

Afdeling	: Directie Bedrijfsvoering	B&W-voorstel: BW-009729
Naam opsteller voorstel	: Weijers, Minke (575 482)	Zaaknummer JOIN: Z/16/023125
Portefeuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Beveiliging publiekshal tijdens openingstijden

Voorstel

Instemmen met het inzetten van beveiliging tijdens openingstijden van het stadhuis

Inleiding

Onder de medewerkers in de frontoffice neemt het veiligheidsgevoel bij het uitvoeren van hun werk af. Steeds vaker zijn zij slachtoffer van verbale agressie van klanten. Dit vraagt veel van onze medewerkers. Als werkgever hebben wij de taak om ervoor te zorgen dat medewerkers zo veilig mogelijk hun werk uit kunnen voeren. Vanwege de toename van het aantal incidenten vragen wij het College in te stemmen met de inzet van beveiliging tijdens de openingstijden van het stadhuis.

Beoogd effect/doel

Door de inzet van een beveiliging tijdens openingstijden voelen medewerkers zich veiliger en wordt de hal zichtbaar preventief beveiligd.

Argumenten

- Om medewerkers te beschermen, zijn er twee alarmknoppen aanwezig bij alle balies en spreekruimten in de publiekshal. Zodra er een dreigende situatie ontstaat, kunnen medewerkers de zogenaamde 'AOT (AlarmOpvolgTeam) knop' of de 'overvalknop' indrukken. De overvalknop wordt gebruikt bij een acute calamiteit met een directe melding bij de politie. De AOT knop wordt ingedrukt bij een agressieve situatie. Een team van opgeleide collega's maakt deel uit van het AOT team en zijn voorzien van piepers.
- In 2015 werd in totaal 27 keer op de AOT-knop gedrukt en was er sprake van verbale agressie tegen medewerkers. In 3 van deze gevallen leidde dat tot (verlenging van) een stadhuisverbod. Tevens werd er aangifte voor bedreiging gedaan bij twee van deze casussen. In het eerste halfjaar van 2016 is 11 keer op de knop gedrukt dat tot 1 stadhuisverbod heeft geleid.

Weert, 28-06-2016 De directeur,	S		B	W HL	W FvE	W PS	W GG
	12	akkoord	14	14			
		bespreken					
Soort besluit: Besluit college		Vergadering B&W van 05-07-2016					

In te vullen door het B&W secretariaat: Akkoord Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder Anders, nl.:

Beslissing d.d.:

 Niet akkoord Gewijzigde versie A-stuk B-stuk C-stuk

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 2
Pagina 1

05-07-2016 Nummer: 18

Als pilot tot 1 januari 2017. B&W wil voorlopig publiciteit op campagne "veilige publieke taak." De burgemeester informeert de raadscommissie.



- Medewerkers drukken niet altijd op de AOT-knop, terwijl ze toch te maken hebben met agressief gedrag.
- De angst onder de medewerkers van de frontoffice neemt toe. Zij zijn niet alleen het gezicht in het stadhuis, maar ook daarbuiten. Meer dan eens zijn collega's buiten geïntimideerd door agressieve klanten. De komst van een beveiligiger zorgt er ook voor dat de medewerker niet direct door de agressor in verband wordt gebracht met het incident.
- Naast de komst van de beveiliging staat er nog een aantal acties op de planning die ervoor moeten zorgen dat medewerkers zich veiliger gaan voelen. De geplande aanpassing van de balies, cameratoezicht in de publiekshal en (extra) training van frontoffice medewerkers leveren hier ook een positieve bijdrage aan.
- Het AOT team blijft bestaan; hun meerwaarde is inmiddels bewezen. Zij kunnen zorgdragen voor het terugbrengen van de rust bij medewerkers en gasten tijdens en na het incident. De beveiligiger zorgt voor de eerste actie bij een agressieve situatie.
- Daarnaast zal er minder druk zijn bij het AOT-team. Vaak is dit team ook kwetsbaar vanwege de bezetting en de vrijwillige deelname aan het team.
- De BOA's leveren momenteel incidentele ondersteuning. Structurele ondersteuning kunnen zij niet bieden.
- We zoeken naar een beveiligiger die wordt ingezet vanuit de participatiewet. Deze persoon wordt ingezet via Polygarde, het bedrijf waarmee we momenteel een contract hebben.
- Polygarde levert momenteel beveiliging (via Prio Verve voorheen Risse) tijdens koopavonden, weekenden en na werktijd.

Kanttekeningen

Zodra er geen beveiliging wordt ingezet tijdens de openingstijden van het stadhuis, dan lopen we het risico dat medewerkers uit gaan vallen. Zij voelen zich niet veilig genoeg om hun werk gedegen uit te voeren aan balie of spreekruimte.

Financiële, personele en juridische gevolgen

De kosten voor de inzet van beveiliging komen neer op € 40.000 per jaar exclusief BTW. De kosten worden betaald uit het budget voor beveiliging dat met bovenstaand bedrag wordt bij geraamd (KS010-6343306).

Uitvoering/evaluatie

De inzet van de beveiliging wordt na een halfjaar geëvalueerd.

Communicatie/participatie

n.v.t.

Overleg gevoerd met

Intern:

- Portefeuillehouder J. Heijmans, Directeur bedrijfsvoering, adviseur financiën, coördinator AOT-team, teamleider VTH

Extern:

- Polygarde

Bijlagen