

Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale

28 juni 2005

Deze tekst van de regeling BORG Particulier Alarmcentrale wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van het:

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Postbus 93012
2509 AA DEN HAAG

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën opnemen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B van de Auteurswet 1912 jo het besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a database or retrieval system, or published, in any form or in any way, electronically, mechanically, by print, photoprint, microfilm or any other means without prior written permission from the publisher.

Ondanks alle aan de samenstelling van deze uitgave bestede zorg, kan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit enige fout die in deze uitgave zou kunnen voorkomen.

Inhoud

1.	Definities	4
2.	Algemene bepalingen	6
2.1	Beheer regeling	6
2.2	Werkingsgebied van de regeling	6
2.3	Wijzigingen	6
2.4.	Klachten en beroepszaken	6
2.5.	Rapportage aan het Centraal College van Deskundigen	6
3.	Afspraken over de uitvoering van certificatie	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Accreditatie	7
3.3	Certificatiepersoneel	7
3.4	Certificatieonderzoek	8
3.4.1	Het initiële certificatieonderzoek	8
3.4.2.	Controleonderzoek	8
3.4.3.	Corrigerende maatregelen	8
3.5.	Inhoud en geldigheidsduur certificaat	9
3.6.	Sancties	9
4.	Eisen voor certificatie	11
4.1	De bedrijfsvoering	11
4.1.1	Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel	11
4.1.2	Overeenkomst met een audit- en/of inspectie-instelling	11
4.1.3	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	11
4.1.4	Kwaliteitssysteem	11
4.1.5	Eigen interne bedrijfsaudits	11
4.2	Eisen aan het gebouw	12
4.2.1	Het gebouw	12
4.2.2	Sluis	13
4.2.3	Nooduitgang	13
4.2.4	Luchttoevoer	14
4.2.5	Bescherming gegevens	14
4.2.6	Brandbeveiliging	14
4.3	Technische hulpmiddelen	14
4.3.1	Energievoorziening	14
4.3.2	Koppeling transmissienetwerk	15
4.3.3	Controle kiesverbindingen	15
4.3.4	Extra telefoonverbinding	15
4.3.5	Telefoon noodverbinding	15
4.3.6	Registratie van gesprekken	16
4.4	Personeel	16
4.4.1	Diensten	16
4.4.2	Opleiding	17
4.4.3	Calamiteiten	17
4.5	Dienstverlening	17
4.5.1	Gegevensopslag	17
4.5.2	Registratie	17
4.5.3	Alarmoorzaken	18
4.5.4	Statistisch programma	18
4.5.5	Reactietijden	18
4.5.6	Afbakening wettelijk kader	18
4.5.7	Politierregistratie	19
4.5.8	Verificatie	19
4.5.9	Beperking nodeloze politie inzet	19
5.	Inwerkingtreding en overgangsbepalingen	20
	Bijlage 1	21
	Bijlage 2	25

Voorwoord

Het doel van de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale is primair een kwaliteitsniveau voor particuliere alarmcentrales vast te leggen en te verkrijgen dat als basis kan dienen voor het vergunningenstelsel als bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr). Middelen om dit doel te bereiken zijn vastgelegd en overeengekomen in de publiek-privaatrechtelijke regeling BORG Particuliere Alarmcentrale.

In de Wpbr wordt bepaald dat een particuliere alarmcentrale, voordat hij in aanmerking komt voor vergunningverlening door de minister, moet zijn gecertificeerd door een instelling die is erkend door de Raad voor Accreditatie en die de toestemming heeft van de minister. De regeling BORG Particuliere Alarmcentrale omschrijft de rechten en plichten van de gecertificeerde BORG Particuliere Alarmcentrale.

Alhoewel de regeling zich primair richt op de fysieke beveiliging van en de activiteiten in de alarmcentrale, alsmede op de van het bedrijfsproces deel uitmakende back-up centrales, uitwijkcentrales en satellieten, wordt er niet voorbijgegaan aan de kantooromgeving en de administratieve handelingen die deel uit maken van het kwaliteitssysteem.

Een aantal artikelen uit deze regeling heeft betrekking op verplichtingen voortkomend uit de Wpbr. Als zodanig vallen deze verplichting formeel niet onder het inspectieregime van de regeling. Naleving van de wettelijke verplichtingen dient echter ook deel uit te maken van het interne kwaliteitssysteem van de BORG Particuliere Alarmcentrale. Aangezien het interne kwaliteitssysteem door de audit- c.q. inspectie-instelling in het kader van de regeling wordt beoordeeld, is besloten de desbetreffende artikelen te handhaven.

Met ingang van 1 januari 2005 is het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid verantwoordelijk voor het beheer en management van de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale. In verband hiermee heeft het Centraal College van Deskundigen bepaald dat de tekst van deze BORG regeling moet worden aangepast aan de maatstaven van het Centrum. Deze uitgave bevat derhalve de eisen en uitgangspunten voor certificering van BORG Particuliere Alarmcentrales die op 1 januari 2005 van kracht waren; in deze uitgaven zijn de teksten aangepast die betrekking hebben op het beheer van deze BORG regeling.

Den Haag, juni 2005.

1. DEFINITIES

Afwijking

Een situatie die niet in overeenstemming is met de eisen.

Alarmcentrale

De beveiligde ruimte waarbinnen de centralisten zorgdragen voor de afhandeling van alarmsignalen.

Alarmapparatuur

Alarmapparatuur, daaronder begrepen delen daarvan, die alleen of in combinatie met andere apparatuur een systeem vormt, dat door middel van detectoren via telecommunicatie signalen, die duiden op de aanwezigheid van personen, doorgeeft aan een of meer centrale punten, waar de signalen worden ontvangen en beoordeeld en van waaruit assistentie kan worden gevraagd aan derden.

Bedrijf

Een natuurlijk of rechtspersoon, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, met vermelding dat een van de activiteiten het instandhouden van een particuliere alarmcentrale is.

Beveiligd gebied

Het gebied, in ieder geval bestaande uit de toegangssluis, de alarmcentrale, technische ruimte(n), en toiletruimte(n), bouwkundig begrensd volgens de in de BORG regeling gestelde eisen, waarbinnen de operationele taken van de alarmcentrale worden uitgevoerd.

Beveiligingswerkzaamheden

Het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen en in gebouwen waaronder het afhandelen van alarmen vanuit alarmapparatuur.

BORG regeling

De regeling BORG Particuliere Alarmcentrale 2000, met inbegrip van de in de bijlagen opgenomen procedures, reglementen, werkinstructies, voorschriften en modeldocumenten.

BORG Particuliere Alarmcentrale

Een overeenkomstig de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale 2000 erkend bedrijf.

Centraal College van Deskundigen

Het adviesorgaan, ingesteld door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, dat bevoegd is tot het van kracht verklaren, wijzigen en intrekken van certificatieschema's, en belast is met het beheer van de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale 2000.

Centralist

Een persoon, die beschikt over de in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus genoemde diploma's, en die in de alarmcentrale binnenkomende alarmmeldingen beoordeelt en afhandelt.

Certificaathouder

De Particuliere Alarmcentrale die door een certificatie-instelling is gecertificeerd en ten blijke daarvan een certificaat heeft ontvangen.

Certificaat BORG Particuliere Alarmcentrale

Een door de certificatie-instelling qua model en inhoud vastgesteld kwaliteitsdocument waarmee kan worden aangetoond dat de particuliere alarmcentrale voldoet aan de in deze regeling gestelde criteria voor erkenning.

Certificatie-instelling

De instelling die met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid een licentieovereenkomst heeft gesloten voor uitvoering van de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale.

Kantoor/kantooromgeving

Alle ruimten, zowel in het horizontale als verticale vlak, direct grenzend aan de bouwkundige begrenzing van het beveiligd gebied waar ten behoeve van de bedrijfsvoering administratieve taken worden verricht.

Klacht

Elke door de certificatie-instelling schriftelijk ontvangen uiting van grieven, van misnoegen of van ontevredenheid over de BORG Particuliere Alarmcentrale en/of een aangelegenheid die betrekking heeft op kwaliteit van de dienstverlening van de particuliere alarmcentrale.

Nooduitgang

Een vluchtmogelijkheid (deur of raam) voor de aanwezige personen binnen het beveiligd gebied, niet zijnde de toegangssluis, die bij calamiteiten mag worden gebruikt.

Particuliere alarmcentrale (PAC)

Een onderneming die in de uitoefening van beroep of bedrijf ten behoeve van derden (mede) in een centraal aanmeldpunt, de door alarmapparatuur verzonden signalen ontvangt en beoordeelt en zo nodig assistentie vraagt aan de politie, andere overheidsinstanties of particulieren. Onder PAC wordt ook verstaan back-up centrale(s), uitwijkcentrales en satellieten waarin alarmontvangstapparatuur is ondergebracht.

Regeling

De regeling BORG Particuliere Alarmcentrale 2000, met inbegrip van de bij de regeling behorende en als zodanig herkenbare documenten.

Satelliet

Een niet op dezelfde locatie als de gecertificeerde PAC gevestigde, al dan niet bemande, alarmcentrale die in het netwerk functioneert als onderdeel van de particuliere alarmcentrale.

Toegangssluis

Een bouwkundige verbindingsconstructie (sluis) tussen twee of meer compartimenten, met een onderling verschillend veiligheidsniveau, waarbij de toegang tot de sluis dient te worden gestuurd vanuit het meest beveiligde compartiment.

Uitwijkcentrale

Een al dan niet bemande alarmcentrale die de volledige activiteiten van de gecertificeerde PAC (bijvoorbeeld in geval van calamiteiten) kan overnemen.

Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Stb. 1997, 500)

Hieronder wordt mede verstaan de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus met Bijlagen (Staatscourant 1999, 60).

2. ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 Beheer regeling

Deze BORG regeling wordt beheerd door het Centraal College van Deskundigen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Het Centraal College van Deskundigen vormt een afspiegeling van de belanghebbenden bij het kwaliteitsniveau voor particuliere alarmcentrales dat als basis kan dienen voor het vergunningstelsel als bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr). Het College is verantwoordelijk voor de technische inhoud en de werking van het certificatieschema.

2.2 Werkingsgebied van de regeling

De regeling is van toepassing op de locatie waar zich de alarmcentrale bevindt, alsmede op die locaties waar zich bemande of te bemannen uitwijk-, back-upcentrales of satellieten bevinden. Voor niet bemande uitwijk-, back-upcentrales of satellieten zullen nadere regels worden gesteld.

2.3 Wijzigingen

1. Wijzigingen in de regeling treden in werking na vaststelling door het Centraal College van Deskundigen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid onder gelijktijdige vaststelling van de datum van inwerkingtreding en niet voordat ten minste 20 werkdagen zijn verstreken na de dag van bekendmaking.
2. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen in kennis worden gesteld van de wijzigingen en de dag van hun inwerkingtreding.

2.4 Klachten en beroepszaken

Klachten en beroepszaken met betrekking tot certificatie worden afgehandeld door de certificatie-instelling volgens de daarvoor geldende procedure. Voor beslechting van geschillen tussen Centraal College van Deskundigen en certificatie-instelling zijn de bepalingen uit het Reglement College van Deskundigen CCV en uit de licentie-overeenkomst van toepassing.

2.5 Rapportage aan het Centraal College van Deskundigen

Jaarlijks vóór 1 maart rapporteert de certificatie-instelling over (voor het Centraal College van Deskundigen van belang zijnde) ervaringen bij in het kader van deze BORG regeling uitgevoerde werkzaamheden in het achterliggende kalenderjaar. Onderdeel daarvan is een algemeen overzicht van de soort klachten die de certificatie-instelling heeft ontvangen, en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. De rapportage vindt plaats op de door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid aan te geven wijze.

3. AFSPRAKEN OVER DE UITVOERING VAN CERTIFICATIE

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de in het Centraal College van Deskundigen gemaakte afspraken over uitvoering van certificatie door de certificatie-instelling vastgelegd.

3.2 Accreditatie

De certificatie-instelling die het certificatieonderzoek uitvoert beschikt hiervoor over een accreditatie voor kwaliteitssysteemcertificatie op basis van deze regeling, die is afgegeven door de Raad voor Accreditatie, of een accreditatie door een organisatie waarmee de Raad voor Accreditatie een overeenkomst heeft gesloten. Nieuwe certificatie-instellingen die nog niet geaccrediteerd zijn krijgen maximaal 1 jaar de tijd om dit te bewerkstelligen.

3.3 Certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- auditor: belast met de uitvoering van het toelatingsonderzoek en de controle na certificaatverlening bij de particuliere alarmcentrale; de certificatie-deskundige kan ook als auditor optreden;
- inspecteur / technisch deskundige: belast met het inspecteren van voorzieningen en omstandigheden in de particuliere alarmcentrale

Voor het certificatiepersoneel heeft het Centraal College van Deskundigen de volgende kwalificatie-eisen vastgesteld:

Certificatiepersoneel	Opleiding en ervaring
Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • minimaal HBO-werk- en denkniveau • Minimaal 1 jaar ervaring met auditing (verkregen door uitvoering van externe of interne audits) • Overigens conform de norm EN-ISO 19011:2002 (voorheen EN-ISO 10011-1/2/3)
Inspecteur / technisch deskundige	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal HBO werk- en denkniveau • Minimaal 1 jaar ervaring met uitvoering van inspecties (verkregen op basis van uitvoering van inspecties of certificatieschema's op basis van EN 45011) • Bekend met de werkwijze van politie en surveillancediensten en PAC's in het kader van alarmafhandeling • Bekend met de actuele methodieken van alarmontvangst en alarmoverdracht

Opleiding en ervaring van het betrokken certificatiepersoneel moeten aantoonbaar zijn vastgelegd.

3.4 Certificatieonderzoek

Het certificatieonderzoek is te splitsen in twee onderdelen:

- het initiële onderzoek om te komen tot certificatie
- na certificatie volgt er controleonderzoek om vast te stellen of de certificaathouder blijvend aan de eisen voldoet.

Van iedere uitgevoerde audit wordt door de certificatie-instelling een rapport opgemaakt.

3.4.1 Het initiële certificatieonderzoek

De certificatie-instelling verricht het initiële certificatieonderzoek. Dit bestaat uit:

- een beoordeling van de documentatie van het kwaliteitssysteem
- een inspectie van voorzieningen en omstandigheden in de particuliere alarmcentrale
- een beoordeling op implementatie van het kwaliteitssysteem ter plaatse van de particuliere alarmcentrale.

Bij het initiële certificatieonderzoek worden alle eisen uit hoofdstuk 4 van de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale getoetst. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de jongste versies van het auditprotocol en het inspectieprotocol uit Bijlage 2.

Na de beoordeling van de documentatie van het kwaliteitssysteem vindt eerst een inspectie plaats. Het inspectierapport wordt gebruikt als informatiebron voor de beoordeling van de implementatie van het kwaliteitssysteem. Tekortkomingen die bij de inspectie zijn vastgesteld dienen te zijn hersteld alvorens de particuliere alarmcentrale kan worden gecertificeerd.

De certificatie-instelling sluit met de particuliere alarmcentrale die heeft aangetoond aan de eisen voor certificering te voldoen een certificatieovereenkomst. De particuliere alarmcentrale en de certificatie-instelling komen onder meer overeen dat het bedrijf voor de duur van de overeenkomst aan de eisen voor certificering blijft voldoen.

3.4.2. Controleonderzoek

Per kalenderjaar wordt door de certificatie-instelling een controleonderzoek uitgevoerd. Tijdens dit onderzoek wordt getoetst in hoeverre de certificaathouder blijvend aan de eisen van de regeling voldoet.

Bij het controleonderzoek worden alle eisen uit hoofdstuk 4 van de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale getoetst. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de jongste versies van het auditprotocol en het inspectieprotocol uit Bijlage 2.

3.4.3. Corrigerende maatregelen

Indien er bij het initiële certificatieonderzoek of het controleonderzoek afwijkingen zijn vastgesteld, corrigeert de certificaathouder deze en legt de corrigerende maatregelen voor aan de certificatie-instelling. De certificatie-instelling stelt vast of de corrigerende maatregelen afdoende zijn.

Afwijkingen bestaan in 2 categorieën:

- A: zaken die direct gevolg hebben of kunnen hebben voor het primaire proces van dienstverlening (hoofdstukken 4.3, 4.4 en 4.5);
- B: zaken die niet rechtstreeks gevolg hebben op de dienstverlening, maar betrekking hebben op de eisen aan het gebouw of het kwaliteitssysteem (hoofdstukken 4.1 en 4.2).

Beide categorieën afwijkingen dienen aantoonbaar te zijn opgeheven en door de certificatie-instelling te zijn beoordeeld voordat in een initieel certificatieonderzoek een positieve beslissing kan worden genomen.

Oplossing van een afwijking in categorie A die gevonden is tijdens een controleonderzoek, dient per direct, in elk geval binnen 1 maand na constatering, te worden geïmplementeerd.

Voor afwijkingen in categorie B die gevonden zijn tijdens een controleonderzoek, dienen binnen 3 maanden adequate corrigerende maatregelen te zijn geïmplementeerd.

Het niet opheffen van tekortkomingen zal leiden tot het opschorten van het certificaat.

3.5. Inhoud en geldigheidsduur certificaat

De certificatie-instelling geeft na positieve beslissing op het certificatieonderzoek een certificaat af. In het certificaat wordt ten minste vermeld:

- reikwijdte van het certificaat;
- NAW-gegevens van de certificaathouder;
- Toelatingsnummer (ND-nummer) van het ministerie van Justitie;
- welke certificatie-instelling de organisatie heeft gecertificeerd;
- verwijzing naar de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale;
- verklaring dat de organisatie aan de eisen in deze BORG regeling voldoet;
- looptijd c.q. geldigheidsduur van het certificaat.

Het certificaat dat door de certificatie-instelling na positieve beslissing wordt afgegeven is geldig voor een periode van ten hoogste 5 jaar, waarbij automatische voortzetting plaatsvindt voor een volgende periode, tenzij de certificaathouder en (of) de certificatie-instelling de certificatie van rechtswege beëindigt of aanpassing van de looptijd nodig is.

3.6. Sancties

Indien hiertoe volgens de certificatie-instelling aanleiding bestaat heeft deze het recht om de certificaathouder een sanctie op te leggen door:

- de certificaathouder schriftelijk te waarschuwen;
- extra controle uit te voeren;
- het certificaat te schorsen voor bepaalde of onbepaalde termijn;
- het certificaat tussentijds in te trekken

De certificatie-instelling dient in de volgende situaties in ieder geval de volgende sancties toe te passen:

- een schriftelijke waarschuwing bij constatering van dezelfde afwijking bij twee opeenvolgende kantoorbezoeken;
- schorsing van het certificaat voor onbepaalde of bepaalde tijd in het geval dat de certificaathouder binnen een periode van 1 kalenderjaar twee schriftelijke waarschuwingen krijgt
- intrekking van het certificaat in het geval dat
 - o de certificaathouder binnen de bepaalde termijn van schorsing geen afdoende corrigerende maatregelen heeft getroffen;

- constatering van fraude.

Een schorsing of intrekking van het certificaat dient dezelfde dag door de certificatie-instelling te worden gemeld aan het ministerie van Justitie, Directie Opsporingsbeleid.

4. EISEN VOOR CERTIFICATIE

4.1 De bedrijfsvoering

4.1.1 Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel

Het bedrijf kan aantonen dat het is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, met vermelding dat één van de activiteiten het instandhouden van een particuliere alarmcentrale is.

4.1.2 Overeenkomst met een audit- en/of inspectie-instelling

(vervallen, bepaling vormt onderdeel van de certificatie-procedure, zie paragraaf 3.4.1)

4.1.3 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

De BORG Particuliere Alarmcentrale heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor een verzekerde som van minimaal € 450.000 per gebeurtenis.

4.1.4 Kwaliteitssysteem

De BORG Particuliere Alarmcentrale is verantwoordelijk voor het interne BORG kwaliteitssysteem. Uitvoering, verantwoordelijkheden en instandhouding zijn schriftelijk vastgelegd.

Noot 4.1.4 Een en ander dient, indien van toepassing, te worden vastgelegd in het ISO kwaliteitshandboek of te worden vastgelegd conform interne BORG procedures. In bijlage 1 zijn de criteria voor een kwaliteitssysteem voor de BORG Particuliere Alarmcentrale opgenomen, gebaseerd op het in 2002 vastgestelde document D02/283.

4.1.5 Eigen interne bedrijfsaudits

De BORG Particuliere Alarmcentrale verplicht zich tot het uitvoeren van een halfjaarlijkse interne bedrijfsaudit gebaseerd op de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale. De resultaten van deze audit worden vastgelegd en gedurende minimaal 24 maanden bewaard. Op verzoek van de certificatie-instelling worden deze documenten bij de jaarlijkse audit ter inzage afgegeven.

4.2 Eisen aan het gebouw

4.2.1 Het gebouw

De bouwwijze van de particuliere alarmcentrale (met name het beveiligde gebied) is zodanig dat deze rondom een kogelwerendheid heeft van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm. Ter vaststelling van de voldoening aan de genoemde waarden van kogel- en slagwerendheid, zijn monsters van de materialen beproefd op een wijze zoals door de normeringsinstanties is omschreven. Deze eisen zijn van toepassing voor de wanden, de vloer en het plafond. Ook de gevelopeningen, openingen in het plafond en/of de vloer dienen eenzelfde kogelwerendheid te bezitten van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm.

Door middel van certificaten of beproevingsrapporten moet worden aangetoond dat de kogel- en slagwerendheid van de aangepaste delen overeenkomt met de criteria in de regeling.

Indien ontvangstapparatuur en bijbehorende apparatuur zoals UPS, modems, PC's en dergelijke zijn ondergebracht in een ruimte buiten het beveiligde gebied, moet de beveiliging van deze ruimte voldoen aan de criteria van risicoklasse 4 (bedrijven en instellingen).

Noot 4.2.1

Ter vaststelling of aan de geëiste waarden van kogel- en slagwerendheid wordt voldaan, worden de volgende genormeerde beproevingsmethoden geaccepteerd:

- voor beglazing: NEN-EN 1063 (weerstand tegen een kogelaanval) en NEN-EN 356 (weerstand tegen een manuele aanval) of hieraan gelijk te stellen normen/eisen zoals DIN 52290 en BS5051;
- voor wanden, ramen, deuren, luiken, etc: NEN-EN 1522 (kogelwerendheid) of hieraan gelijk te stellen normen/eisen.

Indien in bestaande situaties (lees: PAC's die vanaf de start van de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale (tot juli 2000) reeds beschikken over een justitiële erkenning) geen certificaten of beproevingsrapporten van beglazing, wanden, vloer, plafond (anders dan die van beton en steen) of deuren beschikbaar zijn, mag op basis van visuele waarneming de gelijkwaardigheid inzake kogel- en slagwerendheid worden bepaald.

Indien er in bestaande situaties aanpassingen of uitbreidingen van het beveiligd gebied plaatsvinden moet door middel van certificaten of beproevingsrapporten aangetoond kunnen worden dat de kogel- en slagwerendheid van de aangepaste delen overeenkomt met de criteria in de regeling.

Indien voor bestaande situaties geen certificaten of beproevingsrapporten beschikbaar zijn van de beglazing, wordt op basis van visuele waarneming door de inspecteur een beoordeling gemaakt. De beglazing dient ten minste te zijn opgebouwd uit drie lagen glas in combinatie met twee lagen folie (PVB) en minimaal 18 mm dik te zijn.

Indien voor bestaande situaties er geen certificaten of beproevingsrapporten van beglazing, wanden, vloer, plafond (anders dan die van beton en steen) beschikbaar zijn, vindt de beoordeling plaats op basis van sec visuele waarneming. De volgende wanden, vloeren en plafonds worden hierbij als gelijkwaardig geaccepteerd wat betreft een kogelwerendheid van 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm:

- Normale betonbouw, minimaal 150 mm. dikte.
- Betonmetselsteen, minimaal 200 mm dikte (2x halfsteens).
- Metselsteen, minimaal 400 mm dikte (2 x steens).
- Metselsteen (halfsteens) met standaard stalen voorzetwand van minimaal 6 mm dikte.
- Stalen paneelwanden (dubbelwandig), minimale wanddikte per paneelzijde 4 mm.
- Stalen panelen, minimale wanddikte 6 mm.

In dien voor bestaande situaties er geen certificaten of beproevingsrapporten van sluisdeuren beschikbaar zijn, vindt de beoordeling plaats op basis van sec visuele waarneming. Hierbij worden de volgende deuren geaccepteerd:

- zware stalen kluisdeuren,
- massief houten deuren (dikte 39 mm) met aan weerszijden (of geïntegreerd) standaard stalen beplating (ST 37) met een dikte van ten minste 4mm of hoogwaardiger staal (ST 52) met een dikte van ten minste 3 mm,
- aluminium deuren met een stalen inleg van ten minste 5 mm dikte,
- de eventueel toegepaste beglazing in de deuren moet zijn opgebouwd uit ten minste drie lagen en minimaal 18 mm dik zijn.

Doorvoeropeningen in wanden, vloeren en plafonds dienen deugdelijk te zijn afgeschermd.

4.2.2 Sluis

1. De toegangsmogelijkheid tot de centrale is uitgevoerd als sluis. Beide deuren van deze sluis, de sponningen en de scharnieren, inclusief de sloten, hebben een kogelwerendheid van minimaal 1000 Nm en een slagwerendheid van 20 x 150 Nm.
2. Bij een geopende binnenste sluisdeur mag het niet mogelijk zijn de buitenste sluisdeur van buitenaf te openen.
3. De toegang mag uitsluitend vanuit de alarmcentrale verleend worden. Tussen de sluis en de alarmcentrale is audiovisuele communicatie mogelijk.
4. Het verlaten van de alarmcentrale tijdens calamiteiten moet te allen tijde mogelijk zijn.

Noot 4.2.2

- De sluisdeur aan de zijde van de alarmcentrale mag uitsluitend kunnen worden geopend (behoudens calamiteiten) als de buitenste sluisdeur is gesloten.
- De buitenste sluisdeur dient onder toezicht van het in de alarmcentrale aanwezige personeel te staan.
- Beide deuren dienen apart vanuit de alarmcentrale te worden ontgrendeld.
- Gelijktijdige toegangsverlening op beide deuren d.m.v. een mechanisch of elektronisch ontgrendelsysteem is alleen toegestaan indien toegepast als noodprocedure.
- Er moeten audiovisuele communicatiemogelijkheden zijn ter plaatse van de buitenste sluisdeur met de alarmcentrale en vanuit de sluis met de alarmcentrale.
- Bij calamiteiten in de alarmcentrale waarbij centralisten niet meer in staat zijn om toegang tot de alarmcentrale te verlenen, dient middels een noodprocedure toegang tot de alarmcentrale te kunnen worden verkregen. De noodprocedure en bijbehorende voorzieningen mogen slechts bij het management van de PAC bekend zijn (op papier of opgeslagen op een diskette in een verzegelde enveloppe opgeborgen in een kluis).
- De toegepaste elektrische vergrendelingen mogen geen belemmering vormen voor het vluchten bij calamiteiten via de sluis (bijvoorbeeld nooddeuropeners die het elektrische circuit onderbreken kunnen voorkomen dat een dergelijke belemmering optreedt).
- Sloten en scharnieren in of op sluisdeuren dienen te voldoen aan geldende criteria voor hang- en sluitwerk en tevens dient het gevelement een inbraakwerendheid te bezitten die minimaal gelijkwaardig is aan weerstandsklasse 3 (of 2) van NEN 5096. Scharnieren of sloten in of op sluisdeuren dienen op zodanige wijze te zijn toegepast dat deze de kogel- en slagwerendheid van de betreffende sluisdeur niet nadelig beïnvloeden. Beoordeling van de kogel- en slagwerendheid van de sluisdeur van bestaande reeds erkende PAC's geschiedt normaliter op basis van certificaten van proefnemingen. Indien voor reeds bestaande situaties geen certificaten kunnen worden overlegd, beoordeelt de inspecteur of aan bovenstaande wordt voldaan. In geval van nieuwbouw, aanpassing of wijziging is er voor betreffende onderdelen geen sprake meer van een "bestaande situatie" en moet daarvoor voldaan worden aan de reeds bestaande eisen ten aanzien van kogel- en slagwerendheid (en derhalve via certificaten van proefneming schriftelijk aangetoond kunnen worden dat aan de bestaande eisen van de regeling wordt voldaan).

4.2.3 Nooduitgang

Indien in de centrale een nooduitgang aanwezig is, moet deze aan dezelfde fysieke voorwaarden beantwoorden als een sluisdeur (artikel 4.2.2). Bij gebruikmaking van deze nooduitgang moet automatisch een melding worden gestuurd naar een andere gecertificeerde BORG Particuliere Alarmcentrale.

Noot 4.2.3

Sloten en scharnieren in of op een deur van een nooduitgang (nooddeur) dienen te voldoen aan geldende criteria voor hang- en sluitwerk en tevens dient het gevelement een inbraakwerendheid te bezitten die minimaal gelijkwaardig is aan weerstandsklasse 3 (of 2) van NEN 5096. Dit ter beoordeling van de inspecteur. Scharnieren of sloten in of op de nooddeur dienen op zodanige wijze te zijn toegepast dat deze de kogel- en slagwerendheid van de betreffende nooddeur niet nadelig beïnvloeden. Beoordeling van de kogel- en slagwerendheid van de nooddeur van bestaande reeds erkende PAC's geschiedt normaliter op basis van certificaten van proefnemingen. Indien voor reeds bestaande situaties geen certificaten kunnen worden overlegd, beoordeelt de inspecteur of aan bovenstaande wordt voldaan. In geval van nieuwbouw, aanpassing of wijziging is er voor betreffende onderdelen geen sprake meer van een "bestaande situatie" en moet daarvoor voldaan worden aan de reeds bestaande eisen ten aanzien van kogel- en slagwerendheid (en derhalve via certificaten van proefneming schriftelijk aangetoond kunnen worden dat aan de bestaande eisen van de regeling wordt voldaan).

4.2.4 Luchttoevoer

De aanvoer van voldoende verse lucht voor de centrale geschiedt vanaf een door onbevoegden moeilijk te bereiken plaats. De toegang tot de plaats waar luchttoevoer plaats vindt moet altijd worden gedetecteerd met doormelding prioriteit hoog naar de PAC. Het moet mogelijk zijn om vanuit de alarmcentrale deze luchttoevoer te blokkeren.

Noot 4.2.4

- De plaats van de aanvoeropening van frisse lucht t.b.v. de alarmcentrale moet moeilijk bereikbaar zijn voor onbevoegden. In de beoordeling van de bereikbaarheid mogen eventueel rondom het pand aangebrachte detectie- en/of observatiemiddelen, bijvoorbeeld een camerasysteem al dan niet gecombineerd met detectiemiddelen, worden meegewogen (afhankelijk van de locatie).
- De signalering van de plaats van de aanvoeropening mag achterwege blijven als er vanuit de alarmcentrale direct zicht is op de aanvoeropening en of de plaats zodanig hoog gelegen ligt, dat deze slechts via een beperkt aantal mogelijkheden kan worden bereikt. Hierbij is het wel noodzakelijk dat deze wegen gedetecteerd zijn met een melding naar de alarmcentrale.
- De luchttoevoer moet binnen 30 seconden na detectie (elektrisch of handmatig) kunnen worden afgesloten. Daarbij moet het luchtkanaal daadwerkelijk worden geblokkeerd.

4.2.5 Bescherming gegevens

Er dienen zodanige maatregelen getroffen te zijn dat het zonder geverifieerde toegangsprocedure niet mogelijk is dat men van buiten de alarmcentrale direct zicht heeft of kan hebben op vertrouwelijke informatie.

4.2.6 Brandbeveiliging

In de alarmcentrale dienen minstens twee, voor deze situatie, qua volume en toegepast blusmiddel, geschikte brandblustoestellen aanwezig te zijn.

Noot 4.2.6 De kleine brandblusmiddelen dienen ten minste jaarlijks te worden gecontroleerd door een REOB-erkend onderhoudsbedrijf voor kleine blusmiddelen.

4.3 Technische hulpmiddelen

4.3.1 Energievoorziening

- De PAC moet beschikken over een noodstroomaggregaat (NSA) die bij uitval van de netspanning zonder onderbreking gedurende 24 uur de voor de bedrijfsvoering benodigde elektrische energie kan leveren.
- Deze energievoorziening moet geplaatst zijn in een ruimte voorzien van detectie die uitmondt in de meldkamer.
- De NSA dient: vast te zijn opgesteld, bij wegvallen van de netspanning zelfstartend te zijn en voorzien te zijn van de juiste indicatiemeters, aangebracht in een separate niet op de NSA geplaatste kast.
- De energievoorziening moet minstens éénmaal per maand alsmede bij de audit getest worden op de goede werking. Van deze tests wordt een logboek bijgehouden.
- De noodstroomvoorzieningen moeten ten minste jaarlijks door de leverancier of een gespecialiseerd bedrijf worden onderhouden. Dit moet aantoonbaar zijn door middel van onderhoudscontracten.

Noot 4.3.1

- Er dienen voorzieningen aanwezig te zijn om de noodstroomaggregaat (NSA) in een belaste situatie te beproeven. Deze beproeving dient minimaal maandelijks te worden uitgevoerd alsmede tijdens de audit.
- Het overschakelen op de noodstroomvoorziening mag niet leiden tot een verstoring van de normale bedrijfsvoering.
- Aggregaten dienen zelfstartend te zijn bij netspanningswegval.
- Daar waar delen van de noodstroomvoorziening (bijvoorbeeld de brandstoftank) in een aparte ruimte zijn ondergebracht, moet ook het betreden van deze ruimte in de alarmcentrale worden gesignaleerd.
- Het wegvallen van de primaire energievoorziening alsmede het overgaan op de noodstroomvoorziening moet in de alarmcentrale worden gesignaleerd.
- In het logboek moeten de resultaten van de maandelijkse test met vermelding van tellerstand, frequentie, voltage, opgenomen stroom en brandstofniveaus worden bijgehouden. Daarnaast moet in het logboek het periodiek onderhoud en eventuele storingen worden vermeld.

4.3.2 Koppeling transmissienetwerk

- De alarmcentrale is gekoppeld aan een transmissienetwerk.
- De binnenkomende kabel dient zoveel mogelijk ondergronds te zijn ingevoerd.
- Verder dient deze kabel in het pand, daar waar bereikbaar, mechanisch afgeschermd te zijn en dienen de betreffende ruimtes voorzien te zijn van detectie, die uitmondt in de alarmcentrale.

Noot 4.3.2 Mechanische afscherming van de kabel kan onder andere gerealiseerd worden met een roestvast stalen buis of -goot.

- Indien de transmissieverbindingen waarmee meldingen worden ontvangen, worden verbroken dient dit gesignaleerd te worden in de alarmcentrale.
- Het aantal binnenkomende transmissieverbindingen dient afgestemd te zijn op het aantal aangesloten abonnees en tevens op de soort dienstverlening.
- Buiten calamiteiten en storingen in het transmissie netwerk moet minstens 90% van de meldingen vanuit automatische telefoonkiezers van beveiligde objecten tijdens de eerste kiespoging ontvangen worden.

4.3.3 Controle kiesverbindingen

De ontvangst- en verwerkingsapparatuur in de alarmcentrale moet in staat zijn om minstens éénmaal per 12 uur per object een melding te kunnen ontvangen en te registreren. Bij het niet ontvangen van de bovengenoemde melding dient de met de klant overeengekomen actie te worden genomen.

4.3.4 Extra telefoonverbinding

Er moet in de alarmcentrale altijd ten minste één extra telefoonverbinding aanwezig zijn, die niet is bestemd voor reguliere telefoongesprekken en waarvan het nummer niet openbaar mag zijn.

Noot 4.3.4 De telefoonverbinding bedoeld in dit artikel is een telefoonverbinding, niet zijnde een noodverbinding.

4.3.5 Telefoon noodverbinding

Bij uitval van het geschakelde telefoonnet dient de PAC te beschikken over minstens één alternatieve verbindingsmogelijkheid. Deze mogelijkheid moet geheel onafhankelijk van het eerder genoemde telefoonnet kunnen functioneren. Hierbij wordt bedoeld een aansluiting op een netwerk voor mobiele telefonie, apparatuur bestaande uit Traxys waarmee ook telefoonverbindingen gelegd kunnen worden of een mobilfoonverbinding.

Noot 4.3.5 In dit artikel moet onderscheid worden gemaakt in drie situaties:

1. Bij het uitvallen van de bedrijfstelefooncentrale (PABX) moeten alle beschikbare lijnen handmatig of automatisch worden doorverbonden naar de in de alarmcentrale aanwezige toestellen.
2. Bij het uitvallen van het geschakelde telefoonnet moet een noodverbinding worden gelegd via: a) ATF; b) GSM (provider met landelijke dekking); c) Traxys; d) Noodnet.
3. Bij gelijktijdige uitval van bedrijfstelefooncentrale en het geschakelde telefoonnet kan voor communicatie met de politie, volgens een overeengekomen protocol, gebruik gemaakt worden van een mobilfoonverbinding.

4.3.6 Registratie van gesprekken

- Alle gesprekken die in het kader van alarmmeldingen gevoerd worden (dus ook via de noodverbinding) met abonnees, contactpersonen, politie, brandweer en bewakingsdiensten worden vastgelegd zodat volledige reconstructie van de gevoerde gesprekken mogelijk is.
- De genoemde gesprekken worden vastgelegd inclusief de datum en de tijd waarop deze zijn gevoerd.
- De apparatuur waarmee de genoemde gesprekken worden vastgelegd is zodanig dat een ononderbroken vastlegging is gewaarborgd. De PAC dient de vastgelegde gesprekken over een periode van minstens 2 maanden te kunnen reproduceren.
- De registratie van de gesprekken vindt plaats in een compartiment dat zodanig van de overige ruimten van de alarmcentrale is afgescheiden, dat de in het compartiment aanwezige apparatuur niet kan worden gemanipuleerd zonder dat er een melding gegenereerd wordt op de PAC.
- Bij het openen van het compartiment wordt een melding gegenereerd op de PAC en wordt de naam van de persoon en de reden van het openen vermeld. De directe toegang tot de registratieapparatuur moet worden geblokkeerd en in de alarmcentrale via het systeem worden gesignaleerd.

Noot 4.3.6 Als de registratieapparatuur niet staat opgesteld in een compartiment maar wel binnen de alarmcentrale, in het zicht van de centralisten, en de apparatuur zodanig is beveiligd dat deze niet eenvoudig is te manipuleren (vrijgave d.m.v. paswoord of sleutel) wordt dit geaccepteerd.

- De geluidsdragers die voor de registratie van de gesprekken worden gebruikt, moeten worden bewaard in het compartiment, in de apparatuur zelf of in een separate (bij voorkeur inbraak- en brandwerende) kast.
- De alarmcentrale houdt een zodanige administratie bij van de geluidsdragers dat te allen tijde kenbaar is welke gesprekken op welke geluidsdrager zijn vastgelegd.

4.4 Personeel

Het personeel, werkzaam bij een PAC, dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

4.4.1 Diensten

De diensten in de alarmcentrale worden verricht door minstens twee centralisten die permanent in de alarmcentrale aanwezig zijn. De aanvang en het einde van de dienst van de ene centralist verschilt volgens rooster en feitelijk ten minste 30 minuten met de aanvang en het einde van de dienst van de andere centralist.

4.4.2 Opleiding

Het opleidingsniveau dient te voldoen aan de in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus geformuleerde vereisten.

4.4.3 Calamiteiten

Tijdens plotselinge drukte en/of calamiteiten in de alarmcentrale moet het mogelijk zijn om binnen een uur de aanwezige bezetting met minstens 50% uit te breiden voor een periode van minimaal 4 uur.

4.5 Dienstverlening

4.5.1 Gegevensopslag

De PAC heeft van iedere abonnee de beschikking over de volgende gegevens:

1. het risicoadres,
2. telefoonnummers van minstens twee sleutelhouders,
3. de actiename per door te melden separate functie,
4. eventueel het onderhavige politiekorps, de bewakingsdienst en/of de benodigde brandweer,
5. verder alle gegevens die nodig zijn om de met de abonnee overeengekomen dienstverlening te kunnen nakomen.

4.5.2 Registratie

- De PAC registreert alle ontvangen meldingen en de eventueel daarop genomen acties inclusief de datum en het tijdstip. Deze gegevens worden gedurende een periode van minstens twaalf maanden opgeslagen en zijn op verzoek reproduceerbaar.
- Deze opslag van gegevens mag niet uitsluitend plaatsvinden op een enkel systeem maar moet ten minste zijn verdeeld over twee fysiek gescheiden systemen.
- Indien gebruik gemaakt wordt van magnetische informatiedragers, dienen deze zodanig te worden opgeslagen dat de informatie op de magnetische informatiedragers is gewaarborgd.
- De gegevens over een periode van twee maanden dienen binnen een uur gereproduceerd te kunnen worden.
- De gegevens ouder dan twee maanden moeten binnen een periode van twee dagen gereproduceerd kunnen worden.

4.5.3 Alarmoorzaken

- De alarmverwerkingsapparatuur en de instructies bij de PAC dienen dusdanig te zijn ingericht dat vanuit deze gegevens de informatie kan worden verschaft ten behoeve van de jaarlijkse rapportage aan het Ministerie van Justitie.
- De verwerkingsapparatuur registreert per abonnee per periode wat de oorzaak is van een binnenkomend alarmsignaal, en onderscheidt althans stelt de centralist in staat te onderscheiden of het alarmsignaal moet worden doorgeleid naar (overheids)hulpdiensten.
- De alarmverwerkingsapparatuur is in staat om per op te geven periode zowel voor alle abonnees gezamenlijk als voor de individuele abonnee overzichten te genereren van alarmoorzaken, welke en hoeveel alarmmeldingen zijn doorgeleid en de (overheids)hulpdiensten waaraan alarmsignalen zijn doorgeleid.
- De PAC stelt de overzichten desgevraagd ter beschikking van de Minister van Justitie dan wel de korpschef van de regio waarin de PAC is gelegen.

4.5.4 Statistisch programma

Voor particuliere alarmcentrales die zich aanmelden voor erkenning na het inwerking treden van de regeling geldt dat binnen de apparatuur van de PAC een statistisch programma operationeel is dat de gemiddelde reactietijd per prioriteit continu berekent. Reeds erkende PAC's dienen binnen een nader vast te stellen termijn aan deze eis te voldoen.

4.5.5 Reactietijden

Onder reactietijd wordt verstaan het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de melding op het scherm van de centralist verschijnt en beschikbaar is voor afhandeling en het moment waarop de eerste alarmopvolging (belpoging) door de centralist wordt ondernomen.

Op meldingen met gevaar voor mensenlevens dient als volgt actie te worden ondernomen:

- op 80 % van deze meldingen dient binnen 60 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5 % van deze meldingen dient binnen 120 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

Voor inbraakmeldingen geldt de navolgende reactietijd:

- op 80% van deze meldingen dient binnen 180 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5% van deze meldingen dient binnen 240 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

4.5.6 Afbakening wettelijk kader

Op verzoek van de korpschef toont de PAC aan dat alarmaansluitingen waarop de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus van toepassing is, hieraan voldoen.

Noot 4.5.6 Om de PAC te ondersteunen in de controlerende taak zijn in de regeling BORG Beveiligingsbedrijf de volgende artikelen opgenomen:

- BORG Beveiligingsbedrijven dienen jaarlijks een kopie van het bedrijfscertificaat te verstrekken aan die PACs waarop zij aansluitingen verzorgen. Hiermee beschikt de PAC over het bewijs dat de installateur voldoet aan de wettelijke eisen v.w.b. opleiding en betrouwbaarheid.
- BORG Beveiligingsbedrijven dienen bij elke aansluiting van een systeem op een PAC waarvoor een opleveringsbewijs of een certificaat wordt afgegeven, aan de PAC een meldingsformulier te verstrekken. Op dit formulier zijn in ieder geval relevante gegevens aangegeven zoals:
 - o naam, adres en woonplaats
 - o waarschuwingsadressen
 - o soorten alarmopvolging
 - o of een BORG Opleveringsbewijs, dan wel een BORG Certificaat is afgegeven

4.5.7 Politieregistratie

De PAC stelt, ingevolge de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, zodra een aanvang wordt gemaakt met nieuwe beveiligingswerkzaamheden, de korpschef van de regio waar zich de objecten bevinden, die door de alarmcentrale worden beveiligd, of, indien de objecten die door de alarmcentrale worden beveiligd zich bevinden op een luchtvaartterrein, de commandant van de Koninklijke Marechaussee, op de hoogte van de aanvang en de beëindiging van de overeenkomst met een abonnee die strekt tot een aansluiting op de particuliere alarmcentrale van alarmapparatuur, en voor zover de korpschef daarom schriftelijk verzoekt tevens van:

- de aard en situering van het object, de in- en uitgangen en het beveiligd gebied met haar afzonderlijke zones;
- de soorten alarm waarvoor assistentie kan worden gevraagd (inbraak, overval, brand);
- de naam en het adres van de persoon die de alarmapparatuur heeft geïnstalleerd of zorgdraagt voor het onderhoud;
- het sleuteladres; de instantie of persoon die na het doorgeven van het alarm binnen 15 minuten bij het pand aanwezig zal zijn.

4.5.8 Verificatie

(vervallen)

4.5.9 Beperking nodeloze politie inzet

Ter beperking van nodeloze inzet van politie zal het zogenaamde gele en rode kaartensysteem in aangepaste vorm voor de gehele branche worden ingevoerd.

Noot 4.5.9 Het zogenaamde rode en gele kaartensysteem van de VEBON dient vanaf 1 september 2000 door alle PACs te worden uitgevoerd.

5. INWERKINGTREDING EN OVERGANGSBEPALINGEN

1. De regeling BORG Particuliere Alarmcentrale is in werking getreden op 1 juni 2000.
2. Per 1 januari 2005 voert het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid het beheer en management van de regeling.
3. In deze publicatie is de tekst opgenomen die op 1 januari 2005 van kracht was, inclusief de wijzigingen die de Raad Criminaliteitspreventie van het Nationaal Centrum voor Preventie bij besluit 03/18 van 11 september 2003 heeft aangebracht, en aangepast aan wijziging van artikel 21 van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus in december 2004.

Criteria kwaliteitssysteem BORG Particuliere Alarmcentrale (certificatie-eis 4.1.4)

Deze bijlage is gebaseerd op document D02/283 zoals in 2002 vastgesteld.

In het kwaliteitshandboek dient vastgelegd te zijn wie verantwoordelijk is voor instandhouding van de criteria en op welke wijze hieraan invulling is gegeven.

Achter de kantlijn is per criterium een "I" een "A" of "I/A" vermeld. Indien achter het criterium een "I" is vermeld betekent dit dat tijdens de inspectie wordt beoordeeld of voldaan is aan dit criterium. Indien achter het criterium een "A" is vermeld betekent dit dat tijdens de audit wordt beoordeeld of aan dit criterium is voldaan. Indien achter het criterium "I/A" is vermeld betekent dit dat tijdens zowel de inspectie als de audit beoordeeld wordt of aan dit criterium is voldaan.

1. Bedrijfsvoering

Het bedrijf beschikt over (een):

• uittreksel van het register van KvK met daarop vermelding van de juiste tenaamstelling, rechtsvorm en eventuele bevoegdheden.	A
• bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor een verzekerde som van minimaal € 450.000 per gebeurtenis.	A
• gedocumenteerd kwaliteitssysteem (handboek) waarin alle voor de erkenning relevante processen en procedures zijn omschreven en waarin is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de implementatie en instandhouding van het kwaliteitssysteem.	A
• schriftelijke rapportage waaruit blijkt dat twee maal per jaar interne audits worden of zijn uitgevoerd en waarvan tekortkomingen worden vastgelegd welke binnen de hiervoor aangegeven termijn worden verholpen.	A
• procedure waarin onder meer is omschreven wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de interne audit en waar tevens in is omschreven dat de interne audit dient als input voor de managementreview.	A

2. Eisen aan het gebouw

Het bedrijf beschikt over (een):

• beveiligd gebied (alarmcentrale) welke voldoet aan de in de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale vastgestelde definities. - Wanden, vloer en plafond - Ramen inclusief sponningen - Deuren inclusief eventuele glasbezetting - Kozijn - Hang- en sluitwerk sluis - Hang- en sluitwerk nooduitgang - Eventuele aanwezige luiken e.d.	I
• certificaten en/ of beproevingsrapporten waaruit blijkt dat de bouwkundige periferie voldoet aan de juist kogel- en slagwerendheid. - Wanden - Vloer en plafond (indien van beton met dikte van meer dan 15 cm geen certificaat noodzakelijk) - Ramen inclusief sponningen	I

- Deuren inclusief eventuele glasbezetting - Kozijnen - Eventueel aanwezige luiken e.d	
Alle apparatuur, benodigd voor alarmonvangst en -verwerking alsmede apparatuur benodigd voor de continuïteit hiervan bevindt zich binnen het beveiligd gebied van de PAC. Hiervoor omschreven apparatuur geplaatst buiten het beveiligd gebied van de PAC, is ondergebracht in een compartiment dat voldoet aan de criteria zoals aangegeven in de risicoklasse 54 (bedrijven en instellingen).	I
Hang- en sluitwerk van de sluisdeuren voldoet aan de gestelde criteria	I
• alarmcentrale waar vanuit de sluisdeuren separaat van elkaar geopend en gesloten kunnen worden.	I
• alarmcentrale waarbij audiovisuele communicatie tussen de alarmcentrale (bedieningsruimte) en de sluis mogelijk is.	I
• alarmcentrale waarbij het mogelijk is ten tijde van calamiteiten de alarmcentrale te ontvluchten via de sluis of toegang tot de alarmcentrale te verkrijgen via de sluis.	I
Indien de alarmcentrale beschikt over een nooduitgang welke ten tijde van nood kan worden aangewend om de alarmcentrale te ontvluchten, is deze nooduitgang uitsluitend vanuit de alarmcentrale te openen. Het openen van de nooduitgang leidt tot een automatisch alarm bij een andere gecertificeerde PAC.	I
• ventilatiesysteem waarvan de aanvoeropening is gelegen in een voor onbevoegden moeilijk te bereiken plaats en waarbij tevens op enigerlei wijze detectie plaatsvindt van onbevoegden.	I
• ventilatiesysteem waarbij het mogelijk is vanuit de alarmcentrale de luchttoevoer te blokkeren	I
• systeem waarbij het zonder geverifieerde toegangscontrole onmogelijk is van buiten de alarmcentrale zicht te hebben op vertrouwelijke documenten.	I
• tenminste twee geschikte brandblustoestellen in de alarmcentrale, welke in elk geval één maal per jaar volgens de eisen van de Regeling Kleine Blusmiddelen worden gecontroleerd.	I
• procedure wie verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de fysieke beveiliging van de alarmcentrale.	A
• noodprocedure waarin is omschreven hoe ten tijde van nood toegang kan worden verkregen tot de alarmcentrale.	A
• overeenkomst met een andere NCP gecertificeerde particuliere alarmcentrale waarin het actiepatroon is omschreven in het geval er gebruik wordt gemaakt van de nooduitgang.	A
• toegangsprocedure i.v.m. het betreden van de alarmcentrale.	A
• onderhoudscontract met een erkend REOB bedrijf t.a.v. het onderhoud aan de brandblus- toestellen of over een onderhoudscontract met een gespecialiseerd bedrijf dat zorg draagt voor ten minste een jaarlijkse controle van de brandblustoestellen op basis van de criteria uit de Regeling Kleine Blusmiddelen.	A
• door het (erkend REOB) onderhoudsbedrijf afgegeven werkbon/ contract t.b.v. de brandblustoestellen.	A

3. Technische hulpmiddelen

Het bedrijf beschikt over (een):

• werkend noodstroomaggregaat, die bij uitval van de netspanning gedurende 24 uur de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke elektrische energie kan leveren.	I
• noodstroomvoorziening die zich bevindt in een ruimte waarvan betreden wordt gedetecteerd in de alarmcentrale.	I
• noodstroomaggregaat met een vaste opstelling en een automatisch startende werking.	I
• noodstroomaggregaat, voorzien van een separate kast waarin de juiste indicatiemeters zijn	I

ondergebracht.	
• systeem waarbij het wegvallen van de primaire energievoorziening alsmede de overgang op de noodstroomvoorziening duidelijk waarneembaar is in de alarmcentrale.	I
• voldoende brandstof om het noodstroomaggregaat gedurende 24 uur hiervan te voorzien.	I
• binnenkomende kabel van het transmissienetwerk welke ondergronds in het bedrijfspannd is ingevoerd en daar waar in het pand bereikbaar mechanisch is afgeschermd.	I
• ruimtelijke detectie in die ruimten waar de transmissiekabel in het pand bereikbaar is en waarvan de signalering zichtbaar is in de alarmcentrale.	I
• duidelijk signalering in de alarmcentrale wanneer de transmissieverbinding wordt onderbroken.	I
• voldoende transmissieverbindingen in relatie tot het aantal abonnees.	A
• statistisch overzicht waaruit blijkt dat buiten calamiteiten en storingen tenminste 90% van de meldingen vanuit automatische telefoonkiezers van beveiligde objecten tijdens de eerste kiespoging wordt ontvangen.	I
• extra telefoonverbinding (niet bestemd voor reguliere telefoongesprekken) en waarvan het nummer niet is vermeld inde telefoongids.	A
• systeem waarbij bij uitval van de bedrijfstelefooncentrale de telefoonlijnen handmatig of automatisch worden doorverbonden met de in de alarmcentrale aanwezige telefoontoestellen.	I/A
• alternatieve verbindingsmogelijkheid voor het voeren van telefoongesprekken in verband met de verwerking van alarmen.	I/A
• registratieapparatuur -gesitueerd in een compartiment binnen beveiligd gebied waarvan de signalering zichtbaar is in de meldkamer- die ervoor zorgt dat ononderbroken registratie van deze gesprekken is gewaarborgd.	I
• opslagplaats van de geluidsdragers die voor registratie van de gesprekken worden gebruikt.	I
• een onderhoudscontract t.a.v. het periodieke onderhoud aan het noodstroomaggregaat en draagt zorg voor een maandelijkse beproeving (belast) van het noodstroomaggregaat en vermeldt de resultaten daarvan in een logboek.	A
• uit blijkens (fabriek-) specificaties en onderliggende documentatie dat de in de alarmcentrale aanwezige ontvangst- en verwerkingsapparatuur in staat is om per 12 uur per object een melding te ontvangen en te registreren.	A
• een procedure waarin de met de klant overeengekomen actie is beschreven ten tijde van het uitblijven van de “gereed” melding.	A
• een procedure waarin is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de alternatieve verbindingsmogelijkheid.	A
• een beschrijving hoe om wordt gegaan met registratie van gesprekken die worden gevoerd i.v.m. alarmmeldingen.	A

4. Personeel

Het bedrijf kan aantonen dat:

• het personeel werkzaam in de alarmcentrale voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. (Wpbr).	A
• er een permanente bezetting is van minimaal twee centralisten in de alarmcentrale.	A
• de aanvang en het einde van de dienst van de ene centralist tenminste 30 minuten verschilt met de aanvang en het einde van de dienst van de andere centralist.	A
• ten tijde van calamiteiten of plotselinge drukte het voor de particuliere alarmcentrale mogelijk is om binnen twee uur de bezetting met minstens 50% uit te breiden voor de duur van minimaal 4 uur.	A

5. Dienstverlening

Het bedrijf beschikt over en/ of kan aantonen dat:

• een procedure waarin is omschreven de wijze waarop klantgegevens worden opgeslagen en wie verantwoordelijk is voor het beheer van deze gegevens.	a
• alle door de particuliere alarmcentrale ontvangen meldingen en de eventueel daarop genomen acties, inclusief de datum en het tijdstip worden geregistreerd en gedurende een periode van tenminste 12 maanden worden bewaard.	A
• schriftelijk is vastgelegd op welke wijze opslag van gegevens plaats vindt en tevens beschreven binnen welk tijdsbestek bepaalde gegevens reproduceerbaar zijn.	A
• De jaarlijkse rapportage aan het Ministerie van Justitie met vermelding van gegevens i.v.m. alarmen beschikbaar is.	A
• de opslag van magnetisch informatiedragers zodanig plaatsvindt dat integriteit en beschikbaarheid zijn gewaarborgd.	I/A
• alarmgegevens (niet ouder dan twee maanden) binnen een uur reproduceerbaar zijn.	I/A
• alarmgegevens (ouder dan twee maanden) binnen een periode van twee dagen reproduceerbaar zijn.	I/A
• de historische overzichten m.b.t. oorzaken van binnenkomende alarmen voor zowel alle abonnees als voor de individuele abonnee reproduceerbaar zijn.	A
• binnen de ontvangst- en verwerkingsapparatuur van de particuliere alarmcentrale een statistisch programma operationeel is dat de gemiddelde reactietijd per prioriteit continu berekent. (alleen van toepassing voor PAC's waarvan de erkenning in werking is getreden na juli 2000.)	I/A
• overzichten waaruit blijkt dat op 80% van de meldingen met gevaar voor mensenlevens binnen 60 seconden en op 98.5% binnen 120 seconden de met de abonnee overeengekomen actie genomen is.	A
• overzichten waaruit blijkt dat op 80% van de inbraakmeldingen binnen 180 seconden en op 98.5% binnen 240 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen is.	A
• procedure inzake het in kennis stellen van het betreffende politiekorps t.a.v. de door de particuliere alarmcentrale beveiligde objecten.	A
• procedure m.b.t. het gele en rode kaartensysteem waarin onder meer is opgenomen hoe de registratie en verwerking van gele en rode kaarten geschiedt.	A
• De particuliere alarmcentrale beschikt over documentatie waaruit blijkt dat de aangesloten alarminstallaties tot stand zijn gebracht volgens de eisen uit de Wpbr.	A

MODELLEN AUDIT- EN INSPECTIEPROTOCOL

Model AUDIT-PROTOCOL

VOOR AUDITS OP BASIS VAN DE REGELING BORG PARTICULIERE ALARMCENTRALE

Dit model is gebaseerd op document D02/292 zoals in 2002 vastgesteld.

Naam PAC :

Erkenningsnummer PAC :

Auditrapportnummer :

Datum audit :

Datum rapport audit :

Naam auditee(s) :

Naam auditor :

Handtekening :

Datum :

1. BESCHRIJVING VAN HET OBJECT EN HET BEVEILIGD GEBIED

2. OMSCHRIJVING VAN DE WERKZAAMHEDEN

De beoordeling van de particuliere alarmcentrale vindt plaats op basis van de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale (1 juni 2000, gewijzigd op 11 september 2003 bij besluit 03/18 van de Raad Criminaliteitspreventie van het Nationaal Centrum voor Preventie, aangepast aan wijziging van artikel 21 Rpbr december 2004, versie gepubliceerd door CCV juni 2005).

Van toepassing zijnde wetten, normen, regelingen en voorschriften zijn in de regeling vervat en maken deel uit van de audit.

2.1 REDEN VAN DE AUDIT

- Certificering
- Interne beoordeling door het bedrijf
- Periodieke jaarlijkse beoordeling
- Anders nl.

2.2 VAN TOEPASSING ZIJNDE REGELING

- Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale (1 juni 2000, gewijzigd op 11 september 2003 bij besluit 03/18 van de Raad Criminaliteitspreventie van het Nationaal Centrum voor Preventie, aangepast aan wijziging van artikel 21 Rpbr december 2004, versie gepubliceerd door CCV juni 2005)

2.3 GEHANTEERDE NUMMERING EN CODES

In dit protocol is de nummering in hoofdstuk 3 afgestemd op de bepalingen in de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale. Hierdoor ontstaat een volgorde, in directe relatie met de overeenkomstige bepalingen uit voornoemde regeling, hetgeen terugzoeken vergemakkelijkt. Daar waar sprake is van verschillende onderwerpen betrekking hebbend op één artikel is een letter toegevoegd aan het artikel, bijvoorbeeld 4.4.1a en 4.4.1b.

De in de kolommen gehanteerde letters A en B hebben de volgende betekenis:

A:

Een afwijking waarvoor per direct een oplossing moet worden geïmplementeerd. De wijze waarop deze oplossing is uitgevoerd moet op schrift worden gesteld en onverwijld na datum uitvoering audit aan de certificatie-instelling worden voorgelegd ter beoordeling, waarna de finale rapportage kan plaatsvinden. Het niet oplossen van de afwijking zal leiden tot het opschorten van de erkenning.

B:

Een afwijking waarvoor binnen een periode van 2 maanden een oplossing moet zijn geïmplementeerd. De wijze waarop deze oplossing is uitgevoerd moet op schrift worden gesteld en binnen een termijn van 2 maanden na datum uitvoering audit aan de certificatie-instelling worden voorgelegd ter beoordeling, waarna de finale rapportage kan plaatsvinden. Het niet oplossen van de afwijking zal leiden tot het opschorten van de erkenning.

Met het $\sqrt{\quad}$ -teken in de rechterkolom is wordt weergegeven dat aan de betreffende eis is voldaan.

AUDIT

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de audit	A	B	J
4.1	Bedrijfsvoering			
4.1.1a	Er is een uittreksel van het register van de KvK en daarop sprake van vermelding van de juiste tenaamstelling (max. 6 mnd oud).			
4.1.1b	Er is sprake van vermelding van de juiste rechtsvorm op het uittreksel van het register van KvK.			
4.1.1c	Op het uittreksel is aangegeven dat één van de activiteiten is; het instandhouden van een particuliere alarmcentrale.			
4.1.3	Er is een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor een verzekerde som van minimaal € 450.000 per gebeurtenis. (De looptijd van deze verzekering is tenminste overlappend voor de periode dat het certificaat geldt).			
4.1.4	In het kwaliteitshandboek is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de instandhouding en implementatie van het kwaliteitssysteem.			
4.1.5a	Er is een procedure beschikbaar waarin onder meer is omschreven wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de interne audit en waar tevens in is omschreven dat de interne audit dient als input voor de managementreview.			
4.1.5b	De particuliere alarmcentrale heeft twee interne audits uitgevoerd conform de hiervoor in het handboek vastgestelde procedure.			
4.1.5c	Eventuele tekortkomingen die zijn vastgesteld tijdens de interne audit zijn binnen de hiervoor gestelde termijn en conform de procedure verholpen.			
Opmerkingen of toelichting:				
4.2	Eisen aan het gebouw			
4.2.1	De particuliere alarmcentrale heeft vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de fysieke en elektronische beveiliging van het beveiligde gebied van de alarmcentrale.			
4.2.2	Er is een procedure beschikbaar waarin is omschreven hoe ten tijde van nood toegang kan worden verkregen tot de alarmcentrale en welke personen gebruik mogen maken van deze procedure.			
4.2.3	Uit documentatie blijkt dat een andere gecertificeerde particuliere alarmcentrale in het geval er gebruik wordt gemaakt van de nooduitgang, voorziet in alarmopvolging. Daarbij hanterend het vereiste actiepatroon.			
4.2.5	De PAC heeft maatregelen getroffen om te voorkomen dat persoons- en andere vertrouwelijke gegevens in handen van onbevoegden komen.			
4.2.5a	Er is (een procedure beschikbaar waarin is) beschreven op welke wijze direct zicht, van buiten de alarmcentrale, op vertrouwelijke informatie door derden is voorkomen.			

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de audit	A	B	✓
4.2.5b	Er is een toegangsprocedure beschikbaar en geïmplementeerd is i.v.m. het betreden van de alarmcentrale.			
4.2.6	De particuliere alarmcentrale beschikt over een onderhoudscontract met een erkend REOB bedrijf t.a.v. het onderhoud aan de brandblustoestellen. Of: De particuliere alarmcentrale beschikt over een onderhoudscontract met een gespecialiseerd bedrijf dat zorg draagt voor ten minste jaarlijkse controle van de brandblustoestellen op basis van de criteria uit de Regeling Kleine Blusmiddelen.			
Opmerkingen of toelichting:				
4.3	Technische hulpmiddelen			
4.3.1a	Er zijn onderhoudscontracten beschikbaar voor het onderhoud aan het noodstroomaggregaat en de UPS.			
4.3.1b	<ul style="list-style-type: none"> De particuliere alarmcentrale toont aan dat zorg wordt gedragen voor een periodieke (minimaal 4 maal per jaar) belaste beproeving van het noodstroomaggregaat. Er is een logboek waarin data en resultaten zijn vastgelegd van de periodieke test. De PAC draagt naast de belaste beproevingen aantoonbaar zorg voor een maandelijks onbelaste beproeving van het noodstroomaggregaat. Daarvan is aantekening gemaakt in het logboek. 			
4.3.1c	Er is een procedure beschikbaar waarin is beschreven op welke wijze wordt beoordeeld dat het onderhoud aan het noodstroomaggregaat en de UPS tenminste jaarlijks door een deskundig persoon van een gespecialiseerd bedrijf heeft plaatsgevonden conform de afgesloten onderhoudscontracten.			
4.3.3	Er is een procedure beschikbaar waarin de met de klant overeengekomen actie is beschreven ten tijde van het uitblijven van de "gereed" melding.			
4.3.4	Er is per 5000 abonnees een telefoonverbinding beschikbaar -niet bestemd voor reguliere telefoongesprekken- waarvan het nummer niet is vermeld in de telefoongids. Een eventuele directe lijn met de politie mag hiervoor worden benut.			
4.3.5	Er is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het beheer van de alternatieve verbindingsmogelijkheid.			
4.3.6	De particuliere alarmcentrale heeft beschreven hoe wordt omgegaan met registratie van gesprekken die worden gevoerd in het kader van alarmmeldingen, met inachtneming hetgeen hierover is aangegeven in de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale.			
Opmerkingen of toelichting:				

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de audit	A	B	✓
4.4	Personeel			
4.4a en 4.4.2	Het personeel werkzaam in de alarmcentrale voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR). Hieronder worden verstaan eisen m.b.t. <ul style="list-style-type: none"> • opleidingsniveau • diploma • legitimatie. 			
4.4b	Ingevolge artikel 13 van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) is er voor alle medewerkers de beschikking over een geheimhoudingsverklaring.			
4.4c	De PAC beschikt over werkinstructies voor het personeel welke zijn goedgekeurd door de Minister (Art. 9 Wpbr).			
4.4d	De PAC heeft de instructie genoemd onder 4.4c ter kennis gebracht van de korpschef van de regio waar de beveiligingsorganisatie is gevestigd (Art. 14 Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr)).			
4.4e	Vastgesteld is dat voor personeel belast met beveiligingswerkzaamheden, bij de uitvoering van die werkzaamheden een werkinstructie beschikbaar is in relatie tot de afhandeling van alarmen, dat deze bekend is bij het personeel en conform die instructie wordt gewerkt (art. 9 Wpbr)			
4.4.1a	Er is sprake van een permanente bezetting van minimaal twee centralisten in de alarmcentrale. Kortstondige afwezigheid uit de bedieningsruimte is toegestaan voor het bezoeken van b.v. een toilet.			
4.4.1b	De aanvang en het einde van de dienst van de ene centralist verschilt ten minste 30 minuten met de aanvang en het einde van de dienst van de andere centralist.			
4.4.3	Ten tijde van calamiteiten of plotselinge drukte is het voor de particuliere alarmcentrale mogelijk om binnen twee uur de bezetting met minstens 50 % kan uitbreiden voor de duur van minimaal 4 uur.			
Opmerkingen of toelichting:				
4.5	Dienstverlening			
4.5.1	Er is een procedure beschikbaar waarin is omschreven op welke wijze klantgegevens worden verwerkt en opgeslagen en wie verantwoordelijk is voor het beheer van deze gegevens.			
4.5.2a	Alle door de particuliere alarmcentrale ontvangen meldingen en de eventueel daarop genomen acties inclusief de datum en het tijdstip worden geregistreerd en gedurende een periode van tenminste 12 maanden bewaard.			

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de audit	A	B	✓
4.5.2b	De particuliere alarmcentrale heeft schriftelijk vastgelegd op welke wijze opslag van gegevens plaatsvindt en tevens beschreven binnen welk tijdsbestek bepaalde gegevens reproduceerbaar dienen te zijn. Voor ontvangen meldingen geldt dat gegevens over een periode van twee maanden binnen een uur geproduceerd kunnen worden. Voor ontvangen meldingen ouder dan twee maanden moet binnen een periode van twee dagen gereproduceerd kunnen worden.			
4.5.3a	De alarmverwerkingsapparatuur is in staat om de gevraagde overzichten van alarmoorzaken te genereren.			
4.5.3b	De historische overzichten m.b.t. oorzaken van binnenkomende alarmen zijn voor zowel alle abonnees als voor de individuele abonnee reproduceerbaar.			
4.5.3c	Er is een procedure beschikbaar waarin is beschreven op welke wijze de jaarlijkse rapportage aan het Ministerie van Justitie met vermelding van gegevens i.v.m. alarmen plaatsvindt en deze rapportage is eveneens beschikbaar.			
4.5.3	Er is een procedure beschikbaar waaruit blijkt dat klachten worden geregistreerd en afgehandeld. Er vindt toetsing plaats van de klachtenregistratie en afhandeling. De klachtenregistratie bevat ten minste gegevens over: a: bij wie de klacht moet worden ingediend b: de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen c: de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend d: de te volgen procedure voor de behandeling van de klacht e: de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.			
4.5.6	De particuliere alarmcentrale kan middels documentatie aantonen dat aansluitingen van alarminstallaties voldoen aan de eisen genoemd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (art.10 Wpbr). Ter controle aan de vereisten uit de Wpbr worden steekproeven uitgevoerd op aangesloten alarmsystemen. Steekproeven worden als volgt uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • 1:1 controle op het personeel werkzaam binnen de alarmcentrale • 20 steekproeven op aansluitingen van BORG-erkende beveiligingsbedrijven • 20 steekproeven op aansluitingen van andere dan BORG-erkende beveiligingsbedrijven • 20 steekproeven op zowel BORG-erkende als niet-erkende bedrijven bij interne audit door PAC. De resultaten hiervan worden tijdens de audit gecontroleerd. 			
4.5.7	De particuliere alarmcentrale beschikt over een procedure inzake het in kennis stellen van het betreffende politiekorps t.a.v. de door de particuliere alarmcentrale beveiligde objecten.			
4.5.9	Er is een procedure beschikbaar m.b.t. het gele en rode kaartensysteem waarin onder meer is opgenomen hoe de registratie en verwerking van gele en rode kaarten geschiedt.			
Opmerkingen of toelichting: Toelichting op 4.5.6 : Veranderingen in wetgeving worden gevolgd.				

Model INSPECTIE-PROTOCOL

VOOR INSPECTIES OP BASIS VAN DE REGELING BORG PARTICULIERE ALARMCENTRALE
Dit model is gebaseerd op document D02/292 zoals in 2002 vastgesteld.

1. GEGEVENS

Inspectierapport nr :

Erkenningsnummer PAC :

Naam PAC :

Datum inspectie :

Datum rapport :

Naam contactpersoon :

Naam inspecteur :

Handtekening :

Datum :

Eindverantwoordelijke :

Handtekening :

Datum :

2.1. BESCHRIJVING VAN HET OBJECT EN HET BEVEILIGD GEBIED

2.2. INVENTARISATIE-INSPECTIE

Toelichting op inventarisatie en steekproeven op basis van de interne inspectie rapportage:

2.3 REDEN VAN DE INSPECTIE

- Certificering
- Interne beoordeling door het bedrijf
- Periodieke jaarlijkse beoordeling
- Anders nl.

2.3 VAN TOEPASSING ZIJNDE REGELING

- Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale (1 juni 2000, gewijzigd op 11 september 2003 bij besluit 03/18 van de Raad Criminaliteitspreventie van het Nationaal Centrum voor Preventie, aangepast aan wijziging van artikel 21 Rpbr december 2004, versie gepubliceerd door CCV juni 2005)

2.4 GEHANTEERDE NUMMERING EN CODES

In dit protocol is de nummering in hoofdstuk 3 afgestemd op de bepalingen in de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale. Hierdoor ontstaat een volgorde, in directe relatie met de overeenkomstige bepalingen uit voornoemde regeling, hetgeen terugzoeken vergemakkelijkt. Daar waar sprake is van verschillende onderwerpen betrekking hebbend op één artikel is een letter toegevoegd aan het artikel, bijvoorbeeld 4.4.1a en 4.4.1b. De in de kolommen gehanteerde letters A en B hebben de volgende betekenis:

A: Een afwijking waarvoor per direct een oplossing moet worden geïmplementeerd. De wijze waarop deze oplossing is uitgevoerd moet op schrift worden gesteld en onverwijld na datum uitvoering audit aan de certificatie-instelling worden voorgelegd ter beoordeling, waarna de finale rapportage kan plaatsvinden. Het niet oplossen van de afwijking zal leiden tot het opschorten van de certificering.

B: Een afwijking waarvoor binnen een periode van 2 maanden een oplossing moet zijn geïmplementeerd. De wijze waarop deze oplossing is uitgevoerd moet op schrift worden gesteld en binnen een termijn van 2 maanden na datum uitvoering audit aan de certificatie-instelling worden voorgelegd ter beoordeling, waarna de finale rapportage kan plaatsvinden. Het niet oplossen van de afwijking zal leiden tot het opschorten van de certificering.

Met het $\sqrt{\quad}$ -teken in de rechterkolom is het resultaat van de inspectie weergegeven en - indien er een beproeving heeft plaatsgehad - of de beproeving tot een positief resultaat heeft geleid.

3. INSPECTIE

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de inspectie	A	B	J
4.2	EISEN AAN HET GEBOUW			
4.2.1a	De bouwconstructie van het beveiligd gebied voldoet aan de in de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale vastgestelde definities. Visuele inspectie van: <ul style="list-style-type: none"> wanden, vloer en plafond ramen inclusief sponningen deuren inclusief eventuele glasbezetting kozijnen hang- en sluitwerk sluis hang- en sluitwerk nooduitgang (geen sleutelbediening toegestaan) eventuele aanwezige luiken e.d. 			
4.2.1b	Kogel- en slagwerendheid aantoonbaar d.m.v. certificaten/beproeversrapporten/visuele waarneming van de inspecteur. Beoordeling op basis van visuele waarneming geldt voor bestaande situaties tot juli 2000: <ul style="list-style-type: none"> wanden vloer en plafond (indien van beton met dikte van meer dan 15 cm geen certificaat noodzakelijk) ramen inclusief sponningen deuren inclusief eventuele glasbezetting kozijnen eventueel aanwezige luiken e.d. 			
4.2.1c	<ul style="list-style-type: none"> Alle apparatuur, benodigd voor alarmontvangst,- en verwerking alsmede apparatuur benodigd voor de continuïteit hiervan bevindt zich binnen het beveiligd gebied van de PAC. Hiervoor omschreven apparatuur geplaatst buiten het beveiligd gebied van de PAC, is ondergebracht in een compartiment dat voldoet aan de criteria zoals aangegeven in de risicoklassen-indeling van het NCP klasse 4. 			
4.2.2a	Hang,-en sluitwerk van de sluisdeuren voldoet ten minste aan de gestelde criteria.			
4.2.2b	Het is mogelijk vanuit de bedieningsruimte de sluisdeuren separaat van elkaar te openen en te sluiten met inachtneming van de onderlinge vergrendeling.			
4.2.2c	Audiovisuele communicatie tussen de alarmcentrale (bedieningsruimte) en de sluis en ter plaatse van de buitenste sluisdeur is mogelijk.			
4.2.2d	Het is mogelijk ten tijde van calamiteiten de alarmcentrale te ontvluchten via de sluis of toegang tot de alarmcentrale te verkrijgen via de sluis.			
4.2.3a	Hang,-en sluitwerk van de nooduitgang voldoen ten minste aan de gestelde criteria.			
4.2.3b	Binnen het beveiligd gebied bevindt zich een nooduitgang die in geval van nood kan worden aangewend om de alarmcentrale te ontvluchten. Deze nooduitgang mag niet uitmonden in dezelfde ruimte als waar zich de sluisopening bevindt.			
4.2.3c	De aanwezige nooduitgang is uitsluitend vanuit de alarmcentrale te openen.			

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de inspectie	A	B	✓
4.2.3d	Het openen van de nooduitgang leidt tot een automatisch alarm bij een andere gecertificeerde PAC. Bij beproeving collega PAC waarschuwen.			
4.2.4a	De aanvoeropening van de ventilatie is te allen tijde onder detectie met alarmopvolging.			
4.2.4b	Blokkering van de luchttoevoer binnen 30 seconden na detectie is vanuit de alarmcentrale mogelijk.			
4.2.5c	Zonder geverifieerde toegangscontrole is het onmogelijk van buiten de alarmcentrale zicht te hebben op vertrouwelijke informatie.			
4.2.6a	<ul style="list-style-type: none"> In de alarmcentrale bevinden zich minstens twee brandblustoestellen, met een inhoud van minimaal 5 kg. Geschikte blusstof voor het aanwezige brandbare materiaal. Deze handbrandblussers bevinden zich uitsluitend binnen de ruimte waar de meldkamercentralisten werkzaam zijn en op een maximale afstand van 30 meter vanaf de werkplekken. 			
4.2.6b	De aanwezige brandblustoestellen zijn tenminste éénmaal per jaar gecontroleerd door een REOB-erkend bedrijf (het gelijkwaardigheidprincipe is van toepassing)			
Opmerkingen of toelichting:				
4.3	TECHNISCHE HULPMIDDELEN			
4.3.1a	Er is een werkend zelfstartend noodstroomaggregaat beschikbaar die bij uitval van de netspanning gedurende 24 uur de voor de bedrijfsvoering van de alarmcentrale noodzakelijke elektrische energie kan leveren.			
4.3.1b	Deze noodstroomvoorziening inclusief een eventueel separaat opgestelde brandstoftank bevinden zich in ruimten waarvan het betreden wordt gedetecteerd in de alarmcentrale.			
4.3.1c	Er is een vaste opstelling van het noodstroomaggregaat.			
4.3.1d	Het noodstroomaggregaat is voorzien van de juiste indicatiemeters.			
4.3.1 ^e	Het noodstroomaggregaat is voorzien van een separate kast waarin de indicatiemeters zijn ondergebracht.			
4.3.1f	Er is een logboek beschikbaar waarin zijn vermeld de resultaten van de maandelijks en/of eenmaal per kwartaal uitgevoerde beproevingen van het noodstroomaggregaat. Deze vermelding betreffen de tellerstand, frequentie, voltage, amperage en brandstofniveau, alsmede de datum waarop het onderhoud heeft plaatsgevonden en eventuele storingen.			
4.3.1g	Er is sprake van een automatisch startend noodstroomaggregaat.			
4.3.1h	Het wegvallen van de primaire energievoorziening alsmede de overgang op de noodstroomvoorziening is duidelijk waarneembaar in de alarmcentrale.			
4.3.1i	Er is voldoende brandstof aanwezig om het noodstroomaggregaat gedurende 24 uur hiervan te voorzien.			
4.3.2a	De binnenkomende kabel van het transmissienetwerk is ondergronds in het bedrijfspand ingevoerd.			

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de inspectie	A	B	✓
4.3.2b	Deze kabel is daar waar bereikbaar in het pand mechanisch afgeschermd.			
4.3.2c	De ruimten waar deze kabel bereikbaar is, zijn voorzien van ruimtelijke detectie, waarvan de signalering plaatsvindt in de alarmcentrale.			
4.3.2d	Er is er sprake van signalering in de alarmcentrale wanneer een transmissieverbinding wordt onderbroken.			
4.3.2e	Buiten calamiteiten en storingen wordt tenminste 90% van de meldingen vanuit automatische telefoonkiezers van beveiligde objecten tijdens de eerste kiespoging ontvangen.			
4.3.2f	Er is een procedure beschikbaar waarin is beschreven hoe het aantal binnenkomende transmissieverbindingen blijvend wordt afgestemd op het aantal abonnees.			
4.3.3	Uit (fabrieks)specificaties en onderliggende documentatie blijkt dat de in de alarmcentrale aanwezige ontvangst- en verwerkingsapparatuur in staat is om per 12 uur per object een melding te ontvangen en te registreren.			
4.3.5a	Bij uitval van de bedrijfstelefooncentrale kunnen de telefoonlijnen handmatig of automatisch worden doorverbonden met de in de alarmcentrale aanwezige telefoontoestellen.			
4.3.5b	Er is tenminste één alternatieve verbindingsmogelijkheid beschikbaar.			
4.3.6a	Een ononderbroken registratie van gesprekken die in het kader van alarmafhandeling worden gevoerd is gewaarborgd.			
4.3.6b	De registratieapparatuur bevindt zich in een ruimte binnen het beveiligd gebied.			
4.3.6c	Bij betreding c.q. opening van de ruimte waarin de opname apparatuur is ondergebracht wordt een melding gegenereerd in de alarmcentrale.			
4.3.6d	Bij het openen en/of betreden van de ruimte waarin de opname apparatuur is ondergebracht wordt vermeld wie hiervoor verantwoordelijk is en de reden daarvan.			
4.3.6e	Indien opslag plaatsvindt van de geluidsdragers buiten de opname apparatuur dienen deze geluidsdragers van een duidelijke registratie te zijn voorzien en te worden bewaard in een separate kast (bij voorkeur inbraak- doch minstens brandwerend voor de categorie informatiedrager).			
Opmerkingen of toelichting:				
4.5	DIENSTVERLENING			
4.5.1a	Opslag van de gegevens in het kader van alarmafhandeling vindt plaats via opslagmedia die zijn verdeeld over tenminste twee fysiek gescheiden systemen (hieronder worden verstaan servers).			
4.5.1b	De opslag van magnetisch informatiedragers vindt zodanig plaats dat integriteit en beschikbaarheid zijn gewaarborgd.			
4.5.1c	De gegevens (niet ouder dan twee maanden) zijn binnen één uur reproduceerbaar.			
4.5.1d	De gegevens (ouder dan twee maanden) zijn binnen een periode van twee dagen reproduceerbaar.			

Punt	Beoordelingsaspect en bevinding tijdens de inspectie	A	B	✓
4.5.3a	De alarmverwerkingsapparatuur biedt mogelijkheden om hiervan uit de informatie te genereren ten behoeve van de jaarlijkse rapportage aan het Ministerie van Justitie.			
4.5.3b	De verwerkingsapparatuur is in staat om per abonnee per periode te registreren wat de oorzaak is van een alarmsignaal en stelt de centralist in staat te onderscheiden of het alarmsignaal moet worden doorgeleid naar derden.			
4.5.4	Binnen de ontvangst- en verwerkingsapparatuur van de particuliere alarmcentrale is een statistisch programma operationeel dat de gemiddelde reactietijd per prioriteit overval en inbraak over een representatieve periode (minimaal 10 % van alle ontvangen meldingen per jaar) kan berekenen.			
4.5.5a	De particuliere alarmcentrale beschikt over overzichten waaruit blijkt dat op 80 % van de meldingen met gevaar voor mensenlevens binnen 60 seconden en op 98,5 % binnen 120 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie is genomen.			
4.5.5b	De particuliere alarmcentrale beschikt over overzichten waaruit blijkt dat op 80 % van de inbraakmeldingen binnen 180 seconden en op 98,5 % binnen 240 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie is genomen.			
Opmerkingen of toelichting:				