

# Beveiliging en onderzoek

Tekst: Catharina Powell

*Dennis van Loevezijn is productmanager Beveiliging en Veiligheid van Isala. In het kader van zijn HBO-opleiding Recht, Veiligheid en Criminologie onderzocht hij agressie binnen ziekenhuizen.*

'Je wilt je werk goed neerzetten, met de juiste onderbouwing en doelstellingen die passen bij de visie van het nieuwe ziekenhuis', zegt Dennis. In 2009 werd hij gevraagd eens op gesprek te komen en te sparren over zijn ideeën met betrekking tot beveiliging. Een hele overstap vanuit het bedrijfsleven, maar de mogelijkheid om samen met een grote groep enthousiaste mensen het ziekenhuis 'top(klinisch)' te beveiligen, deed hem de juiste beslissing nemen. Hij werd hoofd van de beveiliging en groeide later door naar zijn huidige functie.

Een ziekenhuis is niet zomaar een gebouw dat je moet beveiligen, zegt Dennis. 'De core business van een ziekenhuis, is het leveren van zorg. Beveiliging is dan ook niet het eerste waar medewerkers aan denken. Ze laten het liefst bijvoorbeeld deuren openstaan, omdat je dan snel naar binnen kunt als dat nodig is en omdat het gastvrij is. Maar dat betekent ook dat mensen die niet overal mogen komen, óók snel naar binnen kunnen.' Voor Dennis was en is het de uitdaging om duidelijk te maken dat het ziekenhuis veilig kan, zonder dat het voelt alsof er allemaal hindernissen moeten worden genomen. Veiligheid moet bij iedereen 'tussen de oren gaan zitten', zoals hij het noemt.

Het uitgangspunt van de architect om met de bouw van het nieuwe ziekenhuis een Healing environment te creëren, maakt dat alle ondersteunende diensten hier ook hun bijdrage aan moeten leveren

- ze zijn onderdeel van het hele "Beterhuis", vertelt Dennis. 'Iedereen moet zich veilig voelen.' In zijn notitie "Agressie als proces", tonen cijfers aan dat onveiligheidsgevoelens agressie stimuleren. 'We moeten dus anticiperen op uitingen van agressie - leven, inschatten, handelen en de hele communicatie hierop afstemmen.' Dennis schreef de notitie aan het eind van zijn HBO-opleiding Recht, Veiligheid en Criminologie.

Agressie en geweld zijn maatschappelijk problemen geworden. Iedereen kan er direct of indirect mee worden geconfronteerd.

Dat boeide mij altijd al. Ook vanuit mijn vorige functie, toen ik nog bij de politie werkte', zegt Dennis. 'Agressie-incidenten kunnen uitmonden in het plegen van een strafbaar feit. Ook binnen het ziekenhuis lopen hulpverleners tegen dergelijke incidenten en uitingen van agressie aan. "Handen af van onze hulpverleners", een slogan uit de SIRE-campagne, laat landelijk zien hoe wij kijken naar de mensen in de zorg. In een ziekenhuis loop je een hoger risico op calamiteiten dan in andere organisaties. De bezoekers staan onder veel stress en dan voeren emoties de boventoon. Iedereen moet op de juiste wijze benaderd worden en als beveiliging ben je er dan ter ondersteuning van de relatie tussen de hulpverlener en de patiënt. In sommige gevallen zullen wij excessen kunnen voorkomen, zodat de hulpverlener zijn werk kan doen.

## Cursussen

Samen met Leon van der Weiden, opleider van de Isala Academie, verzorgt Dennis cursussen voor medewerkers van het ziekenhuis. 'Door het ontwikkelen van een gezamenlijk beleid, dat didactisch goed onderbouwd is en ondersteund door onderzoek, kun je medewerkers meenemen in een gezamenlijke gevoel van veiligheid en dit gevoel ook uitdragen. Als we weten hoe te handelen, kun je elkaar hierin ook ondersteunen.'

'In mijn jonge jaren heb ik intensief en op een hoog niveau de sport Taekwondo beoefend', vertelt Dennis. 'Bij het beoefenen van deze sport leerde ik om met een hele hoge hartslag - die je tijdens stress ervaart - toch goed te reageren. In mijn onderzoek heb ik die stressfactor ook meegenomen. Het is belangrijk dat je stress weet te reduceren naar een niveau, waarbij je toch altijd kunt blijven nadenken en communiceren. Communicatie is in de beveiliging van een ziekenhuis een must. Je moet in contact blijven met je klanten en je klanten goed observeren en inschatten. Bij bezoekers waarmee een conflict dreigt, is communicatie de sleutel om tot een oplossing te komen. Al deze items komen in de cursus aan de orde.'

Beveiliging is een heel breed vak, zegt Dennis. 'Van informatiebeveiliging tot het opsporen van strafrechtelijke incidenten

## "Handen af van onze hulpverleners"

(fraude, diefstal etc.) binnen een organisatie. Dit deel van ons vak wordt vaak vergeten, maar vanuit mijn functie ben ik op veel gebieden van de beveiliging betrokken. Het is mijn taak om ervoor te zorgen dat ik alle diensten in het ziekenhuis handvaten kan bieden op het terrein van veiligheid. Samen met mijn team draag ik zorg voor de veiligheid van medewerkers en bezoekers van Isala. Ik creëer en draag bij aan een gezond leef- en werkklimaat.' Dennis vindt dit een hele verantwoordelijkheid en uitdaging.

## Je organiseerde samen met de Isala Academie ook een event voor kinderen.

### Hoe was dat?

'Heel leuk. Ik wilde graag een keer dat kinderen zouden zien wat een beveiliging doet. Niet om ervoor te zorgen dat ze ook beveiliging gaan worden, maar om te laten zien wat er allemaal bij komt kijken. Van het tegenhouden van indringers tot het "opvangen" van de traumahelikopter. En van het nadenken over wat je moet doen met alle camerabeelden die we elke dag maken, tot het bedenken van een handig én klantvriendelijk systeem voor het afsluiten en beveiligen van gangen en kamers. Kinderen staan transparant in het leven, hun open blik, hun vragen, opmerkingen en handige tips - die ze je overigens zonder blikken of blozen toewerpen - maakt dat je op een andere wijze naar je werkzaamheden kijkt. Je ervaart een leermomentje.'