



Van twaalf beveiligers op zes brieversorteercentra naar twee man op het hoofdkantoor in Den Haag die alle zes de locaties beveiligen. Het lukte PostNL, en het bedrijf wil zelfs alle panden aan de nieuwe software toevoegen. Hoe beveiligt PostNL? Manager Service en Support van PostNL Security Marc Kleiberg: "Vanuit de Centrale Regiekamer."

tekst Klarinda de Rijke

PostNL: 'We wilden centraler en lagere kosten'

Van twaalf beveiligers naar twee operators

Ik bekijk beelden, doe deuren open, help mensen en medewerkers 24/7 via de telefoon en reageer op afwijkend gedrag rondom de brieversorteercentra, vertelt Michael Henson, operator bij PostNL Security. Samen met zijn collega Sascha te Lindert zit hij achter een blankhouten bureau van ruim vijf meter breed waarop een computer staat met vier schermen. Daarachter hangen zes megaschermen aan de muur met toezicht op de zes brieversorteercentra in Den Haag, Rotterdam, Amsterdam, Zwolle, Den Bosch en Nieuwegein. Henson drukt op een knop, de beelden veranderen. "Hier zie je het centrum in Rotterdam". Op het scherm verschijnt een medewerker die met zijn vrachtwagen brieven komt afleveren. Henson doet de slagboom omhoog. De medewerker verdwijnt met zijn vrachtwagen uit zicht en wordt zichtbaar op het scherm bij het volgende blok. "Per blok kun je de vrachtwagens volgen, totdat deze weer buiten het terrein van PostNL zijn", legt Henson uit.

BEVEILIGEN

Henson en Te Lindert zijn twee operators die in de nieuwe Centrale Regiekamer van PostNL werken. Waar Henson op het sorteercentrum in Rotterdam eerder alleen sleutels uitgaf, kluisjescodes veranderde, BHV verzorgde, controles liep en de slagboom open

en dicht deed, "ben ik nu constant aan het multitasken en beveiligen op alle zes de locaties."

"De manbeveiligers werkten wel op locatie, maar zagen niet alles", vertelt Marc Kleiberg. Hij was vooreen politieagent en rechercheur in de regio Utrecht en stapte over als bedrijfsrechercheur bij PostNL en fungeerde later als Security Specialist en coördinator CCTV. Nu managet hij de afdeling Service en Support van PostNL Security. "De beveiligers waren het verlengstuk van de facilitaire dienst en beveiligden vanuit hun loge." Dat kan centraler, efficiënter én actiever tegen lagere kosten, bedacht de afdeling. Het idee ontstond om alle beveiligingssoftware op de locaties te integreren in één oplossing: de Centrale Regiekamer. Vanuit die kamer zouden 24/7 twee beveiligers op afstand toezicht houden op het in- en uitgaan van medewerkers, de processen controleren, reageren op alarm en afwijkend gedrag signaleren.

PROJECTTEAM

Een projectteam kreeg de opdracht om de oude meldkamer om te toveren tot de huidige Centrale Regiekamer. De leden gingen langs bij diverse bedrijven en schreven een business case. "Hieruit rolde een visie waar we met onze afdeling naar toe willen", reageert



Marc Kleiberg (manager Service en Support PostNL Security) was verantwoordelijk voor het project om de oude meldkamer om te toveren tot de huidige Centrale Regiekamer.

Kleiberg. Vervolgens splitste het team het project in drie deelprojecten - ICT, verbouwing en organisatie – waar de teamleden afzonderlijk verantwoordelijk voor waren. Op de sorteercentra zelf werd er organisatorisch het nodige geregeld. Daarna lanceerde PostNL een tender en eisenpakket voor de software. Hierop nodigde zij diverse bedrijven uit die alle bestaande software kon integreren tot één systeem: de Centrale Regie Oplossing (CRO). Kleiberg: “Beveco Gebouwautomatisering kreeg de opdracht”.

EÉN SYSTEEM

Beveco nam de opdracht aan en integreerde de bestaande systemen in één systeem. Welke systemen waren dat? “Toegangscontrole, inbraakdetectie, camera’s en recorders, brandmeldsysteem, telefonie en intercom”, reageert directeur van Beveco John Kruythof. “Deze systemen werkten al op de sorteercentra. Wij integreerden ze in één softwareplatform op een overzichtelijke manier via zes bedienplekken en een videowall.”

Een vrij uniek project, want het bedrijf gebruikte hiervoor bestaande softwarekoppelingen en ontwikkelde zelf ook nieuwe koppelingen. Tevens werd er een PostNL-medewerker opgeleid als beheerder van de software. Hij kan nieuwe locaties toevoegen in de soft-

‘Beveiligers waren het verlengstuk van de facilitaire dienst’

ware. “Handig gezien we in de toekomst alle panden van PostNL ook vanuit Den Haag willen beveiligen”, aldus Kleiberg.

Het waren niet de enige redenen om voor deze software te kiezen, gaat hij verder. “De CRO-software is gebruiksvriendelijk en heel grafisch. Met één blik op het scherm kan ik van iedere locatie zien waar de overbruggingen en afwijkingen in de systemen zitten. Waar bijvoorbeeld het alarm van een ruimte afgaat of een deur open staat. Bij de andere software moest men eerst een rapport uitdraaien en analyseren. Om-slachtiger dus.”

CAMERATOEZICHT

Voordat de eerste manbeveiligers van locatie kon, moest er vanuit Den Haag op alle zes de brieversorteercentra cameratoezicht zijn en aanvullende beveili-





ging worden geplaatst zoals hekken, slagbomen en intercoms. “Daarna implementeerden we één voor één de verschillende software”, aldus Kleiberg. Het lukte binnen een jaar. Iedere twee weken ging er een stuk van de beveiliging van één locatie naar de hoofdlocatie. Tot slot werd de oude meldkamer omgebouwd tot de huidige Centrale Regiekamer.

Die fysieke verbouwing was wel een ‘dingetje’, want alle securitysystemen moesten blijven draaien terwijl ondertussen de boel op zijn kop stond. Hoe is dat opgelost? Kleiberg: “We hebben voor tien weken tijdelijke werkplekken ingericht, de afdeling deels verbouwd, de werkplekken verplaatst en de rest verbouwd.”

IMPLEMENTATIE

Al met al een ingrijpende operatie. Gevraagd of tijdens het implementatieproces alles vlekkeloos verliep, antwoordt Kleiberg eerlijk. “We hebben ons verkeken op de hoeveelheid taken die de manbeveiligers op locatie hadden. Dat was in de loop der jaren nogal gegroeid en moesten we herbe-

‘Met één blik op het scherm kan ik zien waar de overbruggingen zitten’

leggen. Ook het programmeerwerk kostte meer tijd dan we dachten. Je denkt, ‘je doet er een cd in en klaar’, maar dat is niet zo.” In juni 2014 startte het proces, en het oorspronkelijke plan was om een half jaar later operationeel te gaan. Kleiberg: “Dat was veel te snel. We maakten met de betrokken partijen een reële planning. Uiteindelijk is het project in tien maanden gerealiseerd en bouwden we in fases de manbewaking af.”

MEGASCHERMEN

Terug naar de beveiligers, want veiligheid is er niet wanneer alleen de software goed werkt. Sascha te Lindert tuurt naar de zes megaschermen en praat ondertussen door de telefoon. Ze werkte eerder niet bij PostNL. “De stap naar de postwereld was groot. Ik moest alle processen leren kennen.” Kleiberg vertelt dat iedere beveiligder die nu op de Centrale Regiekamer werkt een stoomcursus PostNL-processen, software en predictive profiling heeft gehad. De club van dertien man die er nu werkt, is een mix van beveiligers die al eerder bij PostNL werkten, beveiligden op één van de sorteercentra of een andere locatie. Eén operator is halverwege afgehaakt. “Hij vond het te complex en de druk te hoog”, legt Kleiberg uit. En de druk kan erg hoog zijn. Zo viel de gehele Centrale Regiekamer een keer stil. Kleiberg: “KPN had een storing. Alle verbindingen met de sorteercentra waren afgesloten. En dan moet je flexibel en stressbestendig zijn.”

VOLGENDE PILOT

Terwijl Kleiberg nog op adem komt van de nieuwe Centrale Regiekamer, staat de volgende pilot alweer op stapel. Het plan is om de beveiliging via de CRO uit te breiden met nog achttien pakketten sorteercentra. “Dat vraagt een andere beveiliging, want bij de pakketten ligt veel waarde. We willen besparen op onnodige alarmverificatie, dat is dan een nieuwe taak die via de Centrale Regiekamer loopt.” ■



In het kort



- De Centrale Regiekamer van PostNL staat op het hoofdkantoor in Den Haag.
- In deze kamer hebben twee operators 24/7 zicht op de zes brievensorteercentra in Den Haag, Rotterdam, Amsterdam, Zwolle, Den Bosch en Nieuwegein en het hoofdkantoor.
- De regiekamer draait op de software ‘Centrale Regie Oplossing’, waarin zes verschillende beveiligingssoftware is geïntegreerd.
- Middels één applicatie zijn de software toegangscntrole, inbraakdetectie, camera’s en recorders, brandmelding en intercom – van verschillende fabrikanten – gekoppeld en centraal bedienbaar gemaakt.
- De twee operators gebruiken de techniek ‘proactieve beveiliging’ op afstand.

