbij mag uitsluitend het bovenste knoopje van het overhemd los zijn.

Indien je met meerdere beambten gelijktijdig dienst werkt, moet je er zorg voor dragen dat ieder in hetzelfde tenue werkzaam is.

### **Artikel 10. Persoonlijke verzorging**

Er dient voldoende aandacht geschonken te worden aan een goede lichaamsverzorging met als doel het voorkomen van lichaamsgeuren. Dit mag echter niet ontaarden in een overmatig gebruik van parfum en dergelijke. De beveiligingsbeambte dient zich te houden aan de algemene normen op het gebied van hygiëne en uiterlijke verzorging en haardracht.

De beveiligingsbeambte dient tijdens zijn diensten steeds behoorlijk gekleed te zijn en zorgt in alle opzichten voor een uitstekend en correct voorkomen. Het gebruik van make-up is in bepaalde mate, voor de vrouwelijke beveiligiger, toegestaan. Je moet ervoor zorgen dat je er netjes en goed verzorgd uitziet, dit wil zeggen:

- Goed geschoren;
- Schone handen en nagels;
- Verzorgd kapsel;
- Tatoeages mogen niet zichtbaar zijn.

Het dragen van oorbellen is voor heren niet toegestaan. Halskettingen mogen niet zichtbaar gedragen worden. Ringen, armbanden en oorbellen (bij dames) dienen niet storend te zijn. Neusringen en al het overige is niet toegestaan.

### **Artikel 11. Agressie, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie**

Ongewenst gedrag op het werk komt helaas voor bij zowel vrouwen als mannen. Er mee blijven lopen is niet bevorderlijk voor jezelf, je inzet en motivatie. Praten erover is geen schande. Dit gedrag hoef je niet te accepteren, niet van je collega's, niet van de opdrachtgevers of medewerkers van de

opdrachtgever. Het spreekt voor zich dat Security Guards elke vorm van ongewenst gedrag afkeurt! Meld je daarom bij de directie of je huisarts zodat je een vertrouwelijk gesprek kunt voeren en er gericht actie genomen kan worden.

### **Agressie**

Het is ten strengste verboden agressief te handelen waarbij een collega fysiek en/of psychisch wordt lastiggevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

### **Discriminatie**

Discriminatie is verboden. De onderneming biedt alle collega's gelijke kansen bij indiensttreding, te werkstelling en in de arbeidsvoorwaarden onafhankelijk van ras, huidskleur, religie, nationaliteit, geslacht of seksuele geaardheid.

### **Pesten**

Het is ten strengste verboden om te pesten. Van pesten is sprake als iemand regelmatig het middelpunt is van negatieve aandacht. Denk hierbij aan treiteren, negeren, belachelijk maken en dergelijke. De gevolgen van pesten op het werk moeten niet onderschat worden. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor de directie.

### **Seksuele intimidatie**

Het is ten strengste verboden om collega's of klanten seksueel te intimideren. Seksuele intimidatie heeft niet alleen betrekking op pogingen tot aanranding of zelfs verkrachting; ook suggestieve opmerkingen over het uiterlijk, stoere verhalen over seksprestaties, intieme vragen over het privéleven en betasten van het lichaam kunnen voor iemand bedreigend en vernederend zijn en het werkplezier flink bederven. Het is moeilijk om de grens aan te geven van wat nu gezellig en collegiaal is en wanneer er sprake van intimidatie is. De grens wordt door iedereen zelf bepaald afhankelijk van de situatie en de persoon die het doet. Daarnaast moet je alert zijn op de reacties van anderen. Wanneer een collega zegt dat hij iets niet op prijs stelt, moet je het ook laten en niet lachen of flauwe grappen maken. We moeten dus met zijn allen voorkomen dat collega's het slachtoffer worden van seksuele intimidatie. Let op je eigen gedrag en wijs collega's op hun 'intimiderende' gedrag.

## **Artikel 12. Alcohol, drugs en medicijnen**

Het is verboden gebruik te maken van alcohol, drugs en medicijnen die het reactievermogen nadelig beïnvloeden, zowel tijdens als korte tijd voor de aanvang van het werk. Dit geldt evenzo voor het ruiken naar c.q. het verkeren onder invloed van een van eerder genoemde middelen wanneer je werkzaam bent voor Security Guards. Bij vragen kun je contact opnemen met de bedrijfsarts. De directie houdt zich het recht voor om een alcohol- en/of drugstest uit te voeren door middel van een sneltest.

## **Artikel 13. Rookbeleid**

Het is de beveiligingsbeambte verboden:

- waar brand- of ontploffingsgevaar heerst te roken;
- in openbare ruimten en in de bedrijfsauto's te roken;
- bij opdrachtgevers te roken.

## **Artikel 14. Sociale media**

Het internet maakt een steeds groter deel uit van zowel het werk- als het privéleven.

Sociale media zoals LinkedIn, Facebook en Twitter vormen een belangrijk medium, met zowel zakelijke- als privédoeleinden. Security Guards hecht grote waarde aan haar imago en dat van haar klanten en wil deze te allen tijde waarborgen. Daarom is voor beveiligingsbeambten van Security Guards de volgende gedragscode van toepassing.

Uitgangspunt is het gebruik van Sociale media tijdens werktijd, of over werk, te minimaliseren. Voor het gebruik van Sociale media zijn de volgende do's en don'ts van toepassing:

**Do's:**

- Laat ondubbelzinnig in de berichtgeving blijken vanuit welke rol je spreekt. Gaat het om je persoonlijke mening of heeft het betrekking op je werk bij Security Guards?
- Spreek altijd met respect;
- Respecteer copyright. Gebruik bijvoorbeeld geen logo's zonder toestemming;
- Controleer eventuele reacties op je bericht en zorg ervoor dat ze net zo correct en respectvol zijn als jouw bijdrage;
- Let op je taalgebruik en spelling;
- Wees voorzichtig met bedrijfsgevoelige uitingen, doe bijvoorbeeld geen uitspraken of berichtgevingen over klanten, mogelijke klanten, gebeurtenissen tijdens het uitoefenen van je werk (bijvoorbeeld tijdens een evenement) of nieuwe ontwikkelingen;
- Security Guards hecht veel waarde aan haar presentatie naar buiten toe. Probeer zoveel mogelijk je uitingen op Sociale media in lijn te maken met onze huisstijl. Wanneer je bijvoorbeeld een tekst over Security Guards wil plaatsen, gebruik dan daar waar mogelijk de informatie beschikbaar op de website en raadpleeg bij voorkeur de directie.

**Don'ts:**

- Doe geen uitspraken waarmee je jezelf, klanten, collega-beveiligingsbedrijven of Security Guards in verlegenheid kan worden gebracht;
- Citeer geen collega's of anderen en gebruik nooit materiaal dat van hen is;
- Plaats geen vulgair materiaal;
- Maak geen ruzie en ga meningsverschillen uit de weg. Geef fouten toe en maak excuses indien nodig;
- Post geen verdeckte marketingboodschappen;
- Lieg niet.

**Artikel 15. Diefstal**

van eigendommen Het meenemen of vervreemden van eigendommen, hoe gering de waarde ervan ook is, van Security Guards en/of haar opdrachtgevers, leveranciers, je collega's of van derden die op enige wijze in relatie staan met Security Guards of haar klanten is verboden. Er zal dan direct aangifte worden gedaan bij de politie. Attendeer mensen erop hun eigendommen niet onbeheerd achter te laten.

**Artikel 16. Aannemen van provisies of steekpenningen**

Het is de beveiligingsbeambte ten strengste verboden geld of goederen aan te nemen of diensten te aanvaarden. Hiervan moet melding worden gemaakt aan het kantoor.

**Artikel 17. Passagiersverbod**

Het is de beveiligingsbeambte verboden tijdens werktijd buitenstaanders (lifters), familieleden, vrienden en kennissen, mee te nemen c.q. zijn werkzaamheden in hun aanwezigheid uit te oefenen, tenzij de directie hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Ook het vervoeren van goederen, dieren (met uitzondering van diensthonden) en personen is niet toegestaan. Genoemde personen, dieren (met uitzondering van diensthonden) en goederen zijn niet meeverzekerd door Security Guards.

Het is sowieso niet toegestaan huisdieren mee te nemen naar het werk. Het is derden niet toegestaan

zich anders dan voor dienstzaken in de loge op te houden. Het ontvangen van familie/vrienden is eveneens niet toegestaan. Jij bent verantwoordelijk voor onbevoegden op de werkplek.

#### **Artikel 18. Algemene taken en verplichtingen**

- De beveiligingsbeambte treedt bij behartiging van de belangen van de opdrachtgever op als vertegenwoordiger van de opdrachtgever, en zal deze met de grootste zorgvuldigheid behartigen.
- De beveiligingsbeambte dient zijn werkzaamheden met oplettendheid, nauwkeurigheid, betrouwbaarheid, verantwoordelijkheid en gevoel voor dienstverlening te verrichten. Hij dient zich te allen tijde zo te gedragen als een goed beveiligingsbeambte betaamt.
- De beveiligingsbeambte is gehouden de opdrachten van de opdrachtgever stipt en onmiddellijk uit te voeren
- Het is de beveiligingsbeambte verboden tijdens diensturen, enig wapen of munitie voorhanden te hebben en/of te vervoeren zoals genoemd in de Wet Wapens en Munitie. Ook het gebruik van handboeien en/of knevelkettingen is verboden.
- Het gebruik van apparatuur, zoals telefoon, fax of kopieermachines van een opdrachtgever van Security Guards is alleen toegestaan wanneer het voor de uitvoering van de dienst nodig is en de opdrachtgever hier geen bezwaar tegen heeft. Het gebruik voor privédoeleinden van deze apparatuur is niet toegestaan.
- Onderzoek aan kleding of lichaam is ten strengste verboden. Deze bevoegdheden hebben uitsluitend opsporingsambtenaren genoemd in art. 141 en 142 Wetboek van Strafvordering.
- Op verzoek van de opdrachtgever kan de beveiligingsbeambte behulpzaam zijn bij controle op het personeel van de opdrachtgever. Dit reglement evenals reglementen van het betreffende bedrijf dienen daarbij in acht te worden genomen.
- Indien je beschikt over communicatieapparatuur, dan moet je bij aanvang van de werkzaamheden deze apparatuur controleren, in bedrijf stellen en in bedrijf houden tot het einde van de dienst. Aan het einde van de dienst wordt de apparatuur (incl. oplaadapparatuur) afgegeven op kantoor, tenzij anders wordt aangegeven.
- Bepaalde opdrachtgevers kiezen ervoor om cameratoezicht in te zetten bij de werkzaamheden. Bij het gebruik van cameratoezicht zijn een aantal belangrijke voorschriften van belang. Het is vanzelfsprekend van belang dat wij, als beveiligingsorganisatie, ons houden aan de wet- en regelgeving. De voorschriften zijn aanvullend op de specifieke object- en (werk)instructies en zijn opgenomen in de bijlage van dit reglement.
- Bij ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad, is eenieder bevoegd tot aanhouding van de verdachte. Indien je tot aanhouding bent overgegaan:
  1. moet je direct contact op nemen met de lokale meldkamer. Deze zullen dan terstond contact opnemen met de bevoegde instantie c.q. opsporingsambtenaar;
  2. ben je verplicht de aangehoudenene direct over te dragen aan een opsporingsambtenaar;
  3. mag je de goederen die niet aan de verdachte toebehoren en die bij zich gedragen worden, veiligstellen. Deze goederen moeten samen met de verdachte aan de opsporingsambtenaar overgedragen te worden, omdat deze als bewijsmateriaal dienen. Aangifte wordt altijd gedaan in opdracht/overleg met de directie en de opdrachtgever.



## **Artikel 19. Algemene taken en verplichtingen van een beveiligingsbeambte**

- Het is de taak van een beveiligingsbeambte om tijdens hun dienst te beveiligen/bewaken tegen o.a. schade, diefstal, verlies, brand en alle overige zaken die van het normale patroon afwijken. Service en dienstverlening is steeds meer een deel van de taak van de beveiligingsbeambte geworden. Bij twijfel neem je contact op met de directie van Security Guards voor het plegen van overleg.
- Van alle geconstateerde strafbare feiten, overtredingen, van de bij opdrachtgever geldende voorschriften, incidenten en ongewenste situaties, waarbij de beveiligingsbeambte direct of indirect is betrokken, brengt hij rapport uit volgens de daarvoor geldende (lokale) instructies.
- Alvorens zijn dienst aan te vangen stelt de beveiligingsbeambte zich op de hoogte van alle bijzonderheden, waarmee hij tijdens zijn dienst rekening heeft te houden (mutaties en specifieke instructies).
- Wanneer de beveiligingsbeambte tijdens of buiten werktijd kennis neemt of krijgt van bijzonderheden, welke van belang kunnen zijn, dient hij deze, voor zover dit redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, zo spoedig mogelijk schriftelijk te rapporteren volgens de daarvoor geldende instructies.
- De beveiligingsbeambte raadpleegt voor aanvang van zijn dienst de bij de beveiligingsopdracht behorende instructieboek en het dienstrapport.
- Als de diensten volgens dienstrooster worden verricht is de beveiligingsbeambte verplicht zijn dienst naar behoren over te dragen aan zijn opvolger. Bij het niet verschijnen van zijn opvolger dient hij onverwijld de directie van Security Guards hiervan in kennis te stellen en nadere instructies af te wachten. In geen geval zal hij zijn dienst beëindigen voor zijn opvolger is verschenen en de dienst naar behoren is overgedragen.
- In principe heb je tijdens je dienst overal toegang, tenzij anders is aangegeven. Ook in ruimten waar gewerkt wordt heb je toegang, tenzij de toegang je om veiligheidsredenen is ontzegd. Hiervan maak je dan een aantekening in het dienstrapport. Onthoud je echter van elke bemoeienis met de werkzaamheden, tenzij je aanleiding hebt te waarschuwen voor gevaar e.d.
- Het is de beveiligingsbeambte ten strengste verboden:
  1. voortijdig zijn post te verlaten, of er moet aflossing geregeld zijn;
  2. met andere zaken dan werk gerelateerde zaken bezig te zijn;
  3. in diensttijd een café of dergelijke gelegenheden te bezoeken, mits dit tot de werkzaamheden van de beveiligingsbeambte behoort;
  4. tijdens de dienst te slapen of een slapende houding aan te nemen;
  5. hoofdschakelaars en kranen af te sluiten behoudens bij calamiteiten;
  6. in een gebouw gebruik te maken van de lift tijdens rondes;
  7. verkeersregels te overtreden;
  8. de handen in de broek- en of jaszakken te dragen.

## **Artikel 20. Calamiteiten**

Indien je tijdens de werkzaamheden slachtoffer wordt van een ongeval, geweld en/of agressie, neem dan onmiddellijk contact op met de directie van Security Guards.

De directie of indien van toepassing de meldkamer is leidend in het geval van een calamiteit en zal alle benodigde instanties, eventuele assistentie door collega's, etc. Aansturen.

## **Artikel 21. Snij-, bijt- en prikincidenten**

Tijdens werkzaamheden kan het voorkomen dat je geconfronteerd wordt met een snij-, bijt- of prikincident. Daartoe is een protocol opgesteld. Het bevat een beschrijving van de te nemen stappen bij een dergelijk incident. Zie voor dit protocol de bijlage van dit Bedrijfsreglement.

## **Artikel 22. Mededelingen door Security Guards**

Mededelingen die direct aan de beveiligingsbeambten kenbaar gemaakt dienen te worden, worden mondeling, telefonisch, of via e-mail meegedeeld en indien nodig op de daginstructie. Werkoverleg wordt zoveel mogelijk (officieus) tijdens en voor de werkzaamheden gedaan.

## **Artikel 23. Agressieprotocol**

Beveiligingsbeambten kunnen met enige regelmaat te maken krijgen met agressie. Hiervoor heeft Security Guards een agressieprotocol opgesteld. Het agressieprotocol is een beschrijving van de stappen die moeten worden ondernomen als een incident plaatsvindt of heeft plaatsgevonden. Het agressieprotocol is opgenomen als bijlage van dit Bedrijfsreglement.

## **Artikel 24. Rapportage**

Alle tijdens de dienst en daarmee samenhangende werkzaamheden, gesignaleerde feiten en zaken, dien je in het dienstrapport te vermelden, dan wel in een specifiek rapport te vermelden, met de afhandeling voor zover verricht. Realiseer je dat zaken die je tijdens de avond- of nachtdienst hebt opgemerkt en/of afgehandeld, in de dag-situatie door je collega's duidelijk verwoord moeten kunnen worden naar de opdrachtgever en/of instanties.

## **Artikel 25. Geheimhouding**

Het is een iedere beveiligingsbeambte verboden tijdens of na beëindiging van het contact gegevens aan derden te verstrekken zowel mondeling als schriftelijk m.b.t. zijn werkzaamheden c.q. opdrachtgevers (geheimhoudingsplicht). De beveiligingsbeambte tekent hiervoor een geheimhoudings- verklaring, bij overtreding kan een sanctie conform de overeenkomst opgelegd worden.

Het is niet toegestaan klantgegevens, coderingslijsten of andere stukken die Miedema Assistance of de opdrachtgever toebehoren te vermenigvuldigen, te kopiëren of digitaal of anderszins op te slaan en privé te gebruiken dan wel privé te bewaren. Het is een iedere beveiligingsbeambte verboden om inlichtingen te verstrekken aan pers, radio, televisie, en dergelijke. Voor informatie moet hij deze verwijzen naar de directie van Security Guards. Het is de beveiligingsbeambte verboden telefonisch, mondeling of anderszins privé adressen, telefoonnummers en soortgelijke persoonlijke gegevens van collega's en/of medewerkers van d opdrachtgevers aan derden te verstrekken.

Tijdens radioberichtgeving (mobilofoon/portofoon) dient de beveiligingsbeambte de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen om geheimhouding van de berichten zo goed mogelijk te waarborgen. De inhoud van deze berichten dient duidelijk, kort en zakelijk te zijn. Het voeren van andere dan dienstgesprekken is verboden.

## **Artikel 26. Criminele kringen en activiteiten**

In verband met het bijzondere karakter van de functie van een beveiligingsbeambte en de daaraan verbonden taken is het ten strengste verboden om betrokken te zijn bij (zware) criminaliteit of te verkeren in criminele kringen. Hieronder vallen ook organisaties en verenigingen waarvan is

vastgesteld dat leden daarvan zich bezig houden met criminele activiteiten. Tevens ben je verplicht om bij de directie te melden dat:

1. je verkeert of bent komen te verkeren in criminele kringen;
2. je een misdrijf bent begaan in de onder 1. bedoelde criminele kringen;
3. je in aanraking bent gekomen met de autoriteiten vanwege misdrijven begaan in de onder 1.

bedoelde criminele kringen. De gevolgen van overtreding van bovenstaand beleid zijn afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding. Zie ook artikel 3 van dit reglement.

### **Artikel 27. Klachten en verbeteringen**

Wij hechten veel waarde aan de mening en ideeën van onze beveiligingsbeambten. Wanneer je een goed idee hebt, of een klacht, vragen we je dit zo snel mogelijk te melden. Door klachten, afwijkingen en mogelijke verbeteringen te registreren kunnen we van fouten en kansen leren. Belangrijk daarbij is dat elke melding wordt onderzocht. Melden kan per e-mail aan de directie van Security Guards.

Je stuurt een e-mail bij serieuze klachten, afwijkingen of mogelijke verbeteringen met betrekking tot:

- Kwaliteit van de dienstverlening of ons bedrijf;
- Integriteitsrisico's;
- Onveilige handelingen en/of situaties;
- (Bijna) ongevallen;
- Ongewenste gedragsvormen;
- Of andere relevante zaken.

Wees zo volledig mogelijk. Geef kort en krachtig aan waar je ruimte voor verbetering ziet (probleem, oorzaak, eventuele oplossing). De e-mail wordt verwerkt en in behandeling genomen door de directie. Je wordt betrokken bij de afhandeling en op de hoogte gehouden, mits je duidelijk je contactgegevens vermeldt.

# Bijlagen

## **BIJLAGE I - AGRESSIEPROTOCOL**

Het agressieprotocol is een beschrijving van de stappen die moeten worden ondernomen als een incident plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.

### **Hinderlijk gedrag**

1. De veroorzaker aanspreken op zijn gedrag en verzoeken dit gedrag te beëindigen;
2. Veroorzaker volhardt in hinderlijk gedrag;
3. Bevoegdheid tot verwijderen kenbaar maken;
4. Beveiligingsbeambte vordert, indien mogelijk in het bijzijn van een getuige, veroorzaker het gebouw te verlaten 2x;
5. Veroorzaker weigert te vertrekken, veroorzaker aanhouden, politie waarschuwen;
6. Veroorzaker onverwijld overdragen aan de politie;
7. Aangifte doen;
8. Rapport onacceptabel gedrag naar de directie/ opdrachtgever;
9. Veroorzaker krijgt waarschuwing of bouwverbod opgelegd (schriftelijk).

### **Telefonische agressie**

1. Veroorzaker tot de orde roepen;
2. Lukt dat niet dan gesprek beëindigen;
3. Directie/ opdrachtgever informeren.

### **Schriftelijke agressie**

1. Directie/ opdrachtgever informeren;
2. Directie/ opdrachtgever spreekt veroorzaker hierop aan middels ordegesprek of brief;
3. Verslag van gesprek/ brief in dossier.

### **Verbaal geweld**

1. De veroorzaker aanspreken op zijn gedrag, begrenzen en zo mogelijk de-escaleren.
2. Veroorzaker volhardt in hinderlijk gedrag;
3. Bevoegdheid tot verwijderen kenbaar maken;
4. Beveiligingsbeambte vordert, indien mogelijk in het bijzijn van een getuige, veroorzaker het gebouw te verlaten 2x;
5. Veroorzaker weigert te vertrekken, veroorzaker aanhouden, de politie waarschuwen;
6. Veroorzaker onverwijld overdragen aan de politie;
7. Aangifte doen;
8. Rapport onacceptabel gedrag naar de directie/ opdrachtgever;
9. Veroorzaker krijgt waarschuwing of bouwverbod opgelegd (schriftelijk).

### **Bedreiging**

1. De veroorzaker aanspreken op zijn/ haar gedrag en indien mogelijk de-escaleren of het gesprek beëindigen, afhankelijk van de ernst van de bedreigingen.
2. Veroorzaker volhardt in hinderlijk gedrag;
3. Bevoegdheid tot verwijderen kenbaar maken;
4. Beveiligingsbeambte vordert, indien mogelijk in het bijzijn van een getuige, veroorzaker het gebouw te verlaten 2x;
5. Veroorzaker weigert te vertrekken, veroorzaker aanhouden, de politie waarschuwen;
6. Veroorzaker onverwijld overdragen aan de politie;
7. Aangifte doen;
8. Veroorzaker krijgt bouwverbod opgelegd (schriftelijk);
9. Verhalen van de kosten op de veroorzaker.

### **Fysiek geweld**

1. Denk om eigen veiligheid;
2. Medewerkers en evt. klanten van de opdrachtgever in veiligheid brengen;
3. Veroorzaker aanhouden, de politie alarmeren;
4. De Directie/ opdrachtgever alarmeren;
5. Veroorzaker onverwijld overdragen aan de politie;
6. Aangifte doen;

7. Veroorzaker krijgt een bouwverbod opgelegd (schriftelijk);
8. Verhalen van de kosten op de veroorzaker.

### **Seksuele intimidatie of seksueel geweld**

1. De veroorzaker bij seksuele intimidatie aanspreken op zijn gedrag en verzoeken dit gedrag te beëindigen.
2. Veroorzaker volhardt in hinderlijk gedrag of gaat verder naar aanranding;
3. Medewerkers van de opdrachtgever in veiligheid brengen;
4. Bevoegdheid tot verwijderen kenbaar maken;
5. Beveiligingsbeambte vordert veroorzaker het gebouw te verlaten 2x;
6. Veroorzaker weigert te vertrekken, veroorzaker aanhouden, de politie waarschuwen;
7. Aangifte doen;
8. Rapport onacceptabel gedrag naar de directie/ opdrachtgever;
9. Veroorzaker krijgt bouwverbod opgelegd (schriftelijk);
10. Aangifte doen van seksuele intimidatie of aanranding bij de politie;
11. Verhalen van de kosten op de veroorzaker.

### **Stalking**

De veroorzaker bij stalking aanspreken op zijn/ haar gedrag en verzoeken dit gedrag te beëindigen.

1. Veroorzaker volhardt in stalking of gaat verder in ander agressief gedrag;
2. Passende maatregelen ten behoeve van veiligheid treffen;
3. Verder contact op het werk met de veroorzaker verbreken of onmogelijk maken;
4. Bevoegd persoon schakelt de politie in;
5. Directie/ opdrachtgever alarmeren;
6. In samenwerking met de politie verdere juridische stappen bezien;
7. Aangifte bij politie van stalking op het adres van de organisatie;
8. Veroorzaker krijgt een blijvend bouwverbod opgelegd (schriftelijk);
9. Veroorzaker krijgt bij volharding van het gedrag een straatverbod.

## **BIJLAGE II – PROTOCOL SNIJ-, BIJT- EN PRIKINCIDENTEN**

### **Algemeen**

De omschrijving van een prik-, snij- of bijtincident luidt als volgt:

- Een verwonding met een scherp voorwerp (injectienaalden, mesjes, glaswerk, e.d.) dat mogelijk met bloed en/of met bloed vermengde lichaamsvochten en weefsel verontreinigd is;
- Bijten en/of met bloed vermengde lichaamsvochten op niet-gesloten huid, o.a. gescheurde nagelriemen, kloofjes of andere wondjes.

### **Doel**

Het voorkomen van besmetting als gevolg van prik-, snij- of bijtverwondingen van:

- Hepatitis B;
- HIV.

### **Directe maatregelen bij incident door beveiligingsbeambte**

De wond goed laten uitbloeden en aansluitend grondig wassen met water en zeep;

- Desinfecteer met jodium 1% oplossing.

### **Melding incident**

- Directie neemt onmiddellijk contact op met arbodienst of vergelijkbaar 1ste hulp ziekenhuis en bespreekt risico;
- Tevens wordt onmiddellijk contact opgenomen met desbetreffende opdrachtgever waar het incident heeft plaatsgevonden;
- Indien arbodienst of vergelijkbaar 1ste hulp ziekenhuis concludeert dat er geen risico is, dan behoeft er geen vervolgactie ondernomen te worden. Indien er wel sprake is van een risico, dan binnen 24 uur toedienen van antistoffen en mogelijk reactief vaccineren.

### **Registratie incident**

De Directie registreert:

- De melding van het incident op het verbeterformulier en bij de arbodienst of vergelijkbaar 1stehulp;
- De datum en tijd van het incident;
- De aard van het voorwerp (glas, ampul, holle naald);
- De aard van het contactmateriaal (bloed, weefsel of andere vloeistoffen);
- De wijze van contact (bijv. handen);
- Wel of niet gebruiken van beschermingsmiddelen;
- Of de medewerk(st)er wel of niet gevaccineerd is tegen Hepatitis B;
- Waar het incident heeft plaatsgevonden.

### **Evaluatie incident**

- Directie onderhoudt contact met medewerk(st)er en arbodienst of vergelijkbaar 1stehulpziekenhuis over de genomen acties;
- Directie neemt contact op met opdrachtgever om deze te wijzen op zijn/haar verantwoordelijkheden;
- Directie bekijkt of het ongeval voorkomen had kunnen worden en neemt maatregelen indien dit het geval blijkt te zijn;
- Directie zorgt ervoor dat gegevens vertrouwelijk worden behandeld;
- Directie bekijkt of aanpassing van RI&E nodig is;
- Directie evalueert het proces en stelt dit bij daar waar nodig is.