

# Actuele trends in beveiliging



**In 1911 startte de Eerste 's-Gravenhaagse Nachtveiligheidsdienst met zogenaamde wijkbewaking. Sindsdien heeft de beveiligingssector zich ontwikkeld tot een veelzijdige industrie met een omzet in Nederland van ongeveer 1,5 miljard euro.**

Hoewel Trigion in haar huidige vorm pas bestaat sinds 2006, gaan de wortels van 's lands grootste particuliere beveiligingsorganisatie terug naar de Eerste 's-Gravenhaagse Nachtveiligheidsdienst, de formele rechtsvoorganger van Falck Security & Services, dat samen met PreNed Security fuseerde naar Trigion. Vanuit 100 jaar kennis en ervaring gaat commercieel directeur Richard Franken in op actuele trends in beveiliging. Mede vanuit zijn duobaan als directeur van Hoffmann gaat hij daarbij niet alleen in op fysieke en technische beveiliging, ook digitale risico's passeren de revue.

## **Nieuwe concepten in het domein tussen de traditionele beveiliging en receptioniste**

'Het leveren van een beveiliging of receptioniste is uit,' volgens Franken. Een actuele trend die innovatie aanjaagt is Het Nieuwe Werken (HNW). Waar de functie van kantoorgebouwen geleidelijk veranderd van werkplek naar ontmoetingsplek, zoeken opdrachtgevers naar nieuwe concepten in het domein tussen de traditionele beveiliging en receptioniste. Een trend die al langer zichtbaar is, maar die verder versterkt wordt door HNW, is aandacht voor gastvrijheid en entree management.

Trigion ging te rade bij haar klanten en introduceerde de Securityhost, beveiligers met de V van vriendelijk. 'Laat één ding duidelijk zijn', zegt Richard Franken. 'Alle beveiligers moeten klantvriendelijk zijn. De Securityhost is echter een overtreffende trap en heeft andere taken en dus competenties dan een beveiliging. Het is zeker geen beveiliging die opeens ook receptietaken op zich neemt, maar deze medewerker ontvangt wel medewerkers, flexwerkers en bezoekers en is daarmee dus ook het visitekaartje van het bedrijf. De Securityhost spreekt bezoekers aan, heet ze welkom, vraagt hoe hij/zij ze van dienst kan zijn en helpt ze indien nodig verder. Tegelijkertijd is het echter een beveiliging die normafwijkend gedrag signaleert en daarop acteert'.

Na een succesvolle pilot bij vier gerenommeerde opdrachtgevers wordt dit concept momenteel verder uitgerold bij diverse opdrachtgevers.

De gevolgen van HNW beperken zich echter niet alleen tot entree management en gastvrijheid. Hoe wordt bijvoorbeeld de BHV-organisatie ingericht in een kantoorpand waar nauwelijks of geen vaste medewerkers actief zijn? Het is een optie om deze verantwoordelijk-

heid (meer) te beleggen bij de beveiligingspartner, zoals steeds meer opdrachtgevers van Trigion doen. Richard Franken: 'In vervolg op het concept rond de Securityhost, zijn we onlangs gestart met een pilot voor het concept rond de Safetyhost. Net als de Securityhost is dit een type medewerker dat acteert in het domein tussen de traditionele beveiliging en een receptioniste. Waar de Securityhost zich vanuit een beveiligingsachtergrond richt op gastvrijheid, richt de Safetyhost zich vanuit gastvrijheid ook op beveiliging en veiligheid.'

## **Techniekgestuurde inzet van beveiligingsprofessionals en ondersteuning op afstand**

Door demografische ontwikkelingen voorziet de beveiligingssector een structureel tekort aan gekwalificeerde medewerkers, waardoor beveiligingsorganisaties efficiënt moeten omgaan met de beschikbare capaciteit. Gelukkig hebben technologische ontwikkelingen de afgelopen jaren een vlucht genomen en worden beveiligers steeds vaker (op afstand) ondersteund met technische oplossingen. 'Waar de wijkbewaker in het verleden was aangewezen op zichzelf, worden onze medewerkers steeds vaker bijgestaan door professionele centralisten binnen de AlarmServiceCentrale (ASC)'.

De core business van de ASC is het ontvangen en afhandelen van alarmmeldingen, maar de dienstverlening gaat steeds verder. Naast cameratoezicht, worden bijvoorbeeld complete gebouwbeheerssystemen op afstand beheerd. In combinatie met mobiele surveillance activiteiten zit hier volgens Franken nog veel potentieel in de sector. 'De behoefte wordt steeds flexibeler en in de combinatie ASC en mobiele surveillance kunnen we snel schakelen. Mede ingegeven door HNW vervagen kantoor tijden en traditionele piekmomenten in de mobiele surveillance rond het openen en sluiten van kantoorpanden. Trigion heeft inmiddels zo'n 250 mobiele surveillancevoertuigen op de weg in Nederland, die daarmee nog flexibeler ingezet kunnen worden'.

## **Ontwikkelingen borgen in opleidingsstructuur**

Ontwikkelingen van het beveiligingsvak en nieuwe concepten die ontstaan, moeten uiteraard ook geborgd worden in de opleidingsstructuur. In samenwerking met diverse opleidingsinstellingen blijft de sector zich op dat gebied ontwikkelen. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot oprichting van de Trigion Academie, nog altijd het grootste samenwerkingsverband tussen het bedrijfsleven en een opleidingsinstelling. In samenwerking met het ROC van Twente biedt Trigion, via de Trigion Academie, vier verschillende opleidingen aan. Voor de teamleiders is een opleiding Front Office Manager (mbo-4 niveau) ontwikkeld. De beveiligers kunnen een keuze maken uit de opleidingen Medewerker Toezicht & Veiligheid (mbo-2 niveau), Handhaver Toezicht & Veiligheid (mbo-3 niveau) en Front Office Medewerker (mbo-3 niveau). 'Naar verwachting start binnenkort de 2.000ste medewerker met een opleiding aan de Trigion Academie', aldus



Richard Franken. 'Dat is ongeveer 25% van het totale personeelsbestand. Met een doorlooptijd van anderhalf tot drie jaar, verwachten we begin 2012 de eerste gediplomeerden te feliciteren met hun diploma.' Daarnaast is Trigion partner in het project Stepping Stones for Safety & Security. Samen met projectpartners De Haagse Hogeschool en het ROC Mondriaan wordt gewerkt aan meer op de markt vraag afgestemde inhoudelijke Safety & Security onderwijsprogramma's op mbo-, hbo- en wo-niveau, met een eenduidige kwalificatiestructuur (accreditatie).

## **Digitale risico's en 'cybercrime'**

Met de doorontwikkeling van het internet worden digitale risico's en de behoefte aan informatiebeveiliging steeds groter. Niet voor niets heeft de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) 'optimale aandacht voor de kansen en bedreigingen van technologische innovaties' als een van de vier belangrijkste strategische keuzes benoemd die het kabinet de komende vijf jaar maakt bij het bestrijden van terrorisme. 'Steeds vaker zien we dat de integriteit van bedrijven en instellingen wordt aangetast, dat van buitenaf wordt meegekeken in de digitale keuken. In sommige gevallen wordt data zelfs bewust gemanipuleerd met alle gevolgen van dien. Helaas zien we dat de aandacht voor digitale risico's nog veelal gedreven wordt door incidentpolitiek, terwijl het een belangrijk onderdeel is binnen het strategisch risk management van bedrijven en instellingen', aldus Franken.

Mede ingegeven door de economische crisis, laat de beveiligingssector in Nederland het laatste jaar een krimp zien. Richard Franken ziet echter voldoende potentie voor marktpartijen om zich te blijven ontwikkelen en onderscheiden. 'Binnen Trigion hebben we recentelijk een nieuw strategisch plan geschreven dat loopt tot het jaar 2015. Onze ambitie is om door te groeien naar 500 miljoen omzet. Dat is stevig, maar mede gezien de actuele discussie over de publiek/private samenwerking, zeker realistisch. Als grootste en oudste particuliere bedrijfsrecherche- en adviesbureau van Nederland, blijft Hoffmann zich, als zelfstandige entiteit onder de vlag van Facilicom, doorontwikkelen'.