

# Toezichthouder in zorg nieuwe trend

Beveiligingsbedrijf Trigion neemt een duidelijke trend waar dat zorginstellingen in toenemende mate behoefte hebben aan servicegerichte en hartelijke medewerkers die mensen proactief benaderen. Volgens Ron Lionarons van Trigion Beveiliging kan een servicegerichte zorgtoezichthouder een bijdrage leveren aan het gastvrijheids- en serviceconcept. Hij legt uit

[ Tekst: Ron Lionarons ]

Mevrouw Jansen komt enigszins gehaast de zorginstelling binnen. Ze ziet een woud aan verwijsborden. Waar moet ik heen, vraagt ze zich af. Gelukkig, een receptie! Helaas zijn beide dames druk. De receptionisten hebben geen tijd, maar ook mevrouw Jansen niet. Een herkenbare situatie. Een meer persoonlijke en gastvrije be-

nadering zou mevrouw Jansen veel meer op haar gemak stellen. Nu is mevrouw Jansen een aardige dame, maar een gebrek aan service leidt al snel tot irritaties en niet zelden tot agressie. De receptionisten hebben in de centrale hal ook nog een toezicht houdende taak. Door de hectiek komen zij aan die taak niet toe. Cruciale zaken blijven onopgemerkt, laat staan dat hierop wordt



Bezoekers van zorginstellingen willen graag gastvrij ontvangen worden en zich veilig voelen. Een zorgtoezichthouder kan volgens Trigion daaraan een belangrijke

gereageerd. Zo is de zorginstelling niet gastvrij, maar ook niet veilig. Een dergelijke situatie is doorgaans zo gegroeid.

In de zorg worden gastvrijheid en servicegerichtheid steeds belangrijker. Het draait meer en meer om gastvrijheids- en ook veiligheidsbeleving. De eerste indruk van een bezoeker bepaalt zijn gedrag. Dat begint al bij het moment dat de bezoeker het terrein van de zorginstelling betreedt. Nog belangrijker is het moment dat de bezoeker de zorginstelling binnenkomt. Het streven zou moeten zijn dat iedereen die met goede bedoelingen binnenkomt zich welkom en veilig voelt.

### PROACTIEF BENADEREN

Trigion neemt een duidelijke trend waar naar een toenemende behoefte aan servicegerichte en hartelijke medewerkers die mensen proactief benaderen. Op alle plekken in de zorginstelling, maar als eerste bij de entree. Gastvrijheid, om kunnen gaan met verschillende emoties, oog voor veiligheid (security awareness) en het kunnen uitvoeren van receptietaken wordt daarmee steeds belangrijker. Waar nu de beveiliging (in uniform en duidelijk herkenbaar als beveiliging) zorgt voor veiligheid en toezicht, wordt serviceverlening en gastheerschap met oog voor veiligheid steeds belangrijker. Wellicht spreken we dan niet meer over een beveiliging, maar eerder over een zorgtoezichthouder.



bijdrage leveren.

Beveiliging en veiligheid binnen zijn erg belangrijk en er wordt veel tijd, geld en aandacht aan gependend. Echter de serviceverlening en de gastvrijheid nemen in belangrijkheid toe. Die dragen bij aan een positieve beleving en dus aan een positiever beeld over de instelling en een veiliger omgeving. Een servicegerichte zorgtoezichthouder kan een belangrijke bijdrage leveren aan het gastvrijheids- en serviceconcept.

### SERVICEVERLENING

De zorgtoezichthouder is volgens Trigion geen beveiliging, maar een functionaris die als hoofdtaak serviceverlening heeft en daarnaast toeziet op de veiligheid van gasten en medewerkers. De toezichthouders beschikken over alle profieieigenschappen en competenties die nodig zijn om te voldoen aan de hospitality-aspecten. Hun uitstraling is minder autoritair (geen beveiligingsuniform en logo's/emblemen) en wel representatief (net, neutraal kostuum). De toezichthouder is in de regel ook meer gericht op service en gastheerschap dan op beveiliging, maar is zich wel bewust van de risico's en de mogelijke incidenten die zich kunnen voordoen.

De zorgtoezichthouder begeeft zich voornamelijk in de centrale ruimte van de instelling (hal, winkelgedeelte of snack-uitgifte) en als het nodig is net buiten de ingang (invalidenparkeerplaats, taxistandplaats en rokersplaatsen) en eventueel het parkeerterrein. Hij of zij heeft ook een controlerende functie, maar wordt niet als beveiliging herkend. Al is de toezichthouder wel herkenbaar als medewerker van de instelling (dragen van badge/naamkaartje).

### BEHOEFTE

Zowel voor de zorgsector als voor de beveiligingsdienstverleners biedt de ontwikkeling van meer gastvrijheid en persoonlijke benadering mogelijkheden om in te spelen op de behoeften van gasten. Er zijn al diverse zorginstellingen die een hospitalityconcept implementeren. Zelf opgezet of samen met Planetree® Nederland. Ook in onze gesprekken met zorginstellingen blijkt dat de hospitality-aanpak zeer interessant is om verder uit te werken.

Bij instellingen die al verder zijn, zie je dat alle disciplines betrokken worden bij de het concept, de implementatie en de uitvoering. De facilitaire afdeling van een zorginstelling, waar de beveiliging en receptie meestal onder ressorteren, speelt hierin een belangrijke rol. Vooral waar het gaat om de openbare ruimten en de dagsituatie als de meeste mensen aanwezig zijn.

Juist dan is de gastvrije benadering en het oog voor veiligheid van groot belang. Uiteraard blijven er situaties en locaties waar de nadruk meer op beveiliging blijft liggen. Bijvoorbeeld de SEH, de avond- en nachtsituatie en wellicht de psychiatrie-afdelingen en sommige GGZ-instellingen. De inzet van een specifieke zorgbeveiliging blijft dan vaak vereist.

Een ideale, voor iedere instelling toepasbare, oplossing bestaat niet. De oplossing is altijd maatwerk, maar feit is dat de functie van zorgtoezichthouder een optimale oplossing biedt voor veel instellingen.