

Nieuw beveiligingsconcept voor Amsterdam RAI

Balans tussen mens en techniek

In 2007 besloot Amsterdam RAI de beveiliging op de schop te nemen. Economische motieven noopten de organisatie mensbeveiliging efficiënter in te zetten en slim gebruik te maken van beveiligingstechnologie. Het resultaat: een nieuw beveiligingsconcept met behoud van een goede balans tussen beveiligingsmaatregelen en klantvriendelijkheid.

FRANS CAIRO EN BRYAN MEIJERS *

Geld was niet de enige overweging om dit project te starten. Het patroon van veiligheidsrisico's bleek in de loop der jaren ook dusdanig veranderd dat het tijd was de beveiliging nog eens tegen het licht te houden. Een en ander moest worden aangescherpt, om evenementen beter en meer gecontroleerd te kunnen hosten en organiseren, zonder dat bezoekers er op een negatieve manier mee geconfronteerd zouden worden. RAI wilde naar een professionele, opschaalbare security-organisatie met geïntegreerde technische ondersteuning. Concrete onderdelen daarvan vormden een nieuwe infrastructuur en nieuwe regels en richtlijnen voor medewerkers en bezoekers. En dat allemaal met behoud van een goede balans tussen beveiligingsmaatregelen en klantvriendelijkheid.

Deze wens kreeg mede gestalte in een aantal gesprekken met technisch beveiligingsadviseur Niscayah. Het lag dan ook voor de hand dat die partij uiteindelijk de voorkeur kreeg als partner in het project. De samenwerking, met Amsterdam RAI als proceseigenaar en Niscayah als system integrator van de technische oplossingen, heeft sindsdien een geheel nieuw beveiligingsconcept opgeleverd, waarbij nog elke dag wordt gewerkt aan verdere *finetuning* en nieuwe toepassingen.

Situatie

Amsterdam RAI is een complex met een vloeroppervlak van 87.000 vierkante meter, verspreid over elf hallen en het multi-inzetbare Elicium. De organisatie faciliteert elk jaar veel verschillende evenementen, variërend van grote consumenten- en vakbeurzen, tot kleine en besloten bijeenkomsten. Veiligheid en beveiliging zijn hierbij uiteraard van groot belang; zowel bezoekers, exposanten en toeleveranciers als eigen medewerkers moet een veilige, maar

per week, 24 uur per dag, vaste beveiliging aanwezig. En de vier receptiepunten waren elke dag van 7 uur 's ochtends tot 11 uur 's avonds bemand. Op elk willekeurig moment waren minimaal twaalf beveiligingsmedewerkers in de weer. Het verschil tussen 'slaap', 'rust' en 'evenement', ofwel een dichte RAI, een RAI met geopende receptie en een gevulde RAI, was klein.

Kortom, geen al te efficiënte situatie. De roep om kostenbesparing, op zijn

De IT-afdeling moet bij dit soort trajecten tijdig worden aangehaakt

tegelijktijdig gastvrije en gebruiksvriendelijke omgeving geboden worden.

De beveiligingsnoodzaak is dan ook niet constant. Een groot evenement vereist een veel grootschaliger aanpak dan een klein symposium. In de oude situatie was er echter nauwelijks sprake van schaalbaarheid. Ook op dagen dat er niets te doen was in de RAI en er dus feitelijk niets 'te halen viel', was constant een beveiligingsdienst aanwezig die fysiek rondes maakte in en om het complex. Als zodanig was zeven dagen

minst met behoud van beveiligingsniveau en gastvrijheid, was groot. Een complexe opgave die alleen kon worden ingevuld door goed na te denken over de werkelijke beveiligingsbehoefte en van daaruit beleid te definiëren.

Techniek

Uiteindelijk bleek dat grote slagen gemaakt konden worden door toepassing van nieuwe techniek. Dat RAI noodzaak was om beveiligingsmedewerkers fysieke rondes te laten maken, kwam door het feit dat er geen cctv-systeem

rond het gebouw aanwezig was. Hier bleek sprake van een relatieve *quick win*: RAI had namelijk al een IP-infrastructuur liggen, waarop het systeem betrekkelijk eenvoudig kon worden aangesloten. Vooral toen de bandbreedteproblemen eenmaal waren opgelost. Verder kwamen er elektronische sloten en cameratoezicht op alle toegangsdeuren. Vervolgens werd een nieuwe centrale meldkamer ingericht, waarin alle systemen bij elkaar komen.

Wat heeft een en ander concreet opgeleverd? De vaste beveiliging is met 50 procent gereduceerd en er is nog maar één centraal receptiepunt. Van de zeven volcontinuïdendiensten die werden gedraaid, zijn er vier uitgefaseerd. De verantwoordelijkheid van toegangscontrole is bij de medewerkers zelf neergelegd. Zij zijn immers de ogen en oren van de RAI.

Verbetering

De hele exercitie leverde uiteindelijk meer op dan alleen maar kostenvoordelen. Het nieuwe systeem is uitstekend schaalbaar: RAI kan nu heel snel en gericht de toegangscontrole van zowel grote publieksevenementen zoals de Huishoudbeurs, als kleine evenementen zoals de kunstbeurs PAN inregelen. Afgestemd op de beveiligingsbehoefte, met een goede balans tussen beveiligingstechniek en de benodigde aantallen beveiligingsmedewerkers.

Maar er zijn ook andere voordelen. Nu elke deur een elektronisch slot



Amsterdam RAI heeft een vloeroppervlak van 87.000 vierkante meter, verspreid over elf hallen en het multi-inzetbare Elicium.

heeft, is het niet langer nodig dat er continu een portier aanwezig is. Beursmedewerkers kunnen met hun eigen badge deuren openen, wat ze in staat stelt sneller hun werk te doen. Het autorisatieniveau kan op individueel niveau worden afgestemd, zodat iedereen ook alleen daar kan komen waartoe hij of zij toe behoort.

Dankzij hetzelfde systeem is het in de toekomst niet langer nodig standbouwers fysiek op de beursvloer op hun kennis en naleving van veiligheidsregels te controleren. Die controle wordt

vooraf gedaan, via internet; pas als standbouwers aantoonbaar op de hoogte zijn van de regels, krijgen ze een badge. In het momenteel binnen RAI lopende project Veilig Werken is dit een belangrijk pluspunt: meer veiligheid met minder middelen. In de loop van 2011 wordt dit project verder geïmplementeerd.

Het systeem zorgt hiermee niet alleen voor beveiliging, maar het ondersteunt ook de *core business* van RAI: floor manager, facility manager, crew en andere medewerkers kunnen hun werk beter en sneller doen. Personeel dat voorheen optrad als beveiliging, wordt nu ingezet als gastheer. Dat is dan ook meteen het enige wat de bezoekers van het nieuwe systeem merken: ze worden beter bediend dan voorheen. Van de beveiligingssystemen op zich merken ze niets en dat is ook precies de bedoeling.

Ten slotte is het nieuwe beveiligingssysteem ook nog eens verregaand modulair. Het kan eenvoudig worden ingezet voor nieuwe en commerciële doeleinden. Zo zal RAI naar verwachting binnenkort cameratoezicht op stands gaan aanbieden aan standhouders.

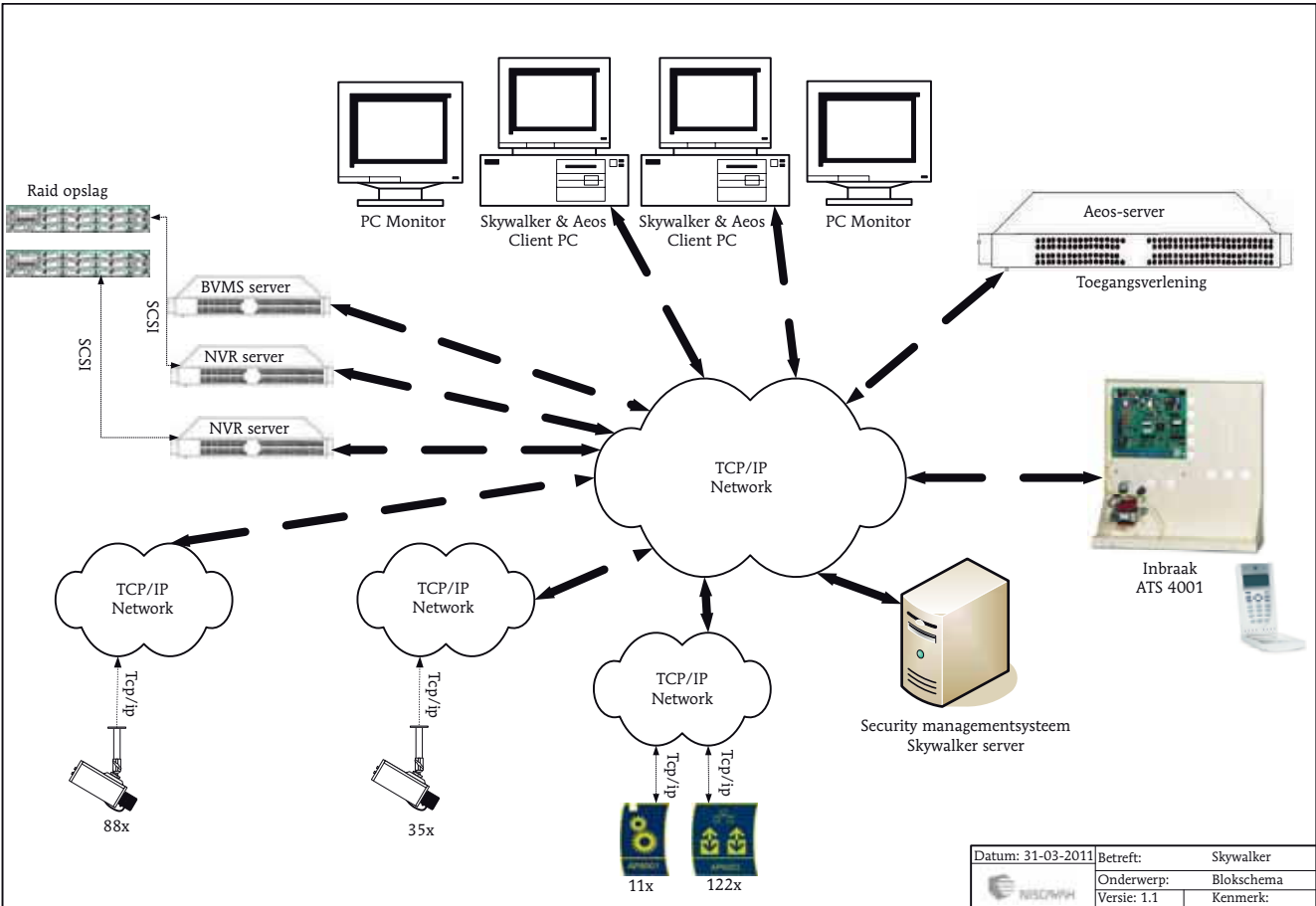
Lessons learned

Zijn er dan helemaal geen kanttekeningen te plaatsen? Toch wel. »

De productdimensie

De focus ligt bij alle technische oplossingen niet zozeer op het product, maar op het einddoel: security. De vraag moet in eerste instantie zijn: hoe kan dit efficiënter en beter? Pas dan komt de productdimensie ter sprake. Nadat een en ander in kaart was gebracht, is gekozen voor de volgende oplossingen:

- » Aeos van Nedap, voor toegangscontrole en autorisatiemanagement. Met dit systeem worden pasjes aangemaakt en verschillende autorisatieniveaus op individueel niveau toegekend. Ook lezers bij deuren en toegangspoorten zijn onderdeel van dit systeem.
- » Videomanagementsysteem (cctv) van Bosch. Destijds waren cctv-systemen die op een IP-netwerk aangesloten konden worden, nog relatief dun gezaaid. Het systeem van Bosch was een kwalitatief goede optie met goede camera's.
- » Skywalker meldkamersysteem van Entelec. Grote voordeel: het is onafhankelijk van de leverancier. Het maakt dus niet uit van welk merk de systemen zijn die erop worden aangesloten. Een voordeel in een omgeving met verschillende oplossingen van verschillende leveranciers.



Blokschema van het meldkamersysteem Skywalker.

- » Op een gegeven moment werd het hele project als gevolg van de verslechterende economische situatie *on hold* gezet. Het vergde enige overtuiging om het weer op de agenda te krijgen. Aangezien het project mede was bedoeld om de kosten terug te dringen, werd het medio 2009 toch verder uitgerold.
- » Een tweede heikel punt was de afstemming met andere *stakeholders* binnen RAI. Over de mate van betrokkenheid van andere afdelingen binnen RAI was van tevoren niet voldoende nagedacht. Bovendien werden tijdens het project op een aantal cruciale posities nieuwe mensen aangesteld. Het duurde dus even voordat het communicatieproces goed was georganiseerd. Belangrijke les: vooral de IT-afdeling – toch een belangrijke schakel, zeker in het geval van RAI waar al een flinke IT-infrastructuur aanwezig was – moet bij dit soort trajecten tijdig aangehaakt worden.

» Over techniek gesproken – doordat het project als primair doel had de bemensing terug te brengen aan de hand van een techniekgedreven strategie, kreeg de aandacht voor die techniek soms de overhand. Maar elke organisatie moet uiteindelijk vanuit mensen benaderd worden.

Gedurende dit samenwerkingsproces werd helder dat het beveiligingsproces van de RAI zeer complex is en dat alleen een technische oplossing onvoldoende is. Er moet oog zijn voor die complexiteit. De expertise op het gebied van procesmanagement waarover RAI kan beschikken,

Elke organisatie moet uiteindelijk vanuit mensen worden benaderd

RAI dreigde wat dit betreft even haar identiteit kwijt te raken. Technisch is *the sky the limit*, en qua kostenreductie was misschien nog wel meer mogelijk geweest dan nu is gerealiseerd. Uiteindelijk is het zaak de juiste balans te vinden en niet door te schieten. In het geval van RAI is aan die stelregel uiteindelijk niet getornd.

heeft in combinatie met de specialistische technische kennis van Niscayah een toekomstgerichte, klanten medewerkervriendelijke oplossing opgeleverd. «

* Frans Cairo is manager security & safety bij Amsterdam RAI. Bryan Meijers is operations director bij Niscayah.

- » Amsterdam RAI en Niscayah werken inmiddels een aantal jaren samen.