

Dorette Blummel:  
**'Als mensen weggaan, denk ik als  
beveiligder na of ik tot ziens ga zeggen'**

## De kracht van de beveiligder: waarnemen, vragen stellen, handelen

Een scanstraat kost zo'n € 60.000 en een detectiepoortje € 10.000. Investeer je als rechtbank in nog meer techniek, wetende dat 100% veiligheid onmogelijk is? Senior beveiligingsadviseur **André Strik** pleitte bij de rechtbank Oost-Brabant in Den Bosch voor een andere aanpak: investeren in de beveiligder als mens. En met succes. SSR gaat de cursus "Proactieve dreigingsinschatting" dan ook graag voortzetten.



Dorette Blummel



André Strik

**S**inds 9/11 is de aandacht voor beveiliging van de samenleving flink toegenomen. Elke organisatie doet er in meer of mindere mate aan, maar het is kostbaar. André Strik: 'Mijn visie is: je kunt wel investeren in nog betere techniek en bouwkundige maatregelen, maar iemand met kwade bedoelingen kan elke barrière die je opwerpt weer omzeilen. Als je weet dat er toegangscontrole is, kun je je daarop voorbereiden. Door een paar keer de controle te ondergaan of je maatje dit te laten doen, weet je waarop gelet wordt en kun je proberen de maatregel te omzeilen.'

Het rechtbankbestuur wilde ook graag de gastgerichtheid verhogen. Daarom is André zich gaan verdiepen in mogelijkheden om zowel de beveiliging als de klantvriendelijkheid te verbeteren. André: 'De manier van beveiligen binnen de Rechtspraak was reactief. Ik chargeer nu, maar denk hierbij aan de beveiligder die met zijn armen over elkaar stond te kijken. Alleen als er iets gebeurde wat tegen de regels was, kwam hij in actie.'

In 2012 onderzocht André het aanbod op de markt van cursussen gericht op proactieve beveiliging. Hij volgde er

een paar bij opleidingsinstituten in Nederland. 'Ik ontdekte dat de kennis van die instituten afkomstig was van Chameleon Associates. Dit Amerikaans-Israëliësch bedrijf is de bedenker van de "proactieve dreigingsinschatting". Deze methodiek is erop gericht incidenten te voorkomen. Dat sprak me aan en ik heb toen contact opgenomen met het bedrijf.'

Chameleon Associates was wel puur gericht op verbeterde beveiliging, terwijl de rechtbank ook onze beveiligers nog gastgerichter wilde maken. 'Op mijn verzoek is het bedrijf gaan samenwerken met de Hotel Management School in Maastricht om hospitality te integreren in de training "Proactieve dreigingsinschatting", die binnen de rechtbank Oost-Brabant werd ingevoerd.' De aanpak heeft geleid tot het credo "Gastgericht zolang het kan, beveiligen als het moet". De intentie is: als beveiligingsorganisatie zijn we het eerste contact voor de burger die het gerechtsgebouw bezoekt. Wij beoordelen en veroordelen niet, maar ontvangen iedereen op een gastvrije manier, of iemand nu een verdachte of een slachtoffer is. We zijn behulpzaam als gasten vragen hebben en stappen af

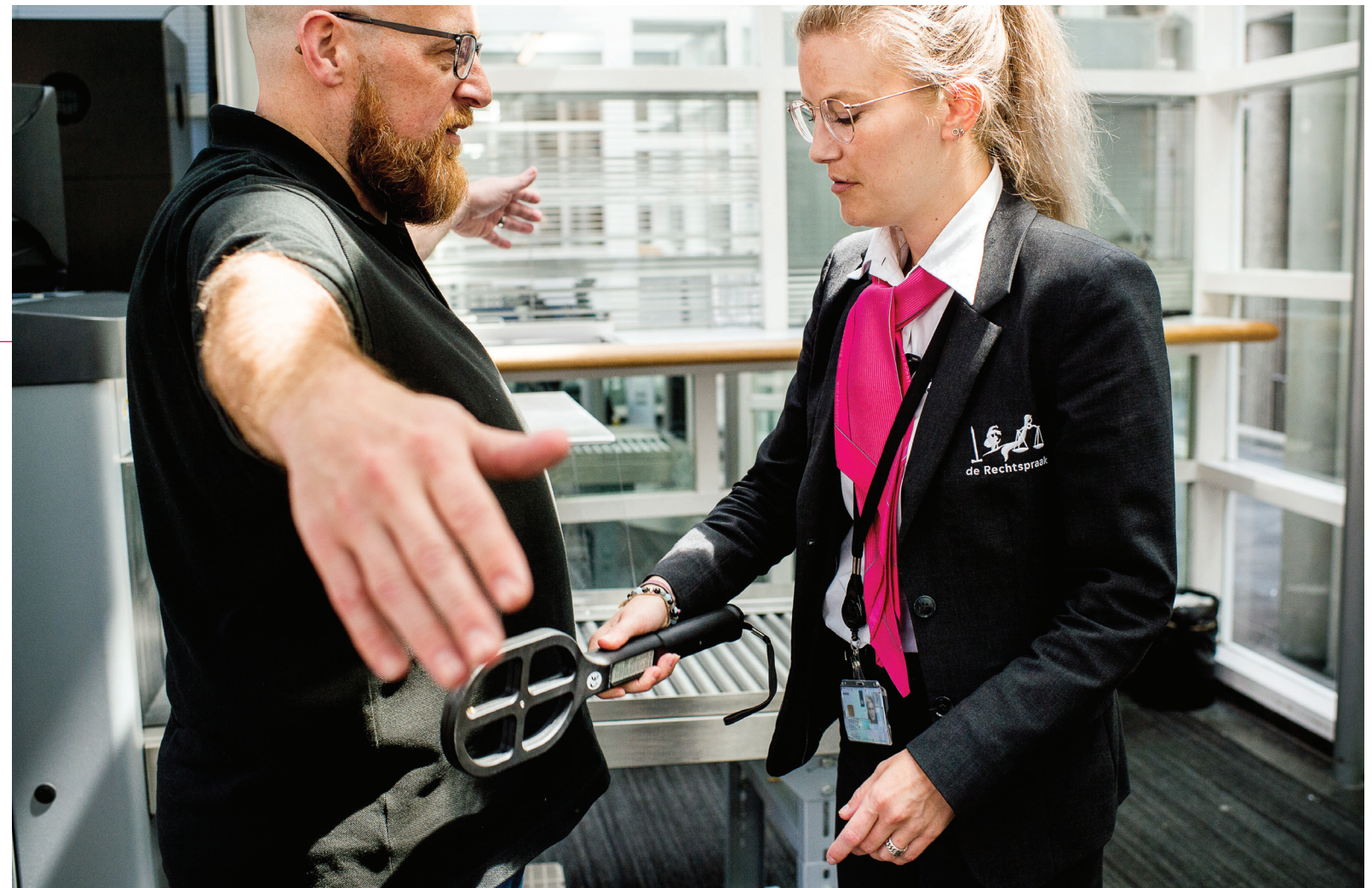
op mensen als we zien dat ze zoekende zijn. We acteren als we afwijkingen zien in een gedrag of situatie.'

### SCENARIO'S EN VRAGEN

De basistraining bestaat uit twee dagen en een terugkomdag. In de gevorderde training van vier dagen wordt met name getraind op het waarnemen van afwijkend gedrag en het stellen van open vragen. André: 'Omdat de gast van tevoren niet weet welke vragen we stellen, kan hij of zij zich lastig of niet voorbereiden. En juist daarin zit de kracht van de methode.' Dorette Blummel, ervaren beveiligingsmedewerker bij de rechtbank Oost-Brabant heeft de training gevolgd. 'Er ligt voor de rechtbank in Den Bosch een groot binnenplein. De manier waarop iemand zich over die binnenplaats beweegt kan afwijken van wat normaal is. Zie ik zelf of krijg ik via de meldkamer afwijkend gedrag door, dan ga ik ernaartoe en vraag ik wat iemand komt doen en waarmee ik kan helpen.' André: 'Het kan iemand zijn die op zijn advocaat staat te wachten, maar het kan ook zijn dat diegene een mep wil verkopen aan bijvoorbeeld een verdachte of getuige die er elk moment aan kan komen. Dan begint het moeilijke:

je stelt vragen vanuit de intentie om de verdachte indicator te ontcrachten. Als je er na een heel aantal vragen van overtuigd bent dat er geen verkeerde bedoeling is, dan rond je het gesprekje af met "dank u wel, fijne dag mijnheer". Die persoon heeft als het goed is niet in de gaten dat je als beveiligder het gesprekje bent begonnen omdat je afwijkend gedrag zag. En hij denkt: "hé, ze hebben aandacht voor mij". Het geeft de persoon een goed gevoel. Hier zie je het aspect van de hospitality.'

Dorette: 'Een recent voorbeeld is een man die op een bankje zat voor het plein. Mijn collega en ik zagen direct dat hij onder zijn jas een veiligheidsvest droeg. Wij moesten de beveiliging bij de x-ray gaan aflossen en ik wist toevallig dat er binnen een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) van NS was die op de zitting moest verschijnen. Die man was in burger en had zijn legitimatiebewijs laten zien. Het leek erop dat de man op het bankje zijn collega-boa was. Maar daar moet je niet van uitgaan. Dus ik heb me laten aflossen door een collega en ben naar de man gegaan. Ik heb gevraagd "mag ik vragen op wie u zit te wachten?". Hij vertelde dat zijn collega naar de zitting was en liet zijn



Dorette Blummel scant een bezoeker bij de toegangspoort in de rechtbank Oost-Brabant.





legitimatiebewijs zien. Toen wist ik dat het goed zat. De man waardeerde wat we deden. Maar als je er al bij voorbaat vanuit gaat dat ze collega's zijn en niet uitzoekt of dat zo is, kunnen de consequenties heel groot zijn.'

Bijkomende factor van de proactieve manier van beveiligen, is dat de intrinsieke motivatie van de beveiligers toeneemt. Dorette: 'Voorheen was het zo dat als er niets gebeurde, je niets te doen had als beveiligers. Terwijl er in en rond het pand genoeg gebeurt waar je vanuit een beveiligingsblik naar kunt kijken. Het maakt je werk leuker en je blijft ook alerter als je actief bezig bent met waarnemen en het aangaan van gesprekjes. Tegelijk moest ik ook het meest wennen aan het aanspreken van mensen. Maar door het vaker te doen, wordt het gemakkelijker.'

#### IN DE SCHOENEN VAN DE GAST

Het is belangrijk om als beveiligers in de schoenen van de gast te kunnen gaan staan. Dorette: 'Ik ben de hele dag aan het aftasten en schakelen bij alle mensen die binnenkomen. Advocaten, slachtoffers, verdachten. Wie is die persoon, klopt het gedrag? Dat is het *profiel*. Is iemand nerveus en hoor ik dat diegene een verdachte is, dan weet

André Strik:

**'Wij willen laagdrempelig en gastgericht zijn, maar als de regels overtreden worden, moet je wel optreden.'**

ik dat het normaal gedrag is. Ook stem ik mijn benadering op de persoon af. Als mensen weggaan, denk ik als beveiligers na of ik tot ziens ga zeggen. Want dat kan ook zomaar verkeerd vallen. Het was in het begin wel een zoektocht om te kijken hoe je zo klantgericht mogelijk kunt zijn tegen iemand die kwaad wil doen. Word je fel, dan zul je zien dat die ander nog feller wordt. Juist als iemand agressief is, is het belangrijk vriendelijk te zijn. Daarmee dwing je als het ware af dat zij dat ook zo naar jou zijn.'

#### BASISOPLEIDING VERPLICHT

André: 'Wij houden bij de werving en selectie van beveiligers rekening met het aspect escalatie. Dorette is bijvoorbeeld een van onze tenjerste beveili-

gers. Maar de kracht van een beveiligers is niet het postuur, het is de mondelinge vaardigheid. En als je dan ook nog goed waarneemt en daarop acteert, ben je voor ons een ideale beveiligers. Wij willen laagdrempelig en gastgericht zijn, maar als de regels overtreden worden, moet je wel kunnen optreden. We vragen als Rechtspraak veel van onze beveiligers.'

De beveiligings- en hospitality-trainingen zijn geen *rocket science*, maar je moet ze wel doen. En je moet het durven. Want de training "Proactieve dreigingsinschatting" is heel anders dan de traditionele beveiligingstrainingen. Traditionele beveiligers werken met een instructieboek waarin staat wat je in situaties precies moet doen. Het is

dan altijd goed als je binnen die lijntjes kleurt. Bij de proactieve dreigingsinschatting werken we met korte, bondige beschrijvingen wat te doen op een bepaalde beveiligingspost. Het is aan de beveiligers zelf om op basis van eigen waarnemingen te beslissen "dit is wel of geen dreiging". Op het moment dat je besluit "dit is dreiging", dan moet je ook direct doorpakken en handelen. Je kunt bijvoorbeeld assistentie van een collega-beveiligers vragen en bij een strafbaar feit de politie inschakelen.

#### ANDERE RECHTBANKEN

De beveiligingscoördinatoren van de arrondissementen overleggen regelmatig. Daar gaf André een keer een presentatie over de manier waarop de rechtbank in Den Bosch al een paar jaar met de pilot bezig was. André: 'Andere arrondissementen hadden wel interesse in onze opleiding. Toen is SSR erbij gekomen en is gekeken hoe het een SSR-product zou kunnen worden. Inmiddels zijn er drie niveaus in de opleiding: een basis-, gevorderden- en experttraining proactieve dreigingsinschatting.'

Er is een open inschrijving, zodat mensen uit verschillende arrondissementen kunnen intekenen. André: 'Je kunt hierdoor van elkaar leren en krijgt nieuwe inzichten. Inmiddels hebben beveiligers van de rechtbanken in Limburg, Overijssel en Utrecht de training gevolgd. Mijn volgende doel is om met mijn collega-beveiligingsadviseurs de oefenmethode "Red Teaming" af te stemmen. Dat is een variant op de mystery guest waarbij teams van de rechtbanken bij elkaar toetsen wat de mogelijke scenario's zijn. Aan het eind van oefening geef je je bevindingen door. Is het je bijvoorbeeld gelukt bij een andere rechtbank op een niet toegestane manier binnen te komen, dan vraag je je direct ook af of iemand anders dat bij je eigen rechtbank zou lukken. Zo kun je elkaar helpen op een hoger plan te komen.'

Als voorloper blijft de rechtbank Oost-Brabant in de komende tijd de methode Proactieve dreigingsinschatting aanscherpen en innoveren, samen met Chameleon Associates, Hotel Management School en SSR. André: 'Ik bied arrondissementen die overwegen om met de methode te beginnen altijd aan om eerst een paar dagen naar de rechtbank Oost-Brabant te komen om met ons mee te lopen en te praten. Zo weten ze precies wat ze kunnen verwachten.' ■