



Wouter Ommeslag

ALGEMEEN DIRECTEUR FACILICOM SOLUTIONS &amp; AFGEVAARDIGD BESTUURDER TRIGION

# “Werkwijze, focus én rol van bewakingsagenten evolueert voortdurend”

De manier hoe bewakingsagenten werken, waar hun focus ligt en welke rollen ze opnemen, evolueert voortdurend. “Eén ding staat echter vast: de juiste opleiding en synergieën maken het verschil”, zegt Wouter Ommeslag. **Tekst:** Joris Hendrickx

“In het kader van de handhaving van de coronamaatregelen is er vraag naar bewakingsagenten. Dat kan betrekking hebben op het controleren van het dragen van een mondkap, waarbij de bewakingsagent mensen aanspreekt indien ze dat niet correct doen. Maar hij kan die mensen ook de toegang ontzeggen als ze dat weigeren. Ook op het vlak van capaciteitsplanning kan de bewakingsagent een rol spelen door bij te houden hoeveel mensen er aanwezig zijn op een site en ervoor te zorgen dat de maximale capaciteit niet overschreden wordt. Zo kan er voldoende afstand worden bewaard”, aldus Ommeslag. “Sommige bedrijven of winkels zetten hiervoor stewards in, maar die zijn daar eigenlijk onvoldoende voor opgeleid. Wettelijk mag het zelfs niet, het weigeren van toegang is een taak die voorbehouden is voor bewakingsagenten. Bovendien zijn stewards niet gescreend door de veiligheidsdiensten en ontbreken ze de opleiding waardoor zij niet weten hoe ze mensen best kunnen aanspreken en hoe ze met moeilijke situaties moeten omgaan, met alle gevolgen van dien.”

## Bewakingsagenten zullen samenwerken met technologie

“Bewaking en beveiliging worden alsnog belangrijker. Het type van dreiging is door de jaren heen echter wel geëvolueerd én blijft veranderen. Zo verwachten we dat in de toekomst meer focus zal komen te liggen op digitale beveiliging en datadiefstal. Wat

dat betreft, zullen de technologische spelers een nog grotere rol krijgen, maar dat neemt niet weg dat de menselijke component cruciaal blijft”, vervolgt Ommeslag. “Terwijl de technologie vooral goed is in het detecteren en verhinderen van mogelijke problemen,

“Terwijl de technologie vooral goed is in het detecteren en verhinderen van mogelijke problemen, zal er altijd een menselijke evaluatie en tussenkomst nodig zijn wanneer er effectief moet worden ingegrepen.

zal er altijd een menselijke evaluatie en tussenkomst nodig zijn, wanneer er effectief moet worden ingegrepen. De bewakingsagent blijft dus belangrijk, ook in de toekomst. Tegelijk zal die bewakingsagent ook zelf steeds meer (samen)werken met technologie, denk maar aan een smartphone waarmee hij foto's neemt, meldingen doet en zijn wachtverslag digitaal invult, maar die ook zijn rondes registreert.”

## De werkplek van de toekomst

“Ook na corona zullen mensen enkele dagen per week van thuis uit blijven werken. Het aantal vierkante meter van kantoren zal hierdoor niet enkel worden gereduceerd, ze zullen ook anders worden ingericht. Er zullen minder plekken zijn om geconcentreerd te werken en de nadruk zal meer komen te liggen op sociale interactie en formele en informele ontmoetingen. Er zal nog meer aandacht zijn voor het creëren van de juiste uitstraling en sfeer die passen bij de cultuur en stijl van het bedrijf. De kwaliteit van de catering, verlichting, lucht en het meubilair zullen belangrijker worden. Het kantoor moet écht aantrekkelijk zijn zodat medewerkers er uit eigen beweging willen blijven komen”, aldus Ommeslag. “Ook op de bewaking zal deze nieuwe realiteit een invloed hebben. Zo zal het onthaal aan de receptiedesk steeds vaker verzorgd worden door een bewakingsagent. Mensen willen zich veilig voelen op kantoor en bedrijven zijn zich meer dan ooit bewust van het belang van een sluitend bezoekersbeheer. Een hospitality-bewakingsagent zorgt voor een vriendelijk onthaal, maar voert tegelijk ook de nodige controles uit, zoals de identiteit van de bezoeker, bij wie die wordt verwacht, hoelang deze in het gebouw blijft, of deze het gebouw ook effectief terug verlaat, enz. Dat vraagt om een polyvalent profiel dat de juiste opleiding heeft meegekregen.” ■

## De beveiligingsdriehoek

De beveiliging van de toekomst zal bestaan uit een combinatie van techniek, een meldkamer en manbewaking:

1. De techniek bestaat bijvoorbeeld uit camera's, sensoren, artificiële intelligentie en andere slimme systemen die bedreigingen of verdachte situaties detecteren.
2. Die informatie wordt vervolgens doorgespeeld naar een meldkamer. De operator van die meldkamer maakt dan een beoordeling van wat hij binnenkrijgt en wat er dient te gebeuren.
3. Indien hij het nodig acht, zal de operator dan een bewakingsagent aansturen om ter plekke te controleren of de verdachte persoon aan te spreken. ■

## Teamwork

## Bewakingsagenten en facilitair team vullen elkaar aan

Trigion maakt deel uit van de Facilicom groep, die ook schoonmaak, catering, receptiediensten en facilitymanagement aanbiedt. Het unieke hieraan is dat deze componenten elkaar kunnen aanvullen en elkaars 'ogen' zijn.

- Bewakingsagenten zijn de ogen van het facilitaire team omdat zij bijvoorbeeld bij hun patrouille- of sluitingsrondes overal komen. Zij kunnen hierdoor zien en melden aan hun bevoegde collega's waar het vuil is, waar een lamp stuk is, waar een koffieapparaat een foutmelding geeft, enz.
- Omgekeerd kan een bewakingsagent niet overal tegelijk zijn. Daarom krijgt het poetspersoneel van Facilicom via trainingen een beveiligingsbewustzijn mee. Zien zij een bezoeker rondlopen zonder badge, dan kunnen ze die even aanspreken of bij twijfel de bewakingsagenten verwittigen. ■