

## Niet de techniek maar de communicatie staat centraal

Communiceren met bewoners is bij Safe Beveiliging een groot goed. Safe Beveiliging, gevestigd in Barendrecht, is een landelijk beveiligingsbedrijf waar het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) een groot onderdeel van de werkzaamheden beslaat. Het zijn voornamelijk woningcorporaties die Safe Beveiliging inschakelen voor het beveiligen volgens de eisen van het PKVW.

### KWALITEIT STAAT VOOROP

Safe Beveiliging is een van de eerste PKVW-erkende bedrijven in Nederland. Jacqueline Beer, directeur van Safe Beveiliging legt uit dat dat komt doordat de relatie met de politie altijd goed geweest is. Toen het PKVW door de politie werd ingezet, bleek dit een kwaliteitskeurmerk waar Safe Beveiliging helemaal achter stond. Dat de promotie van dit keurmerk toen door de politie werd gedaan, hielp mee.

Volgens Jacqueline Beer is het PKVW geen makkelijke materie. "Andere beveiligingsbedrijven haakten daardoor af. Maar hoe moeilijker hoe beter, zeg ik altijd maar. Makkelijke stappen kan iedereen maken. Het gaat om de kwaliteit en de resultaten van het keurmerk.

Een struikelblok bij het invoeren van het PKVW kan verlichting zijn. Technisch gezien is het niet altijd praktisch met meerdere kabels en vaak maar één stopcontact bij de achterdeur. En ja, dan kan een aanpassing duurder worden.



*Naam:* Jacqueline Beer (40)

*Opleiding:* Bouwplanadviseur Politiekeurmerk, Technisch beveiligingsspecialist, Schoevers, Havo

*Functie:* sinds 1988 werkzaam bij Safe Beveiliging en vanaf 2001 in de functie van directeur/eigenaar, tevens directeur/mede-eigenaar van JBS totaalonderhoud

Dat er weerstand is, hoor ik ook wel eens van bewoners. Bijvoorbeeld als de verlichting vlak bij het slaapkamerraam zit. Als ik van mezelf uit ga ben ik een groot voorstander van verlichting. Ik voel me een stuk veiliger als er verlichting is. En daar gaat het om, veilig voelen. Je kunt wel rationeel denken: er zitten toch goede sloten op de achterdeur, maar het gaat om gevoel."

### PKVW IS DE STANDAARD

Safe Beveiliging beveiligt in principe altijd standaard volgens de eisen van het PKVW. De vaste klanten komen daarvoor ook speciaal naar Safe Beveiliging terug. Aan klanten die nog niet echt bekend zijn met het PKVW wordt uitgelegd wat de voordelen zijn en 9 van de 10 keer wordt ook daar het PKVW ingezet. Per jaar worden er zo'n 2.000 a 2.500 woningen door Safe Beveiliging voorzien van het keurmerk.

Bijna alle buitendienstmedewerkers zijn gediplomeerde PKVW preventieadviseurs. Dus klanten mogen rekenen op een deskundig advies. Naast PKVW opleidingen en opfrisdagen worden er ook technische trainingen en communicatietrainingen gevolgd. Daar leren de buitendienstmedewerkers hoe ze goed met klanten om kunnen gaan. "Als buitendienstmedewerker ben je bij de klant te gast. Dus je geeft je klant netjes een hand, je gaat herkenbaar en goed gekleed en je hebt een schone auto", aldus Jacqueline Beer.

### AANPAK CORPORATIEWONINGEN

"Vaak wordt gedacht dat het makkelijk is om een corporatieproject van het PKVW te voorzien" aldus Jacqueline Beer. "Maar het is niet zo dat je bij deur 1 begint en dan daarna deur 2 doet tot je het hele rijtje gedaan hebt. Je kunt niet verwachten dat je langs kunt gaan wanneer het jou uitkomt. Je kunt pas langs wanneer het de bewoner uitkomt. Wij kunnen wel denken vanuit de techniek 'je krijgt nu van je corporatie nieuwe beveiligingsmaterialen, daar ben je toch blij mee?' Maar zo werkt het niet. Ook al is het voor de bewoner gratis, ze moeten vrij nemen en er zijn vreemden in hun huis aan het werk. Dat is een gevoel wat mensen hebben. Dus je moet bewoners tevreden zien te houden. En dat kan heel eenvoudig door gewoon met ze te communiceren wie wat wanneer doet." ➔

**“Als bewoners het PKVW niet goed gebruiken, dan helpt het niet. Dus zet niet de techniek centraal maar zet de mens centraal. En als je de mens centraal zet, dan zul je communicatie centraal moeten zetten.”**

#### BEWONERS GOED INFORMEREN

“Als wij een opdracht krijgen van een woningbouwcorporatie dan vinden wij het heel normaal dat we de bewoners informeren. Het enige wat de woningbouwcorporatie hoeft te doen is een handtekening op de opdracht zetten en de rekening betalen. Het hele traject daartussen regelt Safe. We nemen alle communicatie uit handen. Zo schrijven we twee brieven aan alle bewoners: één namens Safe en één namens de corporatie. De corporatie levert het briefpapier hiervoor bij ons aan. In deze brieven kondigen we de plannen aan en welke beveiligingsmaatregelen er genomen gaan worden en eventueel nodigen we de bewoners uit voor een informatiebijeenkomst.”

“In seniorenflats is het vaak wenselijk om overdag een voorlichtingsbijeenkomst te houden waarin de monteurs worden voorgesteld. In overleg met de corporatie wordt er dan ook bewust voor gekozen dat er maar twee monteurs het hele complex beveiligen. Het duurt dan wellicht wat langer, maar voor de bewoners is het fijn om steeds dezelfde gezichten in het complex te zien. Een veilig en prettig gevoel.”

“In een complex waar het merendeel uit tweeverdieners bestaat, zijn de avonduren natuurlijk een beter tijdstip voor een bijeenkomst. In complexen waar veel culturen samen leven, is een bijeenkomst niet handig tenzij je een tolk meeneemt. Vaak maken we dan een informatiemapje in vijf talen om hen zo te informeren.”

#### PERSOONLIJK EEN AFSpraak MAKEN

“Elke individuele bewoner wordt gebeld om een afspraak te maken wanneer de monteur langs kan komen. We bellen maximaal 3 keer, bijvoorbeeld 2 keer overdag en 1 keer 's avonds. Ook dit is afhankelijk van de doelgroep waar het om gaat. In de bevestigingsbrief staat het afgesproken tijdstip vermeld. We zeggen niet tussen 12.00 uur en 17.00 uur. We geven zo goed mogelijk het exacte tijdstip aan en geen halve of zelfs hele dagen. Niemand vindt het fijn om een dag vrij te moeten nemen en dan blijkt dat de monteur pas om half 5 langskomt. Nee, gewoon zo duidelijk en helder mogelijk communiceren. Dit houdt bewoners tevreden. In de bevestigingsbrief staat ook dat als de bewoner zijn afspraak wil verzetten, hij dit kan doen bij Safe Beveiliging zodat de corporatie hier geen telefoontjes over krijgt.”

“Acht jaar geleden waren we redelijk wanhopig toen in multiculturele complexen bleek dat de bewoners vrijwel helemaal geen Nederlands konden lezen of spreken. Een telefonische afspraak maken of brief sturen werkte niet. Bovendien deden vrouwen overdag de deur niet open voor de

#### STUDENTENHUISVESTING

“Bij studenten hoef je niet 's ochtends al te bellen of een ochtendbijeenkomst te houden om ze te informeren over de plannen, de werkzaamheden en de te nemen beveiligingsmaatregelen. De studenten zitten dan in de collegezaal of liggen nog in bed”, aldus Jacqueline Beer. Naast communicatie op maat gaat ook de beveiliging op maat: Stadswonen en Safe Beveiliging kwamen op het idee om de woningen van buitenlandse uitwisselingsstudenten te voorzien van een sluitsysteem met proximity-slots. Deze werken elektronisch met een chipkaart. Naast het enorm grote verloop van deze studenten, vergeten ze vaak de sleutel van de kamer tijdig in te leveren na afloop van de huurperiode. Een traditioneel mechanisch sluitsysteem vereist dat er om veiligheidsredenen toch een andere cilinder geplaatst wordt. Dat betekent meerkosten vanwege arbeid en leegstand. Een sleutelkaart wordt voor de afgesproken huurperiode geprogrammeerd en is daarna niet meer bruikbaar. Niet alle kaartslotsystemen voldoen aan de eisen van het PKVW. Daarbij kwam de aanvullende wens van Stadswonen om de deuren ook te voorzien van een panieksluiting, zodat de bewoners bij een calamiteit snel naar buiten kunnen. Het is Safe Beveiliging gelukt om een dergelijk slot te vinden. Het is getest op 3 minuten inbraakwerendheid en het is inmiddels PKVW gecertificeerd. Jacqueline Beer: “Het was een leuke uitdaging; dit was de eerste keer in Nederland dat het keurmerk samengaat met toegangscontrole.”

*Bron: Regelmaat, uitgave maart 2009*

buitendienstmedewerker. Doordat we een erkend leerbedrijf zijn, konden we een Turkse meneer als leerling inzetten. Samen met hem ging de dame van de administratie 's avonds bij de bewoners langs om aan de man des huizes het project uit te leggen en een afspraak te maken. Daarna mocht zijn vrouw wel overdag de buitendienstmedewerker binnenlaten... Nu schakelen we nog wel eens een buurtwerker in om te vertalen of te bemiddelen.”

**“Ieder project is anders,  
bij elk project moet je bedenken hoe  
kunnen we het beste met de bewoners  
communiceren”**

**ORGANISATORISCHE MAATREGELEN TOELICHTEN**

De buitendienstmedewerker krijgt naast het aanpassen van de woning genoeg tijd om tijdens het bezoek de bewoner uitgebreid te adviseren over de organisatorische maatregelen van het PKVW. Aan het einde van zijn bezoek ruimt hij netjes de gemaakte rommel op en neemt oude verpakkingen en het oude hang- en sluitwerk mee. “Voor ons de normaalste zaak van de wereld”, aldus Jacqueline Beer.

Safe stuurt de corporatie het originele certificaat en de bewoner krijgt een brief met daarin bevestigd dat de woning het PKVW heeft en ontvangt daarvan als bewijs een kopie van het certificaat. Ook worden de organisatorische maatregelen nog eens schriftelijk gestuurd zodat de bewoner die nog eens rustig door kan lezen.

**DUIDELIJK COMMUNICEREN VOORKOMT ONDUIDELIJKHEID**

Jacqueline Beer geeft nog een voorbeeld waarin goede communicatie belangrijk was. “In een seniorenflat heeft Safe Beveiliging er voor gezorgd dat het product Axa remote geplaatst kon worden. Dit is een op afstand bedienbare raamopener voor ramen op een lastig bereikbare plek. Op een gegeven moment ging bij de senioren bewoners in de rondte dat het raam nu ook te openen was met een universele afstandbediening. Dat is geenszins het geval. Dus om onrust tegen te gaan hebben we direct een brief naar alle bewoners gestuurd waarin helder is uitgelegd dat het werkt en veilig is.”

**BACK-OFFICE DOET BELANGRIJK WERK**

Per wooncomplex wordt door Safe Beveiliging in een database bijgehouden wanneer er gebeld is, wie wanneer is langsgeweest, eventuele opmerkingen, het factuurnummer, het certificaatnummer, etc. Dit overzicht wordt ook regelmatig aangeleverd bij de corporatie zodat die goed op de hoogte is van het verloop van het project. Het bijhouden van dit overzicht en het verzorgen van de communicatie naar bewoners zorgt er voor dat er een relatief grote back-office aanwezig is bij Safe Beveiliging. “Deze manier van werken, kost meer tijd en daardoor zullen we niet altijd de goedkoopste aanbieder zijn. Maar de bewoners zijn tevreden en daardoor is de corporatie ook tevreden. Laatst belde er nog een corporatie om ons te bedanken: ‘Jullie zijn drie maanden bezig geweest maar ik heb niet een keer hoeven kijken, ik heb geen enkel telefoontje gehad’. Ja, dat is geweldig”, aldus Jacqueline Beer.

**PKVW WERKT!**

“Als ik tot slot een mooi project moet noemen waarin het PKVW zeer effectief is voor het voorkomen van overlast en verloedering is dat wel het complex van woningcorporatie Woonbron in de Rotterdamse wijk Delfshaven. Het complex bestond uit vijf gebouwen waar eigenlijk liever niemand voor z'n lol wilde wonen. Met name door vochtproblemen die aangepakt moesten worden, kwam de corporatie bij Safe Beveiliging uit omdat wij wel de gewenste raamsluitingen konden plaatsen. We adviseerden Woonbron dat ze met een paar euro extra per raamsluiting de ramen PKVW verantwoord konden maken. Uiteindelijk werden niet alleen de 1.400 ramen volgens het PKVW gemaakt, maar ook de 140 bergingsdeuren. Er werd geschilderd, er kwam verlichting, rookmelders werden opgehangen, balkondeuren zijn aangepast en zelfs het groenbeheer is aangepakt. Het certificaat Veilig Complex is nog niet gehaald omdat het aanpassen van de voordeuren voor komend jaar op de planning staat. Maar dat het werkt is inmiddels bewezen: er is een wachtlijst van de mensen die daar nu wel willen wonen.” ■



**POLITIE  
KEURMERK  
VEILIG  
WONEN®**