



> Toolbox Agressiealarmering



Altijd hulp binnen handbereik

Inleiding

Agressie en bedreiging op de werkvloer komen vaker voor dan je denkt. Zeker als je dagelijks contact hebt met cliënten, klanten of inwoners. In de zorg, het onderwijs, bij woonmaatschappijen of in de ordehandhaving kan een vervelende opmerking snel omslaan in een bedreigende of zelfs gewelddadige situatie. Voor de medewerker voelt dat direct onveilig.

Persoonsalarmering wordt een steeds belangrijker onderdeel van het agressiebeleid. Naast duidelijke afspraken en training maakt betrouwbare techniek juist het verschil. Met persoonsalarmering die speciaal ingericht is voor agressiesituaties kan een medewerker snel en discreet hulp inschakelen. Collega's of een alarmcentrale zijn meteen op de hoogte, waardoor niemand er alleen voor staat.

Deze praktische gids helpt jou om de juiste keuzes te maken. Je ontdek welke vragen je eerst intern moet beantwoorden én welke je aan aanbieders stelt om zo het systeem te kiezen dat écht past bij jouw situatie. Zo geef je medewerkers niet alleen een veilig gevoel, maar ook de zekerheid dat er altijd hulp beschikbaar is.

SECURE2GO
NOOIT ALLEEN



Alarm slaan als elke seconde telt

Waarom agressiealarmering?

Een alarmsysteem zorgt dat er snel hulp komt als een situatie escaleert. Dat kan letterlijk levens redden. Even belangrijk is het veiligheidsgevoel. Het geeft rust en vertrouwen als je weet dat je met één druk op de knop de juiste hulp kunt inroepen. Medewerkers voelen zich beschermd en kunnen zich beter concentreren op hun werk.

Snelle interventie •

Hoe sneller hulp ter plaatse is, hoe kleiner de kans dat agressie uit de hand loopt. Bij onderlinge alarmering kunnen collega's direct reageren. Bij externe alarmering wordt een alarmcentrale verwittigd die indien nodig de politie aanstuurt. Hierdoor kun je sneller ingrijpen en is er minder risico voor de medewerker.

Vertrouwen en ondersteuning •

Agressiealarmering laat zien dat een organisatie achter haar medewerkers staat. Het signaal is duidelijk, je hoeft het niet alleen op te lossen. Dat vergroot niet alleen het veiligheidsgevoel van medewerkers, maar ook hun vertrouwen in de werkgever.

SECURE2GO
NOOIT ALLEEN

De juiste hulp op het juiste moment

Vormen van agressiealarmering

Er bestaan verschillende manieren om agressiealarmering in te zetten. Welke vorm geschikt is, hangt af van de risico's, de werkplek en de organisatiecultuur.

Onderling alarmeren •

Onderlinge alarmering wordt vaak gebruikt binnen de muren van een organisatie. Hierbij kunnen medewerkers elkaar snel waarschuwen als er sprake is van dreiging of escalatie.

- Vaste knoppen: onder balies of tafels, discreet geplaatst. Eén druk activeert een melding naar collega's in de buurt.
- Draagbare knoppen: medewerkers dragen een mobiele noodknop bij zich. Bij een alarm gaat er een bericht of oproep naar collega's of een interne meldkamer.

De alarmcentrale alarmeren •

Als er geen collega's in de buurt zijn om te helpen wordt de alarmcentrale ingeschakeld. Bijvoorbeeld bij huisbezoeken of als iemand alleen op een locatie werkt.

- Mobiele noodknoppen met GPS sturen bij alarm direct een melding naar een particuliere alarmcentrale (PAC).
- De centralist luistert live mee via een meeluisterverbinding en kan de situatie inschatten.
- Indien nodig wordt direct de politie verwittigd en aangestuurd naar de actuele locatie van de medewerker.

Ook een combinatie van onderlinge alarmering en opvolging door de alarmcentrale is mogelijk. Ideaal als er soms wel en soms geen collega's in de buurt zijn.



Kies de juiste agressiealarmering

Waar moet je op letten?

De markt voor agressiealarmering is breed. Aan de ene kant zijn er apps die vooral schaalbaar en flexibel zijn. Aan de andere kant zijn er dedicated alarmknoppen ontwikkeld voor maximale betrouwbaarheid, discretie en directe opvolging. Precies de factoren die in kritieke situaties het verschil maken. Welke vorm het beste past, hangt af van de situatie en risico's. Belangrijk is dat een systeem altijd beschikbaar is en intuïtief te bedienen is als elke seconde telt. Deze achtergrondinformatie helpt je bij het maken van de juiste keuze.

Betrouwbare werking •

- Techniek: de hardware moet robuust zijn, het netwerk stabiel en het platform beschikbaar.
- Communicatie: kies bij voorkeur voor roaming simkaarten die automatisch overschakelen tussen netwerken, zodat er altijd bereik is.
- Service: controleer of de leverancier 24/7 ondersteuning biedt en hoe systemen beheerd worden.
- Privacy: vraag hoe er wordt omgegaan met persoonsgegevens en locatiedata.

Keuze techniek •

- Zelfstandige draadloze alarmknop: specifiek gemaakt om discreet te alarmeren in geval van nood. Deelbaar binnen een team en eenvoudig schaalbaar. Maakt gebruik van meerdere netwerken en is eenvoudig te bedienen.
- Bedrade alarmknop: geschikt voor vaste werkplekken maar niet flexibel te verplaatsen of uit te breiden.
- Apps: laagdrempelige en vaak voordelige oplossing. Niet altijd betrouwbaar door gebruik van 1 netwerk, beperkingen van iOS en Android, mindere kwaliteit bij meeluisteren.

Kies de juiste agressiealarmering

Wat is belangrijk?



Exacte locatiebepaling •

- Interne locatiebepaling: gebruik vaste locaties of beacons om de precieze locatie door te geven.
- Externe positiebepaling: GPS werkt meestal goed, maar is minder nauwkeurig in gebouwen of flats. Zorg dat er een manier beschikbaar is om je exacte bezoekadres te registreren bij de alarmcentrale, bijvoorbeeld via een app.

Maximale discretie •

- Geen opvallende kleuren of lichtjes.
- Bedien met één hand, ook op de tast.
- Geen luide signalen bij een melding.
- Onopvallend draagbaar.

Soorten integraties •

Soms is het gewenst dat een alarmsysteem integreert met bestaande systemen, zoals een oproepsysteem voor eerstehulpverleners, noodinterventieteams of een interne meldkamer. Vraag altijd naar de mogelijkheden en de kosten.

Betrouwbare leverancier •

- Persoonlijk advies
- Begeleiding bij implementatie
- Instructie op maat
- 24x7 support
- Voldoet aan Kiwa certificatie Mobile Security (K21023)



Het draait om mensenlevens

Praktijkvoorbeelden

Er bestaan verschillende manieren om agressiealarmering in te zetten. Welke vorm geschikt is, hangt af van de risico's, de werkplek en de afspraken binnen het team.

Sociale woonmaatschappij •

Bij een woningcorporatie is afgesproken dat medewerkers bij een onveilig gevoel direct de knop onder de tafel indrukken. Collega's krijgen een spraakbericht en komen rustig binnen om de situatie over te nemen of te begeleiden. Zo wordt escalatie vaak zelfs voorkomen.

Een forensisch mobiel team •

Een forensisch mobiel team voert dagelijks huisbezoeken uit. Medewerkers dragen allemaal een discrete mobiele alarmknop. Bij een alarm luistert de centralist live mee en stuurt wanneer nodig meteen de politie naar de juiste plaats.

Het OCMW •

Medewerkers van de sociaal huis ontvangen hun cliënten vaak in een consultatieruimte. Soms gaan ze ook op huisbezoek. Met de discrete alarmknop onder het bureau worden direct aanwezige collega's verwittigd. Daarnaast zijn een aantal mobiele alarmknoppen aanwezig om mee te nemen op huisbezoek. Die staan in direct contact met de alarmcentrale.

 **Plan adviesgesprek**

Kiezen en implementeren

Van beleid naar praktijk

Een goed plan op papier is belangrijk, maar uiteindelijk moet agressiealarmering vooral in de praktijk feilloos werken. Dat vraagt om keuzes die verder gaan dan techniek alleen.

Creëer draagvlak. Zelfs het beste systeem werkt niet als medewerkers het niet willen gebruiken. Draagvlak ontstaat als gebruikers zich betrokken voelen en merken dat het systeem hen écht helpt.

Zorg dat ieder alarm opgevolgd wordt. Een alarm is pas effectief als het direct en op de juiste manier aankomt bij de mensen die kunnen handelen. Schakel altijd een professionele alarmcentrale in als je op huisbezoek gaat. Die zijn bevoegd om de politie aan te sturen als dat nodig is.

Het gaat om mensenlevens, ga voor kwaliteit! Kies voor een beheerd systeem van een gecertificeerde leverancier. Die bewaakt de werking, zorgt voor updates en helpt bij storingen of onderhoud. Het certificaat Mobile Security (K21023) is een gangbaar keurmerk voor persoonsalarmering.

SECURE2GO
NOOIT ALLEEN

Hulpmiddel voor selectie

Welke vragen kun je stellen

Een goed alarmsysteem kies je niet zomaar. Het gaat om de veiligheid van je medewerkers. Zorg dat je goed geïnformeerd het gesprek ingaat met potentiële leveranciers.

Vragen binnen je eigen organisatie

- In welke werksituaties moeten medewerkers kunnen alarmeren?
- Welke risico's spelen er in die situaties?
- Hoeveel medewerkers/werkplekken hebben een alarmoplossing nodig?
- Bij onderlinge alarmering: wie moet het alarm ontvangen?
- Zijn er privacyvoorwaarden waaraan de leverancier moet voldoen?
- Welke interne afdelingen moeten betrokken worden bij de selectie?
- Hoe kijken medewerkers zelf aan tegen een alarmsysteem, is er weerstand of juist urgentie?
- Wat zijn de kaders rondom aankoopproces en budget?

SECURE2GO
NOOIT ALLEEN

Hulpmiddel voor selectie

Belangrijke vragen

Bij het kiezen van een oplossing voor agressiealarmering is het van belang om de juiste vragen te stellen. Zo ontdek je wat bij jouw situatie past en kun je leveranciers beter met elkaar vergelijken.

Vragen aan de leverancier

- Welke oplossing past het beste bij onze situatie(s)?
- Hoe wordt de locatie van een incident tot op voordeurniveau bepaald?
- Is de oplossing discreet en eenvoudig te bedienen, ook op de tast?
- Kan de alarmcentrale via de alarmknop automatisch meeluisteren na een alarm?
- Zijn er meerdere netwerken beschikbaar om het alarm te versturen?
- Kan het alarm onderling naar collega's verstuurd worden en op welke manier?
- Heeft de leverancier goede referenties van soortgelijke organisaties?
- Beschikt de leverancier over het certificaat Mobile Security (K21023)?
- Hoe helpt de leverancier jouw organisatie bij de implementatie en instructie?
- Worden alle persoonsgegevens binnen de EU opgeslagen en verwerkt?

SECURE2GO
NOOIT ALLEEN



De conclusie •

De toegevoegde waarde van een agressiealarm blijkt pas in kritieke situaties. Op dat moment moet het systeem feilloos werken en direct de juiste hulp inschakelen. Daarom is het essentieel om niet alleen naar de kosten of naar gebruiksgemak te kijken, maar vooral naar de betrouwbaarheid en de omstandigheden waarin het alarm wordt gebruikt.

Breng eerst de specifieke risico's en behoeften binnen jouw organisatie goed in kaart. Stel daarna de juiste kritische vragen aan potentiële leveranciers over betrouwbaarheid, bereik, privacy en opvolging. Alleen zo ben je zeker dat het alarmsysteem doet wat het moet doen – juist op dat ene cruciale moment. Het gaat uiteindelijk om meer dan techniek, het gaat om de veiligheid van je medewerkers.

Toolbox Agressiealarmering

**Elke dag lopen collega's risico.
Maak vandaag al het verschil.**

Veiligheid begint nu



> **Toolbox Agressiealarmering**