

CCTV maakt HEMA veiliger

In het onlangs verbouwde HEMA-filiaal in het centrum van Amersfoort speelt camerabewaking een belangrijke rol. Een gesprek met Wilfred Dekker (HEMA), Anthony Elbers (Stork WorkSphere) en Dennis Heesakkers (Bosch Security Systems) over het CCTV-systeem en het samenspel tussen opdrachtgever, adviseur/installateur en fabrikant.

Gerard Dessing



Wilfred Dekker, security manager bij HEMA: 'Een vaste camera is duidelijk herkenbaar en heeft daarom meer preventieve werking dan een dome.'

Of er nog HEMA-vestigingen zijn die beveiligd kunnen worden zonder camera's? Security manager Wilfred Dekker denkt na. 'Dat ligt sterk aan de ligging en omvang van de vestiging', is zijn antwoord. 'Bij een kleine vestiging kun je misschien wel zonder, maar bij een vestiging zoals hier in het centrum van Amersfoort is dat vrijwel ondenkbaar. Dat heeft overigens niet alleen met security te maken, maar ook met het verwachtingspatroon van de klant en de medewerker. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat klanten gewoon van HEMA verwachten dat we de winkel beveiligen met poorten en camera's. Ook uit dat oogpunt zijn we min of meer verplicht om bewakingscamera's te plaatsen.'

Wilfred Dekker (45) is sinds 2000 security manager bij HEMA en verantwoordelijk voor de beveiliging van en veiligheid in de 144 HEMA-vestigingen in ons land. Tevens vervult hij een advise-

rende rol in de beveiliging en veiligheid van de 132 franchisevestigingen.

Tijdens de verbouwing van de HEMA-vestiging in het centrum van Amersfoort in 2003 (het bestaande winkelpand werd in vijf maanden volledig gestript en opnieuw ingericht) werd Dekker door de directie gevraagd advies uit te brengen over welk camera-systeem en welke cameraopstelling het meest zouden kunnen bijdragen aan optimale beveiliging van de personen, het geld en de goederen die in de winkel aanwezig zijn. Dekker dook in de plattegronden en formuleerde een aantal uitgangspunten waaraan een camera-systeem moest voldoen. Vervolgens nodigde hij aan diverse installateurs uit met de vraag of zij - met inachtneming van zijn uitgangspunten - hun ideeën konden geven over de moge-

lijke invulling van camerabewaking in het HEMA-filiaal.

Klik

Na een zorgvuldige afweging werd Stork WorkSphere gekozen als partner voor de installatie van de camera's. 'Dat Stork werd uitverkoren, was op zich niet zo vreemd', licht Dekker toe. 'Vroom & Dreesmann, dat ook tot het Vendex KBB-concern behoort, had al goede ervaringen met Stork bij het cameraproject in het V&D-filiaal in het centrum van Eindhoven. Binnen het platform Derving & Veiligheid, een overleg dat we iedere zes weken binnen Vendex KBB hebben, kwamen die ervaringen aan de orde. Reden voor mij om met mensen van Stork te gaan praten. Gelukkig merkte ik dat we al snel op één lijn zaten. Anders gezegd: het klikte, en dan niet alleen qua in te zetten techniek maar ook qua intermenselijke verhoudingen.'

'Die menselijke factor speelt trouwens best een belangrijke rol in het proces', zo vervolgt Dekker. 'Ach ja, laten we nu gewoon eerlijk zijn. Als er iemand tegenover je zit waar je geen 'contact' mee hebt, dan houdt het snel op. Ideaal is dat je een win-winsituatie bereikt. Als security manager wil je een stuk reflectie, waardoor je beveiligingscon-

Kerngegevens

Naam : HEMA
Security manager : Wilfred Dekker (45)

HEMA Amersfoort

- CCTV-systeem : Bosch Security Systems
- Aantal camera's (Dinion) : 36 (vast)
- Beeldopslag (Divar) : drie dagen
- Advies en installatie : Stork WorkSphere

cept beter wordt. Dat stuk toegevoegde waarde is voor mij van belang.'

Net als in de meeste andere vestigingen worden de bewakingscamera's in de vestiging in Amersfoort-centrum om een aantal redenen ingezet. 'Het belangrijkste uitgangspunt is veiligheid', benadrukt Dekker. 'Het gaat daarbij primair om de veiligheid van medewerkers en klanten. Daarom zijn de meeste camera's geïnstalleerd bij de algemene winkelingangen, de personeelsingang, de goederenontvangst, de financiële administratie inclusief de telruimte en kluis, de klantenservice en de kassa's. Bij een incident is dan op beeld altijd terug te zien wat er is gebeurd.'

Vestigingsmanager

De camera's worden ook gebruikt voor de bewaking van diefstalgevoelige producten. Voor de positionering van deze camera's schakelt Dekker altijd de hulp van de lokale vestigingsmanager in, omdat deze als geen ander weet wat de risicogevoelige producten zijn. 'Ik kan vanuit het hoofdkantoor wel zeggen dat er bij de cosmetica een camera moet komen, maar als de winkelmanager constateert dat hij meer last bij de leren portemonnees heeft, wie ben ik dan om te zeggen dat ze toch ergens anders moeten hangen. Door de manager op deze manier bij de camerabewaking te betrekken en hem of haar de ruimte te geven voor eigen invulling, creëer je

bovendien de nodige betrokkenheid, en dat is ook veel waard.'

Mede op basis van de goede ervaringen bij V&D in Eindhoven koos Dekker voor het HEMA-filiaal in Amersfoort voor CCTV-producten van Bosch Security Systems. Als kleurencamera werd de Dinion gekozen, niet alleen vanwege zijn goede prestaties maar ook vanwege het installatiegemak.

Anthony Elbers (42), accountmanager Safety & Security bij Stork WorkSphere in een toelichting: 'In de fabriek worden - eventueel naar de specificaties van de klant - body, lens en statief samengevoegd zodat we de gehele camera kant-en-klaar vanuit de doos kunnen installeren. Voor de camera's die in de winkel kijken hebben we dezelfde samenstelling gebruikt. Alleen voor de camera's die naar buiten zijn gericht en dus met tegenlicht te maken hebben, bijvoorbeeld bij bepaalde entrees en bij de goederenontvangst, moesten we een andere lens kiezen. Daar werken we met een passief gestuurd objectief, waardoor de opening van de lens wordt afgestemd op de hoeveelheid licht die wordt aangeboden.'

Hybride

Voor het opnemen en beheren van de camerabeelden viel de keuze op de Divar, het apparaat dat zowel een digitale multiplexer als een harddiskrecorder in zich herbergt.

Het mooie van de Divar is dat het een

hybride systeem is, legt Dennis Heesakkers (34), accountmanager CCTV 'high end' bij Bosch Security Systems, uit. 'Je kunt ten eerste analoge camera's op het systeem aansluiten met als voordeel dat je naar de huidige stand van de techniek een zeer goede beeldkwaliteit hebt. Het is daarnaast ook mogelijk aan de Divar een IP-adres toe te kennen, waardoor het systeem op het netwerk kan worden aangesloten. Op die manier bereik je eigenlijk 'the best of both worlds', namelijk analoog door de beeldkwaliteit en digitaal door de mogelijkheden om het systeem op afstand - via het netwerk - te bedienen en beelden van verschillende locaties op verschillende pc's te bekijken.'

Bediening

Een Divar heeft zes, negen of zestien camera-uitgangen, en is te verkrijgen met verschillende harde schijfgrootte, beginnend bij 80 gigabyte, oplopend tot veertien terabytes. Het is een modulaair systeem, waarbij zestien kasten voor in totaal 256 camera's zonder probleem 'gestapeld' kunnen worden.

'Bediening is op drie manieren mogelijk', legt Heesakkers uit. 'Via de bedieningsknopjes op de Divar zelf, via een aangesloten pc of - wanneer er bijvoorbeeld een dome is aangesloten - via een toetsenbord en een joystick. Welke bediening je kiest, kun je zelf bepalen. Staat de Divar bijvoorbeeld in een negentien inch rack ergens in een afgesloten ruimte, dan is het mogelijk hem via een pc of het keyboard met joystick op afstand te bedienen. Anders gezegd: het apparaat is niet pc-based, maar geschikt wel over de gemakken van een pc-omgeving.'

Opname

Een andere functionaliteit van Divar betreft de instelling van het aantal beelden per seconde per camera. Elbers: 'Vooral omdat het camerasysteem gekoppeld is aan het artikelbeveiligingssysteem, is dat handig. Zo is het mogelijk dat op het moment dat een dief met een artikel de winkel uitloopt, het aantal beelden wordt opgevoerd naar realtime video, dus naar 25 beelden per seconde. Omdat de Divar in totaal 50 beelden per seconde kan opnemen (verdeeld over het aantal aangesloten camera's), betekent dit overigens wel dat op het moment dat een bepaalde camera 25 beelden opneemt, de overige

Tips!

... van Wilfred Dekker voor camerabewaking in een winkel

1 Installatie

Hang de camera's niet te hoog en te dicht bij de ingang (baseballcap-effect). Hang ze ook niet te laag zodat kwaadwillenden er gemakkelijk bij kunnen.

2 Domes

Gebruik geen domes als camerabeelden niet actief worden uitgekeken (bestuurbaarheid heeft dan geen zin). Bovendien beschikken domes - door hun onopvallende verschijning - over te weinig preventieve werking.

3 Voeding

Sluit een CCTV-systeem op een separaat 220 V-net aan, zodat de voeding onafhankelijk van andere systemen zal blijven functioneren.

4 Opname

Gebruik een digitale recorder waarbij het aantal beelden per seconde per camera in te stellen is. Bij incidenten is dan realtime beeld mogelijk, terwijl de standaardopnamesnelheid (in de normale situatie) lager is.



Dennis Heesakkers (l.) van Bosch en Anthony Elbers van Stork: 'Je kunt in Divar de bandbreedte op maximaal twee megabyte instellen. Daarmee weet de netwerkbeheerder dat overbelasting van het netwerk niet mogelijk is.'

25 beelden over de resterende camera's verdeeld moeten worden, zodat voor die camera's het aantal beelden per seconde afneemt.'

Bandbreedtebegrenzing

Een aantrekkelijke feature is bovendien de instelbare bandbreedtebegrenzing, een functie die volgens Elbers met name van pas kan komen voor het 'meekrijgen' van een netwerkbeheerder. 'Een gemiddelde netwerkbeheerder die van de plannen hoort om videobeeld over het netwerk te laten lopen, gaat in de regel meteen met de hakken in het zand omdat hij overbelasting van zijn netwerk vreest. Je kunt in Divar de bandbreedte op maximaal twee Megabit instellen. Voor videobeeld is dat prima en de netwerkbeheerder weet dan dat er geen open eind is. Hij zal dan ook een stuk meegaander zijn omdat hij weet waar hij aan toe is.'

Domes?

Bij HEMA Amersfoort is bewust gekozen voor vaste camera's en niet voor domes. 'Daar zijn verschillende redenen voor', licht security manager Dekker toe. 'Ten eerste worden de camera-beelden hier niet altijd uitgekeken, dus waarom zou je dan – nog afgezien van de kosten - bestuurbare domes willen hebben? Bovendien worden domes, die er voor een leek toch uitzien als een bolletje aan het plafond, vaak niet als camera herkend waardoor de preventieve werking afneemt. Een vaste camera daarentegen is duidelijk herkenbaar en heeft daarom meer preventieve werking. Bij een warehouse zoals de Bijenkorf is het anders, daar worden wel domes gebruikt. Echter, daar wor-

den de beelden actief uitgekeken om surveillanten op de winkelvloer aan te sturen. We hebben hier technisch gezien overigens wel de mogelijkheid om één of meerdere domes aan te sluiten, maar zolang die behoefte er niet is, gebeurt het niet.'

Projectering

Qua projectering waren er diverse bijzondere aandachtspunten. Voor de ca-

mera's bij de entree was het bijvoorbeeld van belang ze niet te hoog en te dicht bij de ingang te installeren. Heesakkers van Bosch: 'Hang je de camera's te hoog, dan zit je al gauw met het 'baseballcap-effect', waardoor je op het beeld eigenlijk alleen een baseballpetje ziet en niet het gezicht van een persoon. Om dat te voorkomen, wil je een camera liefst zo laag mogelijk ophangen, maar dan moet je er natuurlijk wel weer op letten dat die camera buiten bereik van een persoon met een gemiddelde lengte hangt. Dit om manipulatie te voorkomen.'

'Waar we bij de installatie ook op gelet hebben, is de aanwezigheid van een vaste voeding', zegt Elbers van Stork. 'Je ziet soms systemen die zijn aangesloten op de voeding van de gewone verlichting. Als de verlichting dan wordt uitgeschakeld, valt ook het camera-systeem uit. Om dit te voorko-

men, zijn de 220 volt-voedingen separaat aangelegd.'

Toekomst

Voor de nabije toekomst staan enkele vernieuwingen op stapel. Zo is de mogelijkheid onderzocht om de in Divar opgeslagen beelden 's nachts over te zetten naar een centrale opslag, bijvoorbeeld op het HEMA-hoofdkantoor.

Dekker: 'Als nu een incident op beeld is vastgelegd, rijd ik naar de desbetreffende locatie, sluit mijn laptop op het systeem aan en brand ik de bewuste beelden op een cd-rom. Ik kan ze dan inclusief een watermerk voor borging van de authenticiteit van de beelden aan de politie overdragen. Als HEMA echter naar een netwerk met meer bandbreedte overstapt, ben ik straks diezelfde handelingen vanuit Amsterdam te verrichten en wordt het een stuk efficiënter voor mij.'

Dekker is overigens niet van plan de totale recording naar een centraal punt te halen. 'Voor de betrokkenheid op het filiaal zelf moet sprake blijven van lokale opslag, zodat men ter plaatse altijd beeld kan terugzoeken.' Een andere

'Hang de camera's niet te hoog en te dicht bij de ingang op'

optie voor de toekomst kan de koppeling aan het kassasysteem zijn. Dekker tot slot: 'Er zijn verschillende mogelijkheden, want niet alleen Bosch maar ook andere fabrikanten en leveranciers bieden dergelijke systemen aan. We moeten de diverse voor- en nadelen van alle systemen op een rij zetten en nemen dan wellicht een beslissing.' ■

(Advertentie)