

## Van Gogh Museum: blauwgroen met ORTEC

Het is 9.59 uur en bezoekers staan te dringen bij de beveiligingspoortjes van het Van Gogh Museum. Er wordt gezocht en geklaagd omdat de deuren niet eerder opengaan dan stipt om 10.00 uur. 'Regels zijn regels,' zegt beveiligingsmedewerkster Wilma van Bedum, 'en we kunnen ze goed aan het publiek uitleggen. We kalmeren boze mensen en zorgen er tegelijkertijd voor dat ze de regels niet overtreden. Als dat lukt en ze bedanken me daarna, heb ik mijn werk goed gedaan.'

Publieksvriendelijkheid staat hoog in het vaandel van het Van Gogh Museum, evenals werknemerstevredenheid. 'Als Wilma en haar collega's tevreden zijn, stralen ze dat ook uit naar de bezoekers,' zegt het hoofd Beveiliging. 'Dat was een van de redenen om de personeelsplanningoplossing ORTEC Harmony in gebruik te nemen.' De implementatie van deze oplossing is onderdeel van het project Implementatie Beveiliging, waarbij de beveiliging opnieuw is ingericht. 'Het was nodig de beveiligingsorganisatie te verbeteren,' zegt organisatieadviseur Piet Molenaar van extern adviesbureau Plan-and-Control-it. 'Dus hebben we eerst de beveiligingsorganisatie als geheel – met de klanten en alle belanghebbenden – in kaart gebracht en daarop de structuur aangepast; in plaats van een groot team hebben we nu kleine teams. Daarna hebben we de werkprocessen geïnventariseerd en hierbij het juiste middel ter ondersteuning gezocht. We selecteerden uiteindelijk ORTEC Harmony om meer inzicht te krijgen in de processen.'

### OGRI

Met ORTEC Harmony kan het Van Gogh Museum de eigen capaciteit optimaal benutten en 25% bezuinigen op de huur van externe krachten bezuinigen. 'Maar we waarborgen ook de kwaliteit van de veiligheid en publieksservice,' zegt Dick Drent, hoofd beveiliging en bestuurslid van de sectie Veiligheidszorg van Facility Management bij de Museumvereniging. 'Je kunt beter investeren in het opleiden van het eigen personeel dan in het opleiden van externe krachten.'

Alle beveiligingsmedewerkers van het Van Gogh Museum werken volgens de OGRI-methodiek (Observatie, Gedragsherkenning, Risicoanalyse en Interventie). Dit is een speciaal op maat gemaakte methodiek voor de vaste medewerkers van het museum. Dick Drent, die tien jaar werkte bij de bijzondere diensten van de politie en daar onder andere infiltratieteams begeleidde, vertelt dat deze techniek vertaald is naar musea. 'Als beveiliging bij een museum heb je met een spanningsveld te maken. Alles moet vertaald worden naar veiligheid of publieksservice. De beveiligingsmedewerker moet weten: spreek ik iemand aan vanuit de hostrol of de beveiligingsrol? Onder andere dat leren de medewerkers tijdens de training in de OGRI-methodiek, die overigens wordt gezien als innoverend binnen de museumwereld. Veel mensen komen naar de training kijken en ook andere musea, zoals het Anne Frankhuis, het Rijksmuseum en het Mauritshuis, tonen belangstelling. De Museumvereniging kwam zelfs al met de vraag of deze training niet standaard gecertificeerd kan worden.'

### Blauwgroen

'Mensen die de rol van beveiliging vervullen, moeten altijd 'blauwgroen' zijn. Dat is in de Drijfverenmethodiek van Profile Dynamics bepaald,' zegt Drent. 'Een beveiliging is namelijk iemand die moet kunnen multitasken. Hij of zij is een kruising van iemand met een hoog veiligheidsbewustzijn (blauw) en een horecamedewerker (groen). De regels zijn blauw, het vertalen en geduldig uitleggen van de regels aan bezoekers is groen.'

Volgens Drent is het uiterst belangrijk dat de medewerkers goed getraind worden, dat ze voorzien zijn van de juiste tools en dat ze werken onder bepaalde randvoorwaarden. 'Wanneer een medewerker op de museumvloer wordt afgeleid door andere zaken – bijvoorbeeld door vragen als 'zit mijn uniform wel goed' en 'waarom is mijn vrije weekend ingetrokken' – kan hij of zij moeilijker het hoofd, met de blauwgroene pet op, bij het werk houden. Door rekening te houden met hun wensen in ORTEC Harmony, willen we ervoor zorgen dat ze zoveel mogelijk het werk

om hun vrije tijd heen plannen, in plaats van andersom. Daarmee voorkom je dat medewerkers denken: 'Ik sta hier nu wel, maar ik had eigenlijk een vrije dag moeten hebben.'

Wilma van Bedum beaamt dit, hoewel ze zichzelf tijdens het werk nooit laat beïnvloeden door dergelijke gedachten. Liever gaat ze intern de discussie aan. 'Zo zit ik in elkaar, ik ga niet als een chagrijn bij de deur staan,' lacht ze. 'Voor wie dat wel doen, kan met ORTEC Harmony het gevoel van ontevredenheid worden weggenomen. Ik denk namelijk wel dat meer werknemerstevredenheid leidt tot meer publieksvriendelijkheid.'



Sjoukje Dijkstra

[nl.ortec.com/professional\\_and\\_public\\_services-general/facility%20and%20security%20services.aspx](http://nl.ortec.com/professional_and_public_services-general/facility%20and%20security%20services.aspx)

## Historische Bouwmaterialen

Het *Vademecum historische bouwmaterialen, installaties en infrastructuur* door bouwkundige Piet Bot van het Nederlands Openluchtmuseum voorziet in een grote behoefte aan betrouwbare informatie over historische bouwmaterialen, met name voor de periode 1830-2005. Het vademecum is bedoeld voor bouwhistorici en andere geïnteresseerden die een juist inzicht willen krijgen in dateringen van materialen en installaties, toegepast in gebouwen met een vaak lastige gebruiksgeschiedenis. Het Nederlands Openluchtmuseum te Arnhem verworft sinds de tweede helft van de jaren '90 historische gebouwen uit een veel recenter verleden. Daarbij speelt de kennis van jonge materialen als ocriet, triplex, spaanplaat en cellenbeton een belangrijke rol. Het vademecum gaat ook hierop in.



P. Bot

*Vademecum van historische bouwmaterialen*

Litgeverij Veerhuis bv, hardcover, gebonden.

800 pagina's, rijk geïllustreerd in full-colour

ISBN 978-90-8730-021-0, € 79,95

Het boek is ook te koop in de museumwinkel van het Nederlands Openluchtmuseum.