

Kwalitatieve beveiliging vergt eerst deskundige inkoop

Kunnen beveiligingsbedrijven wel beveiligen? Dat was de prikkelende titel van een door BEVEILIGING georganiseerd debat tijdens SSA 2011. Waar het om ging was de vraag of beveiligingsbedrijven door hun opdrachtgevers in de gelegenheid worden gesteld een goed product aan te bieden of dat het er alleen maar om gaat dat tegen zo laag mogelijke kosten een voorgekauwd programma van eisen wordt ingevuld. Aan het debat namen beleidsmakers deel uit de sectoren opdrachtgevers, beveiligingsbranche, verzekeraars en kwaliteitszorg.

Het is volgens Vincent Vreeken, die als hoofdredacteur het debat leidde, beslist niet zo dat de redactie van BEVEILIGING twijfelt aan de kwaliteit van beveiligingsbedrijven. Wel is de praktijk dat het tot stand komen van een project in de regel een wisselwerking is tussen de vraagkant en de aanbodkant. Daarbij is zeker in de beveiligingssector de vraagkant nog wel eens dominant en heeft de aanbodkant zo iets van: u wilt dat; dan krijgt u dat, ook al hadden wij liever iets anders geadviseerd. In tal van sectoren is het normaal dat opdrachtgevers vertrouwen op de deskundigheid van hun leverancier. Zo zal een patiënt niet snel met zijn chirurg de discussie aangaan over hoe er geopereerd moet worden. In de beveiliging lijkt het echter vaak andersom te gaan. Zo van: ik heb dat en dat nodig, wat kost dat bij u? Dat is jammer, want op deze wijze wordt een groot potentieel aan kennis van de leveranciers vaak niet benut.

Stellingen Om het debat goed in gang te houden, was vooraf een aantal controversiële stellingen bedacht. De eerste was: *Beveiligingsbedrijven hebben veel kennis in huis, maar doen daar weinig mee uit angst opdrachtgevers naar de concurrent te jagen.* Hans Leijendekkers, voorzitter Vakgroep Beveiliging Uneto-VNI namens de technische beveiligingsbranche: "Er zit een kern van

waarheid in deze stelling. Bedrijven die hun nek uitsteken om een goed advies uit te brengen, zien vooral bij openbare aanbestedingen vaak een ander met de opdracht aan de haal gaan. Maar vaak ook krijg je niet eens de kans om te presenteren wat je kan, want dan is de oplossing al door de eisende partij bedacht en gaat het er alleen nog om dat je niet te duur bent." Geert van de Laar, algemeen directeur van Trigion namens de particuliere beveiligingsorganisaties: "Tot aan de komma ben ik het met de stelling eens, maar het tweede deel vind ik veel te kortzichtig. Als je niet je kennis beschikbaar stelt aan de opdrachtgever, weet je zeker dat je concurrent met de opdracht aan de haal gaat." Wel gaf Van de Laar toe dat er te weinig gevraagd wordt om een integrale oplossing voor een bepaald veiligheidsprobleem. Hoe staat de advieswereld tegenover de stelling? Fred Stolwijk van Interseco, namens deze sector: "Het is wel zo dat de beveiligingsbedrijven veel kennis in huis hebben, maar dat is altijd kennis van een

specifiek vakgebied en niet van het geheel. Wanneer je een oplossing wilt hebben om een risico onder controle te krijgen, heb je daarvoor een veelheid aan verschillende diensten en producten nodig. Je komt altijd op minimaal drie sectoren uit." En als de adviseur voor de opdrachtgever moet inkopen? Stolwijk: "Dan gaat het vooral om de organisatie die achter de dienst of het product staat. Ik vind ondersteuning belangrijker dan het product op zichzelf." De animo onder beveiligingsbedrijven om een kwaliteitscertificaat te halen is altijd erg groot geweest. Wordt het dan niet zuur gevonden dat klanten niet of nauwelijks om gecertificeerde producten vragen? Tjip Koopmans, directeur van KIWA/NCP Certificatie namens de certificatiesector: "De klant is vaak niet in staat om installateurs uit te leggen wat hij wil. Hij krijgt dan een aantal offertes, die hij vervolgens niet deskundig kan beoordelen. Het is dan logisch dat hij voor de goedkoopste oplossing kiest. Met een goed advies, door bijvoorbeeld een adviesbureau, zou hij volgens mij best bereid zijn om meer te

betalen voor een betere oplossing." Verzekeraars stellen eisen aan klanten op beveiligingsgebied. Volgen klanten die eisen blindelings op, of is men toch wat kritischer en beseft men dat risico's niet volledig met verzekeringen zijn af te dekken? Martin Koopmans van de op het luxe segment gerichte verzekeraar Hiscox: "Klanten vragen regelmatig of ik ook niet een goed beveiligingsbedrijf voor hen weet, als wij eisen stellen. En als ik gevraagd wordt om offertes te beoordelen, zie ik soms prijsverschillen waar je u tegen zegt. Wij kunnen dan wel adviseren, maar het is moeilijk om te bepalen wat de beste oplossing is, als je niet precies weet wat er op organisatorisch gebied nodig is. Daarom adviseren we liever in het voortraject, dan achteraf."

Het kost bedrijven geld om aan certificatie-eisen te voldoen. Levert dat niet-gecertificeerde bedrijven geen concurrentievoordeel op? Kees de Vaal van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: "Nee, de markt vraagt in toenemende mate om gecertificeerde bedrijven. Belangrijk is dat klanten zich in de eerste plaats afvragen tegen welk risico zij zich eigenlijk willen beveiligen. Wij zijn bezig om daarvoor een hulpmiddel te ontwikkelen, dat wij later dit jaar gaan presenteren."

Is bij opdrachtgevers werkelijk alleen de prijs van belang, of wordt ook gekeken naar wat aanbieders zoal in huis hebben? Wim Westland van het ministerie van OC&W, die de facilitaire directeurs van de Rijksoverheid vertegenwoordigt: "Wij beginnen nooit met de prijs, maar met de vraag waartegen wij ons willen beveiligen. Als zeer grote opdrachtgever moeten wij wel zelf over een deel van de vereiste kennis beschikken om risico's te inventariseren en daarvoor de juiste maatregelen te treffen. Die taak kan je niet volledig bij de leverancier neerleggen." "Maar bieden leveranciers niet zelf aan om hun eigen expertise toe te voegen aan de kennis die u zelf al hebt?", vroeg de debatleider. "Als het bestek gereed is, kan dat al niet meer. Daarom is het aan ons om vooraf goed de markt te verkennen om te weten wat er aan oplossingen geboden kan worden. Als er al in die voorfase betrokkenheid is van de leverancier, is de prijs veel minder van belang."

Verantwoord In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen zouden beveiligingsbedrijven opdrachten moeten weigeren als duidelijk is dat deze voor de opdrachtgever niet de gewenste toegevoegde waarde bieden, luidde de tweede stelling. "Je moet sterk in je schoenen staan, wil je als bedrijf een opdracht weigeren", reageerde Leijendekkers. "Dan moet het toch wel bijna pervers zijn om die opdracht uit te voeren. In de praktijk zal je altijd proberen om met de opdrachtgever tot een compromis te komen."

"Als ik zo zou handelen, zou een heel deel van mijn omzet weggevallen", aldus Van de Laar. "Wel weigeren wij opdrachten als die een imago-risico voor ons bedrijf met zich meebrengen. Maar dat komt heel zelden voor." "Vaak is van die toegevoegde waarde in de stelling niet eens sprake", zei Stolwijk. "Men is dan bezig met de beveiliging van een gebouw in plaats van met het bedrijfsproces, waar het uiteindelijk om gaat. Ook zie je dat zelden beveiligingsambities worden vastgesteld. Pas als je weet wat je wilt bereiken, ben je af van de discussies van 'ik kan wel beveiligen, maar als ze er in willen komen ze er toch in'. En inderdaad, met een Stinger-raket komen ze altijd binnen. Als je geen ambities vaststelt, kan je ook niet bepalen wat de gewenste toegevoegde waarde van de leverancier is en laat je die *ins Blaue hinein* wat solderen, knutselen en plaats."

"In de praktijk is het gewoon de klant die een bepaald product vraagt en de installateur die dat product levert", reageerde Tjip Koopmans. "Het gebeurt heel zelden dat men de volledige beveiliging wil laten verzorgen. Als installateur ben je dan gek als je met een heel uitgebreid antwoord komt op een in principe zeer eenvoudige vraag. Dat lijkt dan op die sketch van Wim Sonneveld over die postbeambte die zijn klant van alles wil verkopen, behalve die ene postzegel." Leijendekkers was het met Koopmans eens. "Men wil in de meeste gevallen geen beveiliging, maar een signaleringsinstallatie. Of je dan als beveiligingsbedrijf kan beveiligen, is niet aan de orde." "Ik denk dat bedrijven in deze branche vanzelf verdwijnen, als zij geen goed product leveren", meende Martin Koopmans. "Als je de leverancier de verkeerde vraag stelt, krijg je ook een verkeerd antwoord", aldus De Vaal. "Een domme vraag is bijvoorbeeld als iemand alleen een signaleringssysteem vraagt en niet geïnteresseerd is in goed hang- en sluitwerk. Dan ga je alleen signaleren wat je had kunnen voorkomen." "Andersom worden ook oplossingen verkocht die de klant helemaal niet nodig heeft", aldus

Westland. "Gebakken lucht dus." "We moeten ook niet vergeten dat de beveiligingsbranche een commerciële business is", zei Leijendekkers. "Je kan het een bedrijf niet op ethische gronden verbieden om een goede omzet te realiseren. Het komt uiteindelijk aan op het samenspel tussen de leverancier en de opdrachtgever. Daar moet je niet een of andere ethische norm voor gaan verzinnen. In de praktijk wil men nu eenmaal een bepaald product omdat dit geëist wordt, of omdat men dat nodig vindt naar aanleiding van een incident. Die paar opdrachtgevers die complete beveiliging willen, schakelen meestal wel een adviesbureau in. Een gemiddeld installatiebedrijf wordt echt niet gevraagd bij het vanaf de basis ontwikkelen van een compleet pakket aan O-, B- en E-maatregelen."

Kwaliteitszorg Door in te gaan op tenders waarbij alleen de prijs bepalend is, hollen bedrijven hun eigen branche uit. Er blijft geen geld over voor innovatie en kwaliteitszorg.

"Kijk ook naar de opdrachtgever", waarschuwde Van de Laar. "Die weet dat als hij alleen de prijs belangrijk vindt, hij een leverancier krijgt die alleen in omzet geïnteresseerd is. Dan wordt niet het beveiligingsbedrijf, maar het beveiligingsbeleid uitgehold. Ik vind het een slechte zaak dat met name de overheid de laatste tijd steeds meer tenders doet op basis van alleen de prijs en er geen kwalitatieve eis meer aan de orde is. Bij het bestellen van een pallet bakstenen kan ik het mij dat nog voorstellen, maar bij onze soort dienstverlening zou dat absoluut niet aan de orde mogen zijn." Westland ontkende stellig dat de overheid alleen naar de prijs kijkt. "Er wordt zeker naar kwalitatieve aspecten gekeken. Maar als overheid willen wij voor wat betreft expertise niet te afhankelijk zijn van externe partijen." Volgens Leijendekkers krijgt een beveiligingsbedrijf niet eens de kans om expertise in te brengen, als hij niet bij het voortraject van de aanbesteding betrokken is geweest. "De prijs blijft toch in de meeste gevallen de zwaarst wegende factor bij aanbestedingen en dat is niet alleen bij de overheid zo."

Expertise Beveiligingsbedrijven doen niets om hun expertise kenbaar te maken aan de afnemersmarkt.

"Onzin", riep Tjip Koopmans. "Elke installateur zal zijn klant in zijn optiek optimaal voorlichten. Helaas komt die boodschap niet altijd evengoed over, omdat er in de praktijk vaak een te groot verschil in kennis is tussen klant en leverancier. Ik heb het dan niet over de top tien van opdrachtgevers, maar die vormen ▶

