

# Als een ziekenhuis wil excelleren, moet de beveiliging dat óók!

‘Beveiligingsbedrijven die roepen dat ze zich toeleggen op ziekenhuisbeveiliging, moeten de beveiligingsbeambten ook goed belonen voor die extra verantwoordelijkheid en vaardigheden’, vindt John Theunissen, coördinator beveiliging Maastricht UMC. Zijn team ging als één van de eerste over op volledige uitbesteding van de ziekenhuisbewaking door middel van een vaste ploeg fulltime beveiligers. [WILLY JANSSEN \\*](#)

**V**an beveiligers in ziekenhuizen wordt een aantal bijzondere extra vaardigheden verwacht in vergelijking met het doorsnee bedrijfsleven. Het open karakter van het Maastricht UMC vergt ook specifieke sociale vaardigheden van de bewakers. Ze hebben veel contact met bezoekers en patiënten die niet altijd in hun normale doen zijn. De bewaking mag niet al te nadrukkelijk aanwezig zijn, hoewel fysiek en verbaal geweld steeds vaker voorkomt. ‘Het Maastricht UMC is allergisch voor risico’s. We willen op alle fronten hoogwaardige kwaliteit garanderen en daarvoor moet je alle bedrijfsprocessen op orde hebben’, vindt *John Theunissen*. ‘Beveiliging behoort niet tot de kerntaak van een ziekenhuis. Het is dus verstandig om die uit te besteden

en alleen zelf de regie te voeren.’ Door het vervangen van de eigen beveiligingsdienst ontstaat een betere kostenverhouding met tegelijk een meer flexibele inzetcapaciteit in vergelijking met de oude situatie. Zo kunnen bij speciale gebeurtenissen of evenementen snel extra mensen uit de vaste pool van beveiligers ingezet worden. Wanneer er incidenteel nóg meer capaciteit gevraagd wordt, kunnen deze teams direct onder leiding van de eigen externe-collega’s aan de slag op bijvoorbeeld het buitenterrein.

## Europese aanbesteding vraagt om keuzes

‘Vanwege de omvang van onze beveiligingsdienst moest het Maastricht UMC deze opdracht Europees aanbe-

steden. Dat betekent dat je vooraf goed moet nadenken over wat je programma van eisen wordt en dat is een omvangrijke klus. Het voordeel van zo’n gedegen voortraject is echter dat je de bedrijfsprocessen heel zorgvuldig tegen het licht gaat houden. Daardoor is dit ook het ideale moment om bepaalde processen drastisch te verbeteren’, vindt Theunissen. ‘We mogen niets meer aan het toeval overlaten. Marktconform werken onder een sterke eigen regie was ons doel en dat blijkt in deze markt zeer innovatief te zijn. Ik beheer niet alleen de contracten maar screen ook zelf alle nieuwe beveiligers en lees persoonlijk iedere ochtend de inhoudelijke rapportages. Doordat ik er zelf dagelijks met mijn neus bovenop zit, kan ik ’s nachts met een gerust hart slapen.’ De vaste Maastricht UMC-beveiligers moeten naast hun beveiligings- en vakdiploma ook de opleiding tot *Heli Landings Officer* volgen. Ze zijn namelijk medeverantwoordelijk voor de veilige landing van de traumahelikopter. Ik zie er nauwlettend op toe dat de aanvullende opleidingen uit het opleidingsplan, waaronder Bedrijfs-hulpverlening (BHV), reanimatie en

## Kerngegevens

<b>Organisatie:</b>	Maastricht UMC (academisch ziekenhuis Maastricht (azM) + de faculteiten der Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen van de Universiteit Maastricht)
<b>Taken:</b>	patiëntenzorg, onderwijs en opleiding & onderzoek.
<b>Omvang:</b>	het azM telt 715 bedden en ruim 4.500 medewerkers



John Theunissen, met op de achtergrond het complex van Maastricht UMC: 'Beveiliging behoort niet tot de kerntaak van een ziekenhuis. Het is dus verstandig om die uit te besteden en alleen zelf de regie te voeren.'

omgang met gevaarlijke stoffen, tijdig worden gevolgd door de vaste bewakingsbeambten.

### Bewaking bewaakt MUMC

Maastricht UMC maakt al sinds 1991 gebruik van de diensten van externe beveiligingsbedrijven. 'Aanvankelijk hadden we de beveiliging volledig uitbesteed in de vorm van portiers met een opleiding tot beveiligingsbeambte. Dat bleek in de praktijk niet altijd goed te functioneren. Daarop heb ik protocollen en opleidingsplannen aangepast en de operationele instructies en inzet van medewerkers geoptimaliseerd.

Onze externe beveiligingspartner leidt nu de nieuwe ziekenhuisbeveiligers op volgens ons eigen plan.'

'Beveiligers zijn bij het Maastricht UMC is een ideale baan voor wie die verantwoordelijkheid durft aan te gaan. Ik ken hier dan ook relatief weinig verloop in de medewerkers. De laatste twee jaar merk ik wel dat het steeds moeilijker is om opgeleide mensen vast te houden. Elders lokken toch vaak hogere verdiensten. Om hieraan tegemoet te komen biedt het Maastricht UMC de beveiligers als extraatje dezelfde BHV-vergoeding als de eigen medewerkers, maar dit blijkt niet altijd voldoende. Bovendien raakt de vijver van potentiële nieuwe medewerkers de laatste tijd in rap tempo leeg.'

Om de uitbestede werkzaamheden te

bewaken ontwikkelde Theunissen een eigen kwaliteitsmeetinstrument. Dit wordt gebruikt bij het aannemen van nieuwe beveiligers maar ook voor rapportages, overzichten en een maandelijks leveranciersbeoordeling. Alle verbeterpunten kunnen hiermee objectief bepaald worden. 'Maastricht UMC wil als organisatie excelleren. Dan moet de beveiliging dat óók doen', vindt de coördinator beveiliging. 'Wij zijn de praktijksituatie. Hier kunnen ziekenhuisbeveiligers beter opgeleid worden dan binnen een beveiligingsbedrijf.'

### Participatie vanuit de wijk

Het beveiligingsbudget van Theunissen gaat uit van het aantal vierkante meters. Rond het Maastricht UMC in de wijk Randwyck verrijzen echter steeds meer gebouwen. Zowel van het ziekenhuis zelf als van aan het ziekenhuis gelieerde externe partijen. Dit maakt de praktische invulling niet eenvoudiger. Momenteel beheert Theunissen de beveiliging van het Maastricht UMC en een deel van de ernaast liggende faculteit van Universiteit Maastricht. Ook andere bedrijven op Randwyck hebben al interesse getoond in een participatie. 'Dat het externe bedrijf een partij is met een eigen Particuliere Alarm Centrale (PAC), maakt het mogelijk om de eigen beveiligers ook een deel van de overige bedrijven te laten betrekken bij hun inspectierondes. Ze hoeven er

soms alleen even de straat voor over te steken. Door het delen van de capaciteit kan ik wellicht een deel van mijn beveiligingskosten terugverdienen', verwacht Theunissen. 'Verder bezuinigen kan niet meer, maar door mijn mensen slimmer en doordacht in te zetten, is wellicht méér financieel voordeel te halen. Dat geld kan ik vervolgens weer in nieuwe technieken en opleidingen investeren. Wanneer straks het Euregionale ziekenhuis op het grensoverschrijdend bedrijventerrein Avantis in Heerlen klaar is, kan de bouw van een lokale meldkamer achterwege blijven. De nieuwbouw wordt dan via technische hoogstandjes, door onze bestaande meldkamer in Maastricht bewaakt. De lokale bewaking staat via portofoon rechtstreeks in contact met deze meldkamer.'

### Bron van innovatie

Het werken met een grote partij in de beveiligingswereld blijkt voor Theunissen ook een belangrijke bron van innovatie te vormen. 'Elke twee weken word ik via gesprekken met de vaste teamleiding op de hoogte gehouden van alle zaken betreffende onze beveiliging. Bovendien zit ik maandelijks aan tafel met de regiomanager van het externe beveiligingsbedrijf. Deze informeert me ook over alle actuele zaken die in de branche spelen. Onze beveiligers doet zelf al veel aan ontwikkeling. Ik hoef dus niet zelf overal heen om op de hoogte te blijven van nieuwe zaken. Via onze beveiligers weet ik eerder en meer toegespitst op de medische branche wat er speelt. Zo vertelde ik eens dat ik een oplossing zocht voor dwalende patiënten. Vervolgens bleek dat onze partner voor beveiligingsdoelinden op Schiphol al een chip ontwikkeld had waarmee je ook dit soort patiënten kunt traceren. Zij bezorgden mij bovendien de rapporten en TNO-testverslagen. Als je zelf onderzoek gaat doen, krijg je toch verkopers met heel andere doelen op de stoep. Bijkomend voordeel van een nauwe en langdurige samenwerking is dat bestaande partners opener kunnen zijn over de voor- en nadelen van innovaties. Beide partijen zijn immers gebaat bij goede oplossingen.'

\* Willy Janssen, Creataal