

# Inhoud

**Voorwoord bij de tweede druk** 11

**Ten geleide** 14

## **Deel I De sociale fundamenten van veiligheidszorg**

**1 Inleiding** 20

1.1 Onveiligheid, een consumptieve beleving? 20

1.1.1 *Welke lessen kunnen we leren van terroristische aanvallen als op het WTC?* 20

1.1.2 *Een onveilige samenleving* 21

1.2 Cognitieve dissonantie: een structurele ontkenning van de onveilige werkelijkheid 26

1.3 Onveiligheid, ongelukken en rampen 27

1.3.1 *Onveiligheid veraf* 27

1.3.2 *Natuurrampen* 28

1.3.3 *Onveiligheid dichtbij* 29

1.3.4 *Rampenbestrijding vol zwakke plekken* 29

1.3.5 *Oorzaak en gevolg* 31

1.3.6 *Belang van veiligheid: primair of secundair?* 31

1.3.7 *Professionele veiligheid versus effectieve besturing* 33

1.3.8 *Risicobeheer* 34

1.3.9 *Maatschappelijk verantwoord ondernemen, terwijl het veiligheidsperspectief nooit meer hetzelfde zal blijven* 36

1.3.10 *Veiligheidsbewustwording en verantwoordelijkheid* 38

**2 Veiligheid in organisaties** 39

2.1 Kwaliteits-, Arbo- en Milieu (KAM)-zorgsystemen 40

2.2 (Bedrijfs)zorgsystemen 40

2.3 Veiligheid en kwaliteit 43

2.3.1 *Een kwaliteitsmodel: het INK-managementmodel* 44

2.3.2 *Een feedbacksysteem of regelkring* 45

2.3.3 *Facility management en veiligheidszorgprocessen* 46

2.4	Veiligheid en milieu	47
2.5	Veiligheid en arbeidsomstandigheden	50
2.5.1	<i>Veiligheid en facility management</i>	50
2.5.2	<i>Arbeidsomstandigheden</i>	51
2.5.3	<i>Arbowet 1998</i>	55
2.6	Lessen uit een ramp	56
2.7	De integere organisatie	60
2.8	Integriteitsmanagement	64
2.9	Bedrijfscontinuïteit	68
<b>3</b>	<b>Veiligheid en de overheid</b>	<b>71</b>
3.1	Inspectie: niks geleerd van rampen	71
3.2	Ministerie voor integrale veiligheidszorg: wens of illusie?	73
3.3	Veiligheid (safety), gezondheid en welzijn	74
3.4	Bouwbesluit	79
3.5	Veiligheid en beveiliging (security)	80
3.5.1	<i>Strafrecht</i>	80
3.5.2	<i>Wet op de Weerkorpsen en nieuwe Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus</i>	85
3.6	Sociale veiligheid	85
3.6.1	<i>Openbare orde en sociale veiligheid</i>	85
3.6.2	<i>Bedrijvenparken en sociale veiligheid</i>	87
3.7	Veiligheidszorg in de Europese Unie	89
<b>Deel II De zorg voor veiligheid</b>		
<b>4</b>	<b>Veiligheid en veiligheidszorg</b>	<b>92</b>
4.1	Veiligheid en risico's	92
4.2	Behoeftte aan veiligheid	93
4.3	Relevantie	93
4.4	Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	94
4.4.1	<i>Risico-inventarisatie en risico-evaluatie</i>	95
4.4.2	<i>Risicobeheer/risicomangement/risk management</i>	95
4.4.3	<i>BORG</i>	96
4.4.4	<i>Risicobeheer toegepast in veiligheidszorg</i>	97
4.5	Veiligheidszorg, een definitie	100
<b>5</b>	<b>Zorg en zorgsystemen</b>	<b>102</b>
5.1	Zorgsystemen	102
5.2	Het bedrijfszorgmodel	109
5.3	Het veiligheidszorgsysteem	114
5.3.1	<i>Risicomangement in de praktijk</i>	118

<b>6</b>	<b>Vakgebied en kernbegrippen</b>	<b>122</b>
6.1	Safety	122
6.1.1	<i>Arbowet</i>	124
6.1.2	<i>Algemene Richtlijnen Ontvluchting en Redding (AROR)</i>	129
6.1.3	<i>Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)</i>	130
6.1.4	<i>Wet vervoer gevaarlijke stoffen (WVGS)</i>	131
6.1.5	<i>Gedrag bij rampen</i>	135
6.1.6	<i>Een psychologisch gedragsmodel</i>	137
6.2	Security	141
6.2.1	<i>Beveiligen: vormen en objecten</i>	141
6.2.2	<i>Mensbeveiliging</i>	143
6.2.3	<i>Materiële beveiliging</i>	150
6.2.4	<i>Personele beveiliging</i>	154
6.2.5	<i>Animale beveiliging</i>	154
6.2.6	<i>Bewaken</i>	154
6.2.7	<i>Dienstverlening</i>	155
6.3	Collectieve veiligheid	155
6.4	Beveiliging van informatie	156
<b>7</b>	<b>Organisatie van safety</b>	<b>158</b>
7.1	Arbowet en arbodienst	158
7.1.1	<i>Arbowet</i>	158
7.1.2	<i>Arbodienst</i>	160
7.1.3	<i>Arbodienst en facility management</i>	161
7.2	Bedrijfshulpverlening (BHV)	162
7.2.1	<i>Eisen, taken en verplichtingen</i>	163
7.2.2	<i>Opleidingsprofiel</i>	167
7.2.3	<i>Checklist bedrijfshulpverlening</i>	168
7.3	Brandschadesanering en salvage	168
<b>8</b>	<b>Organisatie van security</b>	<b>170</b>
8.1	Particuliere beveiligingsorganisaties	170
8.2	Wet Wapens en Munitie	173
8.3	Criminaliteitspreventie en -beheersing	174
8.4	Particuliere alarmcentrales (PAC)	177
8.5	Particuliere geld- en waardetransportbedrijven	177
8.6	Overige beveiligingsorganisaties	177
8.7	Visitatie	178
8.8	Crisismanagement	179
8.9	Crisiscommunicatie	186
8.10	Persoonsbeveiliging VIP's	189
8.11	Crowd management	191

<b>9</b>	<b>Organisatie van informatie- en computerbeveiliging</b>	<b>195</b>
9.1	Forensische accountancy	195
9.2	EDP-auditing en informatiebeveiliging	203
9.3	Computerbeveiliging	208
9.4	Code voor Informatiebeveiliging	209
9.5	Netwerkbeveiliging	215
9.6	Ondernemingscode, gedragscode tegen fraude	217
9.7	Internationale gedragscode	221
9.8	Biometrie	221

### **Deel III Het managementperspectief**

<b>10</b>	<b>Plaats en positie van veiligheidszorg binnen facility management</b>	<b>230</b>
	<i>Risicobeheer</i>	
10.1	De facility manager als risicomanager	230
10.2	Risicobeheer als 'tool of management'	233
	10.2.1 <i>Fasen van risicobeheersing</i>	234
	10.2.2 <i>Facilitaire effectiviteit</i>	237
10.3	Doelmatigheid (efficiency) en doeltreffendheid (effectiviteit) van de organisatie	238
	10.3.1 <i>Criteria voor effectiviteit</i>	239
	10.3.2 <i>Primaire beleidsuitgangspunten</i>	241
10.4	Risicofactoren	243
10.5	Meldplicht als facility manager	249
<b>11</b>	<b>Veiligheidszorg, beleid en planning</b>	<b>251</b>
11.1	Doelen en richtingen van beleid	251
11.2	Beleidsmiddelen	252
11.3	Veiligheidszorgsysteem, een model	256
	11.3.1 <i>Strategische oriëntatie</i>	257
	11.3.2 <i>Veiligheidszorg risico-inventarisatie en doorlichting</i>	258
	11.3.3 <i>Veiligheidszorg risicoanalyse</i>	259
	11.3.4 <i>Formuleren van een bedrijfsveiligheidszorgbeleid</i>	260
	11.3.5 <i>Opstellen van een veiligheidszorgprogramma</i>	260
	11.3.6 <i>Ontwerpen/implementeren/onderhouden van een veiligheidszorgsysteem</i>	261
	11.3.7 <i>Veiligheidszorg-technische maatregelen bij risicobeheer</i>	262
	11.3.8 <i>Periodieke controle</i>	264
	11.3.9 <i>Verstrekking van informatie aan het management</i>	265
11.4	Beleidsplannen	265
	11.4.1 <i>Uitwerking van deelplannen van het bedrijfsnoodplan</i>	266

<b>12 Ontwikkelingen in veiligheidszorgmanagement</b>	<b>270</b>
12.1 Regelgeving in veiligheid	270
12.2 Welzijn en reputatie	271
12.3 Beveiligingsbeleidsplannen	271
12.4 Relatie security management en facility management	272
12.5 Certificering	273

**Bijlagen bij deel I**

Bijlage 1 bij hoofdstuk 1	278
Bijlage 2 bij hoofdstuk 2	280
Bijlage 3 bij hoofdstuk 2	286
Bijlage 4 bij hoofdstuk 2	288
Bijlage 5 bij hoofdstuk 2	289
Bijlage 6 bij hoofdstuk 2	290
Bijlage 7 bij hoofdstuk 2	291
Bijlage 8 bij hoofdstuk 2	292
Bijlage 9 bij hoofdstuk 2	294
Bijlage 10 bij hoofdstuk 2	295
Bijlage 11 bij hoofdstuk 3	297
Bijlage 12 bij hoofdstuk 3	298
Bijlage 13 bij hoofdstuk 3	300
Bijlage 14 bij hoofdstuk 3	301
Bijlage 15 bij hoofdstuk 3	305
Bijlage 16 bij hoofdstuk 3	306
Bijlage 17 bij hoofdstuk 3	307

**Bijlagen bij deel II**

Bijlage 18 bij paragraaf 6.1.4	311
Bijlage 19 bij paragraaf 7.2	315
Bijlage 20 bij paragraaf 8.7	320
Bijlage 21 bij paragraaf 8.8 en 8.9	321
Bijlage 22 bij hoofdstuk 9	324
Bijlage 23 bij hoofdstuk 9	326
Bijlage 24 bij hoofdstuk 9	327
Bijlage 25 bij hoofdstuk 9	329

**Bijlage bij deel III**

Bijlage 26	331
------------	-----

<b>Literatuurverwijzingen</b>	<b>333</b>
Deel I	333
Deel II	335
Deel III	338
Bijlagen deel I	339
Bijlagen deel II	340
Bijlage deel III	340
<b>Overige geraadpleegde websites</b>	<b>341</b>
<b>Register</b>	<b>342</b>
<b>Over de auteur</b>	<b>349</b>