

Passie voor veiligheid

Een zichtbare branche voor een zichtbaar veiliger land

Inhoudsopgave

Voorwoord door Laetitia Griffith	2
Wilma van Dijk , Schiphol Group	4
Michaël van Straalen , MKB-Nederland	6
Frank Paauw , Korpschef in Rotterdam	8
Chris Buijink , Nederlandse Vereniging van Banken	10
Mitra van Raalten , Stichting SAIL Amsterdam	12
Tjibbe Joustra , Onderzoeksraad voor Veiligheid	14
Ewald Beld , Landelijke Meldkamerorganisatie Nationale Politie	16
Hans de Boer , VNO-NCW	18
Ton van der Meij , MediaMarkt	20
Claudia Brinkmann , Veiligheidscoördinator Westpoort	22
Minze Beuving , Adviesraad Kwaliteitsbevordering	24
Paul Schnabel , Voormalig directeur Sociaal en Cultureel Planbureau	26
Elbert Roest , Burgemeester Laren	28
Jeroen van den Heuvel , NS Stations	30
Hetty van 't Land , DEKRA Certification B.V.	32
Pim Miltenburg , Politie-eenheid Oost-Nederland	34
Eric Keijer , ID&T	36
Ron Sterk , Vue Cinemas	38

**Veiligheid is van iedereen,
en een veilig land
maken we met zijn allen**

VOORWOORD

PASSIE VOOR VEILIGHEID

**Een zichtbare
branche voor een
zichtbaar veiliger land**



Veiligheid is van iedereen, en een veilig land maken we met zijn allen. Om de publieke veiligheid in dit land te waarborgen – in publieke gebouwen en winkels, op luchthavens en stations, tijdens evenementen en gewoon op straat – heeft Nederland de 30.000 paar ogen en oren van onze beveiligers heel hard nodig.

De enorme bijdrage die particuliere beveiligers inmiddels leveren aan de veiligheid in Nederland blijft voor velen nog onzichtbaar. Dat mag anders, zegt VNO-NCW-voorzitter Hans de Boer elders in dit boekje. En Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding Tjibbe Joustra vindt dat het tijd wordt voor een fundamentele discussie over de taakverdeling tussen politiemensen, boa's en beveiligers.

Dat zeggen ze niet voor niets. Zij zien hoe snel de ontwikkelingen in het veiligheidsdomein de laatste jaren gaan, hoe geopolitieke ontwikkelingen leiden tot nieuwe dreigingsbeelden, hoe technologische ontwikkelingen zich vertalen in nieuwe vormen van criminaliteit en hoe slim gebruik en het delen van big data leiden tot nieuwe ideeën over veiligheid. Ze zien hoe een steeds groter maatschappelijk beroep op de politie zich als vanzelf vertaalt in nieuwe vragen aan particuliere beveiligingsbedrijven. En ze zien dat zich zo bijna een onzichtbare revolutie voltrekt: veiligheid als publiek-private samenwerking.

Als Nederlands Veiligheidsbranche geven we geregeld een inkijk in deze trends met onze rubriek Passie voor Veiligheid. De bijdragen van de afgelopen twee jaar hebben we gebundeld in dit boekje. Samen maken ze de dynamiek van ons vak zichtbaar: van inbraakpreventie in Larense woonwijken tot crowdmanagement, van de interne professionalisering van onze branche tot nieuwe vormen van samenwerking met de politie om criminelen de wind uit de zeilen te nemen.

Zo sluit dit boekje aan op de eerdergenoemde constatering van Hans de Boer. Hiermee maken we onze bijdrage aan een veilig Nederland zichtbaar. Een branche die laat zien dat ze innoveert en steeds open staat voor samenwerking met andere partners in de veiligheidsketen, plaatst zichzelf in het centrum van het publieke debat over veiligheid. Die plek moeten we willen. Want we zijn een private branche met een (grotendeels) publieke taak.

Laetitia Griffith 
voorzitter Nederlandse Veiligheidsbranche



WILMA VAN DIJK

Directeur Safety,
Security and
Environment
Schiphol Group

De actieve en klantvriendelijke houding van beveiligers. Dát is de belangrijkste factor als het gaat om goede veiligheid en een plezierige reis voor alle passagiers op Schiphol. Dat vindt Wilma van Dijk, sinds oktober 2015 Directeur Safety, Security en Environment van Schiphol Group. In deze Passie voor Veiligheid vertelt zij over de uitdagingen waar zij voor staat op de grootste luchthaven van Nederland.

Beveiliging is vanzelfsprekend verplicht op Schiphol. “De passagiers verlangen dat natuurlijk ook van ons. Maar de manier waarop je dat doet, is heel belangrijk”, vindt Van Dijk. “Veiligheidscontrole moet niet alleen kwalitatief goed gebeuren, het is ook een service. Het contact tussen de beveiligingsmedewerkers en de passagiers is daarbij cruciaal. De medewerkers zorgen ervoor dat de reizigers van de controles geen stress ervaren en met een tevreden gevoel hun weg vervolgen.”

Service verbeteren

Van Dijk werkt samen met de beveiligingsbedrijven dan ook hard aan het verbeteren van het serviceniveau van de beveiligers. “We hebben onderling veel overleg en bespreken ook eventuele klachten gezamenlijk. Ook zetten we *mystery guests* in en vragen we continu feedback van de beveiligers zelf. Op die manier checken we of onze ideeën over beveiliging ook toepasbaar zijn in de praktijk.” Daarnaast wil Van Dijk de komende tijd een training ‘service’ toevoegen aan de opleiding van alle beveiligers. “Zo investeren we niet alleen in kwaliteit van de veiligheid, maar ook in het serviceniveau. Als ik het vergelijk met andere landen, zijn we daarmee gelukkig al heel goed op weg.”

Innovatie

Naast service is innovatie een ander speerpunt waar Van Dijk stevig op inzet. Flexibiliteit van het veiligheidssysteem is tenslotte nodig om maatregelen van de overheid te kunnen doorvoeren. Tegelijkertijd moeten innovaties

de groei van het aantal passagiers mogelijk maken én het comfort van reizigers verder vergroten. “Daarom ben ik best trots op de security scan, waarbij we gebruikmaken van millimeter wave technologie om mensen te screenen”, vertelt Van Dijk. “Op Schiphol ontwikkeld, maar inmiddels op steeds meer luchthavens te vinden. Ook werken we aan een scanner om vloeistoffen in een tas te controleren.”

Terrorismedreiging

Natuurlijk is internationaal terrorisme een thema dat veel aandacht krijgt van de directeur beveiliging. “We hebben intensief contact met de overheid over dreigingen. Met alle betrokken partijen hebben we een open lijn, waarin we alles bespreken. Ook als wijzigingen in het dreigingsniveau nodig zijn. Daarnaast oefenen we verschillende scenario’s met de marechaussee. Op die manier zijn alle partijen continu betrokken bij de kwaliteit van de beveiliging, innovatie én een goede service.”

Het contact tussen beveiligingsmedewerkers en passagiers is cruciaal



MICHAËL VAN STRAALEN

Voorzitter
MKB-Nederland

Structurele verbeteringen van de arbeidsmarkt en een betere sociale zekerheid. Dat was de inzet van de nieuwe Wet werk en zekerheid (Wwz) die vanaf 2015 in fases van kracht is. Maar maakt die wet in de praktijk ook echt waar wat werd beloofd: meer vaste contracten en een betere bescherming van flexwerkers? Michaël van Straalen, voorzitter van MKB-Nederland, vertelt in deze Passie voor Veiligheid waar de schoen wringt en welke gevolgen dat heeft voor onder meer de veiligheidsbranche.

“MKB-ondernemers, waaronder ook veel beveiligingsbedrijven, bouwen hun onderneming samen met hun medewerkers. Ze hebben vaak een gezamenlijke woon-werkomgeving, kennen elkaars familie en werken soms al jaren plezierig samen. Als je blindelings op elkaar kunt vertrouwen, is het elke keer opnieuw wennen aan nieuwe collega's, geen pretje.” Toch is dat wel wat er in de praktijk vaak gebeurt volgens Van Straalen, omdat de Wwz ertoe leidt dat deze ondernemers door hogere kosten en risico's minder snel een vast contract zullen

aanbieden. En dus meer met flexibele krachten zullen werken. “Dat gaat ten koste van de kwaliteit van dienstverlening binnen de verschillende branches. Want als goed op elkaar ingespeelde teams uit elkaar worden gerukt, gaan kennis en ervaring verloren.”

Complex en onaantrekkelijk voor ondernemers

De stelling van Van Straalen is dan ook dat de Wwz in de praktijk niet oplevert wat ermee werd beoogd. “Dat ligt eerder aan de wet dan aan de praktijk. De Wwz zou moeten leiden tot een situatie waarin vaste contracten minder vast zijn en er als gevolg daarvan met minder flexibele contracten wordt gewerkt. Helaas zien we het omgekeerde gebeuren: het aantal flexibele contracten neemt toe, en vaste contracten zijn vaster geworden. Dat komt door een aantal wijzigingen die het voor ondernemers erg complex maken. Zo zijn ontslaanvragen en de route naar de kantonrechter voor kleine ondernemers ingewikkeld. De nieuwe procedure leidt dan ook tot een afwijzing van ontslaanvragen in 40% van de gevallen, terwijl dat met de vorige wet slechts 10% was.

Ook is de ketenbepaling veranderd naar maximaal 3 tijdelijke contracten in 2 jaar en geldt de transitievergoeding. Wil je die niet betalen, dan moet je de facto failliet zijn. Al deze gevolgen maken het voor ondernemers onaantrekkelijk werknemers een vast contract aan te bieden, waardoor er dus meer flexwerkers in iedere sector ontstaan. Wat zoals gezegd de kwaliteit van de dienstverlening onder druk zet.”

Ingewikkeld, ook voor werknemers

Ook voor werknemers is de Wwz niet altijd een vooruitgang. “In de evenementenbeveiliging geven veel werknemers er de voorkeur aan op incidentele basis te worden ingezet, zodat ze zelf de festivals kunnen uitkiezen waar ze willen werken. In deze situaties waarin voorheen met een soort basiscontracten op oproepbasis werd gewerkt, vormt de nieuwe Wwz een beperking. Want deze groep moeten werkgevers óf een vast dienstverband aanbieden – wat soms lastig is gezien het seizoensgebonden werkaanbod – óf voortdurend vervangen door flexwerkers.” Dat de Wwz in de praktijk het beloofde niet oplevert ligt volgens Van Straalen eerder aan de wet dan aan de praktijk. “Inmiddels zijn we daarover met alle sociale partners in gesprek om de minister vóór de zomer in staat te stellen een aantal wijzigingen voor te stellen in de Tweede Kamer. Mijn oproep voor dit overleg heeft veel bijval en brede steun gekregen. Van de werkgeverskant, maar ook van deskundigen en de Tweede Kamer. En ik weet dat de Nederlandse Veiligheidsbranche ook het contact heeft gezocht met verkenner Lodewijk de Waal om de wet met een aantal aanpassingen beter af te stemmen op de praktijk. Dus ik ben optimistisch over de wijzigingen die we met elkaar gaan voorstellen om ondernemen weer leuk én aantrekkelijk te maken.”

Meer flexwerkers zet de kwaliteit van de dienstverlening onder druk



FRANK PAAUW

Korpschef in
Rotterdam

Het festivalseizoen loopt ten einde. “Dankzij de toenemende professionalisering van de publiek-private samenwerking op het gebied van veiligheid, hebben we het groeiend aantal evenementen in goede banen kunnen leiden. Toch dwingen maatschappelijke ontwikkelingen ook de beveiligingsbranche te blijven vernieuwen.” Dat stelt Frank Paauw, korpschef in Rotterdam en portefeuillehouder Voetbal, Crisis & Evenementen, in deze Passie voor Veiligheid.

“De professionalisering rond evenementenbeveiliging is een uitstekende ontwikkeling wat mij betreft. De samenwerking tussen politie en beveiligingsbedrijven op dat gebied loopt daardoor steeds beter.”

Aanleiding voor de verbeterde samenwerking is een aantal incidenten in het verleden. “Zoals het Oranjefeest in Pijnacker in 2006, waarvoor geen enkel calamiteitenplan, vluchtroute of vergunning aanwezig was. De chaos

die dat opleverde toen het mis liep, vormde de aanleiding voor een veel strakker Nederlands evenementenbeleid en het opstellen van een handreiking voor organisatoren.”

Verschuivende verantwoordelijkheid

De formele eindverantwoording voor veilige evenementen mag dan bij de driehoek van burgemeester, politie en officier van justitie liggen, er komt volgens Paauw een tijd waarin het vooral de organisator is die deze verantwoordelijkheid gaat dragen. “Verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de toestroom van vluchtelingen en terrorismedreiging, dwingen ons prioriteiten te stellen qua inzet van politiemensen. Dat betekent een grotere verantwoordelijkheid voor de organisatie en de ingehuurde beveiligingspartijen.”

Voortdurend innoveren

De korpschef heeft er alle vertrouwen in dat die ontwikkeling soepel zal verlopen. “Zowel evenementenorganisatoren als de beveiligingsbranche ontwikkelen zich steeds meer als pro-

fessionele partner in veiligheid. Bij een aantal evenementen wordt bijvoorbeeld een strak georganiseerd commandocentrum ingericht waarin alle betrokken partijen, publiek én privaat, nauw samenwerken aan de veiligheid. Dat levert een zeer effectieve en vernieuwende aanpak van grote evenementen op.” Die voortdurende innovatie is belangrijk volgens Paauw. “Zeker in het licht van de toename van het aantal dancefeesten, en de daarmee samenhangende drugsproblematiek. Onlangs dook op het Amsterdam Dance Event nog een zeer dodelijke drugs op, en ieder festivalseizoen is er wel een aantal doden door verkeerd drugsgebruik te betreuren. Ook met die problematiek moet een beveiligingspartij zich raad weten, maar daar heb ik alle vertrouwen in.”

Er komt een tijd dat de organisator de verantwoordelijkheid voor veilige evenementen draagt



CHRIS BUIJINK

Voorzitter
Nederlandse
Vereniging van Banken

De ontwikkeling van digitale criminele praktijken staat niet stil. Waar eerdere vormen van online criminaliteit, zoals phishing en skimming, ondertussen onder controle lijken, is CEO-fraude een van de nieuwe bedreigingen voor bedrijven. In deze Passie voor Veiligheid vertelt Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken, wat er nodig is om het tij te keren.

CEO-fraude is volgens Buijink een vrij nieuw fenomeen. “We hebben geen precieze schattingen voor Nederland, maar wel internationaal. De FBI bracht eerder dit jaar naar buiten dat er in de Verenigde Staten 3 miljard dollar schade is. Europol schat de schade door CEO-fraude op 1 miljard euro.” Nu *phishing* – internetfraude met behulp van valse websites – nagenoeg opgelost lijkt, ontstaan nieuwe vormen van criminaliteit. Buijink: “Boeven innoveren helaas ook.” De NVB werkt met beveiligers, particuliere onderzoekers en de politie samen in het Cybersecurity Center om

CEO-fraude terug te dringen. Een vergelijkbare samenwerking is er ook in de commissie Criminaliteitsbeheersing bij VNO-NCW.

Dubbele autorisatie

Goede voorlichting is hét middel om CEO-fraude, ook wel factuurfraude genoemd, te bestrijden. “De boodschap is: wees alert, en zorg dat je de betaalprocedures van je bedrijf op orde hebt”, benadrukt de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken. Het terughalen van geld dat je vrijwillig naar het buitenland hebt overgemaakt is namelijk voor een bank erg moeilijk. Als voorbeeld van goede preventie noemt hij dubbele autorisatie. “Twee mensen zien tenslotte altijd meer dan één.”

Samenwerking succesvol

Ook uitwisseling van informatie tussen opsporingsdiensten, beveiligers en banken is een succesvol middel gebleken tegen digitale criminaliteit. Buijink: “Banken hebben al lang geleden besloten niet onderling te concurre-

ren op veiligheid. Dat heeft de samenwerking binnen de sector een enorme impuls gegeven.” Hij vertelt dat er eind 2013 voor de laatste keer er in Nederland bij een geldautomaat is *geskimd*. “Door een nieuwe betaalchip op betaalpassen en de maatregel dat je een betaalpas bij pinnen buiten Europa bewust moet deblokken, komt *skimmen* – een vorm van betaalpasfraude – bijna niet meer voor.”

Aanpak phishing

Informatiedeling en samenwerking is ook bij de aanpak van *phishing* succesvol. “Bij *phishing* hadden we in de eerste helft van 2012 nog 29,3 miljoen schade, de eerste helft van dit jaar was dat nog maar 148.000 euro.” Buijink constateert dat “Nederlanders steeds oplettender worden. Iedereen krijgt tenslotte *phishing*-mails en die gaan er steeds overtuigender uitzien. De logo's worden beter en de taalfouten minder. Ons advies is altijd: klik weg en bel uw bank.”

Innovatie gaat helaas ook aan de kant van de boeven door



MITRA VAN RAALTEN

Directeur
Stichting SAIL
Amsterdam

Wie van tall ships houdt, moet weer vijf jaar wachten. SAIL Amsterdam 2015 zit erop. Ruim 2,3 miljoen bezoekers kwamen eind augustus af op het vijfjaarlijkse spektakel. Mitra van Raalten, directeur van Stichting SAIL Amsterdam, vertelt in deze Passie voor Veiligheid over evenementenveiligheid op mega-schaal.

“Veiligheid is de laatste jaren iets dat mensen bezighoudt, ook bij een sympathiek evenement als SAIL. Die veiligheid moet met zulke bezoekersaantallen natuurlijk goed op orde zijn, en bovendien passen bij het karakter van het evenement. Dat was dit jaar onze uitdaging.”

Sail with a smile

Onder het motto *Sail with a smile* ging Van Raalten op zoek naar een beveiligingspartner met de benodigde ervaring en certificering, maar ook met de juiste *hospitality*-kwaliteiten. “Als je bezoekers proactief weet te faciliteren, dan voelen die zich sneller veilig. En dat helpt

enorm bij het sturen van stromen mensen en het voorkomen van incidenten.” De beveiligingspartner met goede *hospitality*-kwaliteiten vond Van Raalten in The Security Company.

Aan boord

Naast een goed gevoel voor gastvrijheid richting bezoekers, moest de beveiligingspartner ook beschikken over uitstekende vaardigheden op het gebied van samenwerking. “Ik geloof heilig in co-creatie en heb alle betrokken partijen gevraagd bij ons aan boord te komen, bijna letterlijk. We werkten met elkaar vanuit één control room en ook de externe partijen kregen een SAIL-visitekaartje. Korte lijntjes, snel schakelen en communicatie vanuit één mond. Dat is essentieel.”

Crowd control op grote schaal

Van Raalten heeft de veiligheid van SAIL ook nadrukkelijk in de organisatie en positionering van het evenement gezocht. “Bijvoorbeeld door de verschillende activiteiten – en daarmee de bezoekers – over de hele stad te ver-

spreiden. Wie in 2010 op de Herengracht liep, kreeg nauwelijks iets mee van SAIL. Dit jaar vonden er op vijf locaties SAIL-activiteiten plaats. Dat leverde niet alleen meer betrokkenheid van Amsterdammers op, maar ook een grotere mate van crowd control.”

Innovatie-race

Dit soort organisatorische innovaties zijn een extra uitdaging voor een evenement dat slechts eens in de vijf jaar plaatsvindt. “Het voelt alsof je een race tegen jezelf aan het voeren bent om die vijf jaar in te halen. In het evenementenlandschap is van alles gebeurd, terwijl wij stil zijn blijven staan. Natuurlijk leren we van andere evenementen en nemen we de knowhow mee die daarbij is opgedaan. Maar innovaties gaan razendsnel en we realiseren ons dat wat we nu aan het evalueren zijn, in 2020 alweer anders is.”

We zochten
de veiligheid
van SAIL
ook in de
organisatie en
positionering



TJIBBE JOUSTRA

Voorzitter
Onderzoeksraad voor
Veiligheid

Door zijn aanstelling als Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding werd Tjibbe Joustra in 2004 hét gezicht van de strijd tegen het terrorisme. Sindsdien houdt hij zich bezig met veiligheid, vanaf 2011 als voorzitter van de Onderzoeksraad voor Veiligheid. In deze Passie voor Veiligheid pleit Joustra voor betere samenwerking tussen de politie en particuliere beveiligers.

Het was kort na de aanslagen in Madrid in 2004, toen Joustra werd gevraagd om Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding te worden. “Ik had geen ervaring met het thema, maar wel met crisisbestrijding. En een crisis was het, met de moord op Van Gogh eind 2004 en de opkomst van de Hofstadgroep. In die tijd was deze vorm van terreurdreiging nieuw voor Nederland. Inmiddels is de dreiging voor een groot deel permanent; zolang enkele buitenlandse brandhaarden niet zijn opgelost, heeft dat zijn weerslag op de westerse maatschappij.”

Gevoel van veiligheid

Ondanks de terroristische dreiging wordt Nederland op een aantal punten veiliger, zo zegt Joustra. “Het aantal gevallen van kleine criminaliteit daalt volgens de cijfers. Tegelijkertijd zijn andere zaken verergerd. We hadden toch vroeger nooit

gedacht dat bendes elkaar op klaarlichte dag zouden doodschieten? Zulke activiteiten nemen toe. Maar het zijn ook zaken die de media beheersen, waardoor het gevoel van onveiligheid toeneemt. Daarnaast is veiligheidsbeleving heel subjectief; je kunt wel lezen dat het aantal inbraken is afgenomen, maar als er bij jou net is ingebroken, voel je je toch onveilig.”

Veiligheid verbeteren

Hoe kunnen we de veiligheid in Nederland nog meer verbeteren? Volgens Joustra is de integratie van de regionale politiekorpsen tot een nationale politie al een stap in de goede richting. “Die draagt bij aan het stroomlijnen van de handhaving. Maar we zijn er nog lang niet. Wat nu nodig is, is een fundamentele discussie over de taakverdeling tussen politie, boa's en particuliere beveiligers. Je kunt wel zeggen dat alles een taak is van de politie, maar dat is echt achterhaald. De politie heeft gewoon geen tijd voor alle werkzaamheden op het gebied van veiligheid. Vroeger schreven ze ook parkeerbonnen uit, dat zie je agenten nu nergens meer doen. Ook aan zaken als winkeldiefstal komt de politie nauwelijks meer toe. Dat is logisch; zware criminaliteit is primair een zaak voor de politie. Maar ordeproblemen bijvoorbeeld, vormen steeds meer het domein van anderen.”

Betere samenwerking

Joustra zette zich al in voor een betere samenwerking tussen politie en beveiligers, toen hij van 1 januari 2009 tot en met 31 januari 2011 voorzitter was van de Nederlandse Veiligheidsbranche (toen nog Vereniging Particuliere Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (VPB)). “In die tijd was samenwerking met de politie bij sommigen nog een taboe. Dat is gelukkig voorbij. De politie heeft de oren en ogen van beveiligers echt nodig.” Volgens Joustra kan de samenwerking nog verbeteren. “Denk dan bijvoorbeeld aan goede, landelijke afspraken over wat de beveiligers doen en wat de politie doet. Maar ook aan het optuigen van een systeem om de informatie-uitwisseling te verbeteren. En vanzelfsprekend zijn afspraken nodig over de vraag welke instrumenten beveiligers wel of niet mogen inzetten.”

Zelf bijdragen

Particuliere beveiligers kunnen zelf ook bijdragen aan een steviger positie, zo meent Joustra. Professionalisering is daarbij een sleutelwoord. “Bedrijven moeten echt investeren in betere opleidingen en een hoger niveau. Dat past bij meer taken en meer verantwoordelijkheden. Ze hebben de laatste jaren al stappen richting professionalisering gezet en op dat pad moeten ze doorgaan.” Daarnaast vindt Joustra het belangrijk dat de branche als één groep naar buiten treedt. “De sector is verdeeld over zeer veel bedrijven. Die moeten wel als branche het gesprek aangaan met de politie.”

Bestrijden van terrorisme

De bestrijding van terrorisme is in principe geen taak van particuliere beveiligers. “Dat moeten publieke diensten doen, vanwege de mate van geweld en de samenwerking met de inlichtingsdiensten”, aldus Joustra. “Maar ook hier kunnen beveiligers wel zaken signaleren, bijvoorbeeld wanneer zij verantwoordelijk zijn voor de beveiliging van objecten die mogelijk doelwit zijn van terrorisme. Ook hierover moet je afspraken maken, zodat met een signaal daadwerkelijk iets gebeurt. En de terugkoppeling van de overheid naar beveiligers over wat met een signaal is gedaan, houdt hen gemotiveerd om te blijven signaleren.”

De politie heeft de oren en ogen van beveiligers echt nodig



EWALD BELD

Manager
bij de Landelijke
Meldkamerorganisatie
Nationale Politie

Het aantal alarmen en sensoren neemt naar verwachting fors toe de komende periode. En dat maakt informatie-uitwisseling tussen politie en particuliere beveiligingsbedrijven essentieel. Dat vindt Ewald Beld, manager Diensten, Producten en Organisatie bij het programma Landelijke Meldkamerorganisatie van de Nationale Politie. Hij vertelt in deze Passie voor Veiligheid hoe particuliere beveiligingsorganisaties en de politie beter kunnen samenwerken.

Beld wil vooral de ketensamenwerking tussen de beveiligingsbedrijven en de politiemeldkamers verbeteren. “Het is voor de politie heel belangrijk om het toenemend aantal signalen van sensoren te kunnen duiden. Daar hebben we de hulp van de beveiligingsbranche voor nodig.

Particuliere beveiligingsorganisaties zijn daarbij als poortwachters cruciaal om ervoor te

zorgen dat de meldkamer de hulpdiensten inzet wanneer dat echt nodig is.”

Beter selecteren

Als steeds meer data via sensoren beschikbaar komt is het van wezenlijk belang die beter te verifiëren en valideren, bepleit Beld. “Wie camera’s ophangt of sensoren aanlegt moet voldoen aan een aantal eisen. Politie, brandweer en ambulance moeten volledig kunnen vertrouwen op de aangeleverde informatie en beelden, zodat zij niet voor niets uitrijden.”

Het gebrek aan normering levert nu soms inefficiënte en onvolledige data op. “Bedrijven hangen camera’s op met de beste bedoelingen en hangen er vervolgens per ongeluk reclameborden of vlaggetjes voor. Ook is niet altijd nagedacht over welk doel zo’n camera moet dienen. Moeten er mensen mee herkend worden, of is het voldoende om overzicht te houden? Op die manier leveren meer alarmen en sensoren niet per se betere input op voor hulpdiensten. De particuliere beveiligings-

branche kan dit hiaat in kennis en verstand van zaken uitstekend oplossen.”

Informatie uitwisselen

Als het aan Beld ligt gaan politie en beveiligingsbranche daarom meer en sneller informatie delen. “Bij een gevalideerde melding zou een Particuliere Alarmcentrale (PAC) niet 112 hoeven te bellen, maar kan de melding via een ‘dedicated telefoon- en datalijn’ direct worden doorgezonden naar de politie. Gegevens over de melder kunnen dan digitaal worden meegestuurd, wat de melding relevanter en efficiënter maakt. Nu moet die melding nog bijna letterlijk in het politiesysteem worden ingetypt.”

Privacy en gegevensbeveiliging staat hierbij voorop volgens Beld. “Bedrijven en particulieren moeten er zeker van zijn dat hun cameragegevens en data alleen gebruikt worden door politie en PAC en zijn beveiligd tegen derden.”

Data delen

Om deze ambitie te realiseren moeten de beveiligingsbranche en politie hun data de komende jaren meer gaan delen. Beld pleit voor gemeenschappelijk databases. “Als particuliere beveiligers surveilleren in een bepaalde wijk en daar veel winkels nagaan, dan zou het handig zijn voor de politie om te weten hoe vaak ze dat doen en er bijzonderheden zijn. Aan de andere kant beschikt de politie vaak over gegevens die voor particuliere beveiligers nuttig zijn. Zoals indicaties dat bendes plofkraak beramen. Samen zijn we sterker, mits we elkaars krachten optimaal benutten.”

De groeiende
hoeveelheid
sensor-data
vraagt om
betere
verificatie
en validatie



HANS DE BOER

Voorzitter VNO-NCW

Cybercrime, inbraakgolven en piraterij. Het zijn voor de beveiligingsbranche de donkere wolken met een zilveren randje van onze tijd. En daar verandert de verkiezingsuitslag nauwelijks iets aan. “Het thema veiligheid zal ook de komende jaren onveranderd om aandacht vragen”, stelt Hans de Boer, voorzitter van VNO-NCW in deze Passie voor Veiligheid.

“Het thema veiligheid zal ook de komende jaren onveranderd om aandacht vragen”, stelt Hans de Boer, voorzitter van VNO-NCW in deze Passie voor Veiligheid.

Het thema veiligheid is na deze verkiezingen nog even actueel als ervoor, stelt De Boer. “Dat betekent dat we als Nederland moeten blijven investeren in preventie en een nauwe publiek-private samenwerking op het gebied van veiligheid. Via onze Next Level-campagne – de investeringsagenda van VNO-NCW met als doel ervoor te zorgen dat Nederland tot

de wereldtop blijft horen – adviseren we de politiek daar de komende jaren zo’n 200 miljoen euro extra voor uit te trekken.”

De kracht van publiek-private samenwerking

Er zijn volgens De Boer ook nu al vele voorbeelden van een succesvolle samenwerking. “Op Schiphol bijvoorbeeld werkt de publiek-private samenwerking erg goed. Voordat je bij de douane komt zijn er allerlei veiligheidsmaatregelen die door private partijen worden uitgevoerd. Ook als ik het gebouw van de Tweede Kamer binnenloop valt me altijd op dat de beveiliging van deze ‘tempel van de democratie’ op orde is dankzij private partijen. Nog een laatste voorbeeld: toen er onlangs bij mij werd ingebroken deed ik uiteraard aangifte bij de politie, maar heb ik me door een private partij laten adviseren over preventieve beveiligingsmaatregelen. Kortom, het aandeel van private partijen op het gebied van veiligheid is veel groter dan we ons vaak realiseren. De branche zou deze bijdrage aan het maatschappelijk belang best

wat meer zichtbaar mogen maken, want ze leveren zo’n enorme bijdrage.”

Cybersecurity als kans

Binnen VNO-NCW speelt de Nederlandse Veiligheidsbranche zich overigens uitstekend in de kijker, vertelt De Boer. “Dat heeft er onder meer toe geleid dat het thema veiligheid expliciet een plek in onze Next Level-campagne heeft gekregen. Als de branche die proactieve houding weet vast te houden en goed blijft innoveren, ben ik er van overtuigd dat particuliere beveiligingsbedrijven de komende jaren volop werkgelegenheid kunnen realiseren.”

In het veiligheidsdomein zal volgens De Boer het thema cybersecurity steeds meer aandacht vragen. Ook bescherming tegen piraterij is volgens hem een kans voor particuliere beveiligers. “Het geweldsmonopolie ligt tot nu toe bij de publieke partijen, maar ik acht het in dit soort situaties goed mogelijk dat gecertificeerde private partijen ook inzetbaar zijn.”

Blijven ontwikkelen

Om alle kansen te benutten is het volgens De Boer belangrijk dat de beveiligingsbranche zich blijft ontwikkelen. “Er wordt de komende tijd ongetwijfeld meer geld geïnvesteerd in veiligheid en defensie. En onherroepelijk leidt dat over een paar jaar tot de vraag of dat wel zo nodig is en of het niet efficiënter kan. Als de beveiligingsbranche dan kan laten zien niet stil te hebben gestaan en de professionaliteit goed weet te borgen met bijvoorbeeld het keurmerk en beeldbepalende innovaties, dan zal ook dat moment een kans zijn om van waarde te zijn.”

Het aandeel van private partijen op het gebied van veiligheid is veel groter dan we ons vaak realiseren



TON VAN DER MEIJ

Head of security
MediaMarkt

Natuurlijk, technische snuffes zijn belangrijk om winkeldiefstal te voorkomen. Maar in de detailhandel spelen goed opgeleid winkelpersoneel en gespecialiseerde winkelbeveiligers de grootste rol bij beveiliging. Dat stelt Ton van der Meij, head of security bij de MediaMarkt. Hij vertelt in deze Passie voor Veiligheid over het belang van de menselijke factor in beveiliging.

Goede beveiliging begint volgens Van der Meij bij goed opgeleid personeel. “Onze winkelm-edewerkers krijgen een uitgebreide training over beveiliging. Ook houden we hen voortdurend op de hoogte van ontwikkelingen, rondtrekkende bendes en modus operandi. Dat is essentieel, want met gemiddeld zo’n 25 verkopers en maar één of twee beveiligers per winkel, is het personeel op de werkvloer de belangrijkste schakel in onze beveiliging. Zij vangen het eerste signaal op en halen verdachte klanten uit de anonimiteit door ze vriendelijk aan te spreken.”

Toegenomen agressie

In totaal heeft MediaMarkt Nederland zo’n 150 beveiligers op de payroll. Want al spelen verkopers een belangrijke rol, winkelbeveiligers zijn onmisbaar stelt Van der Meij. “Het is echt een specialistisch vak. Een beveiligder bewaakt bij ons niet alleen de veiligheid, maar ook de sfeer in de winkel. Iedere klant nors aankijken of iemand die betrappt is afvoeren als een arrestatieteam past niet in deze branche.”

Toch moet een beveiligder kunnen optreden als dat nodig is. “Ik werk sinds 1980 in deze sector en constateer dat de agressie in de loop der jaren aanzienlijk is toegenomen. Bij een aanhouding krijgen beveiligers steeds vaker met bedreigingen of verzet te maken. Ook zijn winkeldieven in de loop der tijd creatiever geworden. In het verleden stak je iets in je binnenzak, maar tegenwoordig werken ze met geprepareerde tassen en kinderwagens. En wie even googelt vindt zo een cursus winkeldiefstal. Het speelveld is harder geworden.”

Toegevoegde waarde

Naast de inzet van winkelpersoneel en beveiligers spelen uiteraard ook technische middelen een rol. Van der Meij: “Denk aan anti-winkeldiefstalsystemen, camera-systemen en mechanische beveiliging. Maar omdat ook dieven steeds geavanceerdere technieken gebruiken, zal de toegevoegde waarde van beveiligers alleen maar toenemen. Zij kunnen namelijk winkeldiefstal tijdig signaleren en voorkomen.”

De
toegevoegde
waarde van
beveiligers
zal alleen
maar
toenemen



CLAUDIA BRINKMANN

Veiligheidscoördinator
Westpoort

Westpoort is het havengebied aan de westkant van Amsterdam. Het terrein, met maar liefst 2200 bedrijven en 0 woningen op een oppervlakte van ruim 35 vierkante kilometer, bekleedt een unieke positie. “Er zijn geen bewoners die een oogje in het zeil houden, dus vooral ’s avonds zijn de particuliere beveiligers van groot belang.” Dat zegt veiligheidscoördinator Westpoort Claudia Brinkmann in deze Passie voor Veiligheid.

Brinkmann is de ‘spin in het web’ van Westpoort. “Ik zorg ervoor dat alle handhavende partijen goed met elkaar samenwerken.” Brinkmann is werkzaam bij de Divisie Havenmeester van Havenbedrijf Amsterdam, dat wordt aangestuurd door (Rijks)havenmeester Marleen van de Kerkhof. Daarbij is Brinkmann verantwoordelijk voor het ‘droge deel’ en de Divisie Havenmeester voor het ‘natte deel’. Zij steekt veel energie in de samenwerking tussen alle betrokken partijen, zoals de gemeente, bedrijven, de Divisie Havenmees-

ter, politie en particuliere beveiligers. “Zowel op directieniveau als op de werkvloer weten alle partijen elkaar steeds beter te vinden”, vertelt Brinkmann. “We hebben een goede overlegstructuur ontwikkeld, waarbij we per taak of incident bespreken wie aan zet is. Als er iets gebeurt, zie je vaak dat óf iedereen reageert óf niemand. Dat voorkomen we nu.”

Uniek gebied

Brinkmann vindt de unieke kenmerken van het gebied een uitdaging: “Het is een erg veilig gebied; op overvallen en diefstallen scoren we het laagste van de hele stad. Maar toch voelt het voor veel mensen daar niet veilig, door de uitgestrektheid, door de bedrijven, er is weinig reuring op straat. Daarnaast is veel criminaliteit juist niet zichtbaar. Daarom moeten we alert blijven.”

Inspelen op ontwikkelingen

Bij het streven naar veiligheid houdt Brinkmann nieuwe innovaties goed in het oog. “We bespreken hoe we omgaan met de opkomst

van drones of met cybercriminaliteit. Maar we kijken bijvoorbeeld ook of varende drones een deel van ons werk kunnen doen. Varende en duikende drones kunnen bijvoorbeeld een rol spelen bij inspecties op of onder de waterlijn, aan kades, steigers, schepen en boeien.” Trots is Brinkmann op de ontwikkeling van een nieuwe app, die ze nog dit jaar wil aanbieden aan de medewerkers van bedrijven in Westpoort: “Wanneer sprake is van een incident of een crisissituatie, krijgen werknemers via de app een waarschuwing én een handelingsperspectief. Zo kunnen we werknemers echt helpen.”

‘Ogen en oren’

Particuliere beveiligers zijn volgens Brinkmann van groot belang voor het gevoel van veiligheid. “Zij zijn de ogen en oren van de wijk.” Brinkmann zit vanuit Haven Amsterdam in het bestuur van de Stichting Collectieve Beveiliging Amsterdam. Deze stichting heeft een convenant getekend met de politie waarin staat dat het OM, de politie en beveiligingsbedrijven onderling informatie mogen uitwisselen, zoals kentekens en signalen. “Dat is heel belangrijk, want zij zijn vaak als eerste ter plaatse en zien veel op straat. Dat moet wel, want bewoners zijn er niet. Zo verscherpen we het toezicht en zijn verdachte situaties snel getoetst.” Maar de beveiligers hebben een bredere taak. “Ze waarschuwen ook bedrijven als die een gevaarlijke situatie uitlokken. Bijvoorbeeld door een stapel pallets naast het hek te zetten, dan maak je het inbrekers wel heel gemakkelijk. Die brede blik van beveiligers is voor ons heel belangrijk.”

Onze beveiligers zijn de ogen en oren van de wijk



MINZE BEUING

Voorzitter Adviesraad Kwaliteitsbevordering

Onderzoek door de Adviesraad Kwaliteitsbevordering wijst uit dat er nog meer te halen valt uit het keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche. Voorzitter Minze Beuving licht in deze Passie voor Veiligheid de uitkomsten toe.

Waarom bedrijven het keurmerk zouden moeten hebben? Simpel, volgens Beuving. “Je bewijst ermee dat je bedrijfsvoering transparant en je dienstverlening op orde is, en natuurlijk ook: dat je voldoet aan de regelgeving. Kortom, met het keurmerk in de hand ben je een aantrekkelijke partner om zaken mee te doen.”

Meer omzet, minder rompslomp

Maar het keurmerk zou nog meer rendement mogen hebben volgens de oud-Korpschef van het KLPD. “Wie in het bezit is van een keurmerk voldoet aan strenge kwaliteitseisen. Concreet zou dit meer omzet en minder administratief werk moeten opleveren bij

aanbestedingen. Uit ons onderzoek blijkt dat daar nog ruimte voor verbetering zit. Want die toegevoegde waarde, daar gaat het om.”

Wettelijke proeve van bekwaamheid

Oprachtgevers vragen in veel gevallen om een keurmerk, volgens de onderzoeksresultaten. “Maar beveiligingsbedrijven krijgen vervolgens alsnog te maken met een flinke papiermolen om hun kwaliteit te bewijzen. Wat ons betreft zou het keurmerk – ook wettelijk – nog meer als proeve van bekwaamheid moeten gelden. Op die manier neemt het keurmerkhouders bij aanbestedingen werk uit handen.”

ISO-normering met een ‘plusje’

Knelpunt in de wettelijke verankering van het keurmerk is de mededingingswet. Oprachtgevers mogen een keurmerk niet als harde voorwaarde stellen aan een opdrachtnemer als die ook op een andere manier kan aantonen aan de gestelde kwaliteitseisen te voldoen. “Daarom proberen we aan te haken

bij de ISO-normeringen. De basisvereisten daarvoor zijn vrijwel gelijk aan die van onze keurmerken. Die zouden dan als ‘ISO-normering met een plusje’ kunnen gelden. Keurmerkhouders hoeven zich dan niet voor iedere normering opnieuw te kwalificeren.”

Aansluiten bij de markt

“Om het rendement van het keurmerk te vergroten richten we ons niet alleen op de kwaliteitscontrole bij leden, maar gaan we ook om tafel met opdrachtgevers en de politiek. Hoe meer het keurmerk aansluit bij de vraag uit de markt, des te beter kunnen de houders van het keurmerk zich onderscheiden van collega’s die het keurmerk niet hebben. Het kaf van het koren scheiden dus. Ook daarmee voegen we waarde toe aan de branche.”

**Met het
keurmerk
ben je een
aantrekkelijke
partner om
zaken mee
te doen**



PAUL SCHNABEL

Voormalig
directeur Sociaal en
Cultureel Planbureau

Wie naar de cijfers kijkt, kan niet anders dan concluderen dat Nederland één van de veiligste landen van de wereld is. “Het is eigenlijk vreemd dat de criminaliteitscijfers eens in de zoveel tijd weer onderwerp van discussie zijn. Want de daling van de misdaad is al jaren geleden ingezet.” Dat stelt socioloog Paul Schnabel, voormalig directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, in deze Passie voor Veiligheid.

Dat het aantal gevallen van criminaliteit daalt, is mooi, maar volgens Schnabel geen reden om stil te blijven staan.

“Het lastige van beveiliging is het gegeven van *‘shooting on a moving target’*: ook criminelen innoveren. Dat zien we bijvoorbeeld op het gebied van cybercriminaliteit, een trend die zeker door gaat zetten in 2017. Blijven ontwikkelen en professionaliseren is dus noodzaak, ook met deze goede scores op het gebied van veiligheid.”

Het touwtje uit de brievenbus voorbij

De praktijk van beveiliging en veiligheid is volgens de socioloog door de jaren heen steeds complexer geworden. “Het stereotype beeld van de boef met het maskertje klopt al lang niet meer en de tijd van het touwtje uit de brievenbus ligt ver achter ons. Door de toenemende welvaart is er nu simpelweg meer te halen dan vijftig jaar geleden.” Gelukkig staat ook de beveiliging niet stil. Met steeds geavanceerdere camera- en beveiligingssystemen weten burgers en bedrijven zich steeds beter te beschermen. En ook de afname van contante betalingen zorgt voor een daling in criminaliteit volgens Schnabel. “Beveiliging is steeds meer geprofessionaliseerd en we hebben flinke stappen gezet op het gebied van preventie.”

Veiligheidsbeleving

Niet alleen de feitelijke criminaliteitscijfers dalen, ook het gevoel van onveiligheid neemt af. Dat blijkt uit de slachtofferenquêtes die het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP)

regelmatig uitvoert. Schnabel: “Al een aantal jaren op rij geven respondenten aan zich steeds veiliger te voelen.” Volgens de laatste enquête over de onveiligste plekken staan ‘hangplekken van jongeren’ (41%) bovenaan, gevolgd door ‘uitgaansgebieden’ en ‘in bus of trein’ (beide 23%). Slechts 9% voelt zich thuis het onveiligst.

Slachtofferenquêtes

De enquêtes van het SCP tonen aan dat er jaarlijks zo’n vijf tot zes miljoen slachtoffers zijn van allerlei misdrijven. “Van zware zaken tot het stelen van een fiets of het stuk rijden van een autospiegel. Deze cijfers verschillen met de aantallen uit de politierapportages, omdat slechts een deel van de slachtoffers formeel aangifte doet. In de meeste gevallen wordt aangifte gedaan tegen iets waarvoor men verzekerd is, zoals vermogensmisdrijven, omdat de aangifte een voorwaarde voor de verzekering is.” Welk beeld je van de veiligheid in Nederland hebt, hangt dus af van welke rapportages je bekijkt. “Maar het staat vast dat Nederland al jaren hoog op alle positieve lijstjes staat. Dat betekent dat wij qua veiligheid tot de beste landen van de wereld behoren.”

Qua veiligheid behoren we tot de beste landen van de wereld



ELBERT ROEST

Burgemeester Laren

Het Noord-Hollandse Laren kampte jaren met een relatief hoog aantal inbraken en branden. Om de veiligheid in het dorp te bewaken, schakelt de gemeente sinds 2010 particuliere beveiligers in. Een even succesvolle als onconventionele maatregel. Burgemeester Elbert Roest vertelt in deze *Passie voor Veiligheid* over de succesfactoren.

“Publieke veiligheid is uiteraard primair een taak van de Nationale Politie. Maar de beschikbare capaciteit stond in scheve verhouding tot het aantal inbraken in ons dorp. Om onze inwoners toch een goed gevoel van veiligheid te geven, zijn we op zoek gegaan naar een alternatief. Die vonden we in een structurele samenwerking met particuliere beveiligingsbedrijven. En per saldo rijden die nu met meer auto's door onze wijken dan de politie.”

Heldere afspraken over regie en kosten

De samenwerkingsrelatie tussen politie, gemeente en beveiligingsbranche is geregeld in

een protocol dat door justitie is goedgekeurd. Aan dat protocol ging een stevig onderhandelingsproces met alle betrokken partijen vooraf, vertelt Roest. “Het was even aftasten hoe je zo'n samenwerking vormgeeft. Hoe ga je bijvoorbeeld om met de uitwisseling van gegevens die bij de politie bekend zijn? Daarover hebben we heldere afspraken gemaakt.” Eén van die afspraken is dat de politie de regie houdt en bepaalt in welke gevallen de extra capaciteit nodig is. Maar omdat de politie zelf geen budget heeft om externe beveiligers in te huren, fungeert de gemeente als belangrijke schakel. “Op gezag van de politie wordt op onze kosten beveiliging ingekocht.”

Goed, flexibel en kosteneffectief

Particuliere beveiliging is volgens Roest een uitstekend alternatief gebleken voor relatief dure politie-inzet. “Toezicht op een huis na een brand, een wegafzetting of extra surveillance in de donkere maanden van het jaar: het zijn allemaal taken die particuliere beveiligers goed én per saldo goedkoper kunnen

uitvoeren. De extra inzet kan bovendien makkelijk op- en af te schalen. Dat maakt deze aanpak bijzonder kosteneffectief. En de politie kan zich zo beter toeleggen op opsporingstaken.”

Vertrouwen en een keurmerk

Volgens Roest is niet ieder beveiligingsbedrijf geschikt voor deze samenwerking. “Uiteraard stellen we bepaalde eisen aan deze partijen – zoals het keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche – en worden ze aan een gedegen screening onderworpen.” Bovendien vraagt de aanpak wederzijds vertrouwen tussen beveiligers en de politie. “Met name de politie moest eraan wennen informatie te delen met particuliere beveiligers. Maar inmiddels wil niemand meer anders. Door de directe lijnen tussen particuliere beveiligers en de politie, zonder ambtelijke tussenkomst en communicatie over veel schijven, kunnen we snel en makkelijk beveiliging inzetten als de situatie daarom vraagt. En het gevoel van veiligheid in Laren is aanzienlijk verbeterd.”

**Particuliere
inhuur maakt
beveiliging
flexibel en
kosteneffectief**



JEROEN VAN DEN HEUVEL

Stationsontwikkelaar
bij NS Stations

Weten hoe reizigers zich in een druk station gedragen kan bijdragen aan de openbare veiligheid. Maar hoe organiseer je dat en hoe zit het met zaken als privacy? In deze Passie voor Veiligheid vertelt Jeroen van den Heuvel, Stationsontwikkelaar, hoe NS Stations pioniert met sensing.

“Dankzij *sensing* – het verzamelen van data met behulp van sensoren – kunnen we effectiever optreden als er onveilige situaties ontstaan op onze stations”, legt Van den Heuvel uit. “We zetten combinaties van sensoren in om te weten waar, hoeveel en hoe snel reizigers door het station lopen en waar ze op hun trein wachten. Denk daarbij aan telsensoren en Bluetooth/wifi-sensoren, die we op plekken installeren waar grote stromen samenkomen; op perrons, bij deuren, trappen en kruispunten. Met die sensoren ‘tracken’ we op anonieme wijze de mobiele telefoons van een deel van de passanten. Door te kijken hoe deze apparaten zich door de tijd in de ruimte

verplaatsen, krijgen we een beeld van de reizigersstromen in onze stations.”

Crowd management

Die informatie gebruiken NS en ProRail vervolgens om invloed op het gedrag van reizigers uit te oefenen. “Bijvoorbeeld door de richting van een roltrap te veranderen om passagiers die een trein verlaten snel te verwerken. Maar ook voor de inrichting van het station en de positionering en openingstijden van retail. Uit metingen weten we bijvoorbeeld welke volgorde van winkels het beste aansluit op de behoefte van de OV-reiziger. Het gevolg is dat reizigers tevreden zijn en de winkelomzetten en huren worden geoptimaliseerd.”

Op station Utrecht Centraal zijn bij de verbouwing *crowd management*-inzichten toegepast. Van den Heuvel: “In de oude stationshal hadden we na binnenkomst vanaf het perron eerst een roltrap en daarna een vaste trap. Dat is in de nieuwe hal omgekeerd. We meten namelijk dat mensen een natuurlijke voorkeur

voor roltrappen hebben. Daarom bieden we eerst een vaste trap aan voor mensen die haast hebben en het ongemak van de vaste trap erbij nemen. Mensen die wat gemakzuchtiger zijn lopen door naar de roltrap. Per saldo leidt dat tot meer capaciteit, en daardoor minder opstoppingen en een veiliger station.”

Privacy

Het in kaart brengen van reizigers heeft dus voordelen, maar roept ook altijd de vraag naar privacy op. “Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om individuen te volgen, dat is voor ons niet belangrijk”, benadrukt Van den Heuvel. Uitgangspunt van NS is om niet meer te verzamelen dan nodig is, en om transparant te zijn over welke informatie wordt verwerkt. Beide uitgangspunten zijn ook wettelijk verankerd. “We scheiden bijvoorbeeld direct het hardwarenummer van de mobiele telefoon van de beweging van de passant die de telefoon bij zich draagt. Anders zou je, bijvoorbeeld in mijn geval, iedere dag een lange man met een groene jas op hetzelfde moment op dezelfde stoep-tegel in het station zien staan. Om dat te voorkomen geven we ieder toestel iedere dag een ander, uniek identificatienummer. “Om reizigers heldere uitleg over de bescherming van hun privacy te geven, zijn alle stations met sensoren – Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Leiden Centraal, Amsterdam Zuid, 's Hertogenbosch en Schiphol Airport – voorzien van stickers met een pictogram waarop wordt verwezen naar een website met meer informatie. “Als reizigers zich, ondanks alle uitleg en waarborgen, niet op hun gemak voelen, dan kunnen ze hun Bluetooth/wifi uitzetten.”

**Dankzij
sensing
treden we
effectiever op
in onveilige
situaties op
onze stations**



HETTY VAN 'T LAND

Auditor DEKRA
Certification B.V.

Het keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche bestaat dit jaar 10 jaar. Dankzij dit keurmerk is het vertrouwen in de sector sterk toegenomen. Om de kwaliteit ervan te bewaken worden bedrijven die het keurmerk willen voeren grondig getoetst aan de hand van strenge eisen. Hetty van 't Land, auditor bij certificatie-instelling DEKRA Certification B.V., vertelt in deze Passie voor Veiligheid over de meerwaarde van een goede keuring.

“Het voornaamste doel van het keurmerk is het kaf van het koren te scheiden, zodat opdrachtgevers eenvoudig zicht hebben op de kwaliteit van de beveiligingsorganisatie waarmee zij willen samenwerken. Zaken als integriteit en betrouwbaarheid zijn daarbij belangrijke voorwaarden waaraan een organisatie moet voldoen. Hoe gaan beveiligingsmedewerkers om met gevoelige bedrijfsinformatie of met de sleutels van een bedrijfspand? Maar ook: is het beveiligingsbedrijf financieel solide en

besteedt het aandacht en budget aan opleiding en bijscholing van medewerkers? En worden de sociale verzekeringspremies afgedragen, zodat de opdrachtgever geen risico's loopt? Dat zijn zaken waar wij op letten om er zeker van te zijn dat een gecertificeerde organisatie een betrouwbare samenwerkingspartner is.”

Geen afvinklijstje, maar concrete handvatten

Niet alleen opdrachtgevers hebben voordeel bij het keurmerk, ook de beveiligingsbedrijven zelf helpt het hun kwaliteit te borgen met een goede bedrijfsvoering volgens Van 't Land. “Wij mogen als auditor geen advies geven over hoe organisaties hun processen kunnen verbeteren. Maar wel maken we tijdens de audit inzichtelijk waar de tekortkomingen en verbetermogelijkheden liggen. Scoort een partij bij de audit een onvoldoende, dan toetsen we daarna of deze punten zijn verbeterd. De toetsingseisen van het keurmerk zijn dus zeker geen afvinklijstje maar eerder concrete handvatten om kwaliteitskansen te benutten.”

Van kantoor tot op de werkvloer

Een belangrijk punt van aandacht bij de audits is of beveiligingsbedrijven niet alleen op papier alles op orde hebben, maar of de medewerkers op locatie ook echt werken volgens de afspraken. “Dat het centraal goed geregeld is, betekent niet altijd dat het personeel op de werkvloer op de hoogte is van de gemaakte afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Door ook op locatie inspecties uit te voeren, toetsen we of de interne communicatie gewaarborgd is en of de uitvoering in de praktijk aan de eisen voldoet.” Het vernieuwde keurmerk, waar de Nederlandse Veiligheidsbranche achter de schermen hard aan werkt, legt straks nog meer nadruk op de toetsing van de beveiligingsdiensten in de praktijk. “Dat stelt ons nog beter in staat de kwaliteit van de dienstverlening en de expertise van de beveiligingsorganisatie en de medewerkers te toetsen, wat het keurmerk meerwaarde geeft.”

Kwaliteit door structuur van toetsen

De meeste bedrijven die DEKRA toetst zijn ambitieus en doen er alles aan om aan de eisen te voldoen. “De keurmerkeisen zijn voor veel organisaties – met name de kleinere ondernemers – een goede houvast om zaken beter te structureren en hun kwaliteit en betrouwbaarheid te waarborgen. Het keurmerk helpt hen dus om beter te worden. De opvatting dat je een keurmerk kunt behalen door een week voor de audit de boel een beetje op te poetsen is dan ook absoluut onjuist. Kwaliteit blijkt vooral uit goed georganiseerde processen om de dienstverlening continu te bewaken en verbeterkansen te benutten. Die realiseer je niet in een weekje.”

**Een keurmerk
behaal je niet
door de boel
alleen maar
op te poetsen**



PIM MILTENBURG

Plaatsvervangend chef
van de politie-eenheid
Oost-Nederland

Met een aangescherpte Gedragscode levert de Nederlandse Veiligheidsbranche een actieve bijdrage aan de aanpak van Outlaw Motorcycle Gangs (OMG): wie lid is van een motorbende mag niet langer als beveiligder aan de slag. Pim Miltenburg, plaatsvervangend chef van de politie-eenheid Oost-Nederland, vertelt in deze Passie voor Veiligheid over het belang van een integrale aanpak.

“Het aantal motorbendes is een tijd lang toegenomen en de negatieve gevolgen daarvan werden op verschillende plekken in de samenleving zichtbaar. Onder meer in uitgaansgebieden waanden bendeleden zich onaantastbaar”, vertelt Miltenburg. Om die ontwikkeling een halt toe te roepen is in 2012 gestart met een integrale aanpak van OMG's. Daarbij werken het Openbaar Ministerie, het ministerie van Veiligheid en Justitie, de Belastingdienst en de FIOD, gemeenten, kenniscentrum NIC en de politie intensief samen.

“Ik ben er bijzonder blij mee dat de Nederlandse Veiligheidsbranche zich uit eigen beweging bij ons aansluit. Dat is het beste wat je als overheid kan overkomen: dat de sector zelf actief aan de slag gaat.”

Een helder signaal

De actieve rol van de beveiligingsbranche heeft volgens Miltenburg een belangrijk voordeel. “Onze aanpak bestond aanvankelijk vooral uit samenwerking tussen overheidsdiensten. Nu ook maatschappelijke organisaties zich aansluiten, ontstaat echt een gesloten front tegen criminele motorbendes. Dat werkt natuurlijk veel beter dan individuele acties.” Miltenburg benadrukt ook het belang van een helder gezamenlijk standpunt ten aanzien van OMG's. “De minister van Justitie heeft gezegd dat je geen ambtenaar kunt zijn als je lid bent van een motorbende. De Nederlandse Veiligheidsbranche onderschrijft dat nu onomwonden met de nieuwe Gedragscode en met strengere criteria voor het keurmerk. Het heldere uitgangspunt is: wie beveiligder wil zijn,

neemt afstand van OMG's. Dat standpunt is in deze branche extra belangrijk om te voorkomen dat bendeleden misbruik kunnen maken van de bevoegdheden van beveiligers.”

Extra dimensie aan veiligheid

Inmiddels beginnen de eerste resultaten van de integrale aanpak van OMG's zichtbaar te worden. Miltenburg: “In uitgaanscentra is de dominantie van en de angst voor bendes sterk verminderd. We hebben de aanwezigheid en de onaantastbaarheid van motorbendes in de publieke ruimte sterk aangepakt. Met een stevig preventief beleid tegen criminele invloeden geeft de Nederlandse Veiligheidsbranche een extra dimensie aan deze veiligheidsinitiatieven.”

**Een gesloten
front tegen
criminele
motorbendes
werkt beter
dan individuele
acties**



ERIC KEIJER

Executive Event
Director bij ID&T

Evenementenveiligheid is hot. Berichten over incidenten tijdens feesten en evenementen zijn steeds vaker voorpagina's en media zijn kritisch op wat er mis gaat. Ook bezoekers hechten steeds meer waarde aan een gevoel van veiligheid. Het logische gevolg: meer en strengere beveiliging tijdens festiviteiten. In deze Passie voor Veiligheid vertelt Eric Keijer, Executive Event Director bij het Nederlandse entertainment- en mediabedrijf ID&T, hoe je van een feestje een veilig evenement maakt zonder dat de feestvreugde afneemt.

ID&T begon 23 jaar geleden met een paar vrienden die besloten een feestje te organiseren. “De ambitie was groot, het succes volgde en na tien jaar vond de eerste editie van Sensation plaats in een stampvolle Amsterdam ArenA. Er veranderde veel in de jaren die volgden, maar één ding bleef onveranderd: Sensation staat garant voor een veilig avondje uit.”

Hospitality

Wat er nodig is om die doelstelling te realiseren? Keijer hoeft niet lang na te denken. “De uitstraling van het beveiligingsteam is essentieel. Een goed feest begint met een hartelijk welkom bij de deur en beveiligers die als gastheer fungeren. Ik verbaas me erover dat je bij een voetbalwedstrijd – voor velen een gezellig uitje – door een haag ME'ers moet.” Dat werkt volgens Keijer juist een agressieve sfeer in de hand. “Gelukkig hebben we in de dance-industrie al weinig last van agressie. De manier waarop wij met onze beveiliging inzetten op *hospitality* draagt daar zeker aan bij.”

Crowd management

Omdat alcohol- en drugsgebruik onmiskenbaar deel uitmaken van de dance-industrie, geldt voor dance-feesten de hoogste veiligheidskwalificatie. “Om die reden staat veiligheid bij ons sowieso hoog in het vaandel en zijn we al jaren koploper op het gebied van crowd management. Dat is geen reden om stil te zitten; crowd management is de afgelopen

tijd volop in ontwikkeling dankzij geavanceerde monitoringstechnieken.” Maar niet alleen technologische snufjes zijn belangrijk voor het beheer van grote mensenmassa's, volgens Keijer. “Goede samenwerking tussen alle betrokken partijen is essentieel. Daarom hebben wij een eigen control center laten bouwen: een mobiel centrum dat met ieder feest meereist en waarin zo'n 35 man kan plaatsnemen.” Die 35 man bestaat uit mensen van ID&T en het samenwerkende beveiligingsbedrijf, maar daarnaast juist ook de verschillende overheidsinstanties zoals politie, brandweer en medische hulpdiensten.

Samenwerking tussen beveiliging en hulpdiensten

Goede samenwerking ontstaat niet vanzelf, weet Keijer. “Met name in het begin liep de samenwerking met de politie erg stroef. Op ons initiatief zijn er toen een aantal goede gesprekken gevoerd en sindsdien gaat het stukken beter. Ook de nauwe samenwerking tussen politie en beveiliging levert veel op. Zeker nu de verantwoordelijkheid voor de veiligheid steeds meer verschuift van de Nationale Politie naar gemeenten en evenementenorganisatoren. Hoe beter we met elkaar samenwerken, des te groter en veiliger het feestje voor onze bezoekers. En daar draait het uiteindelijk om.”

Een
goed feest
begint met
beveiligers
die als
gastheer
fungeren



RON STERK

Directeur
Vue Cinemas

De bioscoopbranche is erg succesvol de afgelopen jaren. Dat heeft onder meer te maken met de verbeterde uitstraling van nieuwe bioscopen, die bezoekers het gevoel geven dat ze van een veilig avondje uit kunnen genieten. “Het laatste incident is van lang geleden, maar natuurlijk blijven preventieve maatregelen op het gebied van veiligheid belangrijk”, vertelt Ron Sterk, directeur van Vue Cinemas in deze Passie voor Veiligheid.

Schone, goed georganiseerde en state-of-the-art zalencomplexen. Dat is de uitstraling die Sterk met zijn bioscopen nastreeft. “Zo’n uitstraling heeft namelijk een direct effect op het aantal incidenten. Hoe ouder en minder onderhouden een bioscoop is, des te groter de kans dat herrieschoppers van zich laten horen. Die wetmatigheid geldt natuurlijk niet alleen in bioscopen. Ook een fietstunneltje onder de snelweg zal meer vandalisme oproepen als het is beklad met graffiti, dan wanneer het goed verlicht en schoon is. Ik wil maar

zeggen: met een goede uitstraling voorkom je incidenten.”

Van bioscoopverbod naar *hospitality*

Sterk, die voor zijn huidige functie directeur was bij de branchevereniging voor bioscopen, kan zich nauwelijks nog grote incidenten herinneren. “In het verleden was het nog wel eens nodig een bioscoopverbod uit te vaardigen. Dat zien we nu nauwelijks meer. Dat wil niet zeggen dat de beveiligingsmaatregelen – zoals camera- en manbeveiliging – overbodig zijn. Integendeel. Veiligheid is erg belangrijk in de bioscoopwereld. Als mensen in grote getalen een avondje uit zijn, willen zij in ieder geval het gevoel hebben dat ze veilig zijn. Dat gevoel versterk je met camera’s en zichtbare beveiligers.”

Maar de balans tussen zichtbare maatregelen en onnodige aandacht voor dreigingen is precair volgens Sterk. “99% van de bezoekers gedraagt zich uitstekend, dus we gaan in principe uit van goed gedrag. Anderzijds wil je die paar rotjochies duidelijk maken dat we herrieschoppen

niet tolereren. Brede kleerkasten zul je bij ons dus niet zien rondlopen, maar wel daadkrachtige beveiligers die op een klantvriendelijke manier reischoppers aanspreken op hun gedrag. Een beveiligger dus die vooral laat zien dat ie alles in het vizier heeft.”

Films en hun publiek

Extra inzet van beveiligers is meer incidenteel en afhankelijk van het soort films dat er draait, vertelt Sterk. “Toen destijds de New Kids-films uitkwamen – over een stel sociale jongeren uit Maaskantje –, hebben we preventief extra beveiliging ingezet vanwege het publiek dat erop afkwam. Maar toestanden zoals onlangs in België en Frankrijk rond de Belgische film *Black*, over straatbendes in Brussel, kennen we in Nederland gelukkig niet. Daar weigerden meerdere bioscopen de film te draaien uit angst voor rellen. Ook politiek geladen films leiden bij ons zelden tot spanningen in de bioscoopzaal.”

Piraterijbestrijding

Wat ook nauwelijks meer voorkomt in Nederlandse bioscopen is het maken van illegale opnames vanuit de zaal. “Deze vorm van piraterij bestrijden we fanatiek – vaak ook in opdracht van de distributeurs van de film. Vooral bij nieuwe releases en voorpremières schakelen we speciaal daarvoor opgeleide beveiligers in. Die zijn nadrukkelijk zichtbaar in de zaal om illegale filmers op andere gedachten te brengen of aan te spreken. Ook de inzet van die beveiligers werkt vooral preventief; we hebben de afgelopen tijd niemand hoeven aanspreken. Er zijn bovendien al jaren geen opnames uit Nederlandse bioscopen meer opgedoken op het internet. Ook dat is veiligheid, maar dan voor onze eigen broodwinning.”

Bij een avondje naar de film hoort geen brede kleerkast

COLOFON

© Nederlandse Veiligheidsbranche 2017



Het overnemen, op wat voor manier dan ook, van enig deel van dit boek mag slechts geschieden na schriftelijke toestemming van de Nederlandse Veiligheidsbranche. Hoewel tijdens de opmaak de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht is genomen aanvaarden de uitgever, de Nederlandse Veiligheidsbranche, noch de auteur enige aansprakelijkheid voor eventuele onjuiste gegevens, de mogelijke oorzaken en de mogelijke gevolgen daarvan. De uitgever meent alle rechten van afbeeldingen te bezitten of daar afspraken over te hebben gemaakt. Indien rechthebbenden toch een opmerking hebben, kunnen zij zich tot de Nederlandse Veiligheidsbranche wenden.

De interviews in deze bundel zijn eerder verschenen op de website www.veiligheidsbranche.nl.

Juli 2017