

Nederlandse Spoorwegen

Optimaliseren van veiligheid in treinen en op stations



Naam

Nederlandse Spoorwegen

Sectoren

Transport

Locatie

Nederland

Producten

Genetec Security Center, Genetec Mission Control, Genetec Clearance

Partners

Bosch



NS realiseert integrale meldkamer met Genetec Security Center voor optimale veiligheid in treinen en op stations.

Door optimaal overzicht en snelle beschikbaarheid informatie over incidenten verbetert NS de responstijd en logistiek bij incidenten. NS bevordert het gebruik van het openbaar vervoer en houdt Nederland in beweging. Het is de grootste reizigersvervoerder in Nederland die dagelijks voor 1 miljoen reizigers ruim 4.800 treinritten verzorgt. De veiligheid van reizigers en NS-personeel in treinen staat voor NS voorop. De organisatie neemt dan ook veel maatregelen om veiligheid te vergroten, onder andere door cameratoezicht op stations en in treinen, toegangspoortjes en controle-activiteiten. Daarvoor is de sociale veiligheidsorganisatie van NS met 900 medewerkers verantwoordelijk. De sociale veiligheidsorganisatie is onderverdeeld in de afdelingen regionaal & sociaal veiligheidsmanagement en Veiligheid & Service (V&S) en de Meldkamer NS.

Fysieke veiligheid op stations en in treinen

De verantwoordelijkheden van de veiligheidsorganisatie zijn heel divers en groot. Zo plant de afdeling regionaal & sociaal veiligheidsmanagement onder meer de inzet van medewerkers V&S voor grote evenementen, die om crowd control vragen van zowel NS als politie. Het gaat dan bijvoorbeeld om voetbalwedstrijden, festivals en Koningsdag. De medewerkers V&S bewaken de dagelijkse veiligheid fysiek op stations en in

treinen. Zij pikken onruststokers eruit en hebben contact met de politie en de meldkamer, waar o.a. alle stations op beeldschermen te zien zijn. De regie op de activiteiten van V&S wordt uitgevoerd door de 100 medewerkers van de NS-meldkamer. Zij besturen de dagelijkse uitvoering van veiligheid in het hier en nu.

Fysieke veiligheid op stations en in treinen

Tot 2018 werkte de meldkamer voor de monitoring van de veiligheid en incident management met zelf ontwikkelde software. Toen deze software aan het einde van de levensduur kwam, volgde een aanbestedingsproces. Frank Bontje, Hoofd Meldkamer NS: "Er waren drie belangrijke factoren in het aanbestedingsproces. Ten eerste moest de continuïteit van het systeem verbeterd worden. Ten tweede wilden we toewerken naar een integrale meldkamer. Hiervoor moesten ons cameratoezicht, de BTS-alarmcentrale (alarmcentrale voor het beheer van toegang tot stations en poortjes) en de Veiligheidscentrale (de 112-alarmcentrale voor personeel) met elkaar verbonden worden. En last but not least was het van groot belang dat de nieuwe leverancier niet alleen de beste functionaliteiten levert, maar ook verbindend en ondersteunend is."

Jan Teekens, Architect cluster Sociale Veiligheid licht verder toe: "In voorbereiding op de aanbesteding maakten we een lijst met

functionaliteiten die de nieuwe oplossingen moesten ondersteunen. Vervolgens hebben we scenario's beschreven die vaak voorkomen bij NS. We vroegen leveranciers te laten zien hoe ze deze scenario's kunnen faciliteren en hoe dat past in het IT-landschap van NS. Ook moesten ze laten zien hoe ze koppelingen konden maken met de rest van onze IT-infrastructuur. Dat is belangrijk omdat er door de omvang en de aard van onze activiteiten, veel gegevens uitgewisseld worden tussen de meldkamer en de rest van de organisatie."

Meedenken met opdrachtgevers

Tijdens het aanbestedingsproces had NS veelvuldig contact met de security-afdeling van Schiphol. Frank Bontje: "Er waren al connecties tussen onze meldkamers, waardoor we wisten dat Schiphol naar tevredenheid binnen al hun meldkamers Genetec Mission Control™ gebruikt. Dit is een beslissingsmanagementsysteem dat gebeurtenissen in kaart brengt, en de meldkamer helpt om snel de juiste aanpak te kiezen. Via Schiphol wisten we ook al dat Genetec general solutions biedt, die breed uitgewisseld kunnen worden. Dat was eveneens een belangrijk aspect." Jan Teekens vervolgt: "We hoorden verder van Schiphol dat Genetec meedenkt met opdrachtgevers die zelf goede ideeën hebben over het inrichten van het security platform. Ook dat was voor ons, mede als gevolg van de complexe veiligheids- en IT-situatie, een belangrijk argument om voor Genetec te kiezen."

Security data managen in geünificeerd platform

NS selecteerde Bosch als System Integrator voor de implementatie van Genetec Security Center™, Genetec Mission Control™ en Genetec Clearance™. Met Genetec Security Center™ kan NS alle security-data die de organisatie genereert, in een geünificeerd platform managen. Dit zorgt voor optimaal overzicht, hogere efficiency, betere besluitvorming en snellere respons op incidenten. Frank Bontje: "Met Genetec Security Center™ hebben we de integrale meldkamer gerealiseerd die we nodig hadden. En met Genetec Clearance™ kan NS bewijsmateriaal snel verzamelen en waar nodig veilig delen met politie, ambulances en andere ketenpartners."

Snelle opvolging incidenten

Ook een maatwerkmodule was onderdeel van de implementatie. NS werkt datagedreven en legt veel vast over incidenten, mede doordat de organisatie in het publieke veld werkt en verantwoording moet afleggen. Door de maatwerkmodule kunnen centralisten incidenten makkelijker vastleggen, wat daarnaast verbindend werkt. Frank Bontje: "Informatie over incidenten is nu veel sneller beschikbaar en inzichtelijk voor collega's, waardoor de logistiek bij incidenten nog soepeler verloopt. Bijvoorbeeld als een NS-medewerker



toegangspoorstjes moet openen om een ambulance toegang te geven: de verantwoordelijke collega krijgt daarvan nu meteen een melding in het systeem."

NS onderzoekt momenteel of de organisatie de aspecten intake en opvolging kan omvormen en splitsen. Het is de verwachting dat daardoor de afhandelingsnelheid van incidenten nog verder verbetert. Jan Teekens: "Een ander pluspunt is dat het intake-medewerkers helpt langer in contact te blijven met de persoon die om hulp vraagt. De medewerker hoeft dan immers niet tegelijkertijd de opvolging in gang te zetten. Dit zal de klantveiligheid en afhandeling van incidenten waarschijnlijk nog verder verbeteren."

Snelle opvolging incidenten

NS is content met hun keuze voor Genetec. Frank Bontje: "Ten eerste is onze IT-situatie enorm complex. Maar daarnaast moest tijdens de implementatie door een verhuizing, ook de hele MER-ruimte opnieuw ingericht worden. Dat waren heel wat factoren tegelijkertijd. We zijn dan ook erg blij dat we na de fase van testen, stylen en restylen naar volle tevredenheid live zijn. Verder vind ik het heel sterk dat de maatwerkmodule voor driekwart door onze medewerkers geïnitieerd is, en dat Genetec ons in dat proces geweldig heeft bijgestaan. Bovendien wordt die oplossing nu ook deel van het standaardproduct, zo kun je samen verder verbeteren. Ook het aanpassen van standaardrapportages naar rapportages die geschikter zijn voor onze organisatie, verliep soepel. Het is onze ervaring dat je met Genetec echt aan een gezamenlijk doel werkt."

“Met Genetec Security Center hebben we de integrale meldkamer gerealiseerd die we wilden. En met Genetec Clearance kan NS bewijsmateriaal snel verzamelen en veilig delen met politie, ambulances en ketenpartners”