

VEILIGHEIDSCODE PBAZO

BONTE KRAAI, HOLENDRECHT, GEIN, KWAKOE & NOLIMIT

2023



VEILIGHEIDSCODE PBAZO

Bonte Kraai, Holendrecht, Gein, Kwakoe & NoLIMIT

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Bedrijfsinformatie	9
3	Beheer en beveiliging	11
4	Instructies beheer en beveiliging	13
	Instructies beheer	13
1	Huisregels zijn richtinggevend ter voorkoming van calamiteiten	13
2	Inschakelen van extra ondersteuning door beveiliging (ISA) bij calamiteiten	13
3	Inschakelen van de wijkagent bij calamiteiten of behoefte aan advies	13
4	Rapporteren en signaleren van calamiteiten in logboek of de dagrapportage	13
5	Inzetten korte lijn stafbureau om af te stemmen of ondersteuning te vragen bij calamiteiten	13
6	Inzetten en formaliseren van pandverbod bij ongewenst gedrag	14
7	Signaleren en meldcode	14
8	Het inbrengen van casus in het periodieke overleg met de wijkagent	14
9	Informereren van wijkagent en stafbureau bij het aantreffen van drugs en wapens	14
10	Het na iedere dienst afstorten van geld in de geldkluis en kleine bedragen in de kassa	14
11	Het doorgeven van calamiteiten in relatie tot het beveiligingssysteem en camerabeelden	15
	Instructies fouilleren en beveiliging	16
1	Fouilleren en aanraken	16
2	Fouilleren alleen door beveiliging (ISA)	16
3	Beveiligingsinstrumenten (materieel en immaterieel)	16
5	Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld	19
6	Handelswijze bij incidenten	21
7	Preventie drugsgebruik en excessief alcoholgebruik	23
	Bijlage Huisregels	24

Inleiding

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO) heeft vijf vaste buurt-huizen (Bonte Kraai, Gein, Holendrecht en NoLIMIT en Wijkcentrum Kwakoe) die in opdracht van de gemeente Amsterdam worden beheerd.

De zes vestigingen zijn publieke gebouwen waar in principe iedereen mag komen van jong tot oud. De meeste bezoekers komen voor een activiteit van een aanbieder. Er zijn echter ook huiskamerbezoekers die niet voor een gerichte activiteit komen, maar gedurende de dag aanwezig zijn in het pand als een vorm van dagbesteding. Beide groepen maken gebruik van de sociale horecavoorziening met een ontbijtservice, lunch, maaltijdservice. Zakelijke gebruikers zoals de gemeente of instellingen maken regelmatig gebruik van de cateringservice van PBAZO.

Facilitair, productie en contractmanagement

PBAZO is een welzijnsorganisatie met een facilitaire taakstelling, productie en contractmanagement. De gebouwen worden beheerd, partijen gefaciliteerd, contracten gesloten met aanbieders en van de vereiste ondersteunende productie voorzien zodat activiteiten, evenementen en bijeenkomsten optimaal verlopen.

Methodische werkwijze

PBAZO is 17 juni 2013 opgericht als zelfstandige stichting. De werkwijze van PBAZO is echter in 2010 ontwikkeld onder stadsdeelregie. Vanaf het begin is er ingezet op een integraal gebruik van de gebouwen waarbij formele partijen zoals de gemeente en instellingen naast informele partijen zoals bewoners(groepen) functioneren.

Er zijn 32 categorieën gebruikersgroepen. Van huiswerkbegeleiding, dansactiviteiten, huurders, peuterspeelzalen, dagbesteding senioren en specifieke groepen, evenementen en conferenties tot huiskamerbezoekers jong en oud. Onder de laatste categorie vallen de groepsmannen en eenzame individuele ouderen, soms met een specifieke achtergrond op het gebied van psychiatrie of maatschappelijke opvang. De heterogeniteit van gebruikersgroepen in de gebouwen, die ondersteund wordt door de moderne inrichting van de gebouwen en het facilitaire ondersteuningsmodel, zorgen voor een welzijnsvorm 'nieuwe stijl' en een aangename en op ontwikkeling gerichte omgeving voor kwetsbare groepen.

Het schenken van alcohol

PBAZO is een paracommerciële horecavoorziening waar met mate en op bepaalde tijden alcohol (licht alcoholisch) geschonken mag worden. In de horecaverunning is opgenomen dat er door PBAZO 'voor - tijdens - na' activiteiten alcohol geschonken mag worden.

Omdat er bij PBAZO gedurende de dag van 09.00-22.00 uur tijdens de reguliere tijden, maar ook tijdens specifieke (evenementen) tijden 22.00-02.00 uur activiteiten zijn, mag er in principe gedurende de gehele dag en avond alcohol geschonken worden.

PBAZO kiest hier echter zelf niet voor en heeft de schenktijden ten opzichte van de exploitatie-vergunning aangescherpt. In de buurthuizen, Gein, Holendrecht en NoLIMIT wordt er minimaal alcohol geschonken omdat er in deze panden ook veel kinderen en jongeren komen. Tijdens maaltijden kunnen bezoekers een alcoholische consumptie bestellen. Meestal rond de avondmaaltijdservice. Daarnaast wordt

tijdens evenementen in de weekends en avonden (licht alcoholisch) alcohol geschonken. In de Bonte Kraai en Kwakoe ligt het alcoholgebruik hoger. Deze gebouwen worden door relatief veel groepsmannen en senioren bezocht die graag een alcoholische consumptie gebruiken. In de Bonte Kraai is de schenktijd bepaald op eind van de middag omdat ook in dit gebouw kinderen en jongeren komen voor activiteiten. In Kwakoe is bepaald dat er vanaf 17.00 uur geschonken mag worden. In dit wijkcentrum worden doordeweeks geen activiteiten voor kinderen en jongeren georganiseerd. Er komen in dit buurthuis voornamelijk senioren en groepsmannen.

De beheerders van PBAZO zijn opgeleid als horecaleidinggevend en hebben zowel een SVH als een HACCP certificaat en kennen de regels hoe er met alcohol-schenken dient te worden omgegaan en handhaven op soberheid van drankgebruik.

Hygiënecode

PBAZO werkt met een Hygiënecode ondanks dat deze in feite bedoeld is voor horecabedrijven die bedrijfsmatig dranken, spijzen of maaltijden verstrekken. Het horecaproces van PBAZO typeert zich als een ondersteunende dienstverlening die niet primair op horeca is gericht. De horecawerkprocessen van PBAZO zijn echter een light variant van de bedrijfsmatige horeca en om die reden wordt met de Hygienecode gewerkt. Aangevuld met een dagelijkse schoonmaaklijst voor de medewerkers van PBAZO en aanvullende voorwaarden voor de zogeheten zelfstandige 'huiskoks'¹. Naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden huurt PBAZO een extern schoonmaakbedrijf in dat de dagelijkse grote schoonmaak uitvoert in alle panden.

Veiligheid

Het heterogene gebruik van de gebouwen naast de maatschappelijke beleidsveranderingen zoals de positionering van maatschappelijke overheidstaken en de

AWBZ op gemeentelijke niveau, bewerkstelligen dat PBAZO dagelijks in al haar gebouwen naast professionele gebruikers en gemiddelde bewoners veel te maken heeft met kwetsbare bewoners. Binnen de kwetsbare groepen zijn onder meer bezoekers die veelvuldig gebruik maken van drank en drugs. Een deel van hen heeft niets om handen zoals dagelijks werk, dagbesteding en vrijwilligerswerk. Daarnaast leven veel bezoekers uit deze groep niet met een partner en zijn alleenstaand. Er is dus een groot belang bij het samenzijn met 'matties' en met het kopiëren van groepsgedrag. Het frequente gebruik van middelen binnen deze groep en de toename van de armoede maakt dat de afstand tot werk, dagbesteding en middelengebruik verder kan toenemen en uiteindelijk tot dealen en crimineel gedrag kan leiden. Kinderen in dergelijke gezinnen krijgen geen goed voorbeeld en het genoemde ongewenste gedrag begint soms al op jonge leeftijd. Kortom een vicieuze cirkel die lastig te doorbreken is.

PBAZO heeft 'te dealen' met deze jonge en oude groepen maar doet haar best om de omgang en opvang van deze kwetsbare bewoners zo goed mogelijk te regelen en te organiseren binnen haar panden. Wanneer de problematiek met jeugdgroepen of specifieke groepen volwassenen in sommige periodes te groot wordt, huurt PBAZO aanvullende beveiliging in bij Security Amsterdam International (ISA) waar PBAZO al vanaf 2010² mee samen werkt. De inhuur van het ISA moet PBAZO beperken in verband met de kosten en om de panden geen beveiligd, maar een open karakter mee te geven. Het laatste is ook vereist om de andere gebruikersgroepen zoals gemeenten, instellingen en gemiddelde bewoners 'te klant' te houden. Het 'te klant' houden van de betalende groepen is tevens een doelstelling in verband met een 30% inverdienmodel van PBAZO. Voor PBAZO is het bewaren van evenwicht tussen de verschillende groepen, een behoorlijke opgave. De afgelopen jaren zijn er wel

¹ Zie horecaplan en bestuursreglement 2022-2025 op pbazo.nl

² Inhuur al vanaf gebouwenbeheer onder stadsdeelregie in 2010

'scheurtjes' opgetreden of zijn er groepen afgenomen zoals jongeren in de gebouwen, maar tot op heden heeft PBAZO een redelijke balans in gebruikersgroepen weten te handhaven.

Binnen de 'handhaving' van de eigen organisatie heeft PBAZO daarnaast ondersteuning nodig van organisaties die specifiek zijn opgeleid om met de aandachtsgroepen te werken. Het 'vallen of staan' van het benoemde evenwicht tussen groepen hangt samen met de kwaliteit van de ondersteuning door partners. De samenwerking met de politie en het regelmatige contact is tevens van groot belang om een optimaal en op z'n minst acceptabel gebruikersklimaat voor alle bezoekersgroepen te regelen in de zes gebouwen. Zo nodig kan PBAZO afspraken maken met de politie als dit 'weer' eens vereist is en die dan maatregelen inzet zoals het regelmatig bezoeken van de gebouwen, het houden van controles en zogeheten 'veegacties'. Voor PBAZO is de controle en monitoring zeer prettig en geeft het een veilig gevoel om de politie als samenwerkingspartner te hebben. Bij bepaalde panden is de overlast en criminaliteit voor een deel (soms tijdelijk) teruggedrongen.

Aanpassen lokale verordening, correctieve, repressieve en preventieve maatregelen

Het veiligheidsbeleid van PBAZO is erop gericht om overlast en criminaliteit te voorkomen of zo veel mogelijk terug te dringen. Om de veiligheid in de gebouwen zo goed mogelijk te regelen dienen nadere afspraken gemaakt te worden met de politie en met de gemeente. In het laatste geval zou het voor PBAZO wenselijk zijn als de gemeentelijke verordening op bepaalde regels zou kunnen worden aangepast en er bij de zes buurthuizen gebiedsgeboden zouden kunnen komen op basis waarvan drugsgebruik, roken (ook nicotinegebruik), dealen en drankgebruik in de openbare ruimte (voor en nabij de buurthuizen) verboden zou worden.

Naast correctieve en repressieve maatregelen, is het nadrukkelijk van belang dat de gemeente investeert 'last but not least' in preventief beleid en er maatregelen zijn voor kwetsbare groepen die enerzijds van invloed zijn op de groei van welzijn en welvaart en anderzijds het overlastgevende gedrag ombuigen in gewenste levensstijlen.

2 Bedrijfsinformatie

Bedrijfsinformatie

- Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)
- Vestigingen³: Bonte Kraai, Gein, Holendrecht, NoLIMIT en Kwakoe
- KvK- nummer onderneming: 58159525
- Vestigingsnummer KvK: 000029686822

Aanvullende gegevens omschrijving stichting

- PBAZO faciliteert welzijnswerk dat georganiseerd wordt door bewoners, informele en formele partijen.
- PBAZO biedt naast een goedkope maaltijdservice (ontbijt, lunch, catering en een eenvoudige sociale goedkope en gezonde maaltijd), koffie, thee, water, beperkt frisdrank, wijn en bier. Er wordt gewerkt een Hygienecode en een schoonmaakrooster.
- Op het gebied van veiligheid wordt er gewerkt met een Veiligheidscode en Huisregels. Zie bijlage.
- Bezoekers per dag per pand variërend: van 150 tot 500 bezoekers
- Fte personeel per dag per pand variërend: 2-3 fte en vrijwilligers
- Omschrijving hoofdexploitatie: PBAZO is een welzijnsorganisatie die enerzijds gebouwenbeheer uitvoert voor de gemeente en anderzijds productionele activiteiten en contractmanagement regelt. Er worden contracten met aanbieders gesloten en de activiteiten van deze (derden) partijen hoofdzakelijk acterend op het gebied van welzijn en maatschappelijke ondersteuning worden gefaciliteerd en in productie gezet.
- De hoofdactiviteit van PBAZO is het in gebruik geven van ruimtes aan derden en er zorg voor dragen dat deze activiteiten goed en veilig beheerd worden.
- Er worden binnen PBAZO géén dancefeesten georganiseerd en VIP tafels aangeboden.
- PBAZO onderhoudt contact met de omgeving via de mailbox info@pbazo.nl, telefoonnummers⁴ van de zes vestigingen, de websites www.buurthuizenzuidoost.nl en www.pbazo.nl. Daarnaast is er een Klantendesk (020 240 11 78) die in de frontoffice op werkdagen van 7.00 tot 20.00 bereikbaar is. Zij handelen op basis van een script de eerste vragen af en staan in dagelijkse verbinding met de backoffice van het planningsbureau en met de beheerders.

³ Voor de adressen en nadere contactgegevens zie www.buurthuizenzuidoost.nl

⁴ Voor de adressen en nadere contactgegevens zie www.buurthuizenzuidoost.nl

3 Beheer en beveiliging

Beheer

De ruimtes worden in gebruik gegeven aan derden, maar PBAZO beheert en beveiligt het gebouw zelf. De medewerkers die het gebouw beheren zijn in dienst bij PBAZO en vallen onder de cao welzijn en maatschappelijke dienstverlening. De medewerkers zijn opgeleid met bedrijfshulpverlening (BHV), horecaopleidingen zoals SVH en HACCP en er zijn verschillende trainingen op het gebied van hospitality en agressieregulatie geweest.

Beveiliging

Beveiligingspersoneel wordt al sinds 2009 bij International Security Amsterdam (ISA) ingehuurd. Het ISA is binnen de veiligheidsbranche een gecertificeerd bedrijf. Zij beveiligen ook evenementen in de evenementenbranche zoals bij Ziggodome, AFAS e.a.

PBAZO huurt ook gekwalificeerde ZZP-ers in als zogenaamde 'sfeerbeheerders' bij lichtere evenementen waar wel veel bezoekers op af komen.

Beveiliging wordt (alleen) ingezet bij grote activiteiten en evenementen en wanneer het vereist is om de vaste medewerkers van PBAZO aanvullend te ondersteunen bij hun beheertaak in periodes dat er sprake is van overlastgevende (jeugd)groepen. Het ISA coacht zo nodig het beheer op basis van observatie en geeft wanneer van toepassing instructies.

Zowel de beveiligers van het ISA als de sfeerbeheerders zijn herkenbaar aan hun uniform of kleding met keurlabel.

Overige maatregelen

- De zes panden voldoen aan de gemeentelijke veiligheidseisen op het gebied van brand en veiligheid.
- Personeel is geschoold met BHV, Hospitality, SVH en HACCP
- Personeel heeft een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
- Er wordt tevens samengewerkt met politie
- Er zijn facilitaire werkprocessen, huisregels, horecabeleid, een Hygienecode en onderhavig Veiligheidsprotocol
- Er is camerabeveiliging en de panden zijn gecertificeerd en gecontroleerd beveiligd met een taqstysteem op basis waarvan zo nodig gecontroleerd kan worden wie het pand binnen gaat en verlaat.

4 Instructies Beheer en Beveiliging

Instructies Beheer

1 Huisregels zijn richtinggevend ter voorkoming van calamiteiten

Het beheer ziet toe op de dagelijkse gang van zaken en handhaaft de dagelijkse orde en veiligheid. Op het gebied van Veiligheid zijn de Huisregels⁵ van PBAZO richtinggevend. Bezoekers en gebruikers van het gebouw worden aangesproken op gedrag als dit afwijkt van de huisregels. Over het algemeen gedragen bezoekers en gebruikers zich netjes en behoorlijk. Af en toe zijn er correcties van de beheerders nodig. In bepaalde panden zoals de Bonte Kraai, Kwakoe en de laatste jaren ook NoLIMIT moeten bezoekers meer dan gemiddeld op drank, rook en drugsgebruik aangesproken worden. Het middelengebruik is bijna inherent te noemen aan het dagelijks levenspatroon van bepaalde bezoekersgroepen.

2 Inschakelen van extra ondersteuning door beveiliging (ISA) bij calamiteiten

PBAZO is als openbare voorziening toegankelijk voor in principe iedereen. Dus ook voor de groepsmannen en voor jongeren die wat meer dan gemiddeld aandacht vragen. Op sommige momenten is het handhaven van de orde voor de medewerkers van PBAZO een forse opgave. Zo nodig wordt beveiliging van het ISA ingezet.

Beheer kan zelf aangeven aan de facilitair personeel coördinator of er ondersteuning van beveiliging vereist is of het wordt actief bevraagd.

3 Inschakelen van de wijkagent bij calamiteiten of behoefte aan advies

De beheerders zijn in het bezit van het mobiele nummer van de wijkagent of bellen 112. Zo nodig kan er bij calamiteiten of behoefte aan advies contact worden opgenomen met de politie.

De regie over de beveiliging bij PBAZO en een coördinerend aanspreekpunt ligt op directieniveau. In 2020 wordt er met een facilitair manager gewerkt bij PBAZO en deze functionaris zal het belangrijkste aanspreekpunt voor de politie worden, recherche en wijkagenten.

4 Rapporteren en signaleren van calamiteiten in logboek of de dagrapportage

De beheerders rapporteren per dienst de gebeurtenissen en activiteiten van die dag. De logboeken of rapportages worden door de personele facilitaire coördinator dagelijks gelezen. Calamiteiten en andere aandachtzaken worden gesignaleerd en er vindt wanneer dit nodig is een interventie of een ingreep in samenspraak op plaats.

5 Inzetten korte lijn stafbureau om af te stemmen of ondersteuning te vragen bij calamiteiten

Er zijn korte lijntjes tussen de medewerkers van de zes gebouwen en de (staf)medewerkers op het hoofdgebouw. Beheerders kunnen wanneer zij hier behoefte aan hebben, rechtstreeks zonder omhaal en in principe op ieder moment contact opnemen bij calamiteiten en om afstemming, advies of ondersteuning vragen.

⁵ Zie bijlage Huisregels

6 Inzetten en formaliseren van pandverbod bij ongewenst gedrag

Beheerders en het (staf)bureau kunnen bepaalde bezoekers weigeren het pand te bezoeken bij notoir ongewenst gedrag. In 2020 wordt pandverbod verder geformaliseerd door te werken met vaste afspraken zoals een formulier waarop het pandverbod wordt geregistreerd en beargumenteerd en in samenspraak met het stafbureau of de facilitair manager wordt toegepast.

Nadat vastgesteld wordt dat pandverbod voor een bepaalde bezoeker vereist is, wordt er aangifte bij de politie gedaan zodat deze kan handhaven op het pandverbod. De afgelopen jaren is het slechts een paar keer voorgekomen dat bezoekers het gebruik van (bepaalde) panden is ontboden.

7 Signaleren en meldcode

PBAZO heeft een meldcode. Zie meldcode punt 5. Als een beheerder een aandachtsvraag signaleert bij een bezoeker (jeugd of volwassenen) dat dient de medewerker dit in het kader van de meldcode te melden bij de aandachtsfunctionaris binnen het stafbureau. Zie punt 5 toepassen procedure meldcode.

8 Het inbrengen van casus in het periodieke overleg met de wijkagent

In afstemming met de wijkagenten zal een casuïstiekoverleg worden opgestart waarin beheerders samen met de wijkagenten systematisch kunnen overleggen over bepaalde vraagstukken van bezoekers en of ongewenst gedrag waar advies en of ondersteuning bij nodig is. Het overleg heeft tot doel om de beheerders meer inzicht en vaardigheden te geven in probleembeheersing van moeilijke klanten en of specifiek afwijkend gedrag en de aanpak en handelswijze bij calamiteiten. Tevens wordt de communicatielijn met de wijkagent versterkt.

9 Informeren van wijkagent en stafbureau bij het aantreffen van drugs en wapens

Beheerders dienen de wijkagent en het stafbureau (mondeling en via de dagrapportage) te informeren wanneer zij wapens en drugs aantreffen zodat deze opgehaald kunnen worden en er maatregelen op gezet kunnen worden.

10 Het na iedere dienst afstorten van geld in de geldkluis en kleine bedragen in de kassa

Ieder pand heeft een horecakluis in een afgesloten ruimte en achter slot en grendel. Beheerders en horecamedewerkers zijn verplicht (werkproces) om na iedere dienst een uitdraai te maken van de kassa en het geld af te storten in een speciale sealbag in de kluis. Medewerkers op de panden hebben zelf geen sleutels van de kluisen. De kluisen worden in principe iedere week geledigd en afgestort zodat er relatief weinig geld in de panden aanwezig is.

In de kassa's is steeds niet meer dan € 75,- aanwezig. Als een medewerker bedreigd wordt en er geld opgeëist wordt, dan wordt dit geld 'gewoon' afgegeven. Zodra de medewerker in veiligheid is, wordt 112 gebeld en aangifte van de calamiteit gedaan. Zie ook punt 10 m.b.t. de beveiligingssysteem en de camerabeelden.

Boven de kassa's hangt een camera zodat bij calamiteiten de gebeurtenis kan worden vastgelegd, teruggekeken en worden opgevraagd door recherche. PBAZO overweegt om op de panden alleen met pin te laten betalen door bezoekers om de cashflow zoveel mogelijk terug te brengen en de veiligheid hiermee verder te bevorderen. Maar, aangezien PBAZO veelal met bezoekers met een kleine beurs te maken heeft, ligt hier wel een kritisch aandachtspunt ter overweging omdat PBAZO de horeca wel toegankelijk wil houden die juist voor de betreffende bezoekerspopulatie is opgezet.

11 Het doorgeven van calamiteiten in relatie tot het beveiligingssysteem en camerabeelden

In ieder pand zijn circa 20 digitale camera's en in NoLIMIT circa 40 digitale binnen- en buitencamera's aanwezig van een goede kwaliteit veelal met nachtzicht. In de panden hangen informatieborden waarop staat dat er cameratoezicht is en de panden beveiligd zijn.

Technische beveiliging en opvolgdienst en automatische melding naar politie en brandweer

Er zijn zowel binnen- als buitencamera's. PBAZO huurt naast een technisch beveiligingsbedrijf (Holland Systemen/Volker Wessels) een opvolgdienst en camerabewaking in bij Securitas. Wanneer er op een van de camera's binnen of buiten de panden calamiteiten of sabotage wordt waargenomen, wordt er contact opgenomen met een beheerder of met het stafbureau. De aard van de waarneming wordt toegelicht door Securitas en uitgevraagd door PBAZO. Afhankelijk van de uitkomst, vindt er wel of geen interventie plaats of rukt er een opvolgdienst uit.

De politie of recherche vraagt periodiek beelden op van de buitencamera's die dan wanneer ze er zijn gevorderd worden.

Bij inbraak- of brandalarm op verschillende melders gaat er automatisch een melding naar de meldkamer van politie en of de brandweer zodat deze uit kunnen rukken. Bij dergelijke calamiteiten is er tevens een opvolgdienst van Securitas aanwezig die de bevoegdheid heeft en het materieel om de panden de openen en politie en of brandweer de toegang te verschaffen.

Instructie medewerkers in relatie tot camerabeelden

Bij een calamiteit dienen beheerders de momenten in datum en tijd door te geven van de gebeurtenis en de plaats waar de calamiteit zich heeft afgespeeld. PBAZO kan het technisch beveiligingsbedrijf waar mee wordt samengewerkt dan direct een instructie geven om de beelden op te slaan op een USB stick zodat deze niet overschreven worden na verloop van tijd. Recherche kan de beelden vorderen zodra PBAZO hier formeel toe geïnformeerd is. De beelden kunnen rechtstreeks bij het Technisch beveiligingsbedrijf worden opgevraagd door de recherche of indirect via PBAZO. PBAZO staat de beelden niet aan eigen personeel en derden af. De beelden worden conform wetgeving maximaal 30 dagen bewaard.

Instructies kleine en grote calamiteiten

Bij kleine incidenten zoals diefstal van telefoon of portemonnee bestudeert een medewerker van het stafbureau bij PBAZO de camerabeelden om verloren goederen terug te vinden en 'klein' op te lossen. Met de directeur wordt nagegaan wat de eventuele interventie zou moeten en kunnen zijn. De benadeelde wordt geadviseerd om aangifte te doen en de beelden op te vragen en wanneer van toepassing kunnen beelden worden opgevraagd. PBAZO 'speelt' zelf geen rechercheur.

Bij grote (gewelds)incidenten wordt het bestuur van PBAZO en de betreffende ambtenaren en het bestuur van de gemeente geïnformeerd.

Instructies fouilleren en Beveiliging

1 Fouilleren en aanraken

Medewerkers van PBAZO mogen vanuit hun functie en verantwoordelijkheden niet fouilleren. Onder fouilleren wordt verstaan het oppervlakkig aftasten van kleding en doorzoeken van tassen.

Wanneer het vermoeden er is dat een bezoeker wapens en of drugs bij zich heeft of bij vermoedde diefstal wordt direct contact met de politie gezocht en verzocht of deze naar het gebouw wil komen.

Medewerkers van PBAZO mogen bezoekers (jong en oud) niet aanraken in algemene zin en bij calamiteiten. Fysiek dient er altijd afstand te worden gehouden om geen aanleiding tot ongewenste intimiteiten of onrustig overlastgevend gedrag verder te escaleren. Het houden van 'gepaste afstand' zowel op relatie- als op fysiek niveau is vereist.

2 Fouilleren alleen door Beveiliging (ISA)

Bij risicovolle (jeugd) evenementen kan worden gefouilleerd door het ISA. De richtlijnen voor fouilleren liggen bij het ISA. Zij kennen het protocol van fouilleren zoals:

- Wie wordt gefouilleerd en waarom
- Wat fouilleren inhoudt bij mannen en vrouwen
- Wat er met tassen gebeurt
- Wanneer er gefouilleerd wordt
- Waar er gefouilleerd wordt bij evenementen zoals aan de voordeur
- Hoe er geteld wordt qua aantal toegestane bezoekers in relatie tot de toegestane normen binnen de exploitatievergunning

Het ISA rapporteert in een soort van logboek wat de bevindingen zijn van het beveiligde evenement, activiteit of extra inzet en of er calamiteiten zijn gepasseerd en of er aandacht toe moet naar een situatie of gebouw. Als hier aanleiding voor is nodigt het stafbureau het ISA uit voor een bespreking over de aandachtspunten en wordt nagegaan of er interventies nodig zijn.

3 Beveiligingsinstrumenten (materieel en immaterieel)

Materieel

Detectiepoorten en deurbeleid

De zes panden dienen als openbare buurtvoorziening toegankelijk te zijn en laagdrempelig. Een detectiepoort werkt drempelverhogend. Om die reden wordt er in principe niet met detectiepoortjes in de zes gebouwen gewerkt. NoLIMIT heeft wel een detectiepoort van de begane grond naar de eerste verdieping. De poort staat in feite altijd open, maar kan zo nodig bij evenementen gesloten worden. Lastig is alleen dat er ook een lift is van de begane grond naar de eerste etage die niet op slot kan. De toegankelijkheid naar de eerste etage kan hierdoor niet geheel worden weggenomen.

Toegangsbalies

Veel van de bezoekers zijn terugkerend en of vaste (huis)kamerbezoekers. De beheerders kennen praktisch alle bezoekers. Bij eenmalige conferenties of grote bijeenkomsten van de gemeente of instellingen, wordt over het algemeen gewerkt met een toegangsbalie of -tafel waarbij gasten worden ontvangen en in beeld zijn.

Camerabeveiliging en toegangscontroles

Ieder pand heeft in risicoruimtes zoals foyer, bar, gangen e.a. camera's hangen. In de panden worden bezoekers geattendeerd op het cameragebruik. De beelden van de camera's kunnen gevorderd worden door de politie en worden niet aan derden of aan eigen medewerkers gegeven in het kader van de wet op de privacy. Bij kleine calamiteiten

zoals het verlies van een mobiele telefoon, tas of ander persoonlijk eigendom, zijn twee medewerkers van het stafbureau geïnstrueerd en bevoegd om een beeldcontrole uit te voeren. Wanneer er verdachte waarnemingen zijn, wordt het betreffende slachtoffer geadviseerd om aangifte te doen en kan de politie de beelden vorderen. PBAZO speelt geen zelfstandig rechercheur.

Immaterieel

Relaties leggen en vertrouwd en vreemd gedrag signaleren en observeren

Kortom een 'vreemde gast' valt snel op. Beheerders zijn geoefend in het observeren van en contact leggen met nieuwe bezoekers. Als vaste bezoekers zich vreemd of afwijkend gedragen valt dit ook op. Beheerders en horecamedewerkers hebben in het algemeen een goede en vertrouwelijke band met vaste bezoekers en zijn op de hoogte van het wel en wee van bezoekers. Als een bekende bezoeker zich anders gedraagt, dan gaat de medewerker van PBAZO in gesprek met de bezoeker om er tot op zekere hoogte achter te komen of er iets aan de hand is. Als het een bezoeker van een (vaste) activiteit is en de beheerder signaleert een veiligheidsvraagstuk, dan wordt dit met de aanbieder van die activiteit besproken om na te gaan wat er aan de hand is en of er iets opgelost moet worden.

De medewerker van PBAZO mengt zich in principe niet in prive-aangelegenheden van bezoekers en aanbieders. Maar, meestal vinden bezoekers en aanbieders het prettig om een relatie met medewerkers van PBAZO te hebben en bij naam gekend te worden. De relatie versterkt het 'welkom thuis' gevoel in de gebouwen. Tegelijkertijd kan een medewerker van PBAZO hierdoor ook beter beoordelen of de situatie in balans is.

Omgangsinstructie

- Kennismaken met nieuwe bezoekers en een relatie aangaan, maar niet te veel in iemands privéleven stappen. Als facilitair medewerker ben je geen maatschappelijk werker. De relatie met een bezoeker of aanbieder mag geïnteresseerd zijn, belangstellend, vriendelijk en zorgzaam. Maar, het is niet de bedoeling dat alle bezoekers en aanbieders, vrienden en of familie zijn of worden. Een neutrale houding met een professionele afstand is vereist om in te kunnen grijpen en handelen als dit nodig is.
- Een medewerker van PBAZO mag niet met twee maten meten. Als een bezoeker of aanbieder gedrag vertoont dat niet wenselijk is, dan dient de medewerker van PBAZO neutraal en vergelijkbaar optreden en géén onderscheid op de persoon te maken. Wel dient er - als het een bezoeker of aanbieder is die bekend is - met kennis van het gedrag van die persoon inzichtelijk gehandeld te worden. Er zijn bezoekers met een verleden in de psychiatrie of met lichte verstandelijke beperkingen. Met dergelijk gedrag dient rekening gehouden te worden.

Verzekeringen

PBAZO is goed ingedekt tegen calamiteiten en werkt met een vaste verzekeringsmaatschappij. De volgende dekkingen zijn gesloten:

- Aansprakelijkheidsverzekering derden en personeel
- Aansprakelijkheidsverzekering personeel en verkeer
- Collectieve ongevallen personeel
- Bestuursverzekering
- Brandveiligheidsverzekering

Zie www.pbazo.nl

Brancheorganisatie

PBAZO is aangesloten bij de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. Sociaal werk bevordert het welzijn van buurtbewoners en bouwt mee aan een prettige samenleving.

5 Meldcode

Kindermishandeling en Huiselijk geweld

PBAZO heeft een zakelijke website (www.pbazo.nl). Op deze site staan de Procedures, Klachtenregeling, Meldcode, Calamiteitenbeleid, Bevoegdheden en specialisaties, Opleiding, Beleid Privacywetgeving, Horecabeleid, Documentaties en Verzekeringen. De website is volledig ontsloten voor eigen medewerkers en derden. Bij vragen van bezoekers, aanbieders en formele organisaties en instanties over organisatiebeleid kan op de website geattendeerd worden. De website wordt onderhouden door de webmaster van PBAZO. Het onderstaande stappenplan van de Meldcode is tevens op deze website te vinden.

Stappenplan voor medewerkers

1 Breng signalen in kaart

Handeling - Beschrijf de signalen objectief. Zet op papier wat je ziet en hoort.

Wees voorzichtig, er hoeft niet werkelijk sprake te zijn van kindermishandeling.

Is er sprake van een acuut onveilige situatie? Neem direct contact op met de politie!

Betrokken medewerkers - Signaleerder (medewerker PBAZO): beheerder, baliemedewerker, barmedewerker, jongerenwerker, programmeur, projectmedewerker of stagiair. Aanbieder kan ook signaleren. Neem eventueel contact op met aandachtsfunctionaris voor hulp.

Rapportage - Signalenrapport digitaal opslaan.

2 Vraag advies

Handeling - Neem contact op met aandachtsfunctionaris. De case wordt tijdens een intern overleg besproken.

Betrokken medewerkers - Signaleerder, eventueel kinder- of jeugdwerker van SWAZOOM.

Rapportage - Rapportage in Database Meldcode.

3 Ga het gesprek aan

Handeling - Praat met cliënt, ouder(s) en/of kind. Deel in het gesprek de zorgen om het kind, verzamel informatie en/of motiveer ouder(s) voor hulp.

Belangrijk om het gesprek goed te voorbereiden en alle deelnemers de ruimte te geven om te reageren.

Betrokken medewerkers - Signaleerder.

Rapportage - Rapportage in Database Meldcode.

4 Bepaal hoe ernstig de situatie is en wat er precies aan de hand is

Handeling - Weeg aard, ernst en risico op kindermishandeling of huiselijk geweld aan de hand van de signalen, het advies van collega's en het gesprek.

Betrokken medewerkers - Signaleerder.

Rapportage - Rapportage in Database Meldcode.

5 Zelf hulp organiseren of melding doen?

Handeling - Beslis over de volgende actie: kunnen we zelf hulp organiseren of gaan we een melding doen bij BJJ/AMK en/of SHG.

Betrokken medewerkers - Signaleerder. OKA Zuidoost teamleider: Rob Liesveld tel. 0630802973. OKA Bijlmer: Hanneke Winter tel. 0620082919.

Rapportage - Rapportage in Database Meldcode.

6 Hoe gaat het nu

Handeling - Na een maand navragen hoe het gaat met cliënt en signaleerder.

Betrokken medewerkers - Signaleerder.

Rapportage - Rapportage in Database Meldcode.

6 Handelswijze bij incidenten

- **Bij een geweldsmisdrijf in een buurthuis**
 - Direct politie inschakelen 112 bellen
 - Kinderen en jongeren of veilig naar een andere ruimte sturen of naar huis laten gaan onder begeleiding van een bekende en vertrouwde volwassene. De kinderen zijn meestal met begeleiding (aanbieder) in een buurthuis voor een activiteit.
 - Medewerker van het hoofdkantoor (NoLIMIT) inschakelen en afstemmen hoe verder.
 - Vanuit het hoofdkantoor wordt bedacht hoe verder te communiceren, af te stemmen met ouders, kinderen, aanbieders, gemeente en politie en wanneer nodig nazorg te bieden aan genoemde betrokkenen en aan de eigen medewerkers.
 - Mogelijk moeten er ook sancties of pandverbod opgelegd worden als de 'dader' betrokken is bij het geweldsmisdrijf in het buurthuis.
- **Bij diefstal in een buurthuis?**
 - De bezoeker aangifte laten doen bij politie
 - Melden bij het hoofdkantoor en camerabeelden op laten zoeken op basis van vermoedde tijden en plaats.
 - Politie kan bij de aangifte de beelden vorderen bij PBAZO of het technisch beveiligingsbedrijf, mits er iets gevonden is op de beelden. Dit kan aan het slachtoffer worden doorgegeven. Er wordt niet verteld wat er op de beelden is gezien. De beheerder ontvangt hier ook geen informatie over. Als er niets gezien is op de beelden, dan wordt dit wel doorgegeven want dan heeft het vorderen van beelden door politie geen zin.
 - Contact onderhouden met het slachtoffer en nagaan wat de stand van zaken is en of het uiteindelijk opgelost is.
- **Bij overlast van bezoekers die schreeuwen, lallen, wildplassen, rotzooi maken?**
 - Aanspreken in eerste instantie, op posters en huisregels wijzen
 - Vervolgens wegsturen en als er geen gehoor aan wordt gegeven en de bezoeker laat zich niet corrigeren, dan de politie inschakelen
- **Om glasincidenten te vóórkomen in een buurthuis?**
 - Door bij evenementen en grote activiteiten met blikjes en plastic glazen te werken.
 - Als je wijn in glas schenkt de lege glazen zo snel mogelijk ophalen.
 - Zoveel mogelijk drank(jes), water en vruchtensappen in kartonnen en plastic bekertjes te schenken.
- **Bij bezoekers die onwel worden?**
 - Inschakelen hulpdiensten via 112 en beschrijving geven van de calamiteit en toestand van de bezoeker
 - Bij druggerelateerde incidenten de politie inschakelen via 112 en beschrijving geven van de calamiteit en toestand van bezoeker. Beheerders die dienst hebben zijn BHV opgeleid. De cursussen worden jaarlijks herhaald bij een gecertificeerd bedrijf.

- **Om het risico op paniekgedrag en of conflicten als gevolg van drukte te voorkomen?**
 - Aan de deur het aantal bezoekers laten tellen door het ISA bij drukke evenementen
 - Voldoende gekwalificeerd personeel dat ingespeeld is op een betreffend evenement en het gebouw
 - Er wordt gewerkt met offertes/contracten waar de aanbieder van een evenement en de medewerker van PBAZO zich aan moet houden. Personele bezetting wordt zoveel mogelijk aangepast aan het type evenement door het planningsbureau
 - Er zijn vaste werkprocedures en werkzaamheden, ook bij evenementen.
De vaste werkzaamheden moeten uitgevoerd worden

- **Om te leren van incidenten?**
 - De incidenten vermelden in een rapportage, communiceren en bespreken met collega's en het stafbureau

7 Preventie drugsgebruik en excessief alcoholgebruik

1 Hoe handhaaf je de leeftijdsgrens bij de verkoop van alcohol?

- Legitimatie, controle en publicatie (stickers) dat alcohol niet aan minderjarigen wordt verkocht.
- Voor 16.00 uur wordt er geen alcohol geschonken tijdens tijdstippen dat er veel kinderen en jongeren in de gebouwen zijn. In de buurthuizen Gein, Holendrecht en NoLIMIT is nauwelijks tot geen alcoholgebruik. Alleen bij speciale evenementen en bijeenkomsten en wanneer er een maaltijd wordt verkocht, wordt er tussentijds alcohol gecontroleerd geschonken

2 Hoe wordt er voorlichting gegeven aan bezoekers over het drankgebruik en verbod op drugsgebruik?

- Via huisregels op grote opvallende posters
- Bij het instellen van de middagtijdstippen waarop het instellen van alcohol aan scherpere tijden is ingeregeld, wordt er door middel van zichtbare borden gecommuniceerd.
- PBAZO geeft zelf geen inhoudelijke voorlichting over middelengebruik en misbruik. Wel zijn er organisaties bij PBAZO die dit organiseren en een ruimte gebruiken.

3 Welke uitgangspunten hanteer je als medewerker bij het drank- en drugsgebruik van bezoekers?

- Dat er grenzen zijn en dat er in principe een norm is van niet meer dan twee alcoholische consumpties gedurende reguliere dagdelen.
- Bij evenementen wordt er op soberheid gehandhaafd.
- Drugs zijn niet toegestaan en dit weet iedere beheerder. In elk gebouw hangen huisregels. Bezoekers die drugs gebruiken worden weggestuurd.
- Als de bezoeker zich niet laat corrigeren of wegsturen, dan wordt de politie ingeschakeld.

4 Waar mogen bezoekers roken?

- Niet in het pand, niet voor het pand bij de ingang of direct in de buurt. PBAZO stuurt aan op een algemeen rook- en drankverbod in de directe omgeving van de buurthuizen. Om dit te realiseren dient de lokale verordening aangepast te worden.
- Roken in de omgeving kan PBAZO momenteel niet verbieden.

B Huisregels

IN DIT BUURTHUIS



IN DIT GEBOUW IS VERBODEN

te schelden, dreigen, intimideren, geweld te gebruiken of anderen lastig te vallen
wapens bij u te hebben, te gebruiken, te verhandelen
drugs bij u te hebben, te gebruiken, te verhandelen
overmatig alcohol te gebruiken, alcohol mee te brengen,
goederen te verhandelen, helen
meegenomen fastfood en snacks en dergelijke te gebruiken
huisdieren mee te nemen uitgezonderd een geleidehond
gebruik te maken (roller)skates, steps, fietsen en
andere vervoersmiddelen uitgezonderd rolstoelen/rollators
eigendommen van pbazo en anderen te beschadigen
bivakmutsen, hoodies etc. en zonnebrillen te dragen

BIJ DE INGANG EN DIRECTE OMGEVING VAN DIT GEBOUW IS VERBODEN

te schelden, dreigen, geweld te gebruiken, intimideren of anderen lastig te vallen
geluidoverlast te veroorzaken (muziek, schreeuwen)
wapens bij u te hebben, te gebruiken, te verhandelen
drugs bij u te hebben, te gebruiken, te verhandelen
alcoholische dranken te nuttigen, te verhandelen
goederen te verhandelen, helen

**LET OP! BIJ OVERTREDING VAN DEZE REGELS
KUNNEN WIJ ZONODIG DE POLITIE INSCHAKELEN**

VOLG ALTIJD DE AANWIJZINGEN VAN HET BEHEER/PERSONEEL OP

COLOFON

contact

PBAZO

Geldershoofd 80

1103 BG Amsterdam

020 240 11 78

info@pbazo.nl

www.pbazo.nl

© 2023 PBAZO

