

WHITEPAPER
**AGRESSIE-
ALARMERING**



INHOUD

Inleiding	3
Agressie en geweld	4
Verschillende vormen van agressie-alarmering	6
Onderling alarmeren	6
Extern alarmeren	7
Waar moet je op letten bij de keuze van een alarmsysteem?	8
Betrouwbaarheid	8
Discretie	8
Techniek	9
Alarmering met een app	9
Locatiebepaling	10
Koppelen met bestaande systemen	12
Duurzaamheid	12
Kiezen en implementeren	13
Advies op maat	15



INLEIDING

Voor je ligt de Whitepaper agressie-alarmering. Hierin lees je alle ins en outs over persoonsalarmering voor mensen die tijdens hun werk te maken kunnen krijgen met agressie of bedreiging. Met de juiste persoonsalarmering roep je snel hulp in van een collega of van de hulpdiensten. Het maakt daarbij niet uit of iemand binnen of buiten de muren van een organisatie assistentie nodig heeft.

In de afgelopen jaren is het onderwerp agressie-alarmering meer en meer op de agenda gekomen van bedrijven en organisaties. Vanuit goed werkgeverschap is het belangrijk om werknemers optimaal te ondersteunen bij de veiligheid tijdens hun werk. Omdat een (mobiele) alarmknop niet alleen de veiligheid vergroot maar ook bijdraagt aan het veiligheidsgevoel van medewerkers wordt deze oplossing steeds vaker gebruikt.

Een korte zoektocht op Google leert dat de producten en diensten die hiervoor worden aangeboden behoorlijk uiteenlopen. Met deze whitepaper geven we je meer inzicht in de techniek en de mogelijkheden van agressie-alarmering. Het helpt je om een geschikte oplossing te vinden voor jouw organisatie. Dat is een waardevolle investering als de medewerkers een onveilig gevoel ervaren of daadwerkelijk risico's lopen tijdens hun werk.

Een betrouwbaar alarmmiddel bij agressie en geweld versterkt de veiligheid en het veiligheidsgevoel van medewerkers



WEERBAAR ZIJN TEGEN AGRESSIE EN GEWELD

Agressie tegen professionals komt in de huidige maatschappij helaas regelmatig voor. Tegelijkertijd zijn steeds meer professionals zich ervan bewust dat je agressief gedrag niet mag accepteren. Uiteraard hebben bepaalde beroepsgroepen een verhoogd risico om geconfronteerd te worden met agressief gedrag van bijvoorbeeld burgers, huurders of cliënten. Juist dan is het van groot belang dat een organisatie en haar medewerkers hoog inzetten op weerbaarheid en veiligheid.

Weerbaarheid tegen agressie, geweld en intimidatie bereik je op verschillende manieren. Allereerst moet het probleem gezien worden, bespreekbaar zijn en bespreekbaar blijven. **Zo kun je gezamenlijk een norm vaststellen voor het gedrag dat je als organisatie acceptabel vindt.** Hierdoor is afwijkend gedrag makkelijker te herkennen en te begrenzen door medewerkers. Bovendien kunnen zij erop vertrouwen dat de organisatie achter ze staat als ze optreden tegen normoverschrijdend gedrag. Dat geeft vertrouwen.

Medewerkers van een organisatie met **een goed geïmplementeerd agressiebeleid**, die bovendien regelmatig worden getraind in het omgaan met emotioneel en agressief gedrag, zijn in staat om hun werk weerbaarder uit te voeren.

Naast beleid en training is het ook belangrijk om **organisatorische en fysieke maatregelen te treffen.** Agressie komt voor in veel verschillende vormen en omstandigheden. Het verschilt per doelgroep, per beroep en per werkplek. Daarom is het bepalen van de juiste maatregelen en de toepassing daarvan vrijwel altijd maatwerk.



Als er risico's zijn op agressie tegen medewerkers is het voor handen hebben van **betrouwbare alarmering** een must. Zo kan er altijd snel hulp ingeroepen worden als een situatie escaleert.

Binnen de muren van de organisatie gaat het om alarmknoppen onder balies en tafels in spreekkamers. Maar ook discrete draagbare alarmknoppen om onderling naar collega's te kunnen alarmeren bieden vaak een uitkomst.

Voor medewerkers die ambuland of buiten de muren van de organisatie werken, biedt mobiele alarmering met locatiebepaling en een spreek-luisterverbinding een goede oplossing.

Zo kan agressief gedrag professioneel worden teruggedrongen. Dit draagt bij aan de veiligheid en het veiligheidsgevoel van medewerkers.



Een goed geïmplementeerd agressiebeleid vergroot de weerbaarheid van medewerkers. Zij voelen zich veiliger en kunnen zich beter concentreren op hun werk.



VERSCHILLENDE VORMEN VAN AGRESSIE-ALARMERING

Onderlinge alarmering wordt vaak binnen de muren van een organisatie ingezet als er meerdere collega's in de nabije omgeving aanwezig zijn. Hoe sneller er hulp is, hoe groter de kans dat het agressieve gedrag in de kiem gesmoord wordt. In deze situatie worden op strategische plekken - uit het zicht - alarmknoppen geplaatst. Of medewerkers dragen een mobiele alarmknop bij zich. Een melding kan vervolgens als tekst- of spraakbericht naar (mobiele) telefoons of pagers van collega's worden gestuurd. Als een medewerker alleen in een pand werkt, of een zeer hoog risico loopt op geweld, kan de alarmmelding worden doorgemeld naar een alarmcentrale die direct de politie aanstuurt als dat nodig is.



Een voorbeeld van effectieve onderlinge alarmering is een woningcorporatie in Brabant. Daar is afgesproken dat medewerkers tijdens klantcontact in de woonwinkel al bij een gering gevoel van intimidatie of escalatie op de discrete alarmknop onder de spreektafel drukken. Bij een alarm ontvangen meerdere collega's een spraakbericht op hun telefoon. Eén van hen gaat vervolgens rustig de spreekkamer binnen en vraagt de betreffende collega even mee te komen. Buiten de spreekkamer wordt de situatie besproken en wordt bepaald of het gesprek, al dan niet in aanwezigheid van een collega, kan worden voortgezet. Als de situatie al te ver is geëscaleerd zullen meerdere collega's assisteren om de agressiepleger naar buiten te geleiden. 'Saved by the bell' dus.



Externe of mobiele persoonsalarmering wordt toegepast als medewerkers buiten de muren van de organisatie klant-, cliënt- of patiëntcontact hebben en daarbij het risico lopen op agressie of bedreiging. Denk hierbij aan huisbezoeken of ontmoetingen in het publieke domein. Deze melding wordt naar een particuliere alarmcentrale (PAC) gestuurd. Kort nadat de melding wordt ontvangen luistert een centralist via de alarmknop mee met de melder. Zo wordt snel een inschatting gemaakt van de situatie. Als het nodig is wordt de politie aangestuurd. De actuele GPS-locatie wordt door de alarmknop meegestuurd bij het alarm.



Een goed voorbeeld van externe agressiealarmering is een Forensisch FACT team in Gelderland. Omdat de teamleden afzonderlijk van elkaar dagelijks huisbezoeken afleggen en vooraf niet altijd is in te schatten hoe groot het risico op agressie is, hebben de medewerkers allemaal een mobiele noodknop ter beschikking. Dit zijn compacte apparaatjes die ze aan hun riem of in hun zak kunnen meenemen. Als de situatie uit de hand loopt kunnen ze met één druk op de knop verbinding maken met een alarmcentrale die live met de situatie meeluistert. Als er sprake is van agressie of bedreiging wordt de politie aangestuurd op basis van de GPS locatie die het kastje meestuurt, aangevuld met informatie die de medewerker voorafgaand aan het bezoek heeft doorgegeven via een app op de telefoon.



WAAR MOET JE OP LETTEN BIJ DE KEUZE VAN EEN ALARMSYSTEEM?



Betrouwbaarheid

Het is van groot belang dat een alarmmelding ook daadwerkelijk snel aankomt bij de gewenste ontvangers van het alarm. Dat betekent dat de gebruikte hardware feilloos moet werken, maar ook dat het alarmeringsplatform en het communicatienetwerk maximaal beschikbaar is. Niet alleen de techniek moet op orde zijn. De serviceprovider is ook verantwoordelijk voor een goede inrichting van de totale oplossing zodat het naadloos aansluit bij de manier waarop het wordt gebruikt in de praktijk. Een duidelijke instructie aan alle eindgebruikers mag natuurlijk niet ontbreken en het is belangrijk dat de supportafdeling altijd bereikbaar is.

Zoek ook uit hoe de leverancier omgaat met privacygevoelige informatie zoals locatiedata en persoonlijke gegevens van eindgebruikers.

Tip: Aanbieders die beschikken over het certificaat 'Mobile Security' van Kiwa hebben dit altijd goed beschreven en georganiseerd.

Zij worden hier jaarlijks op getoetst. Aanbieders die niet over dit certificaat beschikken kunnen een prima dienstverlening hebben, maar controleer dan tijdens het selectieproces zelf kritisch of dergelijke zaken goed geborgd zijn.



Discretie

Bij agressie wil je het liefst onopvallend alarmeren. Zorg dus voor een apparaat met een discrete afmeting en voorkom een alarmknop met een felle kleur of flikkerende lampjes. Dit kan escalatie juist in de hand werken. Zorg er ook voor dat het alarm met 1 hand, op de tast, bediend kan worden in een panieksituatie. Daarnaast is het prettig als de alarmknop geen geluid maakt tijdens een alarmmelding.





Techniek

Er bestaan verschillende technieken voor agressie-alarmering. Zo zijn er bedrade en draadloze systemen. Let bij draadloze alarmknoppen altijd goed op via welk netwerk ze communiceren. Het GSM netwerk is in veel situaties het meest betrouwbare netwerk, mits er gebruik wordt gemaakt van multi-netwerk simkaarten, ook wel roaming-sim genoemd. Een bedraad systeem communiceert meestal over de internetverbinding van de organisatie. Ga na of die een stabiele hoge uptime heeft. Het voordeel van een draadloos systeem is dat het eenvoudig te verplaatsen is bij veranderingen.



Alarmerings app

Er zijn ook mobiele apps op de markt waarmee gealarmeerd kan worden via de eigen telefoon. Dit lijkt makkelijk en voordelig 'omdat iedereen toch al een telefoon bij zich heeft', maar er kleven ook enkele nadelen aan. Een telefoon heeft vaak maar beschikking over één netwerkaanbieder. Als er geen bereik is, kan er ook geen alarm verstuurd worden. Daarnaast is het bedienen van een telefoon op de tast niet altijd mogelijk. In de praktijk blijkt dat het veel discipline vraagt van de gebruiker om er voor te zorgen dat de app daadwerkelijk altijd op de achtergrond actief is en de juiste locatie deelt. Bovendien is lang niet iedereen gecharmeerd van een app die de locatie deelt op een (privé)telefoon.





Locatiebepaling

Om te weten waar een alarmmelding vandaan komt, wordt een vaste alarmknop toegewezen aan een bepaalde ruimte of afdeling binnen een pand. Als de alarmknop door het hele gebouw gebruikt wordt, dan zijn locatie beacons een goede oplossing. Dit zijn kleine kastjes die op strategische plekken worden geplaatst. Ze staan in verbinding met de draagbare alarmapparatuur, waardoor bij een alarmmelding een nauwkeurige in pandige locatie kan worden doorgegeven.

Buiten wordt gebruik gemaakt van locatiebepaling op basis van GNSS (satellietnavigatie). Hiervoor is rondom vrij zicht naar meerdere satellieten vereist. Daardoor is met deze techniek de positie binnen in gebouwen onnauwkeuriger. Het is niet mogelijk om de juiste etage te zien, en het is ook nooit met zekerheid te zeggen zijn op welk huisnummer de alarmknop zich bevindt.

Daarom is het belangrijk dat er een aanvullende methode beschikbaar is om bij huisbezoeken het exacte bezoekadres te registreren bij de alarmcentrale. Dit kan belangrijke minuten schelen bij de hulpverlening. In de praktijk worden hier verschillende oplossingen voor aangeboden. Wij hebben ze getest en voor je op een rijtje gezet.



Zorg dat hulpverleners altijd exact weten op welk adres je naar binnen bent gegaan.



VERGELIJKING VAN METHODES VOOR EXACTE ADRESREGISTRATIE

Online delen van agenda's

Voordelen

- Vergt weinig extra handelingen van medewerkers.
- Vaak is met agendadeling meer informatie beschikbaar dan alleen het adres.

Nadelen

- Een agenda delen met een externe organisatie is in veel gevallen niet toegestaan in verband met de privacy van cliënten.
- Als een medewerker afwijkt van de geplande route, in- of uitloopt op het schema of de locatie van een afspraak telefonisch wijzigt, wordt dit vaak niet in de agenda bijgewerkt.

Inspreken van de locatie via de alarmknop

Voordelen

- Eenvoudig in bediening.
- Kan met hetzelfde apparaat.

Nadelen

- De centralist moet het bericht tijdens een noodsituatie af luisteren en uittypen.
- Het gesproken bericht kan onverstaaanbaar zijn door wind in de microfoon, een hick-up in de GSM verbinding, door het dialect van de gebruiker of door moeilijk uit te spreken straatnamen.

Invullen van de locatie via een app of website

Voordelen

- De locatie is tekstueel beschikbaar voor de centralist.
- De locatie is altijd erg nauwkeurig. Geen kans op fouten.
- Bij gedeeld gebruik zijn direct de gegevens van de actuele gebruiker bekend bij de centralist.

Nadelen

- Medewerkers moeten ook een mobiele telefoon bij zich hebben.
- Men moet enkele handelingen verrichten om een locatie in te voeren.





Koppelen met bestaande systemen

In de praktijk is het vaak gewenst dat alarmmeldingen worden gedeeld met bestaande alarmmanagement- of oproepsystemen. In veel gevallen is dit mogelijk en kan een draagbare alarmknop bijvoorbeeld worden gekoppeld aan het oproepsysteem van het interventieteam of het BHV-team.



Duurzaamheid

Als je investeert in een alarmsysteem wil je graag dat het lange tijd probleemloos meegaat en veilig is in gebruik. Let er daarom bij de selectie altijd op of een apparaat beschikt over een officieel CE-keurmerk en of het tegen vallen, vocht en water kan. De leverancier moet hier certificaten van kunnen tonen.

Een andere vorm van duurzaamheid zijn de factoren mens, klimaat en natuur. Al zijn de alarmknoppen klein van stuk, er zijn wel degelijk grote verschillen in de productiewijze van deze apparaten. Denk daarbij aan het land van herkomst. Hoe is het daar gesteld met de arbeidsomstandigheden in de fabrieken? Hoe wordt er bij de productie omgegaan met grondstoffen en energie? Hoe wordt het product verpakt en wat is er nodig om de alarmknop te vervoeren vanuit het land van herkomst? Vraag hier gerust naar bij de aanbieders waarmee u in gesprek gaat. Duurzaamheid is bij steeds meer organisaties een meewegende factor bij de selectie van de leverancier.



KIEZEN EN IMPLEMENTEREN

Laat je, voordat je een keuze maakt, goed adviseren door de leveranciers. Vraag referenties op en bel die na. Maak bij de selectie een weloverwogen afweging tussen prijs, kwaliteit, betrouwbaarheid, service en duurzaamheid. **Het gaat immers om de veiligheid van medewerkers in levensbedreigende situaties.**

Elke seconde telt. Daarom is het goed om te informeren hoeveel tijd de alarmcentrale gemiddeld nodig heeft om de meeluisterverbinding te activeren nadat een alarm is ontvangen. Toets dit ook een aantal keer (onaangekondigd) tijdens een eventuele pilotfase.

Onderzoek ook hoe de leverancier je helpt bij de implementatie. Dit is altijd maatwerk waarbij nauwkeurig bekeken moet worden wie de alarmmelding ontvangt, welke gebruikersgegevens geregistreerd moeten worden en welke notificaties moeten worden ingesteld voor het melden van storingen en alarmmeldingen. Laat je er ook van overtuigen dat de leverancier na de implementatiefase beschikbaar blijft voor support en eventuele bijscholing van (nieuwe) medewerkers. Daar zijn diverse mogelijkheden voor.

Het is belangrijk om als werkgever een duidelijke werkinstructie te koppelen aan de alarmknoppen. Zowel voor de gebruikers als voor de eventuele alarmopvolgers binnen de organisatie. Bepaal bij externe alarmering bijvoorbeeld duidelijk wanneer een alarmknop moet worden meegenomen naar een huisbezoek.

Maak één of meerdere personen verantwoordelijk voor het alarmeringssysteem. Zo

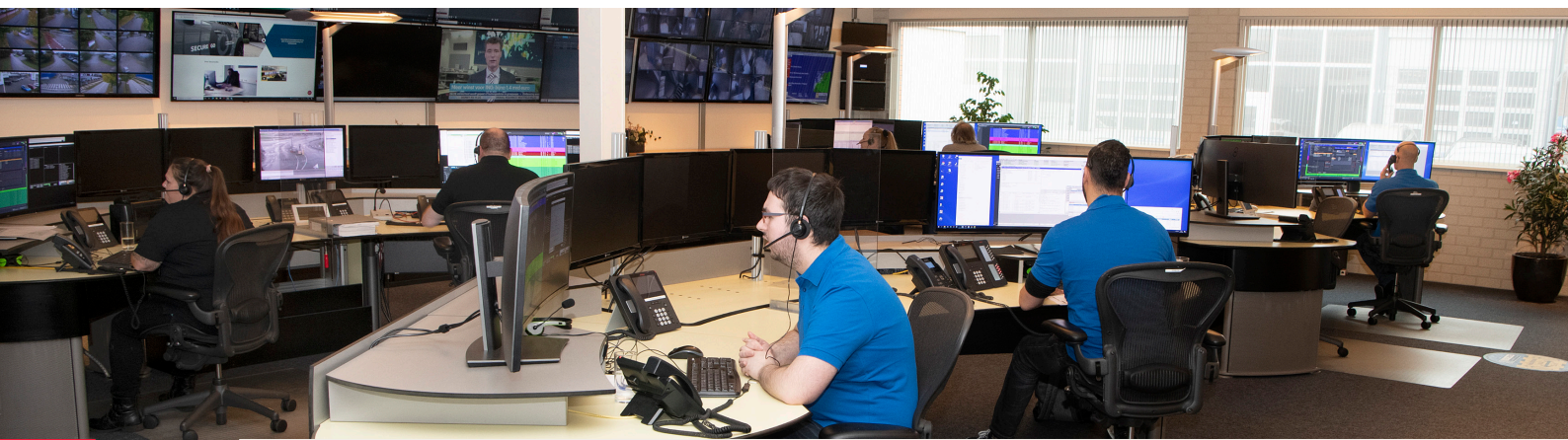


hebben de medewerkers een vast aanspreekpunt en is er overzicht op het gebruik van de alarmsystemen.

De eindgebruikers van de alarmering hebben baat bij een heldere en volledige instructie. Het is ook aan te raden om het gebruik van de alarmknoppen te oefenen. Blijf dit ook doen na de eerste instructie en ingebruikname.

Zorg er tenslotte voor dat ook nieuwe medewerkers een uniforme instructie krijgen en vanaf hun eerste dag de beschikking hebben over een alarmknop.

We zien vaak dat na de implementatie het gebruik van de alarmknoppen een vast onderdeel wordt in de agressietraining. De meeste trainers hebben hier al ervaring mee en ook een professionele leverancier kan hierin ondersteunen.



De zekerheid dat een hulpverzoek altijd snel wordt opgevolg geeft professionals een veilig gevoel tijdens hun werk.



Persoonlijk advies

Wil je na het lezen van deze whitepaper graag een vrijblijvend advies op maat van onze adviseur? Neem dan nu contact op met onze servicelijn via

026 82 00 263 of stuur een mail naar **info@secure2go.nl**

