

## **SCHRIFTELIJKE VRAGEN AAN HET COLLEGE**

*Nb: vragen en antwoorden worden verzonden aan College, MT en alle raadsleden.*

### **INDIENING**

Steller vragen: H.J.M. van Zon, D66

Datum: 11 september 2014

Onderwerp: **Beveiliger hal raadhuis**

Wijze van beantwoording: schriftelijk

### **VRAAG**

#### **AANLEIDING:**

In het vrijdagbericht van 5 september j.l. werd gemeld dat ingaande deze maand in de hal van het Raadhuis een beveiliging aanwezig is. In de toelichting wordt over de maatregel onder andere gemeld dat:

- er de laatste tijd sprake is van een toename van het aantal incidenten, en wel zodanig dat het veiligheidsgevoel onder medewerkers met publiekscontacten afneemt;
- dat het de verwachting is dat ten gevolge van de aanstaande decentralisaties het aantal publiekscontacten zal toenemen en de aard ervan zal veranderen.
- de arbeidsinspectie recent heeft aangegeven dat er een garantie moet zijn op adequaat optreden tijdens incidenten;
- de aanwezigheid van een beveiliging in de publiekshal moet bijdragen aan een positieve veiligheidsbeleving onder werknemers tijdens publiekscontacten;
- het hierbij gaat om een proef van 4 maanden (t/m december 2014), met als uitgangspunt dat continuering in 2015 gewenst is.

#### **VRAGEN:**

1. Kan worden aangegeven hoe groot de toename van het aantal incidenten is, en om wat voor incidenten het gaat?
2. Wat heeft het college gedaan of overwogen te doen om de veiligheid te vergroten, en waarom is gekozen voor een beveiliging?
3. Is gekeken naar andere gemeenten waarvan de medewerkers zich minder veilig voelen, wat daaraan wordt gedaan en wat hun ervaringen zijn?
4. Kan worden aangegeven wat het karakter is van de verwachte veranderingen in de publiekscontacten, en welke relatie hierbij wordt gelegd met het optreden van incidenten?
5. Op welke wijze en op basis van welke uitgangspunten of -situatie wordt de proef geëvalueerd?
6. Wat zijn de redenen om uit te gaan van continuering in 2015 terwijl de uitkomsten van de proef nog niet bekend zijn?

## **ANTWOORD**

datum: 18 september 2014

portefeuillehouder: mw. M.J.C. Heeremans (burgemeester)

### **VRAGEN:**

#### **1. Kan worden aangegeven hoe groot de toename van het aantal incidenten is, en om wat voor incidenten het gaat?**

Antwoord:

Wij kunnen niet aangeven hoe groot de toename van incidenten is omdat wij geen nulmeting hebben uitgevoerd waarmee een exacte vergelijking gemaakt kan worden. We menen echter wel een toename te zien van verbale en fysieke agressie en zien zwaardere incidenten die voorheen niet voorkwamen zoals:

- het vastpakken, bedreigen en uitschelden van medewerkers in de spreekkamers;
- het door het raam fotograferen van medewerkers (en nummerborden van auto's op het parkeerterrein);
- een overmeestering door de politie in de publiekshal omdat een persoon via de balies naar het kantoorgedeelte was gelopen;

Ook gaat het vaak om verbale incidenten die op de grens van het toelaatbare plaatsvinden en waarvan medewerkers vinden dat die helaas bij het werk horen, maar die wel als intimiderend en vernederend worden beschouwd. Dit sluit aan bij de constatering van de politie dat er in Zuid-Kennemerland meer verwarde en overspannen burgers gesignaleerd worden die als gevolg van de economische crisis in de problemen zijn geraakt. Het bovenstaande zorgt ervoor dat de veiligheidsbeleving onder medewerkers is gedaald.

#### **2. Wat heeft het college gedaan of overwogen te doen om de veiligheid te vergroten, en waarom is gekozen voor een beveiliging?**

Antwoord:

De veiligheid van medewerkers heeft continu de aandacht. Als reactie op de gedaalde veiligheidsbeleving en op verzoek van de Arbeidsinspectie zijn er verschillende maatregelen getroffen:

- Er is een alarmprotocol op basis waarvan medewerkers geïnstrueerd worden hoe te handelen bij een incident;
- Er zijn technische voorzieningen getroffen om op laagdrempelige wijze alarm te kunnen slaan tijdens publiekscontacten;
- Er is een meldingsprocedure voor incidenten waarbij afhankelijk van de aard vervolgacties worden ondernomen, zoals aangifte bij de politie, het geven van officiële waarschuwingen of bouwverboden;
- Medewerkers worden regelmatig getraind hoe moet worden omgegaan met bedreigende situaties en verbaal geweld en hoe collega's elkaar kunnen helpen;
- Er zijn teamnormen geformuleerd op basis waarvan medewerkers met elkaar afspreken wat zij wel/niet als toelaatbaar gedrag beschouwen en wanneer zij hiervan melding moeten doen;
- Op donderdagavond is tijdens de avondopenstelling sinds enige tijd een BOA aanwezig.

#### **3. Is gekeken naar andere gemeenten waarvan de medewerkers zich minder veilig voelen, wat daaraan wordt gedaan en wat hun ervaringen zijn?**

Antwoord:

In veel gemeenten wordt gewerkt met beveiligers, in omliggende gemeenten bijvoorbeeld in Haarlem en Haarlemmermeer. Als centrumgemeente voert Heemstede voor 3 gemeenten taken uit op het gebied van Sociale Zaken (IASZ) waardoor er relatief meer mensen in de publiekshal komen die in de (financiële) problemen zitten. Deze personen komen dus niet bij de gemeente Bloemendaal en daarom hebben zij nog geen beveiliging in dienst genomen. In Zandvoort is cameratoezicht in de publiekshal. Omdat de publiekscontacten op het gebied van sociale zaken en welzijn op korte termijn verplaatst naar de gemeente Haarlem die deze taken zal gaan overnemen, gaan zij nu niet over tot het inzetten van een beveiliging.

**4. Kan worden aangegeven wat het karakter is van de verwachte veranderingen in de publiekscontacten, en welke relatie hierbij wordt gelegd met het optreden van incidenten?**

Antwoord:

De nieuwe taken die naar gemeenten overgaan op het gebied van zorg en welzijn raken mensen rechtstreeks in hun directe levenssfeer. Hoewel wij binnen onze dienstverlening altijd kiezen voor een bemiddelende, de-escalerende aanpak, moeten wij in voorkomende gevallen ook handhavend optreden en bestaat de kans op hoog oplopende emoties tijdens publiekscontacten.

**5. Op welke wijze en op basis van welke uitgangspunten of -situatie wordt de proef geëvalueerd?**

Antwoord:

- De proef wordt geëvalueerd met de beveiligers die een logboek bijhouden welke incidenten hebben plaatsgevonden en hoe hiermee omgegaan is;
- De proef wordt geëvalueerd met de publieksmedewerkers waarbij gevraagd wordt naar het effect op de veiligheidsbeleving;

**6. Wat zijn de redenen om uit te gaan van continuering in 2015 terwijl de uitkomsten van de proef nog niet bekend zijn?**

Antwoord:

Zie antwoord 4. Als gevolg van de nieuwe taken op het gebied van zorg en welzijn is de verwachting dat de hoeveelheid en aard van de publiekscontacten zal veranderen, met een toenemende kans op incidenten.