

Optimale veiligheid vanuit gastvrije benadering

Iedereen kent Center Parcs. De vakantieparken met hun subtropische zwemparadijzen, Aqua Mundo genaamd, en comfortabele cottages trekken jaarlijks honderdduizenden gasten.

Roger Pieter Lam is er beveiligingcoördinator voor Nederland, België en Duitsland. Daarnaast is hij manager Safety, Arbo en Milieu in De Eemhof in Flevoland. Het is volgens de VBN-er van deze maand bij Center Parcs het belangrijkste dat alles vanuit het oogpunt van gastvrijheid plaatsvindt. Vanuit dat perspectief wordt ook het veiligheidsbeleid vormgegeven.

"Andere branches kunnen daar veel van leren!"

Roger Pieter Lam begon zijn carrière in de beveiliging in 1991 als groepsleider bij het toenmalige Randon Beveiliging. Het was een interessante periode met glamoureuze opdrachtgevers als RTL Veronique, Tros en Veronica. Daarvandaan maakte hij een jaar later de overstap naar het ministerie van Defensie, waar hij als burgerbeveiliging aan de slag ging bij het Militair Revalidatie Centrum Aardenburg in Doorn. Intussen begon het ondernemersbloed te kriebelen en richtte hij eind 1993 de onderneming Streng Security op. In eerste instantie werkte hij daarvoor naast zijn baan bij defensie, maar vanaf 1995 koos hij volledig voor het ondernemerschap. Streng Security deed verschillende opdrachten, maar specialiseerde zich in beveiliging van hotels. "Tien jaar lang was ik actief in met name de 5-sterren hotels in Amsterdam en daar heb ik geleerd hoe belangrijk het is dat een beveiliging gastvrijheid uitstraalt. Niet alleen in hotels, maar in alle sectoren. Want ook in bijvoorbeeld een winkel heb je met gasten te maken. Dat klinkt misschien vreemd, maar het maakt een groot verschil of je een klant als klant of als gast benadert."

Deurwaarder Na tien jaar stopte

Lam met het bedrijf Streng Security. "Zeven dagen in de week en 24 uur per dag beschikbaar zijn, houd je niet eeuwig vol. Ik ging iets heel anders doen. Ik werd manager sales en marketing bij een deurwaarderskantoor. En je zou het niet verwachten, maar ook daar speelt gastvrijheid een belangrijke rol. Je denkt bij een deurwaarder misschien aan een bullebak die geld komt eisen, maar ook in die sector bereik je meer met vriendelijkheid en respect. Opdrachtgevers willen natuurlijk hun factuur betaald krijgen, maar ze vinden het minstens zo belangrijk dat zij hun klant behouden. Ik vond het leuk en uitdagend werk, maar toch wilde ik na een paar jaar weer terug naar de beveiliging. Wel moest het iets zijn waar ik met gasten te maken kreeg. Ik vond wat ik zocht bij Center Parcs. Ik begon in De Eemhof als security manager en klom na een paar maanden op tot de functie van manager Safety & Pool. Intussen zijn daar ook de zorg voor arbo en milieu bij gekomen. Verder coördineer ik sinds een jaar de beveiliging op de parken in heel Nederland, België en Duitsland. Dat doe ik naast mijn taken op De Eemhof. Daarom kan ik De Eemhof als standplaats aanhouden."

Rapportages Het werk van de beveiligingcoördinator bestaat vooral uit het

analyseren en verzamelen van gegevens over incidenten en dreigingen. "Ik bezoek ook de andere parken, maar de meeste gegevens haal ik uit rapportages. We krijgen ook veel uiteenlopende reacties terug van gasten. Die reacties houden we goed bij. Ik onderzoek trends in deze gegevens om een goed beeld te krijgen van wat er op de parken zoal gebeurt. Die taak is trouwens goed te combineren met mijn dagelijkse werkzaamheden in De Eemhof. Ik zou ook zeker niet weg willen van het park, want hier houd je feeling met de gasten en dat vind ik het allerbelangrijkste van mijn werk. De gasten staan centraal bij ons en die veranderen voortdurend. Daarmee veranderen ook de risico's continu. Als manager Safety, Health and Environment ben ik nauw betrokken bij alles wat op het park gebeurt en bij de besluitvorming. Dat is leuk en interessant en voor mij een reden om niet voor alleen een kantoorfunctie te kiezen." De vraag naar beveiliging verschilt volgens Lam per regio. "In het zuiden zie je andere invloeden vanuit België en Frankrijk. Ik zit ook in de Retail Security Group. Een groep van Security Experts die vanuit een vertrouwensbasis een keer per kwartaal trends en incidenten bespreken. Winkeliers kampen namelijk in veel gevallen met dezelfde problemen als wij."

Training Als manager Safety & Pool ziet Lam er op toe dat veiligheidsvoorschriften worden nageleefd. "Ook in het subtropische zwemparadijs Aqua Mundo zie je een mix van toezicht en gastgerichtheid. Hoe veilig het ook is, aan water kleven altijd risico's en het is de kunst om dat subtiel op je gasten over te brengen. Iedere nieuwe medewerker krijgt daarom een introductiecursus met aandacht voor veiligheid, arbo- en milieuaspecten. Daarnaast bieden we e-learning aan. Na een maand inventariseer ik nog eens of de boodschap goed is overgekomen en of de medewerker goed is voorbereid op een eventuele calamiteit. Op dit moment

'Het maakt een groot verschil of je een klant als klant of als gast benadert.'



geven we onze receptionistes een extra training. Ook de floor managers krijgen veiligheidstrainingen, waarbij security awareness, fraude- en diefstalpreventie en het gebruik van kleine blusmiddelen worden behandeld. Verder trainen we zelf onze BHV-ers. Elke twee maanden komen we met ons calamiteitenteam bij elkaar voor herhalingsstrainingen en om duidelijk te houden welke rol iedereen heeft tijdens een incident. Daarbij wordt ook het managementteam betrokken. Op die manier houdt je bovendien de communicatielijnen kort. Iedereen weet dat ik er ben als er antwoord nodig is op veiligheidsvraagstukken. Twee keer per jaar vindt een ontruimingsoefening plaats. Dan heb je zeshonderd thermodekens nodig om de geëvacueerden op te vangen."

Evenementen De Eemhof heeft naast zo'n achthonderd bungalows en een Aqua Mundo nog een grote tent voor bedrijfsfeesten en andere evenementen. "Het is de originele sterrentent van Willem Ruis", vervolgt Lam. "De evenementen die daarin plaatsvinden zorgen voor een leuke afwisseling. Een groot evenement is 'Where The Wild Things Are'. Bij een dergelijk festival

huurt de organisator het hele park af. De tent biedt plaats aan vierduizend man. Daarnaast kunnen nog duizend gasten terecht in ons Business Center. Voor elk groot evenement maak ik samen met de organisator een veiligheidsplan op basis van een risicoanalyse. Dat doe ik trouwens ook voor de andere parken. Van tijd tot tijd lenen we elkaar ook mensen uit. Ik zie steeds meer van die festivals gaan plaatsvinden. Het is een veranderende markt die wij als een welkome aanvulling op onze normale bedrijfsvoering beschouwen. Een bijkomend voordeel is dat je ineens heel veel mensen kennis laat maken met het park. Een deel daarvan zal wel een keer terugkomen voor vakantie. Ook tijdens zo'n evenement houden we bij hoe gasten over de beveiliging denken. Meestal zijn onze mensen dan keurig in een grijs pak gestoken. Veiligheid is belangrijk, maar gastvrijheid blijft onder alle omstandigheden een absolute voorwaarde."

Marketinginstrument Lam beschouwt het als groot voordeel dat hij een achtergrond in sales en marketing heeft. "Ook bij beveiliging hoor je aan sales en marketing te doen. Want het is

mooi dat je risico's signaleert en daar iets tegen wilt doen, maar je moet het ook aan de directie weten te verkopen. Je kan niet meer aankomen met de boodschap dat je een zak geld nodig hebt. Je moet elke investering kunnen onderbouwen. Daarom steek ik veel tijd in het maken van professionele presentaties. Dat is een essentieel marketinginstrument. Er is bij ons in principe altijd geld beschikbaar voor veiligheid, maar je krijgt niets als je niet met een goede financiële onderbouwing van voorgestelde maatregelen aankomt. Als security manager moet je dus ook financieel manager zijn. Bovendien wordt verwacht dat je het beoogde eindresultaat aannemelijk maakt. Praat dus niet alleen over risico's en maatregelen, maar bereken ook welk effect je met de maatregelen verwacht te bereiken!"

Preventie De VBN-er van de maand werkt nu zes jaar bij Center Parcs. "Het is een superbedrijf. En het leukste is dat alles elke keer weer verandert als we nieuwe gasten krijgen. Daarom zijn we 99 procent van de tijd bezig met gastheerschap en gelukkig maar 1 procent van de tijd met interventie. Dat gastheerschap werkt trouwens ook ►

preventief. Gasten veroorzaken nu eenmaal ook wel eens een incident. Vooral als er drank in het spel is. Het park is niet een dorp waar dezelfde dingen gebeuren als in elk dorp. Schokkend is het allemaal niet. Mede dankzij onze preventieve inspanningen. We letten bijvoorbeeld speciaal op groepen. Die worden vooraf welkom geheten door de beveiliging, waarbij verteld wordt wat het park verwacht van de groep en dat het op prijs wordt gesteld als er rekening gehouden wordt met andere gasten. Een dag later informeren we nog eens of alles naar wens gaat. Zo laat je op een gastvriendelijke manier zien dat je er bent als beveiliging. En dat alles vanuit een dienstverlenend oogpunt. Ook bij vechtpartijtjes en overlast pakken we het op die manier aan. 'Jullie hebben lol, maar 3990 andere mensen hebben er last van.' Die benadering werkt goed."

Verbeteracties In 2000 ging het subtropisch zwemparadijs van De Eemhof door brand verloren. Ook in andere parken vonden de laatste decennia vijf grote branden plaats. Sindsdien geldt er een streng beleid ten aanzien van brandpreventie. Alle Aqua Mundo's beschikken nu over sprinklerinstallaties en er worden consequent brand- en sluitrondes gelopen. Lam: "Ons bedrijf heeft een hoog lerend vermogen en staat altijd open voor verbeteracties. En dat is belangrijk. Dat constatering wordt omgezet in acties. Daarnaast is proactief optreden belangrijk. Dat heeft zelfs de voorkeur, want dan bepaal je zelf wat je doet en houd je controle over de kosten. We kijken dus bij voorkeur naar de voorkant van het proces. Als je op een incident moet reageren, vallen de kosten altijd hoger uit. Ook bij evenementen treden we proactief op. We gaan vooraf met de organisator in gesprek en zorgen samen voor een risicoanalyse en een veiligheidsplan. Ook voeren we zo nodig vooraf gesprekken met de gemeente en de hulpdiensten. Dan voorkom je repressieve acties waar je als facilitator zelf geen controle meer over hebt." Center Parcs werkt volgens Lam volgens dezelfde wijze als de veiligheidsketen. "Eerst proactie, dan preparatie en tot slot nazorg. We evalueren ook elk evenement en leren daar weer van voor een volgend evenement. Zo leverde het festival 'Bungalup' de eerste keer maar liefst 29 verbeterpunten op. Het bleek bijvoorbeeld veel handiger om toegangscontrole niet voor de tent, maar voor het parkeerterrein uit te voeren. De tweede keer ging het dus meteen stukken beter. Iedereen vindt dat positief. De organisatie, het managementteam en ook wij als beveiligers. Zet dus altijd leerpunten om naar verbeterpunten en evalueer dan weer opnieuw. Laat vooral ook aan anderen zien wat je hebt opgepakt, want verbeteringen worden niet altijd vanzelf opgemerkt."

Altijd leuk Center Parcs werkt met een eigen beveiligingsdienst met tien tot twaalf beveiligers per park. Tijdens evenementen wordt regelmatig versterking ingehuurd. "We zijn daar erg kritisch in," zegt Lam. "We kijken altijd vanuit het perspectief van onze gasten. Die willen geen beveiligers die continu lopen te controleren. Die willen hulp als het nodig is. Je hebt dus goede beveiligers nodig. Maar wat is een goede beveiligers? Kleding is belangrijk. Houding is nog belangrijker. Hoe spreek je een gast aan? De manier waarop je iemand welkom heet, kan het verschil maken als je het hebt over de beleving van onze parken. We blijven een vakantiepark. Ook tijdens een evenement. Soms is het zwaar werk, maar het is altijd leuk."

Stagiaires Naast de vaste beveiligers lopen er altijd twee of drie stagiaires van ROC's mee. Die hebben volgens de be-

veiligingcoördinator een goede basiskennis voor wat betreft de beveiliging, maar kunnen nog wel het een en ander leren over gastvrijheid. "Ik mis bij hen nog vaak de aansluiting op de praktijk. Ze komen hier aan en hebben geen idee wat ze kunnen verwachten. Ik raad de ROC's aan om vaker mensen uit de praktijk te vragen om eens een dag voor de klas te staan. Ik weet dat veel van mijn collega's dat graag zouden doen. De beveiligers krijgen dan een realistischer beeld van wat zij van hun werk kunnen verwachten. Een evenementenbeveiligers mag bijvoorbeeld best weten dat hij zelf niet zoveel plezier aan het evenement beleeft als hij met zijn rug naar de artiesten gekeerd het publiek staat te observeren. Ook de administratieve kanten van het vak worden nogal eens vergeten en die horen er toch echt bij. Op dat gebied zijn er nog wel mogelijkheden om de kwaliteit van beveiligers te verhogen. Door ze bijvoorbeeld wat meer besef bij te brengen van wat zij bijdragen aan de organisatie waar zij werken. Zo voorkom je dat mensen een bepaalde richting kiezen waar zij zich uiteindelijk niet prettig bij zullen voelen. Het is jammer als iemand dan teleurgesteld de bedrijfstak verlaat, terwijl hij ander werk in de beveiliging misschien wel leuk had gevonden. Kijk dus altijd goed naar wat iemand wil en naar wat iemand kan. Bij ons is het belangrijk dat beveiligers de gasten durven aan te spreken en dat dit op een gastvriendelijke manier gebeurt. Je ziet de stagiaires gewoon groeien in houding en in uitstraling. Andersom leren wij van hen. Ik heb hier ook continu jongens van de Avans Hogeschool lopen die integrale veiligheid studeren. Ook zij krijgen het besef mee dat veiligheid belangrijk is, maar dat het wel als onderdeel gezien moet worden van de primaire beleidsdoelstellingen. Bij ons is dat de gast die prettige herinneringen aan zijn verblijf overhoudt!"

■ Vincent Vreeken
Vincent.Vreeken@beveiliging.nl



PERSONALIA

Roger Pieter Lam

Roger Pieter Lam (1966) begon zijn carrière in 1984 met een commerciële functie bij Kwik-Fit. In 1991 stapte hij over naar Randon Beveiliging waar hij tot 1992 bleef. Vervolgens werkte hij drie jaar als beveiligingsmanager bij Defensie en startte intussen zijn eigen beveiligingsbedrijf Streng Security dat zich in hotelbeveiliging specialiseerde. In 2003 koos hij opnieuw voor de commercie bij een deurwaarderskantoor. Na nog kort voor een bedrijf in race karts gewerkt te hebben, keerde hij terug in de beveiliging als manager Safety & Pool bij Center Parcs, waar hij sinds een jaar ook beveiligingscoördinator is voor Nederland, België en Duitsland. In het najaar organiseert hij een VBN-regiobijeenkomst op de Eemhof.