

Professionaliseren en multitasking



De private bewakingsector kent een verruiming van het werkteerrein en komt steeds vaker in contact met het publiek. De lange tijd scherp afgelijnde grens tussen politionele bevoegdheden en werkingszone voor bewakingsfirma's evolueert naar een tijdperk van constructieve samenwerking. Met het Secure Quality® Label uit de sector zijn gedrevenheid voor een veelbelovende toekomst.

De private bewakingsector kreeg in het verleden heel wat kritiek te verduren, zowel van klanten als overheid. In 1990 werd de 'Wet Tobback' gestemd, die controlerend en bestraffend was voor de sector en deze in een keurslijf dwong. De sector paste zich aan met een verregaande professionalisering. Dat was in 2009 aanleiding om zich te bezinnen over het publiek uitdragen van de werkelijke situatie: bewaking was uitgegroeid tot een mature sector die zelfregulerend kon zijn.

De Commissie Bewaking binnen de BVBO (Beroepsvereniging van Bewakings Ondernemingen) onder voorzitterschap van Luc Adriaenssens, was verantwoordelijk voor het opmaken van het Secure Quality® Label. "Dit label is een belangrijke primeur voor de sector van de private bewaking en de bekroning voor de sector waarmee aangetoond wordt dat het ons echt om kwaliteit in de dienstverlening te doen is".

Luc Adriaenssens: "In het verleden werd de sector door de wetgeving tal van zaken opgelegd, terwijl we nu vanuit de sector zelf marktrealistische input konden geven".

Vijf hoofdstukken

Het Secure Quality® Label dat op 23 maart 2011 in definitieve vorm werd voorgesteld, is opgebouwd rond vijf hoofdstukken, die in totaal dertig normen bevatten.

Een eerste hoofdstuk heeft betrekking op de organisatie van het bedrijf. Dat moet vanzelfsprekend wettelijk volledig in orde zijn, maar ook MVO krijgt in dit hoofdstuk aandacht. Luc Adriaenssens: "We zijn een sector met heel wat tewerkstellings-opties voor laag geschoolden en dat engagement is ingeschreven".

Het tweede hoofdstuk behandelt het kwaliteitsbeheer en -beleid, in het bijzonder het omgaan met klachten. Procedures moeten zo precies mogelijk omschrijven wat van de bewakingsmedewerker wordt verwacht en bijdragen tot de bewustmaking van zijn taakwaarde.

Vertrouwen is een essentieel gegeven voor deze

sector en bijgevolg is het derde hoofdstuk gewijd aan het integriteitsbeleid binnen de firma. "Er is noodzakelijkerwijs heel wat vertrouwelijke informatie van de klanten in bewaring binnen de bewakingsfirma's en die moeten daar beschermend mee omgaan" verduidelijkt Luc Adriaenssens.

Het vierde hoofdstuk heeft het over het beheer van de middelen. Dat sluit o.a. gekwalificeerd personeel in, een opleidingsbeleid, een goede uitrusting aangepast aan de te vervullen opdracht, de goede werking van de uitrusting en de keuze van de voertuigen.

Het laatste hoofdstuk behandelt de dienstverlening. Luc Adriaenssens: "Een offerte en eventueel daarop volgend contract moet een nauwkeurige beschrijving bevatten van de aangeboden diensten, evenals de daaraan gekoppelde voorwaarden".

De evaluatie van een bewakingsfirma op deze normen gebeurt door een onafhankelijk auditbureau, dat het validatieresultaat rechtsreeks overmaakt aan de BVBO. Het label is drie jaar geldig, maar jaarlijks is er een controle-audit voorzien.

"Het label is imagobepalend voor de sector" argumenteert Luc Adriaenssens. "Alle leden van de BVBO moeten het label halen, wat vanzelfsprekend ook geldt voor alle eventuele nieuwe kandidaat-leden".

Positieve gevolgen

"Sinds het uitbrengen van het Secure Quality® Label is er een toegenomen belangstelling van niet BVBO-leden om zich te laten evalueren en toe te treden" stelt Luc Adriaenssens vast. "Het gaat vooral om kleinere bedrijven die nu ook bewust inzetten op professionalisering en kwaliteit".

Een toe te juichen keuze, want de taken voor bewakingsfirma's evolueren sterk, met veel meer optreden op publiek domein en betrokkenheid bij personencontrole. "De sector werkt steeds vaker complementair aan politiediensten" licht Luc Adriaenssens toe. "Er is een duidelijke trend tot samenwerking met de lokale en federale politie".



Luc Adriaenssens, voorzitter van de Commissie Bewaking binnen de BVBO (Beroepsvereniging van Bewakingsondernemingen).

Erkenning voor kwaliteitsstreven

Hoewel het Secure Quality® Label momenteel nog weinig commerciële waarde heeft, is het een belangrijke erkenning voor het kwaliteitsstreven van de sector" commentarieert Alain D'Haese, Marketing & Communicatie Manager bij G4S. "Normen en standaarden liggen nu duidelijk beschreven vast in het kwaliteitscharter. We mogen het Secure Quality® Label als een aanvulling op de ISO-certificering beschouwen en kunnen nu als sector uniform naar buiten treden. De inhoud van het Secure Quality® Label zou de standaard moeten zijn voor elke aanvraag met betrekking tot een opdracht".

Eduard CODDÉ ■