

*Rondetafel: trends in beveiliging*

# Van prijs naar kwaliteit

Wat is de toegevoegde waarde van goede beveiliging? En kan beveiliging straffeloos worden ondergebracht in een integraal facilitair contract? Op initiatief van *Facto Magazine* en *Security Management* discussieerden zes deskundigen over deze en andere vragen rond de thema's beveiliging en facility management. [TOBIAS REIJNGOUD](#) \*



**B**eveiliging wordt meer en meer een speelbal van mensen die op dat terrein niet altijd deskundig zijn: facility managers en inkopers. Die letten bij een aanbesteding namelijk vooral op de prijs en kijken te weinig naar kwaliteit en inhoudelijke aspecten van beveiliging. Met deze scherpe stelling start discussievoorzitter *Jan Verkaar* van SFS-Consultancy het rondetafelgesprek over beveiliging en facility management. 'Facilitaire diensten, inclusief beveiliging, worden steeds vaker integraal aanbesteed', stelt Verkaar. 'Inkoop en facility management hebben de regie, inhoudelijk deskundigen op het gebied van beveiliging zijn vaak te weinig betrokken.'

### Status aparte

*Piet Berkers*, directeur van de Nederlandse Security Alliantie, vindt de stelling van Verkaar te kort door de bocht. 'Je kunt in zijn algemeenheid niet zeggen dat beveiliging een speelbal is van mensen die niet inhoudelijk deskundig zijn op het gebied van security. Beveiliging heeft vaak een status aparte bij integrale uitbesteding van facilitaire diensten. Gezien het belang van beveiliging wordt er in het aanbestedingstraject vaak extra aandacht aan gegeven.'

Toch is het de vraag of de kwaliteit van beveiliging gebaat is bij integrale aanbesteding. Berkers: 'Kostenbesparing is vaak de belangrijkste overweging van een aanbestedende partij om een inte-

graal contract in de markt te zetten. Men wil niet voor elke facilitaire dienst een apart contract afsluiten met een aparte dienstverlener. Vanuit de aanbestedende partij bezien kan ik me dat goed voorstellen. Integrale uitbesteding is daarom ook de trend van de toekomst. Maar de gerichtheid op kostenbesparing die daar vaak bij komt, kan ten koste gaan van de kwaliteit van beveiliging.'

Die zorg wordt gedeeld door *Ap Boom*, manager security bij TNT Post Pakket-service. 'Maar de druk op de kwaliteit wordt niet alleen veroorzaakt doordat de aanbestedende partij uit is op kostenbesparing. Ook facilitaire dienstverleners en beveiligingsbedrijven zijn daar verantwoordelijk voor. Beveiligingsbedrijven geven vaak toe aan de druk vanuit de opdrachtgever en bieden hun diensten te goedkoop aan. Dat doen ze ook als ze logischerwijs kunnen voorspellen dat daardoor de kwaliteit van hun dienstverlening in het gedrang komt. Je zou als dienstverlener in zekere zin harder moeten onderhandelen.'

Berkers vindt dat te simpel gesteld. 'We hebben de laatste jaren te maken

Foto's: Eduard van der Worp



'Beveiliging heeft vaak een status aparte bij integrale uitbesteding van facilitaire diensten.' (*Piet Berkers, Nederlandse Security Alliantie*)

wijze van spreken na een jaar alweer van een dienstverlener af kunnen om vervolgens een nog kosteneffectiever contract uit te onderhandelen.'

Die ontwikkeling heeft volgens Boom een negatief effect op de kwaliteit van de dienstverlening, ook op het gebied van security. 'Want uiteindelijk is be-

## 'Beveiliging is iets waar je als opdrachtgever en dienstverlener samen verantwoordelijk voor bent'

met een krimpende markt', legt hij uit. 'Dan is het lastig om hard aan je tarieven vast te houden. Voor je het weet gaat de opdracht aan je neus voorbij. Vooral multinationale beveiligingsorganisaties die forse groei-doelstellingen hebben, zijn geneigd hun tarieven te drukken om daarmee toch opdrachten binnen te halen. Kleinere, lokaal werkende organisaties hebben die ruimte vaak minder.'

### Onderling vertrouwen

Het accent op kostenbesparing leidt de laatste jaren steeds vaker tot tamelijk kortlopende contracten in de facilitaire wereld, meent Boom van TNT. 'Sommige opdrachtgevers willen bij

veiliging iets waar je als opdrachtgever en dienstverlener samen voor verantwoordelijk bent. Het ontwikkelen van goede samenwerking en het opbouwen van onderling vertrouwen kosten tijd. Daarvoor is een contract met een langere looptijd van belang.'

### Chemie

Daar is *René Dijkhoff*, facilitair manager bij de TU Delft, het mee eens. 'Onderling vertrouwen opbouwen gaat niet van de ene op de andere dag. Wij hebben drie jaar geleden als TU heel bewust een vijfjarig facilitair contract in de markt gezet, inclusief beveiliging. De samenwerking met de dienstverlener was vanaf het begin af aan goed, maar echte »

### Rondetafel

Op initiatief van *Facto Magazine* en *Security Management* discussieerden zes deskundigen over de belangrijke ontwikkelingen op het gebied van security en facility management. Het gesprek stond onder leiding van *Jan Verkaar* van SFS-Consultancy. Deelnemers aan het gesprek waren *Piet Berkers* (directeur Nederlandse Security Alliantie), *Ap Boom* (manager security bij TNT Post Pakket-service), *Jan van Dijk* (commercieel directeur ISS Security Services), *René Dijkhoff* (facilitair manager TU Delft), *Vinz van Es* (algemeen directeur Securitas) en *Erik de Jonge* (manager business services, ANWB).



*'Er zijn geavanceerde methoden in ontwikkeling waarmee je kunt doorrekenen wat een goede beveiliging oplevert voor een bedrijf.'* (Jan van Dijk, ISS)



*'Onderling vertrouwen opbouwen gaat niet van de ene op de andere dag.'* (René Dijkhoff, TU Delft)



*'Het invullen van het integrale beveiligingsconcept is een groeiproces.'* (Vinz van Es, Securitas)

onderlinge chemie ontstond pas na een paar jaar.'

Dijkhoff merkt dat de chemie een positief effect heeft op de kwaliteit van de dienstverlening. 'Zo merk je dat het beveiligingspersoneel van de dienstverlener zich steeds verantwoordelijker gaat voelen. Men verbindt zich als het ware met de TU. En dat geldt niet alleen voor het uitvoerend personeel, ook bij het management van de dienstverlener groeit die verantwoordelijkheid door de jaren heen.'

### Groeiproces

Vinz van Es, algemeen directeur van Securitas, herkent dat beeld. Naar elkaar toegroeien kost tijd, weet hij. 'Ruim zeven jaar geleden zijn wij als Securitas voor het eerst een integraal beveiligingscontract aangegaan met een klant. Alles op het gebied van security gebeurt daar door Securitas. Maar het invullen van het integrale beveiligingsconcept is een groeiproces geweest, zowel bij ons als bij de opdrachtgever. Er is een groot verschil tussen hoe we het concept nu invullen en hoe we dat in het begin deden. Die verandering hangt samen met de groei van het onderlinge vertrouwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het succes van onze samenwerking wordt voor een groot deel bepaald door het feit dat de klant en Securitas echt samen hebben gebouwd aan vertrouwen en aan een steeds optimalere invulling van de onderlinge samenwerking.'

### Prestatiecontract

Niet alleen een langere contractduur, ook het werken met prestatiecontracten is volgens Van Es een basis waarop onderling vertrouwen kan ontstaan. 'Een prestatiecontract maakt ons als beveiligingsbedrijf verantwoordelijk voor de resultaten en de toegevoegde waarde van beveiliging. Op basis van een prestatiecontract beveiligen wij onder meer een groot productiebedrijf met meerdere vestigingen. Wanneer een product een terrein van dat bedrijf verlaat zónder dat het geregistreerd is of zonder dat een afnemer ervoor betaalt, dan draait Securitas op voor de kosten.' Het beveiligingsbedrijf is dus in hoge mate verantwoordelijk voor

de resultaten van de beveiliging. 'Een dergelijk vergaande invulling van het begrip "vertrouwen" bereik je niet als je werkt met kortlopende contracten', zegt Van Es.

Een goed prestatiecontract begint bij een aanbestedende partij die heel goed nadenkt over wat eigenlijk zijn behoefte is op het gebied van beveiliging. Dat zegt Erik de Jonge, manager Business Services bij ANWB. 'Dat is de taak van de manager die bij de aanbestedende partij verantwoordelijk is voor beveiliging. Die moet de eisen op het gebied van kwaliteit en prestatie duidelijk formuleren. Bovendien moet hij de regie voeren in de fase waarin het contract wordt uitgevoerd. Ik hoor wel dat sommige bedrijven zelfs de regiefunctie en het contractmanagement uitbesteden. Daar ben ik niet voor. Om de kwaliteit te garanderen moet je als opdrachtgever uiteindelijk de regie houden.'

### Toegevoegde waarde

Bij veel bedrijven is beveiliging nog steeds geen vanzelfsprekend onderwerp aan de directietafel, stelt discussievoorzitter Jan Verkaar. Daar zijn de deelnemers aan de discussie het mee eens. 'In het algemeen is het probleem dat beveiliging niet wordt gezien als iets wat toegevoegde waarde heeft voor het bedrijf', meent De Jonge. 'Beveiliging wordt juist vaak gezien als iets wat remt, niet als een cruciale bijdrage aan het resultaat van het bedrijf.' Toch zijn er volgens De Jonge uitzonderingen, zoals een luchthaven. 'Daar heeft beveiliging een overduidelijke relatie met de kernactiviteiten van het bedrijf. Hetzelfde geldt voor de ANWB. Wij hebben vier miljoen leden, en dus is het beveiligen van de persoonlijke gegevens en de privacy van onze leden absoluut cruciaal. Maar bij veel andere bedrijven wordt de toegevoegde waarde van beveiliging niet altijd voldoende erkend, ook niet door de directie.'

Jan van Dijk, commercieel directeur van ISS Security Services, onderschrijft dit punt. Van Dijk: 'Het verklaart waarom bij aanbestedingstrajecten voor beveiliging altijd in eerste instantie over de prijs wordt gepraat. Blijkbaar zijn veel aanbestedende partijen niet

overtuigd van het belang van goede beveiliging. Anders zou men in eerste instantie over kwaliteit en invulling praten.'

### Meetbaar maken

Het meetbaar maken van de effecten van beveiliging is volgens Van Dijk in dit kader van groot belang. 'Gelukkig wordt er op dat vlak de laatste jaren enorme vooruitgang geboekt. Er zijn geavanceerde methoden in ontwikkeling waarmee je kunt doorrekenen wat een goede beveiliging oplevert voor een bedrijf. Het meetbaar maken en kapitaliseren van de effecten van beveiliging begint heel simpel met de vraag: wat is de schade voor een bedrijf als er een laptop wordt gestolen? Maar dat soort analyses kun je enorm uitbreiden, tot aan het analyseren van beveiligingsrisico's aan toe. Als je die risico's goed in beeld hebt, kun je het belang van beveiliging makkelijker onder de aandacht brengen van de directie of van de Raad van Bestuur.'

Het klinkt misschien wat cru, maar een grote calamiteit leidt er vaak toe dat beveiliging ineens wel hoog op de agen-

### De beveiliging van de toekomst

De eisen aan de individuele beveiliging worden steeds hoger, stelt De Jonge. 'Informatiebeveiliging en privacy worden steeds belangrijker, terwijl het belang van fysieke beveiliging relatief afneemt. Dat brengt hogere kwaliteits- en opleidingseisen met zich mee. Beveiligers moeten zich gaan specialiseren.'

Ook Van Dijk van ISS ziet een trend naar beveiligers van hoger niveau. 'Je ziet dat verschillende facilitaire taken meer en meer bij een enkele functionaris worden ondergebracht. Zoals een beveiliging die ook een aantal hospitaliteitstaken op zich neemt. En andersom zie je dat receptionisten trainingen krijgen in het herkennen van normafwijkend gedrag, zodat ze alert zijn op het moment dat een bezoeker zich opvallend gedraagt.'

De integratie van facilitaire taken kent volgens Van Dijk veel positieve kanten. 'Het komt ten goede aan dienstverlening, kwaliteit, transparantie en efficiency', stelt hij. 'Maar net als andere vormen van dienstverlening heeft beveiliging specifieke kenmerken. Onder

## 'Om de kwaliteit te garanderen moet je als opdrachtgever uiteindelijk de regie houden'

da van een bedrijf komt te staan. Daarover kan Dijkhoff van de TU Delft meepraten. 'In de zomer van 2008 woedde er een grote, uitslaande brand op de campus van de TU. Dat heeft ertoe geleid dat er meer middelen beschikbaar kwamen voor het beveiligen van de gebouwen en de campus. Maar inmiddels zijn we ruim twee jaar verder en merk je dat het gevoel van urgentie afneemt.'

Het is volgens Dijkhoff de eeuwige cirkeldiscussie als het gaat om de toegevoegde waarde van beveiliging. 'Als je een object goed beveiligt, neemt de kans op incidenten af. Daardoor komt vroeg of laat de vraag op: nu er toch niks gebeurt, kunnen de middelen voor de beveiliging dan niet omlaag?'

andere door de toegenomen eisen aan specialistische kennis, wordt beveiliging steeds meer een vak apart. Meer nog dan het altijd al was. Je zult dus ergens een scheiding moeten aanbrengen tussen de meer algemene taken en het specialistische beveiligingswerk. Scheiding in taken en werkzaamheden is van belang om de specifieke waarde van de beveiliging volledig tot zijn recht te laten komen. Maar gescheiden taken en verantwoordelijkheden kun je een plaats geven in een totale, integrale oplossing.'

\* Tobias Reijngoud is freelance journalist



'Beveiliging wordt vaak niet gezien als iets wat toegevoegde waarde heeft voor het bedrijf.' (Erik de Jonge, ANWB)



'Beveiligingsbedrijven geven vaak toe aan de druk vanuit de opdrachtgever en bieden hun diensten te goedkoop aan.' (Ap Boom, TNT)



De rondetafel discussie werd geleid door Jan Verkaar van SFS-Consultancy.