

MIEDEMA ASSISTANCE BV.



BEDRIJFSREGLEMENT

2023-2024

KVK: 65221613

ND-Nummer: ND 3805

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd 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.....	2
1.1 Waarom een Bedrijfsreglement?	2
1.2 Beheer van het Bedrijfsreglement	2
1.3 Beleidsverklaring.....	2
Hoofdstuk 2 – Huishoudelijk reglement	4
Artikel 1 Algemeen	4
Artikel 2 Overtreding en consequenties (sancties).....	4
Artikel 3 Algemene taken en verplichtingen.....	4
Artikel 4 Algemene taken en verplichtingen van een beveiligingsbeambte	5
Artikel 5 Calamiteiten	6
Artikel 6 Externe & Interne communicatie	6
Artikel 7 Rapportage	6
Artikel 8 Object- en werkinstructies	6
Artikel 9 Uniform en uiterlijke verzorging.....	7
Artikel 10 Materieel en uitrustingsstukken	8
Artikel 11 Geheimhouding	9
Artikel 12 Multimedia gebruik	9
Artikel 13 Social media	10
Artikel 14 Alcohol, drugs en medicijnen	10
Artikel 15 Rookbeleid.....	10
Artikel 16 Diefstal van eigendommen.....	10
Artikel 17 Aannemen van provisies of steekpenningen.....	11
Artikel 18 Passagierverbod	11
Artikel 19 Functioneringsgesprekken	11

Artikel 20 Wijziging persoonlijke gegevens.....	11
Artikel 21 Ongevallenverzekering	11
Artikel 22 Snij-, bijt- en prikincidenten	11
Artikel 23 Mededelingen door Miedema Assistance B.V.....	11
Artikel 24 Agressieprotocol.....	11
Artikel 25 Agressie, discriminatie, pesten en seksuele intimidatie.....	12
Artikel 26 Werksfeer	12
Artikel 27 Criminele kringen en activiteiten	12
Artikel 28 Klachten en verbeteringen	13
Artikel 29 Privacy en persoonsgegevens	13
Bijlagen	14
Bijlage I - Agressieprotocol	15
Bijlage II – Protocol snij-, bijt- en prikincidenten	18
Bijlage III – Protocol cameratoezicht	19
Bijlage IV – Privacy statement	20
Bijlage V – Richtlijnen gedrag en omgang met (persoons)gegevens.....	22

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING

1.1 WAAROM EEN BEDRIJFSREGLEMENT?

Miedema Assistance B.V. geniet een goede reputatie; een reputatie die samen met de beveiligingsbeambten is opgebouwd. Om dit in stand te houden is het van belang dat de beveiligingsbeambten weten wat er omgaat bij Miedema Assistance B.V. en welke regels (procedures) onderling afgesproken zijn, om zodoende de kwaliteit die Miedema Assistance B.V. graag levert, te kunnen waarborgen.

Het leveren van kwaliteit kun je onafhankelijk laten controleren en certificeren. Je krijgt dan een 'goedkeuringsstempel' van een onafhankelijke organisatie. Hiervoor moet je wel voldoen aan een aantal eisen. Deze eisen zijn vastgelegd in het Keurmerk Beveiliging. Het voldoen aan deze norm is voor de opdrachtgevers een garantie voor kwaliteit. Het is tevens een garantie voor de beveiligingsbeambten werkzaam voor ons bedrijf dat de organisatie er alles aan zal doen om de kwaliteit zo goed mogelijk zeker te stellen. Op deze manier blijven de klanten meer tevreden en is de toekomst voor de beveiligingsbeambten ook meer verzekerd.

Dit Bedrijfsreglement dient als een handleiding voor alle beveiligingsbeambten werkzaam voor ons bedrijf. Alleen op deze wijze kan Miedema Assistance B.V. haar kwaliteit waarborgen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Onderneming/Bedrijf: Miedema Assistance B.V.;
- Beveiligingsbeambten/medewerker: Iedereen die werkzaam is voor Miedema Assistance B.V. (inhuur/zzp'ers). Hieronder worden ook medewerkers verstaan die andere werkzaamheden dan beveiliging uitvoeren. Lees in dat geval 'medewerker';
- Opdrachtgever: Een bedrijf of organisatie, waarvoor Miedema Assistance B.V. werkzaamheden verricht.

1.2 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.

1.3 BELEIDSVERKLARING

Kernwaarden

Miedema Assistance B.V. waarborgt de veiligheid van opdrachtgevers, door het met name op ad-hoc basis faciliteren van security-dienstverlening. Uiteraard is ons beleid erop gericht diensten te leveren van een constante kwaliteit. Deze voldoen aan de eisen en verwachtingen van haar opdrachtgevers, nu en in de toekomst. Daarnaast is de doelstelling bij Miedema Assistance B.V. om als organisatie te blijven groeien, met behoud van geleverde kwaliteit en integriteit.

De totstandkoming en levering van diensten dient altijd aan de geldende wet- en regelgeving te voldoen. Onderdeel van dit beleid is een systeem dat op een effectieve en economisch verantwoorde wijze wordt uitgevoerd en in stand gehouden. Het beleid beoogt tevens een veilige en efficiënte bedrijfsvoering.

De platte organisatie met korte lijnen is erop gericht zoveel mogelijk positieve en negatieve signalen te ontvangen en te verwerken. Door openheid te creëren en meedenken door de veiligheidsbeambten te stimuleren, geeft Miedema Assistance B.V. de ruimte om samen veranderingen door te voeren die erop gericht zijn zo efficiënt en aangenaam mogelijk te werken.

Integriteit

Integriteit vormt het fundament van onze organisatie. Wanneer aan onze integriteit getwijfeld wordt, komt het in ons gestelde vertrouwen onder druk te staan. Met alle gevolgen van dien. Integriteit in de betekenis van 'geen strafbare handelingen plegen' is vaak duidelijk en behoeft alleen heldere regels en een goed sanctiebeleid. Deze zijn dan ook vastgelegd in ons Bedrijfsreglement.

Maar integriteit is meer. Miedema Assistance B.V. wil meer zijn dan 'niet crimineel'. Opdrachtgevers, leveranciers en onderaannemers mogen ons aanspreken op de zorgvuldigheid waarmee we met hun belangen omgaan. Hetzelfde geldt naar en tussen de beveiligingsbeambten. Daarom houden wij vinger aan de pols; periodieke bezoeken aan beveiligingsbeambten en onafhankelijke externe controles op onze organisatie houden ons scherp.

Maatschappij

Miedema Assistance B.V. ziet maatschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid jegens de beveiligingsbeambten, klanten en samenleving (de zorg voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu) als een integraal onderdeel van het bedrijfsbeleid. We streven altijd naar een gezonde balans tussen people, planet en profit.

Ons beleid op het gebied van MVO behelst onder andere het onderzoeken van mogelijke milieumaatregelen, het (milieu)bewust inkopen, het hanteren van een antidiscriminatoir aanname- en inzetbeleid en het goed onderhouden en verantwoord beheren van het wagenpark.

Verbeteringen

Binnen het kwaliteits- en integriteitsbeleid, gericht op de lange termijn, worden er jaarlijks doelstellingen gesteld, waarin meetbare doelen voor het komende jaar worden vastgelegd, wie verantwoordelijk is en hoe een en ander wordt bewaakt.

Het hoofddoel is het streven naar continue verbetering. Dit zal zich uiten in leren van onze fouten en nadenken over verbetering en stroomlijning van ons proces.

Namens de directie van Miedema Assistance B.V.

Artikel 1 Algemeen

Deze huisregels gelden voor alle beveiligingsbeambten werkzaam bij of voor Miedema Assistance B.V. 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.

In deze huisregels wordt specifiek ingegaan op een aantal belangrijke punten ten aanzien van werk- en veiligheidsinstructies en uit beleidsmatige onderwerpen. Buiten deze onderwerpen zijn de overeenkomstartikelen van toepassing.

Artikel 2 Overtreding en consequenties (sancties)

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.

Artikel 3 Algemene taken en verplichtingen

1. 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.
2. 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.
3. De beveiligingsbeambte is gehouden de opdrachten van de opdrachtgever stipt en onmiddellijk uit te voeren
4. 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.
5. Het gebruik van apparatuur, zoals telefoon, fax of kopieermachines van een opdrachtgever van Miedema Assistance B.V. Security Group 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.
6. Onderzoek aan kleding of lichaam is ten strengste verboden. Deze bevoegdheden hebben uitsluitend opsporingsambtenaren genoemd in art. 141 en 142 Wetboek van Strafvordering.
7. 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.
8. 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.
9. Bepaalde opdrachtgevers kiezen ervoor om cameratoezicht in te zetten bij de werkzaamheden. Bij het gebruik van cameratoezicht is een aantal belangrijke voorschriften van belang. Het is vanzelfsprekend van belang dat wij, als beveiligingsorganisatie, ons houden aan de wet- en regelgeving. Daarom hebben wij voorschriften opgesteld welke aanvullend zijn op de object- en (werk)instructies. Deze voorschriften zijn opgenomen in de bijlage van dit reglement.

10. Bij ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad, is een ieder bevoegd tot aanhouding van de verdachte. Indien je tot aanhouding bent overgegaan:
- Moet je direct contact op nemen met de lokale meldkamer. Deze zullen dan terstond contact opnemen met de bevoegde instantie c.q. opsporingsambtenaar;
 - Ben je verplicht de aangehoudene direct over te dragen aan een opsporingsambtenaar;
 - Mag je de goederen die niet aan de verdachte toebehoren en die bij zich gedragen worden, in beslag nemen. Deze goederen moeten samen met de verdachte aan de opsporings-ambtenaar overgedragen te worden, omdat deze als bewijsmateriaal dienen.
- Aangifte wordt altijd gedaan in opdracht / overleg met de directie en de opdrachtgever.
11. In alle gevallen waarin de instructies mogelijk niet voorzien, wordt van je verwacht dat je met beleid binnen het kader van het gestelde doel handelt, waarbij het nodige initiatief van je wordt verlangd. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld wanneer op een object gerichte instructies van toepassing zijn, kan eventueel in overleg met de directie of opdrachtgever van deze instructies worden afgeweken.
- Voor iedere dienst c.q. ieder object is een instructie aanwezig, vraag indien nodig de directie hierom.

Artikel 4 Algemene taken en verplichtingen van een beveiligingsbeambte

1. Het is de taak van een beveiligingsbeambte om het object tijdens de 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 ons kantoor voor het plegen van overleg.
2. 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.
3. 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).
4. Wanneer de beveiligingsbeambte tijdens of buiten werktijd kennis neemt of krijgt van bijzonderheden in de ruimste zin van het woord, 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.
5. De beveiligingsbeambte raadpleegt voor aanvang van zijn dienst de bij de beveiligingsopdracht behorende instructiemap en het dienstrapport.
6. 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 het kantoor 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.
7. De beveiligingsbeambte is verplicht de post te betrekken welke hem door hem wordt aangewezen. Hij onderwerpt zich aan de controlemiddelen welke de dienst nuttig acht. Wanneer hij zijn post of route, met een geldige reden, moet wijzigen of verlaten, dient hij dit vast te leggen in een rapport.

8. In geval van calamiteiten (bijvoorbeeld te ondernemen actie op alarmmeldingen) dient hiervan melding gemaakt te worden aan de lokale meldkamer. Vervolgens ieder kwartier contact opnemen met de meldkamer tot einde calamiteit.
9. 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.
10. Het is verboden het object waar je dienst doet, voor het einde van de diensttijd, te verlaten en/of zonder toezicht achter te laten. Indien door onvoorziene omstandigheden de aflossing later of in het geheel niet plaatsvindt, dien je je met de lokale meldkamer in verbinding te stellen en wacht je verdere instructies af. Onder geen beding verlaat je het object!
11. Het is de beveiligingsbeambte ten strengste verboden:
 - voortijdig zijn post te verlaten, of er moet aflossing geregeld zijn;
 - met andere zaken dan werk gerelateerde zaken bezig te zijn;
 - in diensttijd een café of dergelijke gelegenheden te bezoeken, mits dit tot de werkzaamheden van de beveiligingsbeambte behoort;
 - tijdens de dienst te slapen of een slapende houding aan te nemen;
 - hoofdschakelaars en kranen af te sluiten behoudens bij calamiteiten;
 - in een gebouw gebruik te maken van de lift;
 - verkeersregels te overtreden;
 - de handen in de broek- en of jaszakken te dragen.

Artikel 5 Calamiteiten

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

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 6 Externe & Interne communicatie

Opdrachten en verzoeken worden slechts uitgevoerd indien deze zijn gegeven door:

- Directie Miedema Assistance B.V.
- Opdrachtgever
- Opsporingsambtenaren (altijd overleg plegen met directie)

Aan jou verstrekte opdrachten en verzoeken dien je te allen tijde uit te voeren. Het is altijd mogelijk later om uitleg te vragen. Je gaat nooit tijdens je dienst in discussie omtrent een gegeven opdracht. Opdrachten en verzoeken door anderen tot jou gericht, worden niet uitgevoerd.

Je gaat nooit met collega's in discussie in het bijzijn van derden c.q. opdrachtgevers.

Artikel 7 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 dagsituatie door je collega's duidelijk verwoord moeten kunnen worden naar de opdrachtgever en/of instanties.

Artikel 8 Object- en werkinstructies

Op het object liggen objectinstructies. Deze instructies bestaan uit twee delen, namelijk een algemeen deel en een deel dat is toegespitst op het object. Het doel van deze instructies is het verschaffen van een omschrijving van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van beveiligers. Deze instructies zijn dwingend voorgeschreven.

Iedere dienstdoende beveiligingsbeambte dient op de hoogte te zijn van deze instructies, de specifieke instructies en de in de overeenkomst gestelde voorschriften. Hij zal zich nooit kunnen beroepen op onwetendheid in deze.

In alle gevallen waarin geen instructies zijn voorzien, wordt van je verwacht, dat je met beleid handelt, waarbij het nodige initiatief van je verlangd wordt. Je dient daarbij de wettelijke bepalingen niet uit het oog te verliezen.

Afwijking van het in deze instructie gestelde is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de directie van Miedema Assistance B.V., dan wel haar plaatsvervanger c.q. gemachtigde. Aanwijzingen gegeven door of vanwege een (algemeen) opsporingsambtenaar dienen door de beveiligiger stipt te worden opgevolgd.

De coördinator (indien aangesteld) is het aanspreekpunt voor de onder hem geplaatste beveiligers. Hij is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en in eerste instantie de contactpersoon voor de opdrachtgever.

Artikel 9 Uniform en uiterlijke verzorging

Uniform

Indien de opdrachtgever dit wenst moet je de werkzaamheden uitvoeren in het uniform van Miedema Assistance B.V. Security Group. In die gevallen krijg je dit van de directie uitgereikt.

Bij de uitoefening van de werkzaamheden is de beveiligingsbeambte verplicht het door het bedrijf beschikbaar gestelde uniform te dragen. Op het uniform dient het V-vignet beveiliging aanwezig te zijn. Buiten de werkuren is het verboden het uniform voor andere doeleinden te gebruiken. Het reinigen en onderhoud van het uniform behoort tot de verantwoordelijkheid van de beveiligingsbeambte.

Het is niet toegestaan het uniform te dragen zonder stropdas of met open overhemd, ongestreken of met zichtbare bretels. 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.

Ten aanzien van het overhemd moet je:

- De boord goed laten aansluiten;
- De mouwen niet oprollen;
- De knopen goed gesloten hebben;
- De kraag niet op slaan;
- Het overhemd in de broek dragen.

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

Persoonlijke hygiëne

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.

Uiterlijke verzorging

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.

Reparaties

Eventuele vernieuwingskosten en/of reparatiekosten voortvloeiende uit een onjuist gebruik en/of onderhoud van de kleding zijn voor de rekening van de beveiligingsbeambte. De vernieuwing wordt door de dienst verzorgd.

Bij misstanden, zijn de volgende sancties van toepassing:

- indien je eigenhandig zonder toestemming veranderingen of reparaties aanbrengt aan het uniform (onderdeel), worden de kosten om deze weer in oorspronkelijke staat terug te brengen bij je in rekening gebracht;
- bij niet correct dragen van de kleding kun je een schriftelijke waarschuwing krijgen. Mocht dit in korte tijd tweemaal voorkomen kun je worden opgeroepen voor een gesprek met de directie;
- bij een derde overtreding kun je op non-actief worden gesteld;
- door derden opgelegde sancties, na aanleiding van het niet correct dragen van het uniform, worden bij je in rekening gebracht.

Sancties

Afwijkingen in het bovengestelde kunnen alleen met schriftelijke goedkeuring van de directie van Miedema Assistance B.V. Je dient er rekening mee te houden dat er controles kunnen plaatsvinden waarbij ondermeer gelet zal worden op correct dragen van het uniform. Als sanctie bij constatering van het niet naleven van de voorschriften zal men direct van dienst af worden gezet en zal uitbetaling van bewuste dienst worden ingehouden.

Artikel 10 Materieel en uitrustingsstukken

Afhankelijk van de werkzaamheden worden uitrustingsstukken aan de beveiligingsbeambten verstrekt, zoals uniformen, bedrijfsauto, communicatieapparatuur (mobiele telefoons), veiligheidsmiddelen, sleutels, coderingslijsten, en dergelijke. De uitrustingsstukken blijven te allen tijde eigendom van Miedema Assistance B.V. en Miedema Assistance B.V. is bevoegd deze aan te vullen, te vernieuwen of terug te nemen.

Eenieder is verplicht om goederen die beschikbaar zijn gesteld door Miedema Assistance B.V. te behandelen alsof het zijn eigendom is. Dit betekent dat alles goed onderhouden dan wel schoon wordt gehouden. Voor gebruik van kantoor, kantine en bedrijfsauto's geldt dat deze schoon achtergelaten worden. Bij het nalaten van bovenstaande regels mag de collega die de dienst moet overnemen dit weigeren en terstond de directie hiervan op de hoogte brengen.

Veiligheidsmiddelen

Miedema Assistance B.V. stelt de volgende veiligheidsmiddelen beschikbaar, indien nodig, aan haar beveiligingsbeambten:

- veiligheidshesje/-helm;
- MAG-light;
- EHBO-trommel.

Voor gebruik van veiligheidsmiddelen dien je kennis te nemen van de veiligheidsplannen bij de opdrachtgever/ op locatie.

Communicatiemiddelen

Via de portofoon/ mobilfoon wordt alleen zakelijk verkeer gebezigd en wordt er altijd onder code gesproken. Namen van objecten worden nooit genoemd.

Wanneer je gebruik maakt van de mobiele telefoon, dien je ervoor te zorgen dat derden niet met je mee kunnen luisteren. Telefoon dus nooit in het directe bijzijn van anderen.

De verstrekking van de mobiele telefoon is gebonden aan de functie en komt te vervallen op het moment dat de functie van de beveiligingsbeambte wijzigt. Op dat moment wordt opnieuw bezien of de beveiligingsbeambte in aanmerking komt voor een mobiele telefoon. De verstrekking kan tussentijds door de directie worden beëindigd.

Sleutels/codes

De aan jou overhandigde sleutels zijn alle voorzien van een cijfercode. Deze cijfercode moet bij alle communicatie worden gebruikt. Straat- en objectnamen worden nooit genoemd.

Inleveren

Alle apparatuur, correspondentie, aantekeningen, tekeningen en dergelijke die betrekking hebben op

bedrijfszaken van de opdrachtgever en/of zijn zakelijke relaties, zijn eigendom van Miedema Assistance B.V. en dienen op verzoek te worden ingeleverd. Dit geldt ook bij beëindiging van het contract, waarbij de beveiligingsbeambte niet gerechtigd is kopieën in welke vorm dan ook te maken dan wel te behouden.

De beveiligingsbeambte heeft een zorgplicht ten aanzien van door de directie ter beschikking gestelde zaken. De beveiligingsbeambte is aansprakelijk voor de schade die aan de eigendommen van de opdrachtgever worden toegebracht.

Artikel 11 Geheimhouding

Het is een iedere beveiligingsbeambte verboden tijdens of na beëindiging van het contract 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** opgelegd worden.

Het is niet toegestaan klantgegevens, coderingslijsten of andere stukken die Miedema Assistance B.V. 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 iedere beveiligingsbeambte verboden om inlichtingen te verstrekken aan pers, radio, televisie, en dergelijke. Voor informatie moet hij deze verwijzen naar de directie.

Het is de beveiligingsbeambte verboden telefonisch, mondeling of anderszins privé-adressen, telefoonnummers en soortgelijke persoonlijke gegevens van collega's en/of medewerkers van de 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 12 Multimedia gebruik

Het is de beveiligingsbeambten van Miedema Assistance B.V. niet toegestaan om gedurende de dienstuitvoering c.q. bij aanwezigheid op het object gebruik te maken van de internetmogelijkheden anders dan voor functioneel gebruik met toestemming van de opdrachtgever. Dit geldt zowel voor apparatuur van de opdrachtgever als voor privé apparatuur als laptop, internet, GSM, smartphone, tablet en andere gerelateerde apparatuur. Het is niet toegestaan om e-mails te verzenden en te ontvangen, anders dan voor functioneel gebruik met toestemming van de opdrachtgever. Daarnaast is elke vorm van social media gebruik dus zowel het bekijken als het verzenden en ontvangen niet toegestaan.

Oneigenlijk gebruik kan een sanctie opleveren.

Het gebruik van een radio is toegestaan, mits de opdrachtgever hierin toegestemd heeft. Tevens ben je er verantwoordelijk voor dat de geluidssterkte zodanig is dat dit je werkzaamheden niet nadelig beïnvloedt of hinder veroorzaakt. Onder bovenstaande condities is lezen toegestaan, mits het geen aanstootgevende lectuur is. Het voorhanden hebben van dergelijke lectuur op je werkplek is niet toegestaan. Het gebruik van een televisieapparaat, in welke vorm dan ook, is niet toegestaan. Het is de beveiligingsbeambten van Miedema Assistance B.V. niet toegestaan om gedurende de dienstuitvoering gebruik te maken van een privé GSM/Smartphone c.q. een vergelijkbaar draadloos communicatiemiddel.

Artikel 13 Social media

Het internet maakt een steeds groter deel uit van zowel het werk- als het privéleven. Social Media zoals LinkedIn, Facebook en Twitter vormen een belangrijk medium, met zowel zakelijke- als privé- doeleinden. Miedema Assistance B.V. hecht grote waarde aan haar imago en dat van haar klanten en wil deze te allen tijde waarborgen. Daarom is voor beveiligingsbeambten van Miedema Assistance B.V. de volgende gedragscode van toepassing. Uitgangspunt is het gebruik van Social Media tijdens werktijd, of over werk, te minimaliseren. Voor het gebruik van Social 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 Miedema Assistance B.V.?
- 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;
- Miedema Assistance B.V. hecht veel waarde aan haar presentatie naar buiten toe. Probeer zoveel mogelijk je uitingen op Social Media in lijn te maken met onze huisstijl. Wanneer je bijvoorbeeld een tekst over Miedema Assistance B.V. 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 Miedema Assistance B.V. 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 14 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 (8 uur) 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 Miedema Assistance B.V. 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 15 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 16 Diefstal van eigendommen

Het meenemen of vervreemden van eigendommen, hoe gering de waarde ervan ook is, van Miedema Assistance B.V. en/of haar opdrachtgevers, leveranciers, je collega's of van derden die op enige wijze in relatie staan met Miedema Assistance B.V. 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 17 Aannemen van provisies of steekpenningen

Het is de beveiligingsbeambte ten strengste verboden geld of goederen aan te nemen of diensten te aanvaarden. Hieronder wordt ook verstaan: mee naar diners/feesten/partijen, kerstpakketten aannemen, et cetera. Mocht dit aangeboden worden, moet hiervan moet melding worden gemaakt aan de directie.

Artikel 18 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 Miedema Assistance B.V. 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 19 Functioneringsgesprekken

De functioneringsgesprekken worden in principe jaarlijks gehouden met beveiligingsbeambten die werkzaam zijn voor Miedema Assistance B.V. De beveiligingsbeambte wordt beoordeeld op algemene gedragscriteria en de taakonderdelen die in de functieomschrijving zijn opgenomen.

Opgelegde waarschuwingen worden mondeling aangezegd door de directie en verwoord in een officiële brief van de directie. Waarschuwingen worden meegenomen in de beoordelingen. Drie officiële waarschuwingsbrieven impliceert dat het contract wordt ontbonden.

Artikel 20 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 Miedema Assistance B.V. 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 21 Ongevallenverzekering

Voor alle beveiligingsbeambten werkzaam voor Miedema Assistance B.V. is er een collectieve ongevallenverzekering afgesloten. Voorwaarde voor dekking is dat het een bedrijfsongeval betreft en dat de werkzaamheden in opdracht zijn van Miedema Assistance B.V.

Artikel 22 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 23 Mededelingen door Miedema Assistance B.V.

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 24 Agressieprotocol

Beveiligingsbeambten kunnen met enige regelmaat te maken krijgen met agressie. Hiervoor heeft Miedema Assistance B.V. 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 25 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 Miedema Assistance B.V. elke vorm van ongewenst gedrag afkeurt! De directie ziet hier streng op toe, maar ook van medewerkers wordt verwacht dat zij dit gedrag afkeuren en bij constateren melding maken.

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.

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 26 Werksfeer

Een positief en prettig werkklimaat draagt bij tot verhoging van het werkplezier. Miedema Assistance B.V. hecht hier veel waarde aan en verwacht van zijn beveiligingsbeambten een waardevolle bijdrage aan de werksfeer. Een ieder die dit door een negatieve werkhouding ongewenst beïnvloed zal hierop worden aangesproken.

Artikel 27 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:

- i. Je verkeert of bent komen te verkeren in criminele kringen;
- ii. Je een misdrijf bent begaan in de onder i. bedoelde criminele kringen;
- iii. Je in aanraking bent gekomen met de autoriteiten vanwege misdrijven begaan in de onbedoelde criminele kringen.

De gevolgen van overtreding van bovenstaand beleid zijn afhankelijk van de aard en ernst van de overtreding. Zie ook artikel 2 van dit reglement.

Artikel 28 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.

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.

Artikel 29 Privacy en persoonsgegevens

Op 25 mei 2018 is er een nieuwe wet actief geworden waarin de bescherming van de privacy van personen is geregeld, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle bedrijven waarbinnen persoonsgegevens worden verwerkt, moeten aan de richtlijnen van deze wet voldoen. Ook binnen ons bedrijf werken we met persoonsgegevens. We verwerken de gegevens van onze opdrachtgevers, leveranciers maar ook van jullie als medewerker. Als organisatie erkennen we het belang van een goede bescherming van persoonsgegevens.

We hebben een inventarisatie gemaakt van de persoonsgegevens die wij verwerken en daarbij de risico's bekeken. Op basis daarvan zijn een aantal richtlijnen vastgesteld waarvan wij vinden dat het noodzakelijk is om de persoonsgegevens van jullie als medewerker en van onze opdrachtgevers te borgen. Voor een groot deel gaat het om een werkwijze die niet anders is dan jullie gewend zijn, maar nu op papier wordt geformaliseerd. Deels zijn het voor jullie nieuwe richtlijnen. Deze richtlijnen vind je in de bijlage.

Doelstelling van deze richtlijnen is het bekend maken van de binnen Miedema Assistance B.V. geldende regels en voorwaarden voor het omgaan met vertrouwelijke (persoons)gegevens. Dit om deze gegevens zo goed mogelijk te beheersen en te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van opdrachtgevers, werknemers en mogelijke andere belanghebbenden onbedoeld verloren gaan of in handen komen van een daartoe niet bevoegde partij.

In ons privacy statement op onze website informeren we opdrachtgevers en andere belanghebbenden over hoe wij als organisatie met hun persoonsgegevens omgaan. Mocht hiernaar worden gevraagd, dit privacy statement is beschikbaar op onze website. Voor jullie als medewerkers is er ook een privacy statement beschikbaar, deze is opgenomen in de bijlage.

BIJLAGEN

Binnen je werkzaamheden bij Miedema Assistance B.V. of onze opdrachtgevers komen situaties voor waarin je te maken krijgt met agressie en/of geweld in allerlei vorm. Van verbaal tot non-verbaal en van lichte tot zware incidenten. Echter, elk incident is er één teveel. Miedema Assistance B.V. wil een veilige werkomgeving bieden waarin beveiligingsbeambten met plezier werken. Daartoe worden maatregelen genomen. Deze richtlijn beschrijft deze maatregelen. Het uitgangspunt daarbij is: "Voorkomen is beter dan genezen". Deze richtlijn beschrijft ook wat te doen in het geval er toch incidenten plaatsvinden.

Definitie agressie en geweld

In de zin van de Arbowet zijn dit alle voorvallen waarbij een werknemer psychisch en/of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Bedoelde voorvallen kunnen zowel van buiten als van binnen de organisatie worden aangedaan.

Sancties

- Een lichte overtreding:
 - Medewerkers ontvangen een berisping van de leidinggevende.
 - Bezoek en vertegenwoordigers van de opdrachtgever en derden ontvangen een waarschuwing van de leidinggevende van de locatie.
- Een middelmatig overtreding of herhaling:
 - Medewerkers ontvangen een officiële schriftelijke waarschuwing.
 - Aan de opdrachtgever wordt voorgesteld dat het betreffende bezoek of vertegenwoordigers van de opdrachtgever of derde tijdelijk de toegang tot de locatie wordt ontzegd. In geval van derden zoals leveranciers of dienstverleners van de opdrachtgever zal worden voorgesteld een klacht in te dienen bij de organisatie waar de dader werkzaam is.
- Een zware overtreding of herhaling:
 - Medewerkers kunnen worden geschorst, overgeplaatst of zelfs ontslagen. Het kan voorkomen dat Miedema Assistance B.V. medewerkers in zeer ernstige gevallen strafrechtelijk vervolgt.
 - Aan de opdrachtgever wordt voorgesteld dat het betreffende bezoek of vertegenwoordigers van de opdrachtgever of derde de toegang tot de locatie wordt ontzegd. Met de opdrachtgever worden de volgende opties overlegd: strafrechtelijke vervolging, beëindigingen van contracten met derden zoals leveranciers of dienstverleners.

De begrippen, "licht", "middelmatig" en "zwaar" zijn bewust niet concreet gemaakt. Het is afhankelijk van de beleving van het slachtoffer, de context en de intentie van de dader of een incident als licht, middelmatig of zwaar wordt beschouwd.

Risico-inventarisatie en -evaluatie

Aan de hand van de (wettelijk verplichte) periodieke Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en het hierop gebaseerde plan van aanpak worden situaties die een (potentieel) agressierisico vormen, stelselmatig in kaart gebracht en opgelost.

Meldingen van incidenten worden verzameld en geregistreerd. De verzamelde meldingen worden door de directie geëvalueerd en betrokken bij de periodieke RI&E. Indien de verzamelde meldingen hiertoe aanleiding geven, stelt de leidinggevende in overleg met directie een plan van aanpak op. Dit plan is gericht op voorkoming van verdere incidenten van grensoverschrijdend gedrag.

De RI&E is op te vragen op kantoor.

Preventie

Je leidinggevende is als eerste verantwoordelijk voor een gezond en veilig werkklimaat. Zij dienen zich bewust te zijn van de schadelijke effecten van agressie en geweld op de werkplek zoals stress, demotivatie, ziekteverzuim, enz.

Directe en indirecte signalen die kunnen wijzen op agressie en geweld moeten tijdig worden onderkend. Maatregelen moeten direct worden genomen om het ongewenste gedrag bij te sturen. Tijdens werkoverleg moet het onderwerp ter sprake komen.

Met betrekking tot het agressie en geweld van buiten de organisatie, zet Miedema Assistance B.V. in op scholing en training van onze medewerkers door middel van het aanbieden van mentale en fysieke weerbaarheid trainingen.

Melding

Als je in aanraking bent gekomen met agressie en/of geweld dan moet je dit zo spoedig mogelijk melden. Je kan een melding op verschillende manieren doen:

- Aan de vertrouwenspersoon van Miedema Assistance B.V. (directie);
- Aan je leidinggevende.

Welke manier je ook kiest, je kan erop vertrouwen dat je melding met de meest mogelijke privacy zal worden behandeld. Je bepaalt zelf ook wat er met de melding gedaan moet worden en of er actie ondernomen moet worden. Als je dit wenst, komt de vertrouwenspersoon direct nadat het incident zich heeft voorgedaan ter plaatse voor het verzorgen van de eerste opvang.

Tijdens het incident

Hieronder zijn een aantal stappenplannen beschreven waar per scenario wordt uitgelegd hoe je het beste om kan gaan met agressie.

Hinderlijk gedrag, verbaal geweld, bedreiging

1. De veroorzaker aanspreken op zijn/ haar gedrag en indien mogelijk de-escaleren of het gesprek beëindigen, afhankelijk van de ernst van de situatie.
2. Als de veroorzaker volhardt in hinderlijk gedrag dan sommeer je de veroorzaker het gebouw te verlaten.
3. Als de veroorzaker weigert te vertrekken dan bel je direct de contactpersoon bij de opdrachtgever of kantoor.
4. In overleg met kantoor wordt mogelijk de politie ingeschakeld. De politie verwijdert veroorzaker, bij weigering vertrek volgt aanhouding;

Telefonische agressie

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

Schriftelijke agressie

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

Fysiek Geweld

1. Medewerkers en overige aanwezigen in veiligheid brengen.
2. Veroorzaker aanhouden voor zover dit mogelijk is en de politie alarmeren.
3. Leidinggevende/ opdrachtgever alarmeren.
4. Aangifte bij politie van mishandeling.

Na het incident

Hieronder zijn een aantal stappenplannen beschreven waar per scenario wordt uitgelegd hoe wordt gehandeld na het incident.

Agressie door een collega

Wanneer een medewerker te maken krijgt met agressie of geweld door een collega, gaat het slachtoffer als eerste met de dader zelf in gesprek. Dat kan direct zijn of op een later tijdstip, afhankelijk van de ernst van de agressie. Mocht dit niet mogelijk zijn of niet afdoende dan moeten de volgende stappen ondernomen worden.

1. Melden
Het incident wordt gemeld (zie eerder). Je kunt kiezen of de melding naar de leidinggevende of naar de vertrouwenspersoon. In sommige gevallen kan het de leidinggevende zelf zijn

agressie vertoont. Bijvoorbeeld door seksuele intimidatie. Het is dan uiteraard niet wenselijk de melding naar de leidinggevende zelf gaat. Het kan zijn dat het incident dermate ernstig is, een melding maken niet afdoende is. In dat geval neemt de medewerker direct contact op met de leidinggevende. Het is uiteraard ook in dit geval mogelijk om contact op te nemen met het vertrouwenspersoon voor medewerkers.

2. Nazorg

De behoefte aan nazorg wordt door de medewerker zelf aangegeven. De nazorg kan zowel door de leidinggevende als door de vertrouwenspersoon plaatsvinden. Indien de leidinggevende of de vertrouwenspersoon aanvoelt dat de casus dermate ernstig is dat het zijn kennis en kunde buiten gaat, schakelt hij in overleg met het slachtoffer een externe hulpverlener in.

3. Sancties toepassen

Behalve dat er aandacht is voor het slachtoffer, kan het ook zijn dat er aandacht nodig is voor de dader in de vorm van sancties. De vorm en de zwaarte van de sancties verschillen per incident. De leidinggevende en/ of de vertrouwenspersoon staan het slachtoffer hierin bij.

Agressie door een bezoeker, opdrachtgever of derde (hierna: derden)

Het kan in sommige gevallen voorkomen dat derden agressie of geweld gebruiken richting medewerkers. Onder derden worden zowel vertegenwoordigers als bezoekers van opdrachtgevers verstaan maar ook bijvoorbeeld leveranciers.

1. Melden

Meld onacceptabel gedrag van derden (zie eerder). Leg het incident ook altijd vast in het rapport als deze aanwezig is bij de opdrachtgever.

2. Nazorg

De medewerker geeft zelf aan of er behoefte is aan nazorg. De nazorg wordt in eerste instantie verzorgd door de eigen leidinggevende. De leidinggevende is opgeleid om slachtoffers van agressie en geweld op te vangen en te begeleiden in de verwerking. Binnen een dag na de melding neemt de leidinggevende of diens vervanger contact op met het slachtoffer. De leidinggevende is in staat om te bepalen of er extra hulp nodig is of niet. Indien wel, dan neemt de leidinggevende contact op met een organisatie die medewerkers snel en professioneel kan helpen na een incident.

3. Sancties

Behalve dat er aandacht is voor het slachtoffer, kan het ook zijn dat er aandacht nodig is voor de dader in de vorm van sancties. De vorm en de zwaarte van de sancties verschillen per incident. De leidinggevende kan het slachtoffer hierin bijstaan.

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 hoeft 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 Arbo-dienst 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.

Algemeen

Bepaalde opdrachtgevers kiezen ervoor om cameratoezicht in te zetten bij de beveiligingswerkzaamheden. Dit is echter wel aan regels gebonden; bijvoorbeeld de privacywetgeving. Aan ons de taak als specialist om op de hoogte te zijn van de regels omtrent het gebruik van cameratoezicht. Als je denkt dat een opdrachtgever in overtreding is, moet je dit altijd te melden bij de directie van Miedema Assistance B.V. Deze zal dan passende maatregelen, mogelijk in overleg met jou, treffen.

Belang plaatsen camera

Beveiliging van eigendommen tegen bijvoorbeeld diefstal kan een terechte reden zijn om camera's te plaatsen; net als cameratoezicht ter bescherming van werknemers en/of klanten. Het bedrijf moet er wel voor zorgen dat iedereen weet dat er een camera hangt, bijvoorbeeld door een bordje op te hangen.

Verborgene camera's

Een bedrijf mag niet zomaar gebruik maken van een verborgen camera. Daar is naast het zwaarwegende belang ook een concrete aanleiding voor nodig om iemand of een groep te verdenken. In zo'n situatie moet het bedrijf eerst op andere manieren proberen het probleem op te lossen. Lukt dit niet, dan mag hij tijdelijk een verborgen camera plaatsen.

Toegestane doeleinden

Cameratoezicht mag alleen plaatsvinden om zorg te dragen voor:

- De bescherming van de veiligheid en gezondheid van werknemers of andere personen;
- De beveiliging van de toegang tot gebouwen en terreinen;
- De bewaking van zaken die zich in gebouwen of op terreinen bevinden;
- De controle op een productieproces;
- Het vastleggen van incidenten.

Alleen de volgende (persoons)gegevens mogen worden verwerkt/geregistreerd:

- Video-opnamen van de gebouwen en terreinen en zich daarop bevindende personen en zaken Waarover de zorg van de verantwoordelijke (bedrijf) zich uitstrekt;
- Gegevens die betrekking hebben op het tijdstip, de datum en de plaats waarop de video-opnamen zijn gemaakt.

De gegevens mogen alleen worden verstrekt aan degenen, inclusief derden, die:

- Belast zijn met de werkzaamheden m.b.t. cameratoezicht of het leidinggeven aan deze personen, of
- Ambtenaren van de politie bij incidenten, indien de gegevensverstrekking noodzakelijk is voor de goede vervulling van hun publiekrechtelijke taak.
- Anderen, indien:
 - De betrokkene zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend voor de gegevensverwerking, of
 - De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de nakoming van een wettelijke plicht door de verantwoordelijke, of
 - De gegevensverwerking noodzakelijk is vanwege een vitaal belang van de betrokkene (bijvoorbeeld een dringende medische noodzaak), of
 - De gegevens verder worden verwerkt voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden. Voorwaarde hierbij is dat de verantwoordelijke ervoor zorgt dat de gegevens ook alleen voor deze specifieke doeleinden verder worden verwerkt.

Toegestane bewaartermijn

De (persoons)gegevens moeten uiterlijk vier weken nadat de opnamen zijn gemaakt, of na afhandeling van de incidenten, worden verwijderd.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

We kunnen de volgende persoonsgegevens van medewerkers (dus ook inhuur/zzp) en stagiaires verwerken: naw-gegevens, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, BSN, IBAN, diploma's, kopie identiteitsbewijs, pasfoto, nationaliteit, handtekening, kopie rijbewijs, naam partner en geboortedatum partner.

Wat doen we met uw persoonsgegevens?

De verkregen persoonsgegevens gebruiken wij voor:

- Het uitvoeren van de overeenkomst;
- De uitbetaling van het salaris/facturen;
- Het afdragen van belastingen en premies;
- Het aan kunnen tonen aan politie, opdrachtgevers en controlerende instanties (in het kader van onze certificeringen) dat de medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn om het werk te kunnen doen;
- Het aanvragen van beveiligingspassen;
- De opleiding van de medewerkers;
- Het documenteren van de verslagen van de functioneringsgesprekken;
- De bedrijfs-medische zorg;
- Dynamische routeplanning;
- Het behandelen van geschillen;
- De uitvoering of toepassing van een andere wettelijke verplichting.

Deze gegevens leggen we vast in een fysiek en digitaal dossier. De bewaartermijn van onze dossiers is 2 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Op deze bewaartermijn zijn een paar uitzonderingen, de kopie van het identiteitsbewijs en de loonbelastingverklaringen bewaren we 5 jaar en informatie over salaris, arbeidsvoorwaarden en andere fiscale gegevens bewaren we 7 jaar.

Hoe gaat Miedema Assistance B.V. om met mijn persoonsgegevens?

Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens serieus. Alle persoonsgegevens zijn vertrouwelijk binnen onze organisatie en worden middels passende technische en organisatorische maatregelen beveiligd tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen. Daartoe zijn alle personen werkzaam bij of voor ons gescreend en gehouden aan geheimhouding. Tevens beschikken wij over het Keurmerk Beveiliging waarbij wij jaarlijks een audit krijgen door een onafhankelijk deskundige certificerende instelling op onder andere waarborgen over integriteit.

Met wie worden mijn persoonsgegevens gedeeld?

Wij verstrekken uw persoonsgegevens uitsluitend aan derden om te voldoen aan een wettelijke verplichting of indien dit noodzakelijk of toegestaan is voor de uitvoering van een overeenkomst. Uw persoonsgegevens worden niet gedeeld met derden buiten de EU.

Uitsluitend met leveranciers waarmee in een verwerkersovereenkomst afspraken zijn vastgelegd over hoe zij om dienen te gaan met persoonsgegevens, delen wij uw persoonsgegevens (contactinformatie). Wij delen alleen die informatie die noodzakelijk is om de diensten voor u te kunnen uitvoeren.

Is er sprake van geautomatiseerde besluitvorming?

Met geautomatiseerde besluitvorming wordt bedoeld dat er besluiten worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een medewerker tussen zit. Wij nemen niet op basis van geautomatiseerde verwerking besluiten over zaken die gevolgen kunnen hebben voor personen.

Welke privacy rechten heeft u?

- U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen.
- U heeft het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens waar wij van u over beschikken naar u of een door u genoemde derde te sturen.
- U heeft het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

U kunt beroep doen op bovenstaande privacy rechten door een e-mail met uw verzoek te sturen naar mail@Miedema Assistance B.V.beveiliging.nl. Wij reageren zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen één maand, op uw verzoek. Wel is het zo dat wij als organisatie wettelijk verplicht zijn een aantal gegevens te verwerken, waardoor het mogelijk niet toegestaan is om bepaalde gegevens te wissen. Uiteraard zullen wij u hierover informeren.

Waar kan ik terecht als ik een klacht of vragen heb met betrekking tot mijn privacy?

Wanneer u vragen heeft over deze privacy statement, de verwerking van uw persoonsgegevens of een klacht wilt indienen, kunt u telefonisch of per email contact opnemen met ons kantoor. Daarnaast kunt u uw vragen, opmerkingen en klachten stellen per e-mail of schriftelijk naar onderstaand adres.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens?

Miedema Assistance B.V., is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wilt u hierover meer weten? Neem gerust contact op met ons kantoor.

Nieuwe Schaft 27
3991 AS HOUTEN
030-3031711
mail@miedema-assistance.nl

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die naar een natuurlijk persoon herleidbaar zijn. Je kan hierbij denken aan een naam, adres, telefoonnummer, geslacht, BSN, e-mailadres.

Verwerken is een ruim begrip. Dit gaat verder dan alleen aanpassen of bijwerken. Handelingen die onder het begrip verwerken vallen zijn: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen van persoonsgegevens.

Dataminimalisatie

Uitgangspunt bij het werken met persoonsgegevens is dataminimalisatie. Dit betekent dat we niet meer persoonsgegevens verwerken dan noodzakelijk voor het uitvoeren van onze werkzaamheden. Voor alle (digitale) documenten waar we persoonsgegevens op registreren hebben we een bewaartermijn vastgesteld. Dit is geregistreerd in het verwerkingsregister. We bewaren documenten niet langer dan deze bewaartermijn, tenzij er een zwaarwegende reden voor is. De directie is binnen Miedema Assistance B.V. verantwoordelijk voor het bewaken van de bewaartermijnen. Fysieke documenten dienen aan het eind van de bewaartermijn te worden vernietigd middels versnipperaar of archiefvernietiging. Digitale documenten worden verwijderd door de directie.

Persoonsgegevens van opdrachtgevers

Het omgaan met persoonsgegevens van opdrachtgevers moet zorgvuldig gebeuren. Hou de volgende richtlijnen in acht:

- Noteer niet meer informatie van personen in het klantdossier of rapportage dan noodzakelijk is voor onze dienstverlening. In dag/bijzonderhedenrapportages mag je de volgende gegevens vermelden:
 - Van opdrachtgevers: naam
 - Van verdachten: naam, kenteken, en documentnummer identificatiebewijs
- Bespreek geen opdrachtgevers of gegevens van opdrachtgevers in een openbare ruimte.
- Laat (delen van) klantdossiers, rapportages of documenten waar persoonsgegevens op staan, niet onbeheerd achter.
- Er mag uitsluitend gebruik gemaakt worden van bedrijfsmiddelen en bedrijfsstructuur. Een paar voorbeelden: het is niet toegestaan gebruik te maken van privé e-mail. Het is niet toegestaan (delen van) klantdossiers, rapportages of documenten waar persoonsgegevens op staan te plaatsen in een Dropbox, Google Drive of ander soortgelijke cloud opslag of deel diensten.
- Aan het eind van de dag dienen alle (delen van) klantdossiers, rapportages of documenten waar persoonsgegevens op staan, zodanig te worden opgeborgen dat derden hier geen toegang toe hebben. Denk hierbij ook aan externe dienstverleners zoals schoonmaak.
- Wanneer je fysieke documenten meeneemt buiten onze eigen locatie, laat deze niet onbeheerd achter in de auto of andere ruimten. Beperk het gebruik van fysieke documenten zoveel mogelijk.
- Geprinte documenten dienen direct van de printer te worden gehaald.

Beeldmateriaal

Tijdens onze dienstverlening kan het noodzakelijk zijn om foto's of video's te maken. Een foto of video waar iemand herkenbaar op staat, is volgens de AVG een bijzonder persoonsgegeven. Daarom gelden de volgende richtlijnen bij het maken van beeldmateriaal:

- Het is toegestaan foto's en/of video's te maken mits dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Zorg ervoor dat personen niet herkenbaar zijn op de foto of video.
- Foto's en video's worden alleen opgeslagen in het klantdossier.
- Verwijder het beeldmateriaal na het uploaden in het klantdossier van je telefoon of iPad.
- Het is niet toegestaan foto's en video's van opdrachtgevers te delen. Mocht dit nodig zijn, vraag dan toestemming aan de directie.
- Op de website en social-media accounts van Miedema Assistance B.V. delen we in principe alleen foto's en video's waarop opdrachtgevers, medewerkers en andere personen niet herkenbaar zijn afgebeeld.

Het is alleen toegestaan herkenbare foto's van opdrachtgevers en medewerkers te delen op social media wanneer schriftelijk toestemming is verkregen.

Wachtwoorden

Een goed gekozen wachtwoord zorgt ervoor dat onze accounts minder gevoelig zijn om gehackt te worden. We stellen daarom de volgende eisen aan het omgaan met wachtwoorden aan onze medewerkers:

- Gebruikersnaam en wachtwoord zijn persoonsgebonden, deel deze niet met collega's of anderen.
- Een wachtwoord dient uit minimaal 9 tekens te bestaan, kies hierbij een onlogische combinatie.
- Ga zorgvuldig om met je wachtwoorden. Schrijf ze niet op een briefje en sla wachtwoorden niet onbeveiligd op de computer of telefoon op.
- Invoeren van wachtwoorden en versturen van gegevens mag uitsluitend via een beveiligde website. Op een beveiligde website zijn de gegevens versleuteld en daarmee onleesbaar tijdens het versturen. Hackers hebben er daardoor niets aan. Hoe herken je zo'n veilige site?
- Let op de volgende twee kenmerken:
 - De URL begint met 'https://'. De s staat voor 'secure', het Engelse woord voor veilig.
 - In de adresbalk ziet u een slotje.
- Let op! In de verschillende internetbrowsers (Edge, Chrome, Explorer, Safari, etc.) zien deze kenmerken er net even anders uit. Maar https:// is bij alle browsers gelijk.
- Bestaat het vermoeden dat een combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord is misbruikt, meldt dit dan direct bij de directie.

Hard- en software

Voor het gebruik van hard- en software binnen Miedema Assistance B.V. gelden de volgende richtlijnen:

- Er mag alleen hard- en software gebruikt worden die is verstrekt door Miedema Assistance B.V. Het is niet toegestaan om zelf apparatuur aan te schaffen of mee te nemen. Tevens is het niet toegestaan zelf programma's te installeren. Mocht je toch iets willen veranderen of toevoegen in de hard- en software, dien je toestemming te vragen aan de directie.
- Iedere werkplek is voorzien van de laatste beschikbare versie van het antivirus en -malware programma. Dit regelmatig bijgewerkt. Mocht je reden hebben om aan te nemen dat dit bij jou niet gebeurt, meld dit dan direct aan de directie.
- Heb je het idee dat je computer toch besmet is met een virus of malware, sluit je computer af en meld het direct bij de directie.
- Wanneer bij problemen met software de leverancier van afstand mee wil kijken, doe dit alleen via teamviewer. Loop tijdens de sessie niet weg van de computer maar blijf meekijken. Zorg ervoor dat je na gebruik actief de teamviewer sessie sluit.

Mobiele telefoon, iPad, laptop en USB

Voor de medewerkers die gebruik maken van een zakelijke mobiel, iPad, USB-stick of laptop gelden de volgende richtlijnen:

- Alle apparatuur dient beveiligd te zijn met een wachtwoord (vingerscan of wachtwoord volgens wachtwoordbeleid).
- Stel in dat je apparaat automatisch bij inactiviteit wordt vergrendeld.
- Wees terughoudend met het installeren van onbekende apps op de telefoon of iPad. Schaf nieuwe apps alleen aan via officiële distributiekanaal (app stores).
- Laat de apparatuur niet onbeheerd achter.
- Meld verlies meteen bij de directie.
- Het is niet toegestaan de apps Facebook, Instagram en Snapchat te installeren of gebruiken op de iPad, telefoon of laptop.
- Miedema Assistance B.V. heeft het recht in geval van verlies of diefstal van de apparatuur applicaties en gegevens die hierop staan op afstand te verwijderen.
- Het is niet toegestaan om op openbare plaatsen van een publiek Wi-Fi-netwerk gebruik te maken. Stel je apparaat zo in dat het niet automatisch verbinding maakt met een Wi-Fi-netwerk.
- Moet je apparaat worden gerepareerd of wordt deze ingeleverd, herstel de fabriekinstellingen en wis alle informatie. Dit voorkomt dat een derde toegang heeft tot achtergebleven informatie.

- Maak gebruik van verschillende toegangscode's voor het mobiele apparaat, de verschillende diensten en apps. Schakel ook de SIM-kaartvergrendeling in.
- Kijk kritisch naar de standaardinstellingen van het mobiele apparaat ten aanzien van beveiliging, privacy en connectiviteit. Beperk het delen van of de toegang tot informatie (zoals locatiegegevens) wanneer het delen ervan niet nodig is.
 - Schakel de optie 'tonen van de toegangscode' tijdens het invoeren uit.
 - Schakel de optie 'voorvertonen van berichten' uit.
 - Schakel de optie 'fraudemeldingen' in.
 - Schakel de optie 'automatisch vullen van webformulieren' uit.
 - Schakel de optie 'privémodus' in.
 - Schakel de optie 'cookies accepteren' uit.
 - Schakel de optie 'beveiligingswaarschuwingen weergeven' in.
 - Schakel de optie 'persoonlijke hotspot' uit als hier geen gebruik van wordt gemaakt.

E-mail

Voor het gebruik van e-mail gelden binnen Miedema Assistance B.V. de volgende richtlijnen:

- Bij het delen van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie dienen de richtlijnen van de dataminimalisatie in acht te worden genomen.
- Controleer voor het verzenden van persoonsgegevens of het e-mailadres van de ontvanger daadwerkelijk aan de ontvanger behoort.
- Een e-mailadres (ook zakelijk!) is een persoonsgegeven. Deze mag je niet zomaar delen met derden zonder dat dat noodzakelijk is. Let dus erg op met gebruik van cc/bcc. Als personen elkaar niet eerder hebben gemaïld en er geen zakelijke (directe) relatie is, is het dus niet toegestaan ze in de cc/bcc te zetten.
- Verwijder e-mails met vertrouwelijke informatie direct na het verwerken hiervan. Het is niet toegestaan deze in de mailbox te bewaren. Let op, verwijder ze ook uit je prullenmand.
- Word je in een e-mail gevraagd om een hyperlink te gebruiken, controleer dan eerst naar welke website deze leidt. Je doet dit door met je muis boven de hyperlink te hangen zonder hierop te klikken. Je krijgt dan in een pop-up de link van de webpagina te zien.
- Het is niet toegestaan elektronische kettingsbrieven of waarschuwingsberichten van virussen aan andere gebruikers door te sturen.
- Mocht het dienstbelang dit rechtvaardigen, is Miedema Assistance B.V. gerechtigd een vervanger toegang tot de e-mailbox van een werknemer te verlenen. Dit gebeurt uitsluitend nadat hiertoe specifieke toestemming is verkregen van de directie. Of er sprake is van dienstbelang is ter beoordeling van de directie. De werknemer wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. De vervanger mag zich geen toegang verschaffen tot e-mails die een privé karakter lijken te hebben, dan wel verzonden door of afkomstig van een vertrouwenspersoon of bedrijfsarts.
- Indien het noodzakelijk is voor de beveiliging of continuïteit van de elektronische berichtenvoorziening, is de beheerder gerechtigd voor gebruikers bestemde berichten te kopiëren, verplaatsen, vernietigen of bijlagen te verwijderen. De werknemer wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd door de directie.
- Open nooit bijlagen in e-mails afkomstig van onbekenden of dubieuze e-mails. Dit is zeer gevaarlijk!

Social media

Uitgangspunt is dat social media een waardevolle bijdrage aan onze organisatie kan leveren, zoals e-mail en internet dat ook hebben gedaan en nog steeds doen. Om verschillende denkbeelden over het gebruik van social media niet te laten leiden tot misverstanden gelden volgende richtlijnen:

- Het is voor medewerkers niet toegestaan foto's en video's van opdrachtgevers, collega's of andere zakelijke relaties te delen op een privé social media account.
- Miedema Assistance B.V. beschikt over een facebook, linkedin en twitter account. De directie is verantwoordelijk voor het publiceren van berichten hierop. Het is voor andere medewerkers niet toegestaan berichten te publiceren zonder toestemming.
- In de basis publiceren we alleen foto's en video's waarop opdrachtgevers, medewerkers en andere personen onherkenbaar zijn afgebeeld. Het is alleen toegestaan herkenbare foto's van opdrachtgevers en medewerkers te delen op social media wanneer schriftelijk, duidelijk en ondubbelzinnig toestemming is verkregen.

- Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie te delen over opdrachtgevers, partners of leveranciers van Miedema Assistance B.V. zonder hun goedkeuring. Deze goedkeuring moet schriftelijk, duidelijk en ondubbelzinnig worden gegeven. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over het product en de persoon of het bedrijf.
- Wees extra voorzichtig bij het publiceren over, of in discussie gaan met, een opdrachtgever of concurrent. Verkeerd opgevatte of slecht onderbouwde stukken kunnen direct nadelige gevolgen hebben voor Miedema Assistance B.V. Mocht je toch in een (potentieel) vervelende situatie terecht komen, meld dit dan direct aan de directie zodat we kunnen overleggen over de te volgen strategie.
- Voor sommige functies geldt dat iemand altijd wordt gezien als medewerker van Miedema Assistance B.V. – ook als een privémening wordt verkondigd. Wees daarom zorgvuldig in het publiceren op persoonlijke titel.
- Werknemers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze, voor zover dat niet tot hun functie behoort, publiceren op diverse media die gebaseerd zijn op user-generated content. Wees je ervan bewust dat hetgeen je publiceert voor langere tijd openbaar zal zijn, met mogelijke gevolgen voor de privacy.

Gebruik van internet

Voor het gebruik van internet gelden binnen Miedema Assistance B.V. de volgende voorwaarden:

- Bij het downloaden van documenten of bestanden van het internet moet worden voorkomen dat kwaadaardige programmatuur wordt binnengehaald.
- Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie op internet onbeveiligd ter beschikking te stellen of onbeveiligd via openbare netwerken te verspreiden.
- Vertrouwelijke informatie van Miedema Assistance B.V. of haar opdrachtgevers mag alleen gedeeld worden in combinatie met (cloud)diensten die door Miedema Assistance B.V. ter beschikking zijn gesteld.
- Het is niet toegestaan om op het internet sites te bezoeken die racistisch, discriminerend, pornografisch of om andere redenen aanstootgevend materiaal bevatten, dan wel dit materiaal te bekijken of te downloaden, op het internet ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet-openbare bronnen, zonder toestemming van de rechthebbende informatie waartoe je via het internet toegang heeft gekregen te veranderen of te vernietigen.
- Het is niet toegestaan om via het internet en/of social media in strijd met de wet of onethisch te handelen.
- Het gebruik van het internet of social media voor persoonlijke doeleinden is niet toegestaan.
- Onder persoonlijke doeleinden worden in ieder geval begrepen:
 - het spelen of downloaden van spelletjes,
 - winkelen,
 - gokken of deelnemen aan kansspelen,
 - het bezoeken van chat- en babbelboxen,
 - het gebruik van social media voor privé-doeleinden,
 - deelname aan niet-zakelijke nieuwsgroepen,
 - abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven e.d.

Controle

Voor controle op het gebruik van internet, e-mail en social media gelden de volgende regels.

- Het gebruik van internet, e-mail en social media wordt vastgelegd.
- Op het gebruik van internet, e-mail en social media wordt toegezien door steekproefsgewijze controle en aan de hand van (geanonimiseerde) lijsten van bezochte internetsites en verzonden e-mails.
- Inkomend materiaal en berichten worden door de directie gecontroleerd op de aanwezigheid van kwaadaardige programmatuur. Materiaal of een bericht dat kwaadaardige programmatuur bevat wordt tegengehouden.
- De afzender en de geadresseerde worden daarover geïnformeerd.
- Bij handelen in strijd met dit reglement, het instellingsbelang of algemeen geldende normen voor het gebruik van internet, e-mail en social media worden disciplinaire maatregelen getroffen. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding zullen die maatregelen arbeidsrechtelijke consequenties hebben.

Clear desk & clear screen

Op je werkplek (ook bij opdrachtgevers) wordt een clear desk en clear screen beleid gehanteerd. Een werkplek kan op kantoor zijn, thuis of mobiel. Hiervoor gelden de volgende richtlijnen:

- Vergrendel de computer als je de werkplek verlaat (Windows-L of Ctrl-Alt-Del gevolgd door Enter).
- Verlaat je de werkplek voor langere tijd, schakel dan de computer uit of zet deze in slaapstand. Dit zorgt ervoor dat de computer minder makkelijk kan worden overgenomen en gegevens minder makkelijk kunnen worden benaderd door personen die daar geen recht op hebben.
- Het vergrendelen van de computer na 10 minuten van inactiviteit is automatisch ingesteld op onze computers. Het is medewerkers niet toegestaan hier wijzigingen in aan te brengen.
- Laat geen belangrijke informatie op de werkplek achter, berg dit bij vertrek op. Hieronder valt ook het goed opbergen van USB-sticks, externe harde schijven en andere mobiele gegevensdragers.
- Voer vertrouwelijke papieren informatie af door deze te versnipperen.
- Zorg ervoor dat er geen documenten met persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie op je werkplek achterblijven als je deze verlaat.
- Sluit deuren, kasten, lades en computer altijd af als je de werkplek verlaat.
- Iedereen is verantwoordelijk voor het uitdragen van het belang van het clear desk en clear screen beleid en mag collega's aanspreken wanneer de richtlijnen niet goed worden gevolgd.

Werken in openbare ruimten

De vertrouwelijkheid van informatie kan geschaad worden door onvoldoende veiligheidsbewustzijn. Wees met name alert op de volgende aandachtspunten wanneer wordt gewerkt in een openbare ruimte:

- Voer geen vertrouwelijke (telefoon)gesprekken in een openbare ruimte.
- Maak geen gebruik van openbare netwerken om verbinding met de server van Miedema Assistance B.V. of een klant te maken, doe dit via de mobiele hotspot. Laat laptop en/of andere mobiele devices niet onbeheerd achter.
- Vergrendel je laptop als je even iets anders gaat doen.
- Beperk de inblikhoek van het scherm bij het werken in openbare ruimten. Let erop dat niemand meekijkt op je scherm.

Fysieke beveiliging

Om te voorkomen dat derden zichzelf onbevoegd toegang tot informatiesystemen van Miedema Assistance B.V. kunnen verschaffen, zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Zorg ervoor dat ramen en deuren gesloten zijn als er geen medewerkers in een ruimte aanwezig zijn.
- De laatste die het pand verlaat, controleert of ramen en deuren gesloten zijn en activeert het alarm.
- Laat je sleutels of toegangspas niet onbeheerd achter en geef deze niet af aan derden.
- Bezoekers van Miedema Assistance B.V. mogen zich alleen onder begeleiding van een medewerker in het gebouw bevinden. Mocht je toch een bezoeker zonder begeleiding elders tegenkomen, begeleid deze dan naar een contactpersoon. Uitzondering zijn externen waarmee een samenwerkingsovereenkomst is gesloten. Spreek bij twijfel iemand aan.

Privacy rechten

Onze opdrachtgevers kunnen een beroep doen op hun privacy rechten. Deze privacy rechten staan uitgelegd in ons privacy statement. Mocht een opdrachtgever bij jou aangeven dat zij hier gebruik van willen maken, wijs de persoon op onze privacy statement. Deze is te vinden op de website.

Incidenten en datalekken

Om de vertrouwelijke gegevens van onze organisatie en onze opdrachtgevers goed te beschermen, is het van belang dat we een goed inzicht krijgen in de verbetermogelijkheden van onze organisatie. We verwachten van al onze medewerkers dat mogelijke incidenten waarbij de vertrouwelijkheid van informatie - in het bijzonder persoonsgegevens - direct worden gemeld aan de directie. Het kan hierbij gaan om het verloren gaan van informatie (bijvoorbeeld verlies van een klantdossier of telefoon) maar ook als informatie mogelijk in handen van onbevoegden is gekomen.

Zie je andere mogelijkheden ter verbetering of risico's waar nog onvoldoende beheersmaatregelen op zijn, meld deze bij de directie.

Tevens dien je altijd een datalek direct te melden. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Er zijn drie categorieën datalekken te onderscheiden:

- Inbreuk op de vertrouwelijkheid.
Wanneer er sprake is van een onbevoegde of onopzettelijke openbaring van, of toegang tot persoonsgegevens.
- Inbreuk op de integriteit.
Wanneer er sprake is van een onbevoegde of onopzettelijke wijziging van persoonsgegevens.
- Inbreuk op de beschikbaarheid.
Wanneer er sprake is van een onbevoegd of onopzettelijk verlies van toegang tot, of vernietiging van persoonsgegevens.
- Voorbeelden van datalekken zijn:
 - Het verlies van een USB-stick met niet-versleutelde persoonsgegevens;
 - Een cyberaanval waarbij persoonsgegevens zijn buitgemaakt;
 - Een besmetting met ransomware waarbij persoonsgegevens ontoegankelijk zijn gemaakt.