

COMPLLeet

Lees meer over:

De beveiligingsmarkt verandert

Surveillanten MPL beschikken over iPad

Alarm over IP

MPL gaat milieubewust om met mobiliteit

BHV moet aandachtspunt zijn

Nieuw pand voor MPL



Meer inzicht in maatschappelijke problemen

Overheid en politie stoten steeds meer taken en werkzaamheden af. Zeker op het gebied van toezicht en handhaving. Beveiligingsfunctionarissen en bedrijven als MPL treden daardoor meer op in het publieke domein. Het publiek verwacht een goede communicatie en meer dienstverlenend optreden van particuliere toezichthouders. Belangrijk is opleidingen daarop af te stemmen. Maar de praktijk is nog lang niet zo ver.

Particuliere beveiligers of toezichthouders hebben nu niet erg veel mogelijkheden in te grijpen. Terwijl het publiek dat doorgaans wel verwacht. Bied mensen in de particuliere sector meer mogelijkheden en leid ze daarvoor beter op, is mijn boodschap. Zodat beveiligingsmensen en toezichthouders beter zijn toegerust hun taken goed uit te voeren. Bovendien geeft dat mensen meer perspectief in hun carrière en betere beloningsmogelijkheden. Nu zijn er niet erg veel mogelijkheden. Om goede mensen te vinden en te binden, zullen we ze in de branche meer perspectieven moeten bieden.

Bijvoorbeeld door in de beveiligingsopleiding mogelijkheden op te nemen om bepaalde basismodules in de politieopleidingen te volgen. En door beveiligers een tijdje mee te laten lopen in de praktijk van de politie.

Ook omgekeerd zal intensievere samenwerking tussen de particuliere sector en de politie haar vruchten afwerpen. Wij rijden veel vaker door een wijk of over een bedrijventerrein dan de politie. De zaken die we opmerken, zouden we direct kunnen doorleiden naar de politie. Die vervolgens sneller kan optreden. Intensievere samenwerking loont en dat begint bij extra opleiding van daartoe aangewezen mensen bij bedrijven als MPL.

Marcel Lenters
Algemeen Directeur MPL



@MPLSecurity

INHOUD

- | | | | |
|---|---|----|--|
| 3 | De beveiligingsmarkt verandert, MPL verandert mee | 10 | Milieubewuster omgaan met mobiliteit |
| 5 | Alle MPL'ers op pad met de iPad | 12 | Wensen van klanten en personeel op elkaar laten aansluiten |
| 5 | 'Ontzorgen' op afstand | 13 | Landgoed Groot Zonneoord op afstand bewaakt |
| 6 | Collectieve beveiliging misschien wel urgenter dan ooit... | 14 | Bedrijfshulpverlening bij brand een speciale tak van sport |
| 8 | Beveiligers moeten vooral het gedrag van mensen observeren | 15 | Hertz-hulpverleners weer up-to-date |
| 9 | Alarm over IP via gecertificeerde verbinding: wel zo veilig | 16 | Nieuw pand biedt maximale synergievoordelen |

De beveiligingsmarkt verandert, MPL verandert mee

De crisis is niet ongemerkt aan de security-markt voorbij gegaan, maar inmiddels heeft het herstel zich ingezet. Ook bij MPL. Maar dat wil niet zeggen dat alles straks weer bij het oude is, stelt Marcel Lenters vast. De vraagstelling van de klant is veranderd. De prijs blijft een belangrijk aspect, maar tegelijk willen klanten inzicht in de dienstverlening. Wat krijg je voor welke prijs? MPL speelt hierop in door de meerwaarde van beveiliging en aanpalende diensten inzichtelijker te maken.



Veel bedrijven beoordelen hun security-dienstverlener op het aantal incidenten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld en niet op de toegevoegde waarde van de dienstverlening en de besparingen die dat oplevert. Dat is jammer, vindt directeur Marcel Lenters van MPL. Want het laatste biedt de klant op langere termijn veel meer voordeel.

Herstel is in de markt zichtbaar

Marcel Lenters: 'De beveiligingsmarkt heeft klappen gehad en ook wij hebben moeten herschikken. In een markt waarin de prijs een belangrijke factor is en marges klein zijn, heb je volume nodig om investeringen te laten renderen. Dat verklaart ook waarom er in de security-markt veel fusies en overnames

Marcel (links) en Peters Lenters

hebben plaatsgevonden. Daarnaast is innovatie belangrijk, want de vraag van de klant is veranderd. Flexibiliteit in het inhuren van mensen en gebruik maken van bepaalde diensten is een belangrijk thema. De klant wil inzage in de informatievoorziening. Wat krijg je voor welke prijs en wat heeft dat opgeleverd? Wij staan voor de taak de meerwaarde van beveiliging en onze dienstverlening inzichtelijker te maken. Daarom willen wij graag als leverancier bij het proces van onze klanten betrokken zijn en niet alleen worden beoordeeld op basis van incidenten.'

Met de klant om de tafel

MPL schuift graag aan bij klanten om uit te leggen wat het bedrijf allemaal kan en welke voordelen (of besparingen) dit kan opleveren. Bijvoorbeeld op het gebied van gebouwbeheersystemen. Toegangsbeveiliging, het openen en sluiten van gebouwen op afstand en via videocircuits meekijken wat wanneer gebeurt. Intelligente systemen, gebaseerd op een verfijnde combinatie van mens en techniek. 'Een goede monitoring op afstand betekent dat er niet per definitie 24 x 7 iemand in een gebouw

aanwezig hoeft te zijn. Door gebouwen op afstand op het afgesproken moment af te sluiten, is energie te besparen en daarmee kosten. Verlichting die niet onnodig blijft branden, printers en andere apparaten die 's nachts niet aan blijven staan. Je praat al snel over substantiële besparingen.'

Zaken op afstand sturen

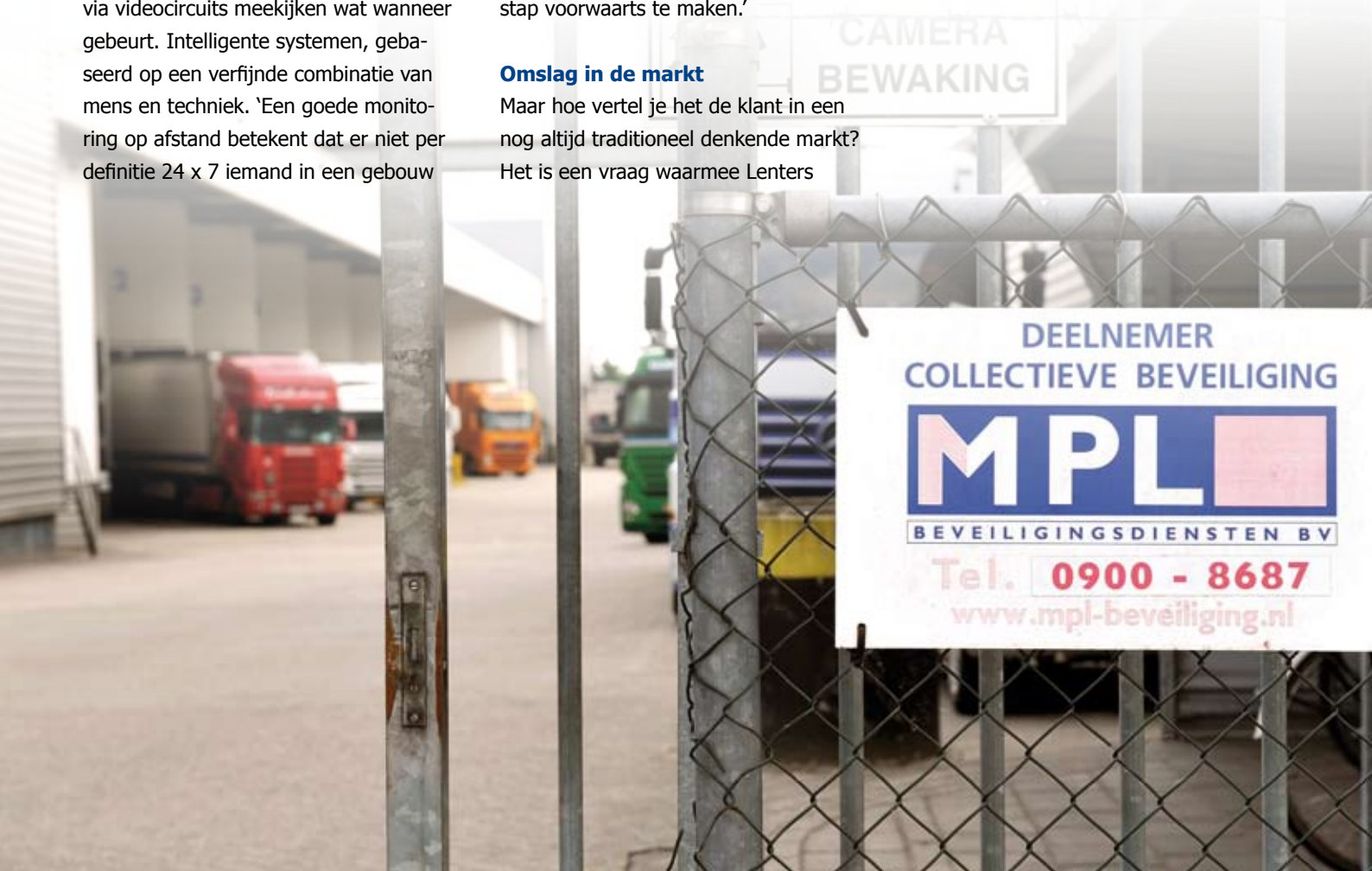
Zaken die op afstand worden gestuurd en gemonitord en gegevens die gelijk worden vastgelegd. De klant inzicht geven in zijn eigen gegevens en hem of haar de mogelijkheid bieden zelf informatie te raadplegen en rapportages samen te stellen. Dat is waar MPL naar toe wil. 'Technisch kan er veel en daarom investeert MPL fors in techniek en toepassingsmogelijkheden. Onze aanstaande verhuizing en de gelijktijdige vervanging van onze centrales door veel geavanceerdere hard- en software is een natuurlijk moment om een grote stap voorwaarts te maken.'

Omslag in de markt

Maar hoe vertel je het de klant in een nog altijd traditioneel denkende markt? Het is een vraag waarmee Lenters

'worstelt'. Zelf denkt hij in meer communicatie, in het inzichtelijk maken van besparingen door eerder en meer bij het proces bij de klant betrokken te zijn en het leveren van nieuwe diensten die in het proces besparingen opleveren. 'Door zaken anders in te vullen. Beveiliging is bulkwerk met de prijs als belangrijk criterium. Met nieuwe, aanvullende diensten is nog veel meer mogelijk. Dat kan in eerste instantie misschien meer kosten, maar dat is niet erg als later daarvan de meerwaarde blijkt en aanzienlijke besparingen kan opleveren.'

Om dit soort mogelijkheden te bespreken, moet je met elkaar aan tafel. Het initiatief kan van beide kanten worden genomen. Wij willen wel, maar ook de klant moet daarvoor open staan. Gelukkig treedt er een nieuwe generatie facilitaire managers aan voor wie dit veel vanzelfsprekender is. Wij tonen graag wat we nog meer kunnen.'



Inzet moderne technologie

Alle MPL'ers op pad met de iPad

MPL investeert flink in nieuwe technologie en de toepassingsmogelijkheden. Een van de praktische uitvoerselen daarvan is dat alle MPL-surveillanten de beschikking krijgen over een iPad. Daarmee kunnen zij ter plaatse informatie raadplegen en tegelijk nieuwe gegevens invoeren. Die vervolgens real-time in de achterliggende MPL-systemen worden verwerkt.



In het nieuwe MPL-pand in Barneveld komen een nieuwe alarmcentrale en een nieuwe toezichtcentrale. De gegevens die via beide centrales binnenkomen, worden direct verwerkt in de achterliggende systemen.

Online rapportages samenstellen

Klanten krijgen de mogelijkheid zelf gegevens te raadplegen en rapportages samen te stellen: per uur, per dag, per week, per maand. Dat gebeurt via KIM, het nieuwe Klant Informatie Manage-

ment Systeem. Dit systeem biedt alle surveillanten zeer actuele informatie. Peter Lenters: 'Alarminterventies komen vanuit de centrale direct op het scherm van de iPad, de surveillant geeft de status van een melding direct door aan de centralist. De iPad wordt de basis waarmee elke surveillant werkt. Acties kunnen direct op het scherm worden afgevinkt en indien nodig kunnen we vanuit onze centrale videobeelden streamen naar de betreffende surveillant ter plaatse.'

Innovatie via automatisering

Alle informatie wordt gebruikt voor betere informatievoorziening aan de klant en het doorspelen van gegevens aan de politie. Peter Lenters: 'Automatisering is een must. Ook in onze branche. MPL loopt hierin voorop. Wij willen IT op een innovatieve manier toepassen zin onze dienstverlening. Die keuze is zeer bewust gemaakt, want wij zijn overtuigd van de meerwaarde die dit voor alle betrokkenen oplevert.'

'Ontzorgen' op afstand

Uw receptie is het gezicht van uw bedrijf. U wilt immers dat uw klanten en relaties professioneel worden ontvangen. Maar bij een beperkt aantal bezoekers, is het inzetten van een receptionist vaak niet rendabel. MPL biedt u een efficiënte oplossing: MPL Virtuele Receptiediensten (VR).

De virtuele receptionist van MPL ontvangt uw gasten via een driedimensionaal beeldscherm, die door een sensor wordt geactiveerd als de bezoeker de receptie nadert. Uw gasten aankondigen, inschrijven, uitboeken, een bezoekerspas verstrekken en de deur

of slagboom openen: de meeste gebruikelijke receptiediensten kunnen we op afstand voor u uitvoeren.

Kosten besparen

Maar MPL kan u nog meer ondersteuning op afstand bieden waarmee u kosten kunt besparen. Een ander wellicht herkenbaar voorbeeld is de verlichting die 's nachts in uw kantoor blijft branden of de verwarming die in het weekend niet wordt uitgeschakeld. Met MPL Building Intelligent Solutions (BIS) kunnen wij bijvoorbeeld uw bedrijfsprocessen, de klimaatinstallatie en uw energiesysteem beheren. Of de verlichting en zonwering aansturen.

Ook waken we over de veiligheid door camerabewaking, in- en uitschakelen van uw alarminstallatie, toegangsbeheer en het beheer van uw brandmeldingsinstallatie. En door een combinatie met de MPL Alarm- & Communicatiecentrale garanderen we beschikbaarheid 24 uur per dag, zeven dagen in de week.

MPL levert ook een oplossing op maat voor uw bedrijfssituatie. Wilt u kosten besparen en tegelijkertijd 'ontzorgd' worden? Neem dan contact met ons op, tel. (0324) 41 91 30 en informeer naar de MPL diensten op afstand.

Frans de Lange, Burgemeester Elburg

Collectieve beveiliging misschien wel urgenter dan ooit...

Elburg werd recent opgeschrikt door een inbraakgolf. Toeval of niet, maar geen van de bedrijven die ongenode gasten over de vloer kreeg, was aangesloten bij de collectieve beveiliging van MPL. 'Het zegt niet alles, maar het zegt wel degelijk iets. Het is simpelweg de moeite waard aangesloten te zijn bij het collectief,' oordeelt burgemeester van Elburg Frans de Lange.



'Aangezien deze man te boek stond als vuurwapengevaarlijk en kampte met een drankprobleem, werd die bedreiging hoog opgenomen.'

'Het is geen verwijt, maar het komt helaas nog altijd voor dat bedrijven onbeveiligd zijn,' zegt Frans de Lange, sinds 2007 burgemeester van Elburg. 'Gelet op het huidige tijdsgewricht waarin nogal wat ondernemingen in financieel zwaar weer verkeren, is dat begrijpelijk. Ondernemers zijn meer dan ooit alert op kostenposten waarvan beveiliging er één is. Ik ben echter van mening dat deelname aan collectieve beveiliging per saldo een goede investering is.'

Wakend oog

De Lange is dan ook verheugd over het feit dat in de afgelopen jaren het aantal deelnemers aan de collectieve MPL-beveiliging in Elburg stevig is gegroeid. Zo zijn er inmiddels ruim zeventig bedrijven en instellingen (scholen, gemeentekantoren, verpleeghuizen, etc.) die kunnen rekenen op het wakende oog van MPL.

Ook over de wijze waarop de collectieve beveiliging is georganiseerd, is De Lange zeer te spreken. Zo is er een aantal keer per jaar gezamenlijk overleg met vertegenwoordigers van de Bedrijvenkring Elburg, de politie, gemeente en MPL. 'Dat werkt uitermate goed. Mensen kennen elkaar en weten elkaar eenvoudig te vinden. Mochten er zaken spelen, of bepaalde inbraakpatronen zijn, dan valt daar kortom relatief eenvoudig op te sturen.'

'Recent beleefde Elburg slechte weken als gevolg van een inbraakgolf,' vervolgt De Lange. 'Uit nader onderzoek bleek

dat geen van de bedrijven die met inbraak te maken kreeg, was aangesloten bij het collectief. Dat zegt niet alles, maar het zegt wel degelijk iets. Het is simpelweg de moeite waard om aangesloten te zijn.'

Geen Wilde Westen

'En begrijpt u mij niet verkeerd. Elburg is niet het Wilde Westen. Het is een uitermate veilig gebied. Wat we echter zien is dat vanaf de snelweg A28 nogal wat inbrekers actief zijn. Deze lieden, hoogst waarschijnlijk afkomstig uit de Randstad, komen via de snelweg, slaan hun slag en verlaten ons gebied vliegensvlug via diezelfde A28. We zien dat terug in het inbrakenpatroon; hoe dichterbij een gebied bij de snelweg ligt, hoe meer inbraken. Zoals ook bedrijventerreinen gewilde targets zijn voor deze figuren.'

De geschetste trend zou volgens de burgemeester een extra argument moeten zijn deel te nemen aan collectieve beveiliging. 'Elburg is een prachtige en veilige gemeente en moet dat vooral blijven. Ik tolereer geen rotzooi. Om die reden juich ik de collectieve beveiliging enorm toe. De mensen moeten hier rustig kunnen slapen...'

'Begrijp mij niet verkeerd.

Elburg is niet het Wilde

Westen. Wat we echter zien

is dat vanaf de snelweg A28

nogal wat inbrekers actief

zijn.'

Doodsbedreiging

Een heel andere trend is dat lokale bestuurders zich steeds vaker wapenen tegen agressie. Zo tasten veel gemeenten diep in de buidel om de woningen van burgemeesters en soms ook die van wethouders te beveiligen. De Lange kan er over mee praten. Zo kreeg hij in zijn periode als wethouder van de gemeente Harderwijk enige tijd persoonlijke beveiliging. Een bewoner kon zich niet vinden in het standpunt van De Lange over permanente bewoning van recreatiewoningen en bedreigde hem en zijn gezin met de dood. 'Aangezien deze man te boek stond als vuurwapengevaarlijk en kampte met een drankprobleem, werd die bedreiging hoog opgenomen. Dat was zacht gezegd geen lolletje.'

Alle mogelijke gekken

Niet voor niets typeert De Lange deze ontwikkeling als uitermate zorgwekkend en serieus. 'We zien steeds vaker dat mensen met een leidinggevende positie in dit land worden geconfronteerd met alle mogelijke gekken die tot veel in staat zijn. Of ze daadwerkelijk overgaan tot geweld, is altijd de vraag. Het gaat echter vaak wel om serieuze bedreigingen die het leven van de bedreigde aardig op zijn kop zetten. Echt afschuwelijk!'

Niet toegeven

'Ik heb vanwege de situatie in Harderwijk nooit overwogen mijn bestuursfunctie neer te leggen', vervolgt De Lange. 'Maar ik zou liegen wanneer ik zeg dat ik daar nooit aan gedacht heb. Echter, wanneer je op zo'n moment opstapt, geef je toe aan terreur. Dat zou heel slecht zijn ten aanzien van de overheid. Dat moeten we voorkomen. Het kan en mag niet zo zijn dat je in dit land je zin krijgt door een hoogwaardigheidsbekleder te bedreigen. In dat geval raken we heel ver van huis.'



'Beveiligers moeten vooral het gedrag van mensen observeren'

Ook het Frans Hals Museum, vernoemd naar de beroemdste Haarlemse schilder uit de Gouden Eeuw, behoort tot de klantenkring van MPL. Het museum herbergt 's werelds grootste verzameling schilderijen van Frans Hals en telt in totaal ongeveer 800 schilderijen uit voornamelijk de 16e en de 17e eeuw. Naast Frans Hals zijn in het museum meesterwerken van o.a. Jan van Scorel, Jan Steen en Jacob Van Ruisdael te bewonderen. Ook in het "zustermuseum" voor moderne en hedendaagse kunst De Hallen Haarlem is MPL actief.

'Onze museumstukken zijn kostbaar en kwetsbaar. Elke bezoeker betekent een potentieel risico,' aldus John Buch, Hoofd Bedrijfsvoering van beide musea. 'Op een reguliere dag ontvangen we gemiddeld toch zo'n 250 tot 450 bezoekers. Dat betekent dat de beveiligers van MPL hun ogen goed open moeten houden.'

In de verschillende zalen in de beide musea wordt op een discrete manier toezicht gehouden op het bezoekende publiek. Dat doen zowel de suppoosten van het museum als beveiligers van MPL. Daarnaast maken de musea gebruik van beveiligingscamera's waarvan de beelden in de meldkamer worden bekeken. John Buch: 'We hebben suppoosten in dienst, maar dat zijn over het algemeen geen professioneel opgeleide beveiligers. Zij fungeren ook als aanspreekpunt voor bezoekers. Daarnaast loopt een aantal beveiligers van MPL door de verschillende zalen. Zij zijn wel tot beveiliging opgeleid en zijn getraind in het herkennen van risico's en hoe ze daarop moeten reageren.'

Outsourcen

De musea namen enige tijd geleden het besluit de beveiliging te gaan outsourcen. 'De professionaliteit van de beveiligers en de zekerheid van een continue bezetting, waren daarvoor de belangrijkste redenen,' legt Buch uit.

'Als een beveiliging zich nu ziek meldt, zorgt MPL voor adequate vervanging; daar hebben wij verder geen omkijken naar. Met eigen mensen is zo'n situatie toch een stuk lastiger op te lossen.'

Potentieel risico

Beveiliging zijn in een museum is overigens niet voor iedereen weggelegd. 'Onze collectie is kostbaar en kwetsbaar. Elke bezoeker betekent een potentieel risico. Of dat nu een onschuldige kleuter is die aan de aandacht van zijn ouders ontsnapt, een groep baldadige scholieren of een oudere bezoeker met

verkeerde bedoelingen. Dat betekent dat beveiligers vooral het gedrag van de mensen moeten observeren. Daarnaast is het museum geen dynamische omgeving en zal het werk vooral de wat meer ervaren beveiliging aanspreken. We brengen zoveel mogelijk afwisseling aan in hun werkzaamheden. Loopt een beveiliging een aantal uren op zaal, dan gaat hij daarna aan de slag in de meldkamer en neemt zijn collega de zaalwacht over.'

Positieve ervaring

De keuze voor het inhuren van beveiligers via MPL was snel gemaakt. Buch: 'Een tijd geleden werkten we samen met MPL voor de beveiliging van een van onze tentoonstellingen. Die positieve ervaring uit het verleden was voor ons voldoende reden om hen nu voor de beveiliging in te schakelen. MPL zet bij ons een vast team van medewerkers in. Die medewerkers zijn goed ingewerkt in het museum en staan op collegiale voet met onze eigen suppoosten. We zijn enorm tevreden over de inzet en de professionaliteit van de mensen van MPL.'



Alarm over IP via gecertificeerde verbinding: wel zo veilig

De migratie van digi-access en analoge lijnen naar IP voor het doormelden van alarminstallaties raakt de laatste tijd in een stroomversnelling. Dat is ook merkbaar binnen de alarmcentrale van MPL. Maar voldoet een alarminstallatie die doormeldt via IP nog wel aan de eisen voor een BORG certificaat? MPL heeft in internet service provider Xenosite de geschikte partner gevonden, die de klant een betrouwbare stabiele doormelding kan garanderen.

Martin Kuivenhoven, Alliance Manager bij Xenosite: 'Wij kunnen niet alleen een gecertificeerde verbinding aan de zijde van de alarmcentrale realiseren, maar ook bij de eindgebruiker op locatie.'

Niet via internet

'Ons netwerk komt op geen enkel punt in aanraking met het publieke internet. Alarm over IP gaat bij ons dus niet via internet en dat is wel zo veilig,' geeft Kuivenhoven aan. 'Want je moet er niet aan denken dat door een internetstoring, een alarmmelding niet door zou komen.' Via een beveiligde verbinding bouwt Xenosite een rechtstreekse tunnel tussen de eindgebruiker en de MPL alarmcentrale voor de doormelding. Kuivenhoven: 'Zo blijft de kwaliteit en de beschikbaarheid gewaarborgd en is de installateur in staat om naar eer en geweten een BORG certificaat op de alarminstallatie af te geven.'

Voordelen

De voordelen van alarmmeldingen over IP zijn duidelijk. Kuivenhoven: 'De kostenbesparingen die alarm over IP met zich meebrengt, maakt het een aantrekkelijke keuze voor veel eindgebruikers en installateurs. Maar alarm



over IP biedt meer voordelen. Zo zijn er meer mogelijkheden dan bij een traditionele telefoonlijn. De meldingen lopen betrouwbaarder en sneller en de alarmmelding is bovendien vrij eenvoudig uit te breiden met camerabewaking, PINNen, internet en telefonie.'

Certificaten

In de praktijk blijkt dat de eisen van de verzekeraars en de bijbehorende regelgeving nogal achterblijven op deze ontwikkelingen. Dat maakt het voor de installateurs vaak lastig om doormelding via IP met behoud van de nodige certificaten te realiseren. Maar met onze NCP-gecertificeerde verbindingen (inclusief certificaat voor de verzekeraar van de eindgebruiker) is dat probleem opgelost. Een duidelijke win-win-situatie voor alle partijen, aldus Kuivenhoven.

Xenosite en MPL

Evert Soet, Manager Infra & Communicatie bij MPL, deelt de mening van Kuivenhoven. 'De oplossing van Xenosite biedt een kostenvoordeel voor de klant, een antwoord op het certificatievraagstuk voor de installateur en een tech-

nisch betrouwbare verbinding voor onze alarmcentrale. Drie keer winst dus.'

Samenwerking

Van oudsher heeft MPL voor zijn (traditionele) verbindingen de samenwerking gezocht met de grotere en bekendere providers van Nederland. 'Xenosite was voor ons dan ook een onbekende bij het eerste contact. Zij wisten ons echter snel te overtuigen van de professionaliteit, flexibiliteit en snelheid van hun diensten. Iets wat bij veel van de grote partijen wel anders is,' aldus Soet. Een voorbeeld van de flexibiliteit en snelheid van Xenosite, is het vermogen om in korte periode verbindingen te leveren op plaatsen waar andere providers het af laten weten. 'Tel daar bij op dat Xenosite over 2011 de goedkoopste aanbieder van glasvezel is en je weet dat je als installateur met Xenosite een uitermate goed verhaal richting de klant hebt.'

Samenwerking MPL met Broekhuis Groep: 'Milieubewuster omgaan met mobiliteit'

Thomas van Kessel is directeur van Broekhuis Lease en van Broekhuis Business Service. In die hoedanigheid heeft hij regelmatig contact met de directie van MPL. 'Onze dienstverlening richting MPL is een van de mooiste voorbeelden van een synergetische werking. Of het nu gaat om de operationele kant van hun mobiliteit, de manier waarop ze met hun wagenpark omgaan of de vraag hoe we hun bedrijfswagens kunnen ombouwen. Wij vervullen op al die gebieden een rol voor MPL,' aldus Van Kessel.

Hoe is de relatie tussen MPL en de Broekhuis Groep ontstaan?

'Die ontstond een aantal jaren geleden eigenlijk min of meer spontaan. Beide bedrijven timmerden op de lokale markt flink aan de weg. Het was een kwestie van tijd dat we met elkaar in contact zouden komen. Beiden straalden we professionaliteit en aandacht voor onze klanten uit. Ik denk dat die onderlinge herkenning ervoor zorgde dat MPL met ons in zee ging op het gebied van hun mobiliteit. Het zal duidelijk zijn dat de dienstverlening van MPL staat of valt met hun mobiliteit. De mensen van MPL moeten altijd op hun auto's kunnen vertrouwen. En daarvoor vertrouwen ze dus op ons. Als Broekhuis proberen we mee te denken met onze klanten. Wat zouden klanten nodig kunnen hebben? Dat leidde er bijvoorbeeld toe dat er altijd een extra auto voor MPL bij onze dealer klaar staat voor het geval een auto onverhoopt uit valt. Sterker nog, omdat die behoefte vaak onverwachts 's avonds of 's nachts ontstaat hebben ze zelfs een sleutel van de dealer zodat ze die wagen zelf weg kunnen rijden.'

Waarom koos MPL voor de Opel Corsa EcoFlex als hun bedrijfswagen?

'Milieubewustzijn stond altijd al hoog in het vaandel bij MPL. Om die reden kozen ze jaren geleden voor de Opel Combo, dat was toen de beste keuze. Maar ontwikkelingen staan niet stil. Klanten met personenwagens kiezen

steeds vaker voor een milieuvriendelijke auto zonder BPM en met een lage bijtelling. Dat geldt voor de zuinige Opel Corsa EcoFlex. Maar een reguliere personenwagen is in de regel niet geschikt om als bedrijfswagen in te zetten. In overleg met MPL legden we aan onze specialisten van Broekhuis Carplus de uitdaging voor: vind een oplossing voor dit probleem. Met succes! Zij vonden een manier om deze Opel Corsa geschikt te maken voor MPL. Ze legden de achterbank in deze auto verlaagd plat en plaatsten daar overheen een speciale

systeem is namelijk zo ontworpen, dat het geheel weer eenvoudig terug te plaatsen is. Dat betekent dat de auto's na de leaseperiode weer als gewone personenauto's in de verkoop kunnen. Een unieke oplossing, waarin we gezamenlijk met MPL geïnvesteerd hebben. Zo zie je maar. Er kan veel goeds tot stand komen als klanten en leveranciers gezamenlijk de intentie hebben daadwerkelijk invulling te geven aan milieubewuster omgaan met mobiliteit. Deze oplossing biedt perspectief voor andere bedrijfswagens. Als Broekhuis



Het wagenpark van MPL

vloer. Op deze vloer kunnen de mensen van MPL hun materialen plaatsen. Zelfs de zeer zware en omvangrijke sleutelkluisen zijn veilig in de vloer gemonteerd. Een prima en goed uitvoerbaar idee, maar daar blijft het niet bij. Het

alleen hadden we niet zover kunnen komen. Het is mede dankzij MPL dat deze constructie is bedacht. En natuurlijk dankzij de tijd en de energie die de medewerkers van Broekhuis Carplus hierin hebben gestoken.'

De mensen van MPL moeten altijd op hun auto's kunnen vertrouwen

Een laatste vraag, waarom koos MPL niet voor elektrisch rijden?

'Die vraag is eenvoudig te beantwoorden. Allereerst klopt de economische rekensom van het elektrisch rijden nog niet, de kosten overschrijden de baten. En ten tweede is de praktische invulling van elektrisch rijden nog niet voldoende op orde. Zoals al eerder gezegd, MPL

moet op zijn wagenpark kunnen vertrouwen. Ze kunnen moeilijk bij hun klanten met het verhaal aankomen dat de surveillant verlaat is omdat zijn auto nog niet is opgeladen. Persoonlijk zie ik op dit moment het elektrisch rijden voor commerciële bedrijven nog vooral

als een marketinginstrument. Het is vooralsnog een verpakking voor het imago, niets meer en niets minder. En we weten allemaal dat verpakkingen niet goed zijn voor het milieu.'

Vernieuwing wagenpark MPL over op 'groen rijden'

Groen rijden is ook in de zakelijke markt een belangrijke trend. MPL blijft daarbij niet achter en zorgt in de branche voor een trendbreuk. Eind vorig jaar is in het wagenpark de traditionele Opel Combo vervangen door een eerste lichte Opel Corsa EcoFlex. De inzet van deze duurzame auto is een belangrijke stap in de vergroening van het wagenpark.

Minder kosten, beter voor het milieu

De inzet van 'groene' bedrijfswagens biedt kostentechnisch voordelen, maar sluit ook aan bij de ambitie van MPL om duurzaam en maatschappelijk verantwoord te ondernemen. 'Natuurlijk is gekeken naar de kostentechnische aspecten: geen BPM en een lage bijtelling. Maar de kosten zijn niet het enige aspect geweest. Met deze stap willen we ook een wezenlijke milieubijdrage leveren,' aldus Marcel Lenters van MPL. Eind vorig jaar zijn de eerste 25 nieuwe Corsa's in gebruik genomen. De keuze voor de zuinige Opel Corsa EcoFlex is in nauw overleg genomen met diverse ondernemingen van de Broekhuis Groep, de partij waarmee

MPL al jarenlang optrekt. 'In een vakkundig samenspel met Broekhuis Lease, Opel-dealer Broekhuis en Broekhuis Carplus is een milieubewuste keuze gemaakt en is de inrichting op maat gemaakt.'

Uitdaging

Dit laatste was een uitdaging. Marcel Lenters: 'Een bedrijfswagen werd altijd als de meest logische keuze gezien vanwege de noodzakelijke inrichting met een houten laadvloer, ingebouwde sleutelkluisen en bergruimte voor gereedschap en apparatuur. Wij wilden een zeer zuinige en schone auto, maar wel met de voor ons gebruikelijke functionaliteit.'

Verrassende oplossing

Broekhuis is erin geslaagd de inrichting van de Opel Corsa speciaal op maat te maken. Door bijvoorbeeld de achterbank plat te maken en daarop een vloer voor de sleutelkluisen aan te brengen. 'Haal deze extra vloer eruit, zet de achterbank recht en je hebt weer een gewone personenauto die te zijner tijd ook weer makkelijk te verhandelen is. Zo kwamen we met elkaar tot een verrassende oplossing.'

De auto's zijn volledig aangepast naar de wensen van MPL



'Wensen van klanten en personeel op elkaar laten aansluiten'

Ervaring is de beste leermeester. Dat is zeker van toepassing op Maikel Freeke, teamleider MPL West. Ruim zestien jaar geleden startte hij, met het Basis Beveiligingsdiploma op zak, als surveillant. Bij een volgende werkgever beklom hij al snel de carrièreladder. Van surveillant naar centralist, waarna hij een nieuwe functie als surveillant-cebegeleider creëerde. 'Ik had beide functies vervuld en kon de juiste synergie bewerkstelligen tussen de meldkamer en de surveillanten. Die twee begrijpen elkaar namelijk niet altijd goed, dan is een technische vertaalslag nodig.'

Vervolgens bekleedde Freeke nog zes jaar lang een leidinggevende functie, volgde hij tal van vakopleidingen, gaf hij les in beveiligingsleer en in omgaan met agressie en geweld en werd hij voorzitter van de ondernemingsraad. Bovendien werkte hij in zijn vrije tijd nog als beveiligers bij evenementen. 'Afwisseling genoeg dus,' aldus Freeke.

Aanbod MPL

Toch besloot Freeke twee jaar geleden een aanbod van MPL te accepteren. Hij ging bij MPL de uitdaging aan om een door hen overgenomen beveiligingsbedrijf in Haarlem goed op de rit te zetten. 'Ik vond het prettig dat ik me weer meer met de operationele kant van de beveiliging kon gaan bezig houden. Bovendien kon ik in deze functie bij MPL goed gebruik maken van de ervaring die ik bij vorige werkgevers opdeed.'

Hechte groep

Freeke is zeer tevreden over de manier waarop zijn team functioneert. 'Toen ik hier net begon, liepen zaken niet naar mijn zin. Mede daarom moesten we van mensen afscheid nemen en trokken we een aantal nieuwe mensen aan. Nu is sprake van een hechte groep van

*Als surveillant
moet je wel van je
eigen collega's
op aan kunnen*

ervaren mensen. Als surveillant heb je weinig ondersteuning van bijvoorbeeld de politie. Die hebben nu eenmaal andere prioriteiten en komen alleen bij acute situaties opdagen. Je moet dus wel van je eigen collega's op aan kunnen en dat kan alleen als die onderlinge band aanwezig is.'

Reguliere werkdag

Een reguliere werkdag begint voor Freeke meestal al om acht uur 's morgens. 'Dan bekijk ik aan de hand van de rapporten van de surveillanten wat zich zoal 's nachts afspeelde en hoe dat is vastgelegd. Zijn zaken bijvoorbeeld goed aan de politie doorgegeven? Waar moeten we nog follow-up aan geven? Was er bijvoorbeeld sprake van inbraak bij een cliënt, dan nemen we daarover rechtstreeks contact met hen op. Gezamenlijk kijken we dan of het nodig is om een ander plan van aanpak te gaan hanteren als het gaat om de beveiliging van een object. De rest van de ochtend ben ik bezig met zaken die te maken hebben met o.a. het beheer

van het wagenpark, het maken van afspraken met de garage, planning voor de surveillancedienst zowel operationeel als inzet van personeel, noem maar op.' De werkzaamheden van Freeke richten zich verder vooral op het onderhouden van de contacten met klanten en met zijn eigen mensen. 'Ik streef ernaar de wensen van beide partijen te waarborgen en ze op elkaar te laten aansluiten. Onze klanten zijn niet altijd op de hoogte van wat onze mensen wel en niet mogen. En onze mensen moeten uiteraard weten wat de cliënt van hen verwacht.'

7 dagen in de week, 24 uur per dag

Bij MPL West is duidelijk geen sprake van een 9-tot-5-mentaliteit. Freeke: 'We zijn voor onze klanten 7 dagen in de week, 24 uur per dag beschikbaar. Dus ook in de weekenden of 's nachts. Die extra service willen wij onze klanten gewoon bieden. Als ze ons bellen, krijgen ze ons persoonlijk aan de lijn en hoeven ze bijvoorbeeld geen bandje in te spreken. Daarmee nemen we duidelijk een voorsprong op onze grootste concurrenten in de regio.'

Landgoed Groot Zonneoord op afstand bewaakt



Na een reeks inbraken koos Landgoed Groot Zonneoord, in overleg met MPL, voor camerabewaking. Voorwaarde was wel dat MPL het systeem real-time kon aflezen. Door het camerasysteem op de MPL Alarmcentrale aan te sluiten, kon MPL daar goed op inspelen.

In de bossen net buiten Ede ligt Landgoed Groot Zonneoord. In de jaren zestig kwamen de bleekneusjes uit de stad op het landgoed herstellen van TBC. Na het verdwijnen van TBC, vestigde er zich een opleidingsinstituut voor de zorg. Tegenwoordig worden de drie gebouwen op het landgoed als gemeubileerde kantoorruimten verhuurd aan diverse ondernemingen. Een van de bedrijven waaraan het landgoed onderdak biedt, is wederom zorg-gerelateerd: het innovatienetwerk VitaValley. In deze partnerorganisatie participeren bedrijven als TNO en Imtech, een aantal verzekeringsmaatschappijen, ziekenhuizen en instellingen. Het netwerk bedenkt

innovatieve oplossingen rondom de toenemende (ouderen)zorg. Soms geeft dat aanleiding tot het oprichten van een speciaal bedrijf dat zich ook op het landgoed vestigt, zoals Abakus, dat een webbased elektronisch patiëntendossier heeft ontwikkeld.

Real-time aflezen

Landgoed Groot Zonneoord biedt een aantal centrale faciliteiten, zoals een receptie, de schoonmaakdienst, postvoorziening en beveiliging. Voor dat laatste is MPL verantwoordelijk. Theo Dijkstra (beheerder): 'Buiten kantooruren zorgt MPL voor de beveiliging van het landgoed.'

In het begin van de samenwerking met MPL werd het landgoed geteisterd door inbraken. Dijkstra: 'MPL adviseerde ons toen om, naast de surveillanceronden, gebruik te gaan maken van bewakingscamera's. Wij hebben met plaatsing van de camera's ingestemd, op voorwaarde dat MPL het systeem real-time kon af-

lezen. In de bosrijke omgeving van het landgoed leven veel dieren in de vrije natuur, die gemakkelijk een vals alarm kunnen veroorzaken. Omdat het camerasysteem is verbonden met de MPL Alarmcentrale, kan MPL zien waardoor het alarm is veroorzaakt.' Als MPL het niet vertrouwt, gaat eerst de dienstdoende surveillant polshoogte nemen. 'Ik sta bovenaan de bellijst mocht zich een situatie voordoen, maar meestal lost MPL het zelf op.'

Op afstand

Ook bij een storing in de brandmeldings- of de klimaatinstallatie, krijgt MPL een melding. 'Deze systemen worden 's nachts naar MPL doorgeschakeld,' vertelt Dijkstra. 'Zo hangen er in de serverruimte airco's die van cruciaal belang zijn. Als de temperatuur daar te hoog oploopt, word ik direct gewaarschuwd.' Naast alarmbewaking, regelt MPL ook het openen van de kantoren op afstand. Dijkstra: 'Overdag verleent een pasje de gebruikers van de kantoren toegang tot de gebouwen. Buiten kantooruren werkt het pasje niet. Als MPL 's morgens via een inbelverbinding op het alarmsysteem van het landgoed, het toegangssysteem heeft geactiveerd, kunnen de huurders weer naar binnen.'

Uitstekend

Dijkstra is tevreden over de samenwerking met MPL: 'Aan het eind van de dag doet MPL de brandsluitingsronde. In principe op een vaste tijd, maar als er nog mensen zitten, komen ze gewoon later weer terug. Daar is MPL heel flexibel in. Bij zo'n dagelijkse samenwerking met MPL zijn klachten soms onvermijdelijk. MPL geeft dan altijd terugkoppeling en lost de problemen goed op. Ook daarin voldoet MPL uitstekend.'

'Bedrijfshulpverlening bij brand een speciale tak van sport'

Gezondheidscentrum Veldhuizen in Ede is een van de eerste Eerstelijnsgezondheidscentra in Nederland. Ruim 90 medewerkers spelen gezamenlijk zo goed mogelijk in op de vragen en zorgbehoeften van de bewoners van de wijk Veldhuizen. Sinds vorig jaar is MPL verantwoordelijk voor de integrale veiligheid van het centrum.



Op initiatief van bevlogen huisartsen, fysiotherapeuten en andere disciplines in de gezondheidszorg, werd in 1980 Gezondheidscentrum Veldhuizen opgericht. 'Zo'n samenwerkingsverband was heel revolutionair in die tijd,' vertelt Martin Haverkort. Hij is voorzitter van het bestuur van de Stichting Gezondheidscentrum Veldhuizen. Een functie op vrijwillige basis, die hij jaren geleden als directeur van een gezondheidszorginstelling uit volle overtuiging op zich nam.

Goede formule

'Het centrum is een heel goede formule. De hulpverleners hebben regelmatig een multidisciplinair overleg. Maar ook kan de huisarts bijvoorbeeld even de apotheek binnenlopen met specifieke vragen over medicijnen. Dit komt de kwaliteit van de patiëntenzorg enorm ten goede.'

MPL Safety Solutions

Begin vorig jaar besloot de stichting het integrale veiligheidsbeleid bij één partij onder te brengen. De keuze viel op MPL, die al geruime tijd de gebouwbeveiliging en inbraakafhandeling van het gezondheidscentrum deed. De dienstverlening werd uitgebreid met MPL Safety Solutions: het opzetten, implementeren en beheren van de bedrijfshulpverlening.

Pakket dat we nodig hebben

'Ook zorgverleners moeten een BHV-opleiding volgen,' legt Haverkort uit. 'Zij weten goed hoe ze iemand moeten verbinden of reanimeren. Maar als een ruimte vol rook staat, is dat een heel andere tak van sport.' MPL ontwikkelde

daarnaast onder meer het ontruimingsplan, doet het onderhoud van de brandbestrijdingsmiddelen en begeleidt de jaarlijkse ontruimingsoefening en controle door de brandweer. Haverkort: 'MPL biedt precies het pakket dat we nodig hebben.'

Toekomstplannen

'Er zijn plannen voor een nieuw gezondheidscentrum,' vervolgt Haverkort. 'Het bedrijf dat voor dit centrum het veiligheidsbeleid gaat doen, willen we al vanaf het eerste moment bij de ontwikkeling van het gebouw betrekken. Wellicht gaan we over zo'n jaar of twee hierover met MPL in gesprek.'



BHV-opleiding MPL Safety Solutions: Hertz-hulpverleners weer up-to-date

Veiligheid van de werknemers staat bij Hertz hoog in het vaandel. Daarom wilde het Amerikaanse autoverhuurbedrijf ook in Nederland een goede opleiding voor bedrijfshulpverlening (BHV) organiseren. De keus viel op de BHV-opleiding van MPL Safety Solutions.

'MPL was al verantwoordelijk voor de alarmopvolging van ons hoofdkantoor,' vertelt Salto van der Maal, Security Manager van Hertz Nederland. 'Op de website zag ik dat MPL ook BHV-opleidingen verzorgt.' Hij vroeg de documentatie aan van MPL Safety Solutions en besloot ook voor BHV met MPL in zee te gaan.

Kneepjes van BHV

De eerste keer dat MPL de BHV-opleiding voor de medewerkers van Hertz organiseerde, vond plaats in november 2010. 'Voorheen deden we de opleiding bij de Arbodienst in Haarlem. Nu was het op ons eigen hoofdkantoor in Hoofddorp. Heel prettig,' vindt Van der Maal. De BHV-ers waren in twee groepen van zo'n negen deelnemers verdeeld. Een week na elkaar leerden zij tijdens een eendaagse training de fijne kneepjes van eerstehulpverlening en brandbestrijding. Drie BHV-ers waren afkomstig van het hoofdkantoor, waar 30 personen werkzaam zijn. De andere



deelnemers kwamen van de 10 eigen vestigingen. De overige verhuurkantoren zijn agentschappen, die hun eigen veiligheidsbeleid hanteren.

Complete stelling

De training was goed geregeld, volgens Van der Maal. 'Ik was vooral verrast over de aanhanger waar MPL mee voor kwam rijden. Een soort kraampje met alles erop en eraan om brandbestrijding te oefenen. Bakken met allerlei soorten brandbare vloeistoffen. En alle mogelijke brandblusapparatuur, zoals schuimblussers en poederblussers. Alleen de waterslangen waren afkomstig van het Hertz-kantoor. Een medewerker van MPL bouwde de complete stelling op en pakte alles aan het eind van de dag weer in. Een ander gaf instructie en kon zich volledig met de groep bezighouden.'

AED

In het kantoorgebouw van Hertz kreeg de groep een training in slachtofferhulp. Van der Maal: 'Wie neemt de leiding, hoe moet je een slachtoffer benaderen?'

Maar ook reanimeren werd geoefend. De instructeur had een eigen AED bij zich die aangaf of de deelnemer de handelingen goed uitvoerde. Er werd net zolang geoefend, tot het helemaal goed ging.'

Kennis up-to-date

Het is de bedoeling, de BHV-training jaarlijks te herhalen. 'De station-managers van onze vestigingen in het land zijn verantwoordelijk voor de afspraken. Maar het is best lastig te organiseren, omdat er op de verhuurlocaties maar een kleine bezetting is.' In ieder geval is de kennis van de Hertz-hulpverleners voorlopig weer up-to-date en kunnen de collega's en klanten rekenen op adequate hulp in geval van nood.



Nieuw pand biedt maximale synergievoordelen

MPL gaat verhuizen. Op slechts een paar honderd meter afstand van het huidige kantoorpand is een nieuw pand in aanbouw op bedrijventerrein Briellaerd in Barneveld. Eind dit jaar gaat MPL verhuizen naar het nieuwe pand, in de loop van 2012 neemt een gloednieuwe alarmcentrale de taken van de huidige over. Alle MPL-activiteiten vinden onderdak in het nieuwe gebouw.



Maximale efficiency

Marcel en Peter Lenters zien uit naar de aanstaande verhuizing. Peter Lenters: 'Natuurlijk komt er veel kijken bij een verhuizing, maar we kijken uit naar het moment dat we alles onder één dak hebben. Dat zal in het eerste kwartaal van 2012 het geval zijn. Ook de alarmcentrale en de toezichtcentrale, nu nog gevestigd in Nijkerk, komen in het nieuwe gebouw. Het zijn gloednieuwe centrales met veel meer mogelijkheden. Door alles onder een het hetzelfde dak te hebben, ontstaan maximale synergie- en efficiencymogelijkheden.'

Het Nieuwe Werken

Ook met de mogelijkheden van het Nieuwe Werken, het inrichten van trainings- en presentatieruimten en het benutten van energiebesparingsmogelijkheden maakt MPL met de verhuizing een flinke stap voorwaarts. Marcel Lenters: 'MPL wil een modern bedrijf zijn. Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden wij belangrijk. Het nieuwe gebouw wordt dan ook duurzaam ingericht. Er komen ook flexplekken voor medewerkers.'

Met de nieuwe presentatie- en trainingsruimten kunnen we nieuwe technieken en nieuwe mogelijkheden veel beter aan klanten demonstreren. Bijvoorbeeld op het gebied van energiebesparing door moderne gebouwbeheersystemen en het ontzorgen van klanten door nieuwe manieren van beveiliging. Maar het belangrijkste is dat we de synergievoordelen van ons nieuwe onderkomen optimaal benutten. Met alle voordelen die dat voor onze klanten heeft.'



Marcel en Peters Lenters, nog een paar maanden te gaan....

COLOFON

coMPLeet verschijnt twee keer per jaar.

Teksten
Rijken en Jaarsma
Nieuwerkerk a/d IJssel

Vormgeving en opmaak
Logocreations, Lieren

Druk
Drukkerij de Gans,
Amersfoort

MPL Beveiligingsdiensten B.V. is toegelaten door het Ministerie van Justitie en erkend om als particuliere beveiligingsorganisatie taken uit te voeren zoals die staan omschreven in de Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties. MPL Alarm & Communicatie Centrale B.V. staat geregistreerd onder PAC 115. (ND-1190)



Koolhovenstraat 2
3772 MT Barneveld
Postbus 291
3770 AG Barneveld
T (0342) 419 130
F (0342) 419 872
E info@mpl.nl
I www.mpl.nl

06.11