

Beveiligers van de straat

Een particuliere beveiliging heeft in tegenstelling tot een politieagent weinig bevoegdheden. Sommige 'boefjes' weten dat maar al te goed en zien in de goedwillende 'beambte' weinig meer dan een mikpunt van provocatie. Het is de kunst om bij die doelgroep respect af te dwingen. En die kunst is naar eigen zeggen het specialisme van To Serve and Protect.

In de ogen van veel mensen is de stereotype beveiliging blank, blond en jong. Een alom geaccepteerde combinatie meestal. Maar niet altijd. Er zijn 'doelgroepen' die voor de doorsnee beveiliging niet het minste ontzag hebben. Die weten dat de portofoon zijn machtigste wapen is en dat hij in het slechtste geval de politie alarmeert. Je moet sterk in je schoenen staan om in zo'n situatie effectief op te kunnen treden. En dat is het geheim van het Amsterdamse beveiligingsbedrijf To Serve and Protect. Het is geen groot bedrijf, maar het wist enkele jaren geleden uitgebreid de landelijke media te halen. Op de NS-stations langs de spoorlijn van Amsterdam Centraal naar Schiphol was de criminaliteit op een gegeven moment zo bedreigend geworden, dat machinisten soms besloten om maar niet te stoppen. Ook al moesten er reizigers in- en uitstappen. De spoorwegpo-

litie, conducteurs en een beveiligingsbedrijf konden het jeugdige geweld niet structureel indammen.

Aanpak Lange tijd duurde deze situatie voort, totdat voor de televisiecamera van de regionale omroep een toerist uit een vertrekkende trein werd gesleurd en bijna om het leven kwam. De beelden haalden alle journaals en de politiek stond op de achterste poten. Een logisch gevolg zou meer spoorwegpolitie op de stations en in de treinen zijn geweest, maar de gebruikelijke capaciteitsproblemen en eilandjespolitiek (is het voor de KLPD of het Regiokorps?) stonden die aanpak in de weg. Toen kwam To Serve and Protect in beeld. Het toen nog in Mijdrecht gevestigde beveiligingsbedrijf had al de nodige successen geboekt op het station Almere Centraal en wilde na enig aandringen door de NS de uitdaging wel aangaan om de beruchte Schiphollijn weer veilig te maken.

Bijbaantje To Serve and Protect ontstond ruim tien jaar geleden min of meer terloops. Oprichter is Marvin Irion. De voormalige kapper, bouwvakker en automatiseerder ("ik pak alles aan") werd onder andere vanwege zijn landelijk bekende successen als kickboksers steeds vaker ("door vrienden") gevraagd om op grote publieke evenementen te helpen de orde te bewaren. Met zijn door jarenlange vechtsporttraining verkregen zelfvertrouwen en charisma lukte het hem altijd wel om de soms ernstig verhitte gemoederen op

dergelijke feesten op een nette manier weer tot bedaren te brengen. Via een netwerk van vrienden stroomden de opdrachten binnen en er was steeds meer personeel nodig. Het ging een tijd goed, totdat voor de beveiliging van een concert van de Backstreet Boys ineens om een vergunning werd gevraagd. "Ik dacht, dat regel ik wel even. Maar zo werkte dat dus niet", herinnert Irion zich. "Er kwam een behoorlijke berg papierwerk bij kijken. Irion besloot van zijn bijbaantje zijn vak te maken en zocht daarvoor contact op met assistent accountant, actuariael medewerker én taxichauffeur Erwin Oudkerk, met wie hij al twintig jaar bevriend was. Een van de voorwaarden voor de vergunning was het hebben van een bedrijf. Zo ontstond To Serve and Protect.

Geheim "Respect", antwoordt Irion als hem wordt gevraagd naar het geheim van zijn succesformule. "Totdat ik zelf in die branche ging werken, had ik altijd een hekel aan particuliere beveiligers. Het waren in mijn ogen jongens die op een verkeerde manier hun macht gebruiken. Geloof mij. Jezelf autoriteit toe-eigenen wekt agressie op en is dus contraproductief. Wij hoeven niet zonnodig op de politie te lijken. We zijn gewone jongens. Niet opvallen, maar wel laten weten dat we er zijn. Iedereen is altijd voor een harde aanpak van boefjes. Maar wij gaan met ze praten. Behandel ze met respect, dan behandelen ze jou ook met respect." De oprichter van To Serve and Protect laat zich soms flink op de proef stellen. ▶

Management-summary

To Serve and Protect is een in Amsterdam gevestigd particulier beveiligingsbedrijf met een aantal typische kenmerken. De medewerkers zijn overwegend allochtoon, kunnen de taal van de straat spreken en zijn getraind in het afdwingen van respect. Met haar bijzondere aanpak slaagt To Serve and Protect erin om gebieden veilig te krijgen, waar het de politie en andere beveiligingsorganisaties niet lukt. De 'Schiphollijn' is het bekendste voorbeeld. Het publiek draagt het bedrijf op handen. Maar in 'de top' is men soms minder enthousiast.



Marvin Irion (rechts) en Erwin Oudkerk bij het kantoor van To Serve and Protect in Amsterdam.

Abonneren?

Info@beveiliging.nl - www.beveiliging.nl

020 - 31 22 079

"We hebben wel eens een White Power-feest beveiligd. Daar liepen dus allemaal racisten rond en daar sta je dan tussen als Surinamer. Maar er waren wel afspraken gemaakt. Dus toen een jongen de Hitler-groet uitbracht, nam ik hem even apart. Ik zei: 'Luister vriend, we lopen even naar de uitgang en daar gaan we wat afspreken.' Die jongen liep rustig mee. Bij de uitgang zei ik: 'We spreken af dat jij nu lekker naar huis gaat'. Die jongen verbaasd natuurlijk. Ik: 'Kijk, je bracht net de Hitler-groet uit en we hadden afgesproken dat je dat niet zou doen. Dus ga je nu lekker naar huis. Tot ziens!'. Probleem opgelost."

Consequent Respect is ook het spreken van de taal van de doelgroep. De doelgroep zijn jongens van de straat, overwegend van allochtone afkomst. "Iedereen heeft wel iets van respect in zich", meent Irion. "Als je zelf netjes bent en relaxed en als je korte, duidelijke taal spreekt, merk je dat. Ook van mijn mensen eis ik dat zij altijd respect tonen. Dus ook voor een zwerver die in het station wil slapen." "Je moet niet zelf de escalatie veroorzaken", licht Oudkerk toe. "En vooral iedereen gelijk behandelen. Dus ook een motoragent vermanend toespreken als die rondjes door de stationshal rijdt." "Vaak zie je dat de beveiliging niet werkt omdat de mensen niet consequent zijn", legt Irion uit. Zelf heeft hij eens een heel moeilijk geval meegemaakt. Hij werd gebeld door een van zijn medewerkers. "Een aangehouden verdachte van winkeldiefstal beweerde een goede vriend van mij te zijn. Dat verhaal klopte. Ik begrijp het wel, maar toch werd ik boos dat ik hiervoor gebeld werd. De principes zijn duidelijk. Waar wij staan wordt niet gestolen! Dus ik zei 'gewoon aanhouden en de politie bellen'. Extra pijnlijk was dat ik wist dat die vriend een dag later naar een begrafenis moest en dat hij die waarschijnlijk zou missen als de politie hem in de cel zou stoppen."

Moeilijk Irion: "Consequentheid wordt niet altijd gewaardeerd. Dat merk je ook bij opdrachtgevers die menen dat zij zelf de gemaakte afspraken niet hoeven na te komen. Dat hún familie wel zonder kaartje naar binnen mag, of dat er via een trucje meer mensen naar binnen mogen dan met de brandweer is afgesproken. Op zo'n moment staan wij op de afspraken die gemaakt zijn." "Moeilijk doen' kan klanten kosten. "Het scheelt dan dat we onafhankelijk zijn", zegt Oudkerk. "We lenen niets van de bank en hoeven niet koste wat kost een bepaalde klant te handhaven. We willen ook niet voor klanten werken die ons niet respecteren. Die houding kan je je alleen veroorloven als je geen schulden hebt." "De klant is koning, zolang hij zich als

koning gedraagt", aldus Irion. "Wij horen wel eens van beveiligingsbedrijven die iets doen waar zij zelf niet achter staan. Alleen om de klant te behouden."

"De klant is koning, zolang hij zich als koning gedraagt"

Gevoelig Het is niet altijd rozengeur en maneschijn geweest bij To Serve and Protect. In 2001 liep de vergunning af en werd geen nieuwe verstrekt. Irion was in 2000 veroordeeld wegens een door een medewerker gepleegd geweldsdelict en de wet zegt nu eenmaal dat iemand met recente antecedenten geen beveiligingsbedrijf mag leiden. Omdat nog een andere vergunning voorhanden was op naam van een bedrijf waaraan alleen Oudkerk was verbonden, kon het bedrijf haar activiteiten voortzetten. De handelsnaam To Serve and Protect mocht gehandhaafd worden. Enige tijd later werd de nieuwe vergunning alsnog verleend. Maar dat nam niet weg dat To Serve and Protect door de kwestie in een gevoelige positie terecht was gekomen. Of het ermee te maken heeft, wordt niet bevestigd, maar onder het mom van Europese aanbestedingsregels leek ineens ook de NS van het bedrijf af te willen. Wie op de tender wilde inschrijven, moest ineens minimaal 4,5 miljoen euro omzet per jaar draaien en vierhonderd man in dienst hebben. Aan die criteria voldoet To Serve and Protect bij lange na niet. Volgens de NS zijn het regeltjes uit Brussel, maar Eurocommissaris Frits Bolkestein ontkent dit. De Europese regels inzake overheidsopdrachten houden volgens hem niet de verplichting in om bedrijven op grond van hun omvang van deelname aan aanbestedingen uit te sluiten. Het is volgens de Commissie in dit geval aan de NS geweest om de gunningcriteria aan te scherpen en daar is het bedrijf verder vrij in.

"Iedereen baalde toen wij weg waren op de Schiphollij", concludeert de oprichter van To Serve and Protect. "Securitas volgde ons op en wilde ons wel inhuren. Maar dan tijdelijk. Daar hadden wij geen zin in. Wij zijn er niet om alleen de kolen uit het vuur te halen. Ze wilden ons ook niet het tarief betalen dat we destijds met de NS hadden afgesproken."

Pannenkoek "We proberen een afspiegeling te vormen van de maatschappij waarbinnen wij actief zijn", stelt Irion. "Bovendien heb je voor het oplossen van een bepaald soort problemen nu eenmaal een bepaald soort jongens nodig. Je hebt hele goeie jongens die wel eens iets gedaan hebben,

maar die wel een vergunning krijgen. En daar gaat het om. We laten sollicitanten screenen bij de politie van Amsterdam en die doet dat behoorlijk streng."

"Je moet een pannenkoek uit Enschede met een Twentse tongval niet inschakelen om in het Ajax-stadion de F-side tot de orde te roepen. Die supporters zien het stadion als hún bezit", legt Irion uit. "Je moet dus afspraken maken met de harde kern en als kameraden omgaan met die jongens. Ook op Schiphol, waar wij door de Stichting Taxiconrole zijn ingehuurd om de gang van zaken rond het taxiverkeer te controleren en te coördineren. Dat betekent ook het weren van ronselaars. Met machtsvertoon en geweld lukt dat niet. Wij behandelen die ronselaars met respect en vragen hen begrip voor de regels. Je gaat dus eerst in gesprek. Je stelt je netjes voor en legt uit wat je taak is en hoe je die uitvoert. Dat werkt beter dan knuppelen. De Marechaussee moest even wennen aan deze aanpak, maar na twee maanden hadden we de heren overtuigd."

Maatschappij To Serve and Protect deed ook de beveiliging van het Regio College in Zaandam. "Daar geldt hetzelfde", zegt Irion. "Met geweld red je het niet tegen tweeduizend leerlingen. Dus zorg je ervoor dat de harde kern je gaat accepteren. En in winkels praat je met het personeel. Eén beveiligiger maakt niet het verschil. Daar los je het probleem niet mee op. Wij presenteren ons dus altijd aan de mensen op de werkvloer en leggen uit wat zij van ons én wat wij van hén mogen verwachten!"

"De beveiliging is eigenlijk jaren stil blijven staan", meent

"We proberen een afspiegeling te vormen van de maatschappij waarbinnen wij actief zijn. Voor het oplossen van een bepaald soort problemen heb je nu eenmaal een bepaald soort jongens nodig."

Irion. "Er wordt wel van alles op technisch gebied ontwikkeld, maar er wordt niet gekeken naar wat er in de maatschappij aan de hand is. Politici doen dat ook niet. Alleen als er verkiezingen komen of als er net rellen zijn geweest."

Oudkerk: "Wij komen steeds op scholen en in winkels om voeling te houden met wat er leeft. Er wordt veel gescholden op Marokkanen. Maar bedenk wel dat Marokkanen geen fijne positie hebben. Ze worden tijdens sollicitaties vaak al op

grond van hun naam afgewezen. En juist door die werkloosheid ontstaan de problemen. Wij nemen Marokkanen wel aan en nemen daarmee misschien een risico." Irion: "Maar je moet risico's durven nemen. En die Marokkanen werken top. Ik leg wél uit dat we geen gezanik willen met hun 'vriendjes' en dat respecteren zij."

Erkenning Het zijn geen doetjes die bij To Serve and Protect werken. Maar Irion en Oudkerk willen niet dat hun jongens met uitsmijters, knokploegen of kleerkasten worden geassocieerd. "Veel mensen zien ons zo", erkennen zij. "En wij vinden het jammer dat die mensen na tien jaar nog steeds niet inzien dat wij een heel ander soort bedrijf zijn. Er zijn heel wat instanties die ons eens zouden moeten benaderen over hoe je bepaalde problemen oplost. Loop maar eens naar binnen. We hebben niets te verbergen. Maar ze lopen niet naar binnen, terwijl ze weten dat we het wel kunnen. Waarom vraagt de politie onze assistentie als zij bepaalde mensen uit de trein willen halen? We moeten altijd tegen vooroordelen opboksen en hebben nog niet de erkenning gekregen die wij verdienen. Wel bij het publiek, maar niet bij de top!"

■ Vincent Vreeken
Redactie@beveiliging.nl

