

Realistisch trainen voor veil

Om tot een veilige zorginstelling te komen zijn er globaal twee mogelijkheden. Zorgmedewerkers weerbaarder maken tegen agressie en geweld of getrainde beveiligers inzetten. Beide opties hebben voor- en nadelen. Opleidingsinstituut Kudding & Partners houdt zich al sinds 1985 bezig met het geven van veiligheidstrainingen aan zorgmedewerkers en aan beveiligers in de zorg. Wat zijn de trends en ervaringen?

Het instituut begon dertig jaar geleden met trainingen voor zorgmedewerkers. "Best lastig in het begin", zegt directeur Edward Kudding. "De zorg wilde eigenlijk niets van beveiliging weten." Volgens projectmanager Stephan Wattimena had het ook te maken met de algemene perceptie van beveiliging. "Grote mannen in een blauw kostuum met een V-tje op de rever. Wij focussen ons echter liever op preventieve aspecten. Op waarnemen en op tijdig reageren door de zorgmedewerker zelf, zodat incidenten voorkomen kunnen worden. Daar heeft men wel oren naar."

Profiling De zorg is volgens Kudding nogal terughoudend met investeringen in veiligheidsopleidingen. "Een uitzondering geldt voor trainingen in profiling. Die aanpak komt steeds meer in trek. Men wil een gastheer of -vrouw die goed observeert en die op een klantvriendelijke manier proactief reageert. Dat kan heel simpel zijn. Als je ziet dat iemand iets zoekt, stap je erop af en vraag je of je misschien ergens mee kan helpen. Dat is de 'social way' van beveiligen. Opdrachtgevers verwachten dat ook van ingehuurd personeel, maar dat is lastig. Ze willen er niet extra voor betalen en voor het externe bedrijf zijn de marges vaak zo dun, dat die ook geen budget hebben voor speciale opleidingen. En we praten niet over iets wat je in een uurtje kan leren." In de regel zijn het vooral beveiligers in dienst van het ziekenhuis die de trainingen volgen. "Maar het is een golfbeweging", zegt Kudding. "Som-

mige jaren zie je weer veel meer inhuur, maar het blijft een feit dat in externe mensen minder geïnvesteerd wordt. Misschien ook wel omdat het banenverloop in die sector hoger is. Aan de andere kant is het natuurlijk ook zo dat je mensen langer bij je houdt als je meer in ze investeert."

Wederzijds begrip Tegenwoordig kiezen zorginstellingen bij voorkeur voor een mix van zorgpersoneel met een veiligheidstraining en beveiligers die bijgeschoold worden in zorgaspecten. "Het is vooral goed als ze samen de trainingen volgen", zegt Wattimena. "Zorgmedewerkers kijken nu eenmaal op een andere manier naar incidenten als beveiligers. Zij beschouwen bijvoorbeeld agressie als behorend bij een ziektebeeld of mentaliteit, terwijl een beveiligers het gewoon als ongewenst gedrag ziet. Beide opvattingen zijn niet goed, maar je merkt dat als de mensen samen een veiligheidstraining volgen, er wederzijds begrip ontstaat. De beveiligers zal op een heel andere manier met een lastige patiënt omgaan, als hij weet dat het gedrag te maken heeft met psychische factoren of met cultuur. Vooral in de geestelijke gehandicaptenzorg is dat essentieel. Die sector wordt zwaar getroffen door bezuinigingen. Door personeelsgebrek moet steeds vaker een beroep worden gedaan op de beveiliging. Dan heb je weinig aan een macho in een blauw pak. Je hebt iemand nodig met psychotherapeutische kwaliteiten, die preventief, verbaal kan ingrijpen. Voor dergelijke beveiligers zie ik een gat in de markt."

Gastvrijheid Door de bezuinigingen verwacht Kudding een tekort aan

mensen die in staat zijn een onveilige situatie beheersbaar te houden. "Toch blijven die nodig. Ze bieden bescherming tegen agressieve personen, maar zijn vaak ook nodig om mensen met geestelijk onvermogen tegen zichzelf te beschermen."

Een eenduidig beleid is in de zorg soms ver te zoeken. "Soms wordt het ad hoc geregeld", aldus de directeur van het opleidingsinstituut. "De tendens is wel dat men naar minder dwang en drang wil. Beveiliging wordt geassocieerd met dwang. Maar er zijn ook visies waarbij duidelijk aanwezige beveiliging juist als bevorderend voor de veiligheid wordt gezien. In alle gevallen vormt geld echter de bottle neck. Door de bezuinigingen wordt beveiliging harder nodig, maar door diezelfde bezuinigingen is er geen geld voor." Men wil volgens Wattimena nog wel investeren in gastvrijheid. "Ziekenhuizen kunnen tegenwoordig kwaliteitsterren halen en daarbij wordt ook gastvrijheid meegevoerd. Bovendien sluit gastvrijheid goed aan op de zorg. Maar dat geldt natuurlijk ook voor scholen en winkels. De beveiliging is het eerste aanspreekpunt voor mensen bij wie de spanningen al hoog oplopen. Als de beveiligers dan goed in staat is de agressie en frustratie weg te nemen, heb je een mogelijk incident voorkomen."

Vriendelijker Niet elk incident is met vriendelijke woorden te voorkomen. Wattimena: "Soms is fysiek handelen niet te vermijden, maar het is het beste als je dat in combinatie met preventief optreden als één lijn op een veilige en humane manier kan aanbieden. Dat komt ook aan op presentatie. Hoe pre-

igere zorg



senteer je je? Een streng uniform of een vriendelijk poloshirt? Het laatste wat je moet doen is in een soort gevechtsskleding rondlopen. Sportieve schoenen zijn daarentegen wel handig." Kudding: "Ik kwam een tijd terug bij een zorginstelling met een heel traditionele beveiligingsdienst, compleet met uniformen en auto's waar 'beveiliging' op stond. Ik adviseerde om dat eerst eens goed te veranderen. Nu lopen de beveiligers in poloshirts rond en ziet het er allemaal veel vriendelijker uit."

De laatste jaren is het opleiden van beveiligers in de zorg een aparte tak geworden voor het opleidingsinstituut. Wattimena: "De nadruk ligt daarbij op profiling. Dat is nog wel even wennen voor de beveiligers, want het is

niet alleen nieuw, maar ook best moeilijk om goed te doen. Maar je ziet direct resultaat. Op Schiphol wordt het ook veel toegepast, maar daar is de situatie anders. Op een luchthaven heb je automatisch gezag als beveiligers. Op een station, een school of een ziekenhuis ligt dat anders. Daar merk je dat Nederlanders traditioneel een probleem hebben met autoriteit. Hoe ga je om met iemand die 'donder op' tegen je zegt? Tijdens de trainingen zie je dat besef snel groeien. De mensen vinden het ook leuk, omdat het meteen werkt."

Natuurlijk verdedigingsysteem

"Reactief optreden is nooit leuk", benadrukt Kudding. "Bij elk optreden zit je meteen al in de shit. Bij proactief

optreden daarentegen handel je op een moment dat er nog niets aan de hand is. Het is vooral leuk als je ziet dat het werkt. Als een potentiële overlastveroorzaker of dief met een smoesje het gebouw verlaat nadat hij gemerkt heeft dat hij de aandacht getrokken heeft. Geloof mij, er wordt nergens zoveel gestolen als in ziekenhuizen."

Het trainingsaanbod evolueert voortdurend. In 1985 kon het instituut nog vijfdaagse veiligheidstrainingen aanbieden. Tegenwoordig is daar geen geld en geen tijd meer voor. "We merkten zelf ook wel na verloop van tijd dat dergelijke opleidingen weinig rendement hadden", geeft Kudding toe. "Als je na een jaar ging evalueren, bleek er van de kennis weinig overgebleven te zijn. Zo willen we ►

Leren van fouten

niet werken. Geld verdienen is niet het belangrijkste, je wilt op de eerste plaats resultaat bereiken. Je wilt dat je cursisten veiliger hun werk kunnen doen. Tegenwoordig hebben we daarvoor een heel andere methodiek. Nu vormt niet meer de theorie, maar het natuurlijke verdedigingsstelsel van de mens het uitgangspunt. Zo kan je in relatief korte tijd mensen heel effectief en heel praktisch trainen in weerbaarheid. En juist omdat het zo praktisch is, blijft het ook hangen. Mensen passen het direct toe. Belangrijk is dat tijdens de trainingen stress wordt veroorzaakt. Bij een echt incident treedt ook stress op en als je niet geleerd hebt hoe je in zo'n situatie moet handelen, heb je weinig aan de training. Ik zeg dat, maar het is ook wetenschappelijk onderzocht. De politie organiseert nu bijvoorbeeld schiettrainingen onder stress. Dat is een veel realistischere voorbereiding dan rustig mikken op de schietbaan. Zo maak je dus optimaal gebruik van het menselijke verdedigingsstelsel. En omdat het zo realistisch is, blijft de kennis ook hangen."

Fascinerend "Je moet ook leren dat het normaal is dat je schrikt of bang bent voor agressie", vervolgt Kudding. "Dat komt ook naar voren tijdens de trainingen onder stress. We zijn nu samen met de TU Delft een speciaal pak aan het ontwikkelen waarmee stress is te simuleren, zodat het net echt is. Het pak registreert alles wat er in je lichaam gebeurt, terwijl je traint in een virtuele omgeving. Je kan de stress steeds verder opvoeren, waarbij je via de sensoren kan controleren of het niet te veel wordt. Op die manier verhoog je de weerbaarheid. Het werkt net als een vaccin. Je activeert het verdedigingsmechanisme van de cursist, waardoor die beter bestand wordt tegen ernstigere dreigingen. Op die manier ga je bovendien posttraumatische stresssyndromen tegen." Het is volgens de opleider fascinerend wat stress met je lichaam kan doen. "Het is belangrijk dat je je daarvan bewust bent, maar dat ook je leidinggevende en je collega's het zien. Je kan zulke verkeerde dingen zeggen tegen iemand die een ernstig incident heeft meegemaakt!" Er wordt niet getraind met acteurs die schreeuwend met een pistool komen binnen rennen. "Het gaat om het beheersbaar houden van de situatie en het verlagen van de spanning, zodat de agressor geen rare dingen gaat doen. Luister ook naar je gevoel. Dat klinkt zweverig, maar daar begint het mee als je de situatie juist wilt inschatten. Onbewust doe je van alles om in een moeilijke situatie te overleven. Probeer daar zo goed mogelijk gebruik van te maken." Wattimena: "Daarom heb je aan traditionele trainingen niet veel. Je weet dat het niet echt is en dat het spel stopt als jij dat wil. In het echt heb je die veiligheidskleppen echter niet. Daarom richten wij ons met de TU Delft op trainingen die zo realistisch zijn dat de relativiermodus is uitgeschakeld. We doen dat natuurlijk met mate, maar wel zo dat je in kortere tijd veel bereikt. En dat is interessant. Daarmee scoor je bij klanten. Je maakt het voor mensen veiliger door ze bewust te maken van hun beperkingen. Verkeerde woorden werken als olie op het vuur. Soms kan je dus beter je mond houden. Niets doen is ook iets doen."

■ Vincent Vreeken
Vincent.Vreeken@beveiliging.nl

**'De eens
geroemde
'open
cultuur'
zal plaats
moeten
maken
voor een
gecontro-
leerde
toegangs-
verlening.'**

In Parijs bleek de beveiliging niet optimaal te functioneren. Een medewerkster die zelfstandig naar binnen kwam door het intoetsen van een code werd gebruikt om de uitgeverij binnen te kunnen dringen. Ook de uitzending van de NOS die door een gestoord figuur werd onderbroken gaf aan dat er op het gebied van toegangscontrole nog wel wat kan worden verbeterd. De 'open cultuur' waar Nederlanders zo graag mee werken blijkt in praktijk toch wel heel kwetsbaar te zijn. Past deze open cultuur nog wel in het tijdsbeeld of zal er serieus werk moeten worden gemaakt van fysieke afschermingsmiddelen die voornoemde incidenten moeten tegengaan?

Wie journaalbeelden vanuit het Midden-Oosten bekijkt ziet na een bomaanslag met gewonden altijd de chaotische beelden van de spoedeisende hulp waar niet alleen medisch personeel, maar ook een hele schare volgers deze afdeling tot een chaos maken. Ook hier blijkt de toegangscontrole dus niet te werken. Hetzelfde geldt in Nederland voor bedrijven die ogenschijnlijk de zaak op orde hebben maar in praktijk net zo kwetsbaar zijn. Want door turnlocks toe te passen waarmee na pasaanbieding een persoon naar binnen kan komen en voor deze turnlocks een open balie te situeren waar een beveiligingsbeambte open en bloot zit met een pas om naar binnen te kunnen gaan, wordt de toegangscontrole kwetsbaar.

Veel bedrijven zullen vandaag de dag op een andere wijze moeten omgaan met toegangscontrole dan een aantal jaren geleden. De eens geroemde 'open cultuur' zal plaats moeten maken voor een gecontroleerde toegangsverlening. Dat hierbij 'out of the box' gedacht zal moeten worden en dat niet langer kan worden volstaan met een theoretisch beheersmodel maakt dat wellicht door andere actoren naar de invulling moet worden gekeken. De traditionele techno-oplossingen zonder meerwaarde zullen plaats moeten gaan maken voor de toepassing van weloverwogen maatregelen die incidenten zoals boven aangegeven verhinderen of meer beheersbaar kunnen maken. Het zal echter lastig zijn om de 'vakmensen' die al jaren hun ding doen te laten inzien dat 2015 een andere aanpak vereist.

Gerard
Bongers RSE
Security Consultant



Opinie@beveiliging.nl