



WHITEPAPER

PROVINCIE GRONINGEN

**WEET GASTVRIJHEID EN
BEDRIJFSVEILIGHEID SLIM TE
COMBINEREN**



Als provinciehuis heb je een zorgtaak. Gastvrijheid en hospitality zijn daarbij onmisbaar en niet voor niets top of mind bij provincie Groningen. Iedere bezoeker moet zich welkom voelen. Maar ook veiligheid is enorm belangrijk. Want hoe kun je veilig werken als iedereen zo maar in en uit kan lopen? Maar ook een goede BHV-structuur is wenselijk. Mensen werken thuis, op kantoor, in de buitendienst en zelfs op sluizen en schepen: hoe beheers je de risico's? Reden voor provincie Groningen om heel goed na te denken over hoe ze deze elementen goed kunnen combineren en organiseren. Jack Lenards, coördinator veiligheid en beveiliging van het provinciehuis Groningen, vertelt er meer over.

Veel provinciehuizen hebben een open structuur. De deur staat open om alle bezoekers te verwelkomen. Logisch ook, want als bestuur wil je graag dat mensen geen drempels ervaren om binnen te lopen. Zo ook in het monumentale provinciehuis van Groningen, dat gevestigd is aan de voet van de Martinikerk en al sinds 1602 dienstdoet als bestuurlijk centrum. Voorheen konden bezoekers met een aktetas zo doorlopen. Overal. Dat is anno 2022 bijna niet meer in te denken. Want veiligheid staat in deze tijden, naast gastvrijheid, óók voorop. Een lastige combinatie: want extra beveiliging geeft vaak een minder welkom gevoel. Jack ging daarom op verzoek van het provinciebestuur aan de slag met het concept 'Gastvrij beveiligen'.

PUBLIEKE EN BEVEILIGDE ZONES

De eerste stappen om te kijken hoe veilig het gebouw was, waren vrij eenvoudig. Denk aan het checken van het hang- en sluitwerk en de camera's. Daarna kwamen de toegangspoortjes aan bod, wat al een stuk complexer is. Want deze staan haaks op gastvrijheid. De gekozen oplossing? "We hebben het gebouw opgedeeld in zones.", legt Jack uit. "De eerste 'semipublieke zone' is open voor iedereen. Je kunt best ver het gebouw inlopen, zonder een toegangspoortje tegen te komen. Alleen als je een zone wilt betreden met een hoger beveiligingsniveau, heb je een toegangspas met de juiste autorisatie nodig.", vertelt Jack.

“ WE HEBBEN HET GEBOUW
OPGEDEELD IN ZONES, OM DE
GASTVRIJHEID TE BEHOUDEN EN
DE VEILIGHEID TE WAARBORGEN ”

Jack Lenards - Coördinator veiligheid en
beveiliging provinciehuis Groningen

BEVEILIGERS EN HOSTS IN ÉÉN

De 'hardware' van de beveiliging is geregeld. Tijd voor de menselijke kant: het personeel. Waar het provinciehuis voorheen alleen werkte met receptionisten, is het team nu aangevuld met security hosts. Jack: "Deze opgeleide beveiligers zijn gekleed als gastvrouw of gastheer. Zij heten bezoekers van harte welkom en alleen bij een escalerende situatie zetten zij de pet van beveiliging op." Een slimme oplossing, want zo borgt provincie Groningen de veiligheid zonder dat het de gastvrijheid en hospitality aantast.



PROFESSIONEEL INGERICHTE BEDRIJFSNOODORGANISATIE

Naast de risico's die een open gebouw vol bezoekers met zich meebrengt, zijn er ook andere uitdagingen. Bijvoorbeeld de bedrijfsveiligheid van medewerkers. In deze tijd werken veel mensen thuis. Welke risico's brengt dit hybride werken met zich mee? Maar ook is er de verantwoordelijkheid voor de buitendienst. Zij werken op straat, met elektrische boten en sluizen of in één van de werkplaatsen voor het onderhoud van voertuigen en het beheer van strooizout. Dit vraagt om een [goed georganiseerde BHV-aanpak](#). Ondanks dat het provinciehuis al een uitgebreide BHV-structuur had, wilde Jack wat dingen veranderen. Stap voor stap. Jack vertelt: "Ik heb bijvoorbeeld de alarmopvolging aangepast, waarbij we uitgaan van de kracht van de security hosts. Alle BHV-oproepen komen nu bij de receptie binnen. Daar zijn altijd twee security hosts aanwezig. Zij zijn de first responders en gaan samen direct met de EHBO-tas inclusief AED naar de plaats toe. De andere BHV'ers worden opgeroepen om naar het BHV-verzamelpunt te komen. De ploegleider BHV heeft de leiding. Hij verdeelt de taken en de BHV'ers gaan aan de slag. Ik sta naast de ploegleider als Hoofd BHV en heb contact met de provinciesecretaris; onze voorzitter van het CMT. In eerste instantie is dit een informatieve lijn. Mocht het nodig zijn, dan zal de voorzitter van het CMT beslissen tot formatie van het CMT." Een geoliede machine dus, wat vraagt om de juiste kennis en opleiding. En dat is waar BHV.NL in beeld komt.

OPLEIDEN, TRAINEN EN OEFENEN

BHV.NL is opleider voor de [volledige bedrijfsnoodorganisatie](#) van CMT, van oefeningen met de evac-chair tot 'stop de bloeding'-trainingen. Sluiswachters worden zelfs getraind voor het leren omgaan met ongewenst gedrag. Medewerkers van provinciehuis Groningen trainen nu tijdelijk op het oefencentrum van BHV.NL in Groningen, om de kennis en vaardigheden op peil te houden. Daarbij trainen ze zoveel mogelijk met eigen middelen zoals ontruimingsplattegronden en EHBO-koffers.

“ VOOR ONZE OPLEIDINGEN WERKEN
WE SAMEN MET BHV.NL. ZIJ HEBBEN
VOOR ONZE ORGANISATIE VASTE
INSTRUCTEURS DIE ONZE GEBOUWEN
EN FUNCTIES GOED KENNEN.

Jack Lenards - Coördinator veiligheid en
beveiliging provinciehuis Groningen

”

Jack is verantwoordelijk voor de inrichting en manier van trainen. “Ik vind het belangrijk om met vaste instructeurs te werken. We hebben als provincie enkele bijzondere gebouwen, zoals werkplaatsen en loodsen voor de opslag van strooizout. Ook hebben we medewerkers in dienst met veel verschillende functies. Dat gaat van kantoormedewerkers tot mensen die op de schepen werken. Voor onze opleidingen werken we samen met BHV.NL. Zij hebben voor onze organisatie vaste instructeurs beschikbaar gesteld. Zij kennen onze gebouwen goed en weten wat de kenmerken van de verschillende functies zijn. Daardoor zijn zij beter in staat om met realistische scenario's te komen.”, aldus Jack.

‘HET KLEINTJE BHV’ VOOR BUITENDIENSTMEDEWERKERS

Buitendienstmedewerkers werken vaak alleen, zonder andere collega's. Omdat zij op straat werken, kunnen zij weleens te maken krijgen met een ongeval. Jack vindt het een gemiste kans als zij niet weten hoe te handelen, omdat ze daarvoor niet zijn opgeleid: “Een provinciaal, geel, voertuig trekt natuurlijk aan als een magneet. Burgers verwachten daar hulp te kunnen krijgen. Daarom volgen al onze buitendienstmedewerkers een verkorte, [maatwerk BHV-training](#). We noemen dat ‘Het kleintje BHV’. Bovendien hebben ze een brandblusser en een verbandtrommel in hun auto, zodat ze bij ongevallen hulp kunnen verlenen. Andere functionarissen die een bijzondere BHV-training krijgen, zijn bijvoorbeeld medewerkers die op de schepen werken. Zij kunnen natuurlijk voor andere situaties komen te staan dan kantoormedewerkers.”

OMGAAN MET AGRESSIE

Agressie, geweld en intimidatie op de werkvloer komen helaas vaak voor. Steeds meer organisaties kiezen ervoor om hun medewerkers daartegen te bewapenen, met een [weerbaarheidstraining](#). Zo ook de security hosts, sluiswachters en buitendienstmedewerkers van provinciehuis Groningen. Jack vertelt: “Wij geven hen een weerbaarheidstraining op maat. Ook dat laten we verzorgen door de vaste instructeurs van BHV.NL. Het belangrijkste daarbij is dat onze medewerkers weten wat de protocollen zijn. We oefenen die samen met hen, zodat zij weten hoe ze moeten handelen als ze met een agressor te maken krijgen.”

“ IEDEREEN KAN HELPEN BIJ EEN INCIDENT. ALS ER TE WEINIG BHV'ERS AANWEZIG ZIJN, KUNNEN WE MENSEN ZONDER CERTIFICAAT TAKEN GEVEN. ”

Jack Lenards - Coördinator veiligheid en beveiliging provinciehuis Groningen

DE INVLOED VAN CORONA OP DE VEILIGHEIDSSTRUCTUUR

Thuiswerken. Een trend die het coronavirus heeft ingezet en die onomkeerbaar lijkt. Dit kan betekenen dat er minder BHV'ers op kantoor aan het werk zijn. Reden voor Jack om te kijken hoe ervoor te zorgen dat er altijd voldoende [bedrijfshulpverleners](#) aanwezig zijn: “We doen dat in de eerste plaats door te inventariseren welke mensen vanwege hun functie vrijwel altijd op kantoor zijn. De zogenaamde ‘locatiegebonden functionarissen’. Dan kom je bijvoorbeeld uit bij de medewerkers van de afdeling Facilitaire Zaken, de schoonmaakdienst of van



de catering. We vragen hen om een BHV'er te leveren." Ook wil Jack medewerkers zonder BHV-certificaat vragen om te helpen bij een BHV-incident, als dat nodig is. "Tijdens een incident zijn er ook veel taken die uitgevoerd kunnen worden door mensen die geen BHV-opleiding hebben.", vertelt Jack. "Je hebt bijvoorbeeld mensen nodig die buiten de hulpdiensten opwachten en ze doorverwijzen naar de BHV- verzamelplaats. Als er te weinig BHV'ers aanwezig zijn, kunnen we mensen zonder BHV-certificaat vragen om ons met dat soort taken te helpen."

“ER ZIJN VEEL ELEMENTEN
DIE IK NOG WIL VERBETEREN.
HIEROVER DENKT BHV.NL MET
ONS MEE.”

Jack Lenards - Coördinator veiligheid en
beveiliging provinciehuis Groningen

SAMEN MET BHV.NL WERKEN AAN DE TOEKOMST

Jack bespreekt regelmatig met BHV.NL hoe de [bedrijfsveiligheid in de toekomst](#) nog verder verbeterd kan worden: "Er zijn veel elementen die ik nog wil verbeteren. Zoals het nog verder verhogen van de [bewustwording van medewerkers](#). Alleen als BHV'er ben je sterk, maar samen met collega's komt de BHV'er verder. Verder zitten we nu ook middenin een grote verbouwing. Na de verbouwing hebben we een hoger veiligheidsniveau bereikt. Dat wil ik gaan testen met Red Teaming, zowel voor de fysieke als voor de digitale veiligheid. Zo houden we onszelf scherp en brengen we de veiligheid continu naar een nog hoger en constant niveau. Hierover denkt BHV.NL met ons mee." Maar er zijn nog meer ideeën die Jack en de adviseurs van BHV.NL hebben besproken. Denk aan veiligheidslessen voor alle werknemers. Een spoedcursus levensreddend handelen. Of het organiseren van een (digitale) veiligheidsweek, zodat medewerkers een basisset aan kennis ontvangen via een digitale training. Daarmee kunnen ze het veiligheidsbewustzijn en de zelfredzaamheid van medewerkers verhogen. Met natuurlijk aandacht voor [ontruiming](#), noodprocedures, basis reanimeren. Kansen genoeg!

MEER WETEN?

We kunnen wel stellen dat [bedrijfsveiligheid goed organiseren](#) nooit klaar is. Dit is een continu proces. Geïnspireerd door provinciehuis Groningen of wil je meer weten over [alle opleidingen](#) van [BHV.NL](#)? Kijk dan op de pagina [branchespecifieke veiligheidsoplossingen](#) of vraag direct een [vrijblijvende offerte](#) aan.