



Keurmerk mobiele beveiliging van personen

Kiwa introduceerde in 2016 het certificaat Mobile Beveiliging van Personen, een kwaliteitskeurmerk voor mobiele persoonsalarmering. Peter Voshol vertelt over de achtergronden en blikkt vooruit op de toekomst.

tekst Lynsey Dubbeld foto's Secure2Go





Een mobiele noodknop, waarmee personen snel en onopvallend via een alarmcentrale hulp inschakelen, kan letterlijk mensenlevens redden. Het is daarom belangrijk dat het systeem betrouwbaar is. Reden voor Kiwa FSS, de grootste Nederlandse test-, inspectie- en certificatie-instelling op het gebied van *fire safety & security*, om de procescertificering Mobiele Beveiliging van Personen te ontwikkelen.

Peter Voshol, verantwoordelijke voor business development bij Kiwa NCP: “Steeds meer gemeenten, hulpverlenings- en zorginstanties, deurwaarderskantoren en andere organisaties met veel personeel in de buitendienst maken gebruik van mobiele persoonsalarmering voor medewerkers die het risico lopen om slachtoffer te worden van agressie of geweld. Door te kiezen voor een gecertificeerd systeem kunnen zij er zeker van zijn dat het daadwerkelijk bijdraagt aan de veiligheid van mensen in risicofuncties.”

TACHTIG PUNTEN

Om voor het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen in aanmerking te komen, wordt een leverancier van persoonsalarmeringssystemen beoordeeld op meer dan tachtig punten. Kiwa kijkt of processen in de bedrijfsvoering, het alarmeringssysteem én de particuliere alarmcentrale duidelijk, transparant en goed geregeld zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om de hardware, de datatransmissie, de werkprocedures en de opslag van privacygevoelige informatie (zoals locatiegegevens). Ieder jaar vindt opnieuw een controle plaats.

Het eerste certificaat Mobiele Beveiliging van Personen is in januari 2017 uitgereikt aan Secure2Go, leverancier van het gelijknamige persoonsalarmeringssysteem. Verder zijn nog drie Nederlandse bedrijven gecertificeerd voor het toepassingsgebied beveiliging van voertuigen. Daarnaast zijn negen bedrijven in Europa gecertificeerd volgens de norm EN50518 voor Monitoring en Alarmcentrales, die qua processen en eisen goed aansluit op onder meer mobiele beveiliging.

PROFESSIONALISERING

Voshol is betrokken bij allerlei initiatieven van de Europese normcommissie die zich bezighoudt met alarmcentrales. Een aantal jaren geleden kwam – tijdens de ontwikkeling van een certificeringsschema voor tracking & tracing van transportmiddelen – het onderwerp mobiel beveiligen van personen al ter

STEEDS MEER ORGANISATIES MET PERSONEEL IN DE BUITENDIENST MAKEN GEBRUIK VAN MOBIELE PERSOONSALARMERING

sprake. Maar pas recent werden de stappen naar een keurmerk gezet. “Er was een breed besef dat de dienstverlening op het gebied van mobiele alarmeringssystemen professionalisering vereiste. Als Kiwa zijn we in overleg gegaan met Secure2Go en een aantal andere leveranciers, afnemers, politie en justitie over de kwaliteitseisen die in het certificeringsschema aan bod zouden moeten komen. Dat heeft geleid tot het schema waarin de componenten en processen staan beschreven waarop keurmerkhouders jaarlijks worden gecontroleerd.”

Het overleg met marktpartijen en andere belanghebbers is essentieel voor het succes van het keurmerk, zegt Voshol. “We werken op basis van een vraag uit de markt. Achter het keurmerk voor tracking en tracing van transportmiddelen waren verzekeraars een belangrijke drijvende kracht. Bij de mobiele bewaking van personen was er belangstelling van onder meer multinationals en overheidsinstanties die veiligheid van hun medewerkers een impuls wilden geven.” Die impuls heeft bijvoorbeeld te maken met de Arbowet, die werkgevers verplicht om een coördinator agressie en geweld aan te wijzen, een agressieprotocol op te stellen, en om medewerkers hierop te trainen. Een mobiele noodknop is hierbij aanvullend.





→ **AANSPRAKELIJKHEID**

De interesse voor het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen neemt toe, merkt Voshol al. “Secure2Go en andere belanghebbenden hebben – door het initiatief te nemen tot certificering – nu een streepje voor in contractbesprekingen met afnemers. Aanbieders van persoonlijke alarmeringssystemen kunnen zich met het keurmerk onderscheiden in de markt. En minstens zo belangrijk: aansprakelijkheidsproblemen voorkomen. Die aansprakelijkheid is tegelijkertijd een overweging voor overheidsinstanties om in aanbestedingen te verwijzen naar het keurmerk. Naarmate dat vaker gebeurt, zullen andere leveranciers ook worden gestimuleerd om zich te laten certificeren. Zo gaan de radertjes draaien en ontstaat een gezonde concurrentie in de markt.”

Kiwa promoot het keurmerk niet separaat binnen de branche, zegt Voshol. “Voor ons is het certificeringsschema voor alarmcentrales hét speerpunt – het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen is hierbij een aanvullend onderwerp. Maar net als bij andere certificeringsschema’s laten we ook bij het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen zien dat kwaliteitsbewaking belangrijk is. Zeker bij mobiele alarmsystemen kunnen er levensgevaarlijke risico’s ontstaan als de betrouwbaarheid van het systeem niet gewaarborgd is. En er kan ook nog eens sprake zijn van aansprakelijkheidsproblemen. Dat verhaal vertellen we regelmatig. Het is vervolgens aan leveranciers en afnemers om zich af te vragen of ze voldoende gedekt zijn als ze niet gecertificeerd zijn.”

“Bij overheidsinstanties en bedrijven staat de invulling

van hun zorgplicht steeds steviger op de agenda: werkgevers willen goed zorgen voor hun personeel en geen nalatigheid verweten worden”, signaleert Voshol. “Vooraf voor medewerkers die alleen werken in de buitendienst, die een risicoberoep hebben of die al eens slachtoffer zijn geweest van agressie of geweld kunnen persoonlijke alarmsystemen dan een uitkomst zijn. Het kwaliteitskeurmerk zorgt dat de gebruiker weet dat de leverancier van het systeem betrouwbaar is.”

WILDWESTMARKT

Voshol ziet ook buiten Nederland volop groeikansen voor het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen. “Met het keurmerk is Nederland een van de eerste met een initiatief en instrument om de Europese markt te professionaliseren. In veel Europese landen is nog sprake van een wildwestmarkt: aan leveranciers worden nauwelijks eisen gesteld en er is geen toezicht op het naleven van de regels.” Bij Europese multinationals ontstaat daardoor steeds meer vraag naar betrouwbare kennis en kwalitatief hoogwaardige oplossingen op het gebied van mobiele persoonsbeveiliging. Het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen kan daarin voorzien. “Het certificeringsschema is in belangrijke mate gebaseerd op Europese normen zoals ISO 9001 en EN50518. Het is dus goed afgestemd op de Europese markt. Bovendien wordt het voor internationale spelers heel gemakkelijk om de gehele Europese markt te bedienen als ze het keurmerk eenmaal in hun bezit hebben.”

Lynsey Dubbeld is freelance trendanalist en tekstschrijver



Certificatieproces

Wie in aanmerking wil komen voor het keurmerk Mobiele Beveiliging van Personen kan bij Kiwa een offerte-aanvraag indienen. Vervolgens wordt een certificatie-overeenkomst met Kiwa afgesloten. Het certificatieproces start met een grondig, onafhankelijk toelatingsonderzoek. Op basis van de uitkomsten van de audit beoordeelt Kiwa of aan de criteria voor certificering wordt voldaan. Als dat het geval is, ontvangt de aanvrager het keurmerk. Als tijdens de audit tekortkomingen zijn geconstateerd, dan moeten deze eerst worden weggewerkt voordat Kiwa het keurmerk uitgeeft.

Na de eerste certificatie worden jaarlijks controle-onderzoeken uitgevoerd. Daarmee bepaalt Kiwa of de gecertificeerde processen en uitgevoerde werkzaamheden nog steeds aan alle gestelde eisen voldoen.