

Samenwerking Alarmgroep versterkt alarmketen

De beveiliging op afstand van bedrijfspanden, kantoren en woningen staat of valt bij een betrouwbare detectie en alarmtransmissie, verificatie van de melding en uiteraard de opvolging. Om risico's en schade zoveel mogelijk te beperken, dienen eindgebruikers over een kwalitatief en deugdelijk geïnstalleerd en onderhouden inbraakalarmsysteem te beschikken dat kan worden aangesloten op een particuliere alarmcentrale. Afgelopen maand sloot Alarmgroep Nederland, waarin 24 technische beveiligingsbedrijven zijn verenigd, een samenwerkingsverband met G4S, een van de grootste beveiligingsbedrijven van Nederland. Door de samenwerking kunnen de partijen nog beter 24/7 een snelle alarmopvolging en adequate actie bij technische storingen garanderen.

De alarmcentrale van G4S verwerkt jaarlijks zo'n anderhalf miljoen meldingen. De in Amsterdam gevestigde PAC is dag en nacht de schakel tussen duizenden beveiligde objecten overal in Nederland zoals bedrijfspanden, kantoorgebouwen, winkels en woningen en de personen of instanties die bij (geverifieerde) meldingen in actie moeten komen, waaronder particuliere beveiligers. Het leeuwendeel van de meldingen is afkomstig van inbraakalarmsystemen, die moeten voldoen aan strenge eisen om te mogen worden aangesloten op een PAC. Om betrouwbare detectie en alarmtransmissie te verzekeren, worden deze systemen onderhouden door professionele beveiligingsinstallateurs die direct kunnen handelen als er onverhoopt een technische storing aan het systeem optreedt. Een effectieve werking van de gehele alarmketen is uiteindelijk afhankelijk van de coördinatie tussen de uiteenlopende betrokken partijen, van de centralisten in de alarmcentrale en beveiligers die meldingen opvolgen tot de installateur die het systeem onderhoudt en de eindgebruiker die er onder meer voor moet zorgen dat contactpersonen en sleutelhouders bereikbaar zijn bij meldingen.

Cruciaal Samenwerking tussen particuliere alarmcentrales en techni-

sche beveiligingsbedrijven is dus een cruciaal onderdeel van de alarmketen. In juni tekenden Alarmgroep Nederland en G4S een overeenkomst om de samenwerking tussen beide partijen te stroomlijnen en versterken. Alarmgroep Nederland is al ruim 28 jaar een samenwerkingsverband van technische beveiligingsbedrijven. Sinds een paar jaar geleden werd besloten de vereniging nieuw leven in te blazen, is het aantal leden toegenomen tot 24 en naar verwachting zal dit aantal in de nabije toekomst verder stijgen. De aangesloten bedrijven werken zelfstandig of zijn een

autonoom onderdeel van een groter bedrijf, zijn geografisch verdeeld over heel Nederland en hebben min of meer dezelfde bedrijfsomvang van maximaal 25 medewerkers. Alle leden beschikken over tenminste één erkenning zoals Borg, VEB of BMI en houden zich primair bezig met technische beveiliging, zoals de installatie en onderhoud van inbraakalarmsystemen, videobewaking, toegangscontrole en branddetectie. Een deel van de bedrijven levert ook hang- en sluitwerk, intercomsystemen, hekwerk, kluizen, kogelwerende vesten,

zorgdomoticasystemen en zelfs winkelwagenbeveiliging. Gezamenlijk bieden de leden van Alarmgroep Nederland de eindgebruiker 'one stop shopping' voor het hele spectrum van technische beveiliging. Daarnaast is er onder de bij de vereniging aangesloten bedrijven steeds meer aandacht voor cybersecurity.

Conservatief "Een belangrijke doelstelling van Alarmgroep Nederland is het delen van technische en commerciële kennis", zegt Leo Lancker, voorzitter van de vereniging en directeur

'Wij geloven dat een keten van samenwerkende bedrijven altijd groter is dan bedrijven die alles alleen willen doen.'

van LanckerWolters Beveiliging & ICT. "De beveiligingsbranche is van nature behoorlijk conservatief: samenwerking met concurrenten wordt niet als vanzelfsprekend beschouwd. Wij geloven echter dat een keten van samenwerkende bedrijven altijd groter is dan bedrijven die alles alleen willen doen. De bereidheid om ervaringen te delen is dan ook een voorwaarde voor het lidmaatschap. Alarmgroep Nederland is geen branchevereniging, maar een samenwerkingsverband van technische beveiligingsbedrijven die samen

Nederland en G4S

zoeken naar oplossingen. De bedoeling is dat de vereniging verder groeit tot maximaal vijftig leden. De aangesloten bedrijven vullen elkaar aan en ondersteunen elkaar door onder andere technische storingen buiten de eigen regio af te handelen en gebruik te maken van elkaars specialismen.”

Platform Dat de samenwerking tussen Alarmgroep Nederland en G4S de alarmketen versterkt, onderschrijft ook Dennis Gähler, directeur Patrol & Response - Secure Monitoring bij G4S. “Onze alarmcentrale is 24 uur per dag, zeven dagen per week actief, maar G4S voert sinds een aantal jaar zelf geen technische diensten meer uit zoals onderhoud van inbraakalarmsystemen of het afhandelen van technische storingen. De bij Alarmgroep Nederland aangesloten bedrijven bieden gezamenlijk een landelijke technische ondersteuning, terwijl wij voor hen een onafhankelijke alarmcentrale zijn.” G4S werkt sinds vorig jaar met het Facman 2.0-platform van Enai. Dit is het hart van de centrale, waarin alle binnenkomende meldingen, telefoontjes en systemen met elkaar verbonden zijn. Gähler: “Dit platform biedt installateurs veel gemak doordat ze zelf veel op afstand kunnen regelen. Dankzij het uitwisselen van expertise aan beide zijden kennen zowel de beveiligingsinstallateurs van de leden van Alarmgroep Nederland als de alarmcentrale elkaar. Hierdoor zijn de lijnen kort en zijn de techniek en procedures bij alle bedrijven bekend, waardoor onder meer eenvoudiger tijdelijk buiten de eigen regio om storingen kunnen worden verholpen.”

De samenwerking heeft overigens niet uitsluitend betrekking op de alarmcentrale. Gähler: “G4S is een breed geïntereerd veiligheidsbedrijf. Naast de alarmcentrale en mobiele surveillancediensten bieden we bijvoorbeeld ook BHV- en safetytrainingen aan. Hiervan kunnen de leden van Alarmgroep Nederland ook profiteren. Hetzij als additionele propositie naar hun klanten, danwel als opleider voor hun eigen personeel. De eerste medewerkers van



Leo Lancker (Alarmgroep Nederland) en Dennis Gähler (G4S).

aangesloten bedrijven hebben inmiddels al cursussen gevolgd.”

Glazenwassers Het Facman 2.0-platform levert ook voor eindgebruikers extra gebruiksgemak op. Zo is er een nieuw klantenportaal waarin klanten op elk moment zelf kleine wijzigingen kunnen doen, zoals het doorgeven van overwerk, vakantie roosters en waarschuwingsadressen. Het portaal is ook toegankelijk via een app, die daarnaast als extra service de mogelijkheid biedt een pushbericht te ontvangen op de smartphone wanneer er een alarmmelding binnenkomt. Ook is er voor de installateurs een speciale installateursportaal waarin zij meer mogelijkheden hebben om bijvoorbeeld klantgegevens te muteren of systemen in de test te zetten. Dit verbetert de efficiency voor beide partijen. Dennis Gähler: “Dankzij moderne techniek en Internet of Things zijn mensen tegenwoordig meer betrokken bij de beveiliging van hun woning en

de veiligheid in de buurt. Via buurtapps maken zij elkaar er op attent dat er ‘rare’ glazenwassers in de buurt gesignaleerd zijn. Als beveiligingsbedrijf spelen we daarop in met preventieve acties om bijvoorbeeld tijdens vakanties een extra oogje in het zeil te houden. Dat kan zijn naar aanleiding van meldingen uit een bepaalde buurt, maar we lopen ook preventieve rondes waarbij onder meer wordt gekeken naar signalen dat ergens criminelen actief zijn, zoals speciale tekens die zijn aangebracht op deuren van woningen van mensen die op vakantie zijn. Met name gelegenheidsdieven laten zich afschrikken door beveiligers die zichtbaar in een wijk aanwezig zijn. En die gelegenheidsdieven veroorzaken de meeste criminaliteit. De app biedt mensen de gelegenheid alarmmeldingen overal en altijd te ontvangen met de zekerheid dat deze worden opgevolgd.”

■ Robert van Daesdonk
Redactie@beveiliging.nl