Apeldoorn

DE NOODKNOP BIJ DE GEMEENTE APELDOORN

Sinds december 2019 werkt de Gemeente Apeldoorn met de noodknoppen en het platform van SOSvolaris. Zij zijn hiermee begonnen omdat ze het belangrijk vinden dat medewerkers zich veilig voelen. De medewerkers mogen drukken bij nood, maar ook als zij zich onveilig voelen of onraad ruiken. De beveiligers van Vigilat, ingehuurd door de Gemeente Apeldoorn, zijn altijd binnen één minuut ter plaatse.

In deze klantcase leggen Daniël Keij, Bert Blom en Jarno Heijting uit waarom de noodknop een succes is bij de Gemeente Apeldoorn.

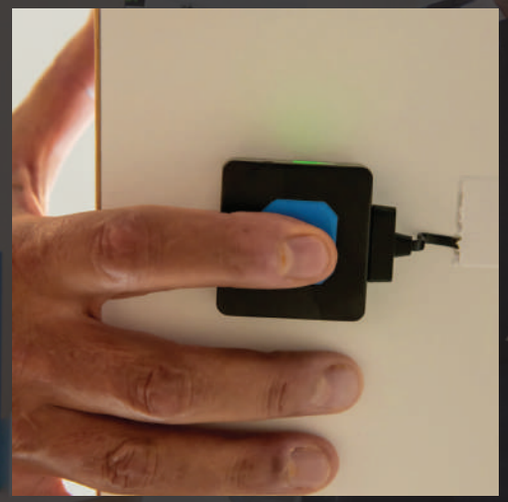
INTRODUCTIE: OVER SOSVOLARIS

EEN NOODKNOP VOOR BIJ DREIGING EN IN NOODSITUATIES

Als professional sta je er vaker alleen voor dan je denkt. Er is niet altijd iemand in de buurt om op terug te vallen. Wat doe je dan in een noodsituatie of in een situatie waarin je jezelf onveilig voelt?

Jarno Heijting vertelt: ‘Een slimme mobiele alarmering en alarmoplossing voor professionals is in veel branches nodig om de veiligheid te waarborgen. Zeker als je alleen werkt. Vaak is dit bij organisaties onbekend, totdat er eens een situatie voorkomt waarbij je hulp in zou willen schakelen.’

SOSvolaris levert verschillende mobiele noodknoppen. Met één druk op de knop kun je iemand waarschuwen bij nood. De knoppen zijn in alle sectoren te gebruiken. In deze klantcase gaan we in op de noodknop zoals deze wordt toegepast in spreekkamers. Zoals bij gemeenten, zorgorganisaties en woningcorporaties.



Teltonika TMT250: noodknop voor onder balies en in spreekkamers

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

INTRODUCTIE: WAAROM EEN NOODKNOPPEN

WAAROM WERKEN MET EEN NOODKNOP

Jaarlijks hebben ruim 200.000 professionals regelmatig te maken met agressie. Via een noodknop kan er discreet hulp ingeschakeld worden. Dit kan een mobiele noodknop zijn, maar ook een vaste noodknop onder de balie. De knoppen zijn uitgerust met locatiebepaling, zodat de alarmopvolger weet waar de persoon die alarm heeft geslagen zich in het gebouw bevindt. Dit is ook nuttig bij een ongeval waarbij snel een bedrijfshulpverlener (bhv'er) ter plaatse moet zijn.

Alarmopvolging kan zelf gedaan worden door een bhv'er, collega of bewaker in te schakelen. Naar wie de melding wordt geëscaleerd is in te stellen via het digitale platform van SOSvolaris. Er zijn meer mogelijkheden:

- Verstuur automatisch een sms-bericht;
- Verstuur automatisch een spraakbericht;
- Verstuur automatisch een e-mail;
- Bel naar één of meerdere noodnummers;
- Bekijk de alarmmelding met informatie in het platform.

Het is ook mogelijk om alarmopvolging uit te besteden aan een 24/7 alarmcentrale.

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

CASE: NOODKNOPPEN VOOR DE GEMEENTE APELDOORN

NOODKNOPPEN VOOR SPREEKPLEKKEN EN ONTVANGSTMEDEWERKERS

Na een verbouwing van ruim anderhalf jaar, is de gemeente sinds december 2019 weer gevestigd in het stadhuis in de binnenstad van Apeldoorn. Daniël Keij, Smartbuilding regisseur bij de Gemeente Apeldoorn, legt uit hoe ze tijdens de verbouwing tot de ontdekking kwamen dat een noodknop op elke werkplek nodig was. "Voor de verbouwing hadden de balies allemaal hun eigen knop. Na de verbouwing zijn deze weer teruggeplaatst, want dat was een vereiste. We kwamen erachter dat op alle nieuwe werkplekken nog geen knop zat. De opening van het nieuwe stadhuis zat er toen aan te komen en het moest allemaal snel geregeld worden."

TWIG Embody: alarmontvanger (pager) van de bewaker van de Gemeente Apeldoorn

Door simpelweg te Googelen kwam de projectleider van de facilitaire dienst bij SOSvolaris. Er moest snel geschakeld en geleverd worden. Voor de opening van het nieuwe gemeentehuis leverde SOSvolaris mobiele noodknoppen voor de ontvangst-medewerkers en vaste noodknoppen voor de nieuwe werkplekken. Het systeem is zo ingericht dat alle alarmmeldingen binnen komen bij de bewaker.

Normaalgesproken wordt er per week zo’n vijf tot tien keer op de knop gedrukt. "Als een medewerker zich toch onprettig voelt in een bepaalde situatie, wordt de situatie al snel gesust als er iemand van de bewaking snel ter plaatse is," merkt Bert op. "De omgeving en de medewerker en bezoeker worden dan al snel rustiger, omdat wij als bewaker toch autoriteit uitstralen."

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

HARDWARE: GEKOZEN NOODKNOPPEN

VASTE EN MOBIELE NOODKNOPPEN, VOLLEDIG MOBIEL EN EENVOUDIG TE MONTEREN

De Gemeente Apeldoorn maakt gebruik van vaste en mobiele noodknoppen. De vaste noodknoppen, de Teltonika TMT250, zijn gemonteerd onder de bureau's van die nieuw gerealiseerde werkplekken. De mobiele noodknoppen, de TWIG Embody, worden gedragen door de ontvangstmedewerkers. De mobiele noodknoppen beschikken ook over een spreek-luisterverbinding. De bewaker kan daardoor bij een alarm inluisteren om zo de situatie beter in te kunnen schatten.

Alle noodknoppen communiceren via de multi netwerk simkaart van SOSvolaris met het cloudplatform. De apparaten zijn hierdoor volledig mobiel en eenvoudig te monteren en te verplaatsen.

TWIG Embody: noodknop voor ontvangstmedewerkers

Teltonika TMT250: vast noodknop voor werkplekken

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

WERKING: DIRECT HULP INSCHAKELEN

DE BEWAKER IS DIRECT OP DE HOOGTE EN BINNEN ÉÉN MINUUT TER PLAATSE

Door op de noodknop te drukken wordt direct de juiste hulp ingeschakeld. Je bepaalt zelf wat er moet gebeuren bij nood.

De Gemeente Apeldoorn heeft ervoor gekozen om de alarmmeldingen binnen te laten komen in het dashboard van SOSvolaris. Tevens wordt er een push bericht verstuurd naar de pager van de bewaker. Mocht hij niet in de beveiliginglodge zitten dan ontvangt hij of zij als nog de alarmmelding inclusief locatie.

1. ER WORDT ALARM GESLAGEN VIA DE NOODKNOP

Er wordt alarm geslagen door een medewerker via een vaste of mobiele noodknop.

2. DE ALARMERING WORDT VERSTUURD

De alarmmelding wordt verstuurd naar het SOSvolaris platform. De melding wordt getoond op de plattegrond in de webbrowser.

3. SCENARIO'S WORDEN GESTART

Vooraf ingestelde scenario's worden gestart, zo wordt er een push bericht verstuurd naar de pager van de bewaker.

4. DE BEWAKER IS TER PLAATSE OM TE ASSISTENTEREN

De bewaker weet waar hij moet zijn en kan bij mobiele noodknoppen ook meeluisteren. Hij of zijn is snel ter plaatse voor assistentie.

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

VOORDELEN: VOLLEDIG MOBIEL

JE KUNT HET OVERAL PLAATSEN WAAR JE WIL

Medewerkers die de knop gebruiken voelen zich veilig, blijkt uit alles. De arbo-arts die aan de andere kant van het gebouw zit heeft ook gehoord over de knop. Ook hij krijgt er nu een. "Dat is het grote voordeel van het systeem," zegt Bert. "Het is mobiel, dus je kunt het overal plaatsen waar je wil. Je pakt het op en neemt het mee."

In een groot pand als het stadhuis van Apeldoorn wordt regelmatig geschoven. Er is, omdat het een mobiele knop is, geen sprake van kabels die in de weg zitten of niet aangesloten blijken te zijn.

Teltonika TMT250: noodknop voor onder balies en in spreekkamers

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

VOORDELEN: REAL-TIME STATUS INZICHT

ALS ER EEN KNOP TOCH OFFLINE BLIJKT TE ZIJN, KRIJGEN WE EEN AUTOMATISCHE MAIL

Bert Blom vanuit de beveiligingsloge

"We krijgen altijd de bevestiging van het systeem dat het werkt. Als er een knop toch offline blijkt te zijn, krijgen we een automatische mail," vertelt Daniël. "In het overzicht op het platform kunnen we precies zien om welke knop het gaat. Ik kan ook eenvoudig zelf instellen of ik dan een melding wil of niet."

De knoppen worden elke week gestest door de bewaking. "Dat doen we puur voor de veiligheid, want we weten dat de knop zelf een melding geeft als er iets niet werkt." Bert draagt een groot verantwoordelijkheidsgevoel: "Ik wil altijd tegen de medewerkers met 100% zekerheid kunnen zeggen dat het werkt. Het geeft de medewerkers een veiliger gevoel en dat is het belangrijkste."

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

VOORDELEN: ONLINE BEHEEROMGEVING

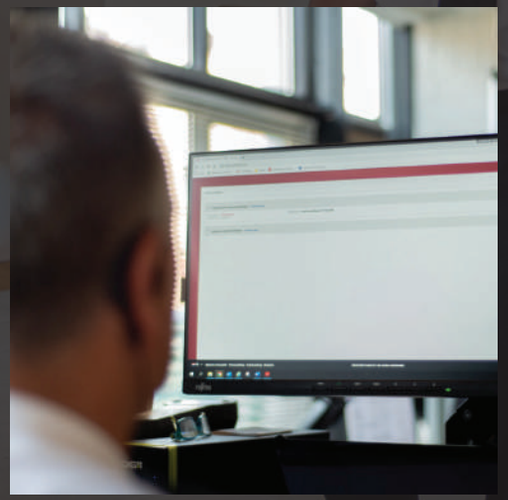
APPARATEN, ALARMMELDINGEN EN SCENARIO'S BEHEREN VANUIT DE CLOUD

De apparaten, noodknoppen, alarmmeldingen en scenario's kunnen zelf worden beheerd met het online veiligheidsplatform. Hierdoor is er overzicht en controle, waar en wanneer dan ook. Bert: "Het platform is goed ingeregeld. SOSvolaris heeft al onze wensen wat betreft de knoppen en het platform goed voor ons ingesteld. Zo krijgen we een bepaalde melding als iemand op de knop drukt. Het werkt makkelijk en is gebruiksvriendelijk. Soms richt ik zelf links en rechts nog wat in, bijvoorbeeld als we een andere melding willen krijgen of een veelvoorkomend scenario instellen."

Iedere alarmmelding wordt zes maanden bewaard. Deze kunnen vanuit het platform gedownload worden, zodat men kan terugzien wat er is voorgevallen. De beveiliging bij de Gemeente Apeldoorn handelt deze melding af met een notitie.

In het platform kunnen ook scenario's gemaakt worden. Het is bijvoorbeeld mogelijk een sms- of spraakbericht te sturen naar alle aanwezige bhv'ers bij nood met daarin de locatie, naam en alarmtype. Ook een bijna lege batterij kan een scenario opstarten, zodat dit altijd snel duidelijk is.

Daniël voegt toe: "Het is belangrijk, dat als we wat aanschaffen, dit volgens de wens is van de persoon die er mee werkt. De bewaking vindt het overzicht en het platform erg gebruiksvriendelijk. Het platform is voor ons echt van toegevoegde waarde."



Het online alarmdashboard van SOSvolaris

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

AAN HET WOORD: DANIËL KEIJ - SMARTBUILDING REGISSEUR

SOSVOLARIS KWAM OOK ZELF MET OPLOSSINGEN DIE WE ZELF SOMS NIET ZAGEN

"De grootste wens die we hadden ten aanzien van de noodknop, was de locatiebepaling. De beveiliging kan op die manier zien waar in het gebouw er op de knop gedrukt is. Zo zijn ze zo snel mogelijk ter plaatse. Dat is vaak van cruciaal belang." Het stadhuis bestaat uit meerdere verdiepingen. In de plattegronden van het gebouw zijn de noodknoppen opgenomen.

"SOSvolaris kwam ook zelf met oplossingen die we zelf soms niet zagen." – Daniël Keij

"SOSvolaris kwam ook zelf met oplossingen die we zelf soms niet zagen, doordat we nog in een grote verbouwing zaten. Dit vergemakkelijkte het proces voor ons," legt Daniël uit. "SOSvolaris kon snel leveren en de communicatie verliep soepel."

Daniël Keij, Smartbuilding regisseur Gemeente Apeldoorn

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

AAN HET WOORD: BERT BLOM – BEWAKER

WE ZIJN ALTIJD BINNEN EEN MINUUT TER PLAATSE ALS ER OP DE KNOP GEDRUKT WORDT

Bert Blom, bewaker Vigilat

De werknemers bij de gemeente krijgen nogal eens wat te verduren. Vaak zijn mensen die op het gemeentehuis langskomen emotioneel. Het gaat meestal om gevoelige onderwerpen, waarbij nog wel eens agressie of geweld kan ontstaan.

"Als het escaleert, moet de werknemer weten dat hij of zij blindelings kan vertrouwen op de knop. Dat is het belangrijkste," vertelt Bert Blom, bewaker van Vigilat. Vigilat is het beveiligingsbedrijf dat door de Gemeente Apeldoorn wordt ingehuurd. Bert laat de bewakingsruimte zien die in de inkomsthal van het stadhuis zit. Samen met collega's zorgt hij dagelijks voor een veilig gevoel bij alle medewerkers en bezoekers.

"Dat medewerkers zich veilig voelen, vind ik het belangrijkste." – Bert Blom

"We zijn altijd binnen een minuut ter plaatse als er op de knop gedrukt wordt."Dit heeft Bert ook laten zien aan alle medewerkers tijdens een rondleiding, toen de knoppen net geplaatst waren. De knoppen zitten onder het bureau bij de rechterhand. Bij elk bureau op precies dezelfde plek, omdat de positie van de werknemer wel eens wisselt. Na een inventarisatie stemde nagenoeg iedereen voor deze plaats.

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

AAN HET WOORD: KIM WEYN-BRUGGELING, ONTVANGSTMEDEWERKER

VANAF HET MOMENT DAT IK OP DE KNOP DRUK, KAN DE BEWAKER MEELUISTEREN

Sinds 1 januari 2020 is de alarmknop veranderd in een attentieknop. Voorheen waren ze echt voor nood. Nu mag de gebruiker ook op de knop drukken als hij of zij onraad ruikt of zich niet veilig voelt.

Kim Weyn-Bruggeling, ontvangstmedewerker bij de Gemeente Apeldoorn, voelt zich veiliger sinds de intrede van de knop. "Vanaf het moment dat ik op de knop druk, kan de bewaker meeluisteren naar wat er gezegd wordt. Dat is prettig als een discussie verhit wordt en ik mij onveilig voel."

Momenteel zit Kim, wegens de coronamaatregelen, achter een glazen ruit. Hierdoor is het gevoel van onveiligheid in bepaalde situaties al minder. "Als het straks weer drukker wordt zal ik de knop mogelijk vaker gaan gebruiken. Ik schroom zeker niet om dit te doen."

Binnenkomende alarmmelding van één van de noodknoppen

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

AAN HET WOORD: JARNO HEIJTING, COMMERCIEEL DIRECTEUR VAN SOSVOLARIS

CONSTANT OPZOEK NAAR VERBETERINGEN

Jarno Heijting, commercieel directeur van SOSvolaris

Jarno Heijting, commercieel directeur van SOSvolaris, vertelt dat SOSvolaris constant op zoek is naar verbeteringen. "Soms komen we erachter dat er een functie mist, die wel van groot belang kan zijn. Dit horen we terug van klanten. Hier gaan we meteen mee aan de slag. Het is namelijk onze missie dat mensen met een onbezorgd gevoel hun werk kunnen doen."

Sinds kort is er de app van SOSvolaris. Via de app kunnen meldingen gemaakt worden, maar ook worden opgevangen. Ook is de kaart met de locatie van de knoppen zichtbaar, net als op het platform. Een groot voordeel van de app is dat de medewerker automatisch als aanwezig geregistreerd wordt. Zo is er een duidelijk overzicht wie er allemaal binnen is.

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

CONTACT: VEILIG EN ONBEZORGD WERKEN

VEILIG EN ONBEZORGD WERKEN MET DE ALARMERING VAN SOSVOLARIS

Wil je meer weten over de toepassingen van onze mobiele alarmering? We laten je graag zien hoe onze klanten de noodknoppen inzetten tegen agressie en andere risico's. Bezoek ook onze website voor meer informatie over onze alarmering.

Telefoon: +31 (0)85 301 08 10
E-mail: info@sosvolaris.com
Website: https://sosvolaris.com

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.

DANKWOORD: OVER DEZE KLANTCASE

SOSVOLARIS KLANTCASE DANKZIJ MEDEWERKING VAN DE GEMEENTE APELDOORN EN VIGILAT

Deze klantcase is tot stand gekomen dankzij medewerking van de Gemeente Apeldoorn en Vigilat.

De geïnterviewden zijn: Daniël Keij, Smartbuilding regisseur Gemeente Apeldoorn; Bert Blom, coördinator beveiliging Vigilat bij de Gemeente Apeldoorn; Kim Weyn-Bruggeling, gastvrouw Gemeente Apeldoorn; Jarno Heijting, commercieel directeur SOSvolaris.

SOSvolaris
Next generation safety solutions

©VeviGo B.V. All rights reserved.