



ACHTER DE SCHERMEN

Op de vestiging

**Hoe zorg je dat iedere training
dezelfde kwaliteit biedt?**

Een gesprek met Paul Serré

Vestigingscoördinator G4S-trainingscentrum Son en Breugel

De G4S-standaard achter iedere trainingsdag

Een gesprek met Paul Serré, vestigingscoördinator van het G4S-trainingscentrum in Son en Breugel, over samenwerking, kwaliteitsbewaking en waarom een sterke leerervaring veel eerder begint dan de eerste oefening.

Een goede veiligheidstraining bestaat uit veel meer dan een deskundige instructeur en een lesprogramma. Achter iedere trainingsdag werken verschillende disciplines nauw samen. Van planners en opleidingskundigen tot de Customer Service Desk, instructeurs en vestigingscoördinatoren. Samen zorgen zij ervoor dat iedere training organisatorisch, inhoudelijk én praktisch klopt. Zo kunnen instructeurs zich richten op hun vak en krijgen cursisten overal dezelfde professionele leerervaring.

Kwaliteit ontstaat door samenwerking

Als vestigingscoördinator is Paul Serré verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie op zijn locatie in Son en Breugel. Zijn werkzaamheden lopen uiteen van veiligheid en kwaliteitsbewaking tot het voorbereiden van trainingsmiddelen en het ondersteunen van instructeurs. Geen dag is hetzelfde. Paul: “De ene minuut help ik een cursist met een vraag, het volgende moment overleg ik over een verbouwing of controleer ik of alle oefenmaterialen compleet en gekeurd zijn.” Die afwisseling is volgens hem kenmerkend voor het werk, maar vooral de samenwerking maakt het verschil.

“We kunnen dit alleen goed doen doordat alle afdelingen nauw met elkaar samenwerken. Planning, Training & Ontwikkeling, Customer Service, instructeurs en de vestigingen: iedereen levert een bijdrage aan dezelfde kwaliteit.”

Paul Serré - Vestigingscoördinator G4S-trainingscentrum Son en Breugel

Een wijziging in de planning, een defect trainingsmiddel of een specifieke klantvraag heeft vaak gevolgen voor meerdere collega's. Juist doordat de lijnen kort zijn, kunnen afdelingen snel schakelen en blijft de kwaliteit van de training behouden.

Verspreid over Nederland beschikt G4S over meerdere trainingscentra, ieder met eigen faciliteiten. “Kwaliteit ontstaat niet op één afdeling of één vestiging”, aldus Paul. Het is het resultaat van een organisatie waarin mensen, processen en locaties intensief samenwerken. Juist die landelijke samenwerking maakt het mogelijk om cursisten op iedere vestiging een professionele, veilige en praktijkgerichte leerervaring te bieden.

Eén G4S, één kwaliteitsstandaard

G4S verzorgt veiligheidstrainingen op meerdere locaties in Nederland. Dat vraagt om meer dan een goed ingerichte vestiging. Cursisten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij overal dezelfde kwaliteit ervaren. Vestigingscoördinatoren overleggen wekelijks met elkaar en komen regelmatig samen om ervaringen uit te wisselen, processen te verbeteren en van elkaar te leren. Goede werkwijzen blijven daardoor niet beperkt tot één vestiging, maar worden gedeeld en waar relevant landelijk toegepast.

“Elke vestiging heeft zijn eigen dynamiek, maar de kwaliteit die we leveren moet overal herkenbaar hetzelfde zijn. Door kennis te delen en continu met elkaar in gesprek te blijven, houden we die standaard hoog.”

Tegelijkertijd is er ruimte om lokaal aan te sluiten op de praktijk. De risico's en doelgroepen verschillen per regio. Een training voor medewerkers in de industrie vraagt om een andere benadering dan een training voor kantoor-medewerkers. Juist doordat vestigingen die praktijk kennen én kennis landelijk delen, blijft G4S dicht bij de dagelijkse werkelijkheid van haar klanten.

Een leeromgeving die aansluit op de praktijk

Goede trainingen vragen om een omgeving die herkenbaar is voor de cursist. Daarom beschikt G4S over uiteenlopende praktijklocaties waarin realistische scenario's kunnen worden geoefend. Van een verzorgingshuis en tankstation tot een politiecel of kantooromgeving.

“Hoe realistischer de oefening, hoe beter mensen zich kunnen verplaatsen in een situatie die ze ook echt kunnen tegenkomen.”





Ook instructeurs bereiden zich zorgvuldig voor. Zij kijken vooraf naar de organisatie, de doelgroep en de samenstelling van de groep. Een BHV-training voor kantoormedewerkers vraagt immers om een andere benadering dan een training voor medewerkers uit de bouw of industrie. Daarom kijken we steeds naar de juiste combinatie van instructeur, doelgroep, trainingsvorm en locatie. Zo ontstaat geen standaardles, maar een leerervaring die aansluit op de risico's en werkomgeving van de cursist. Het gaat erom niet alleen kennis over te brengen, maar deelnemers ook voor te bereiden op de praktijk.

Veiligheid begint bij jezelf

Bij G4S is veiligheid niet alleen het onderwerp van de trainingen, maar ook de manier waarop dagelijks wordt gewerkt.

Dat betekent alert zijn op risico's, elkaar aanspreken en continu blijven verbeteren. Paul noemt een eenvoudig voorbeeld: "Zie je een opkrullende droogloopmat bij de ingang? Dan verhelp je dat direct. Juist door aandacht te hebben voor dat soort kleine dingen voorkom je dat er iets misgaat."

Binnen G4S worden onveilige situaties, bijna-incidenten en verbeterpunten actief gedeeld en besproken. Niet om elkaar te beoordelen, maar om samen te leren. Veiligheid gaat namelijk niet vanzelf, ook niet binnen een organisatie waar het de corebusiness is.

"Een open veiligheidscultuur ontstaat alleen als mensen zich veilig voelen om iets te melden. Dat is precies de cultuur die we ook tijdens onze trainingen willen uitdragen."

Ook hierin werken de vestigingen niet los van elkaar. Signalen, meldingen en verbeterpunten worden gedeeld, zodat de hele organisatie ervan kan leren. Zo wordt veiligheid niet alleen lokaal bewaakt, maar landelijk versterkt.

Continu blijven verbeteren

Voor Paul stopt een trainingsdag niet wanneer de laatste cursist vertrekt.

Evaluaties worden besproken, ervaringen gedeeld en waar nodig vertaald naar verbeteringen in werkwijzen of trainingen. Zo blijft de organisatie zich ontwikkelen.

“Je wilt niet alleen een goede training verzorgen, maar ook kijken hoe het morgen nóg beter kan.”

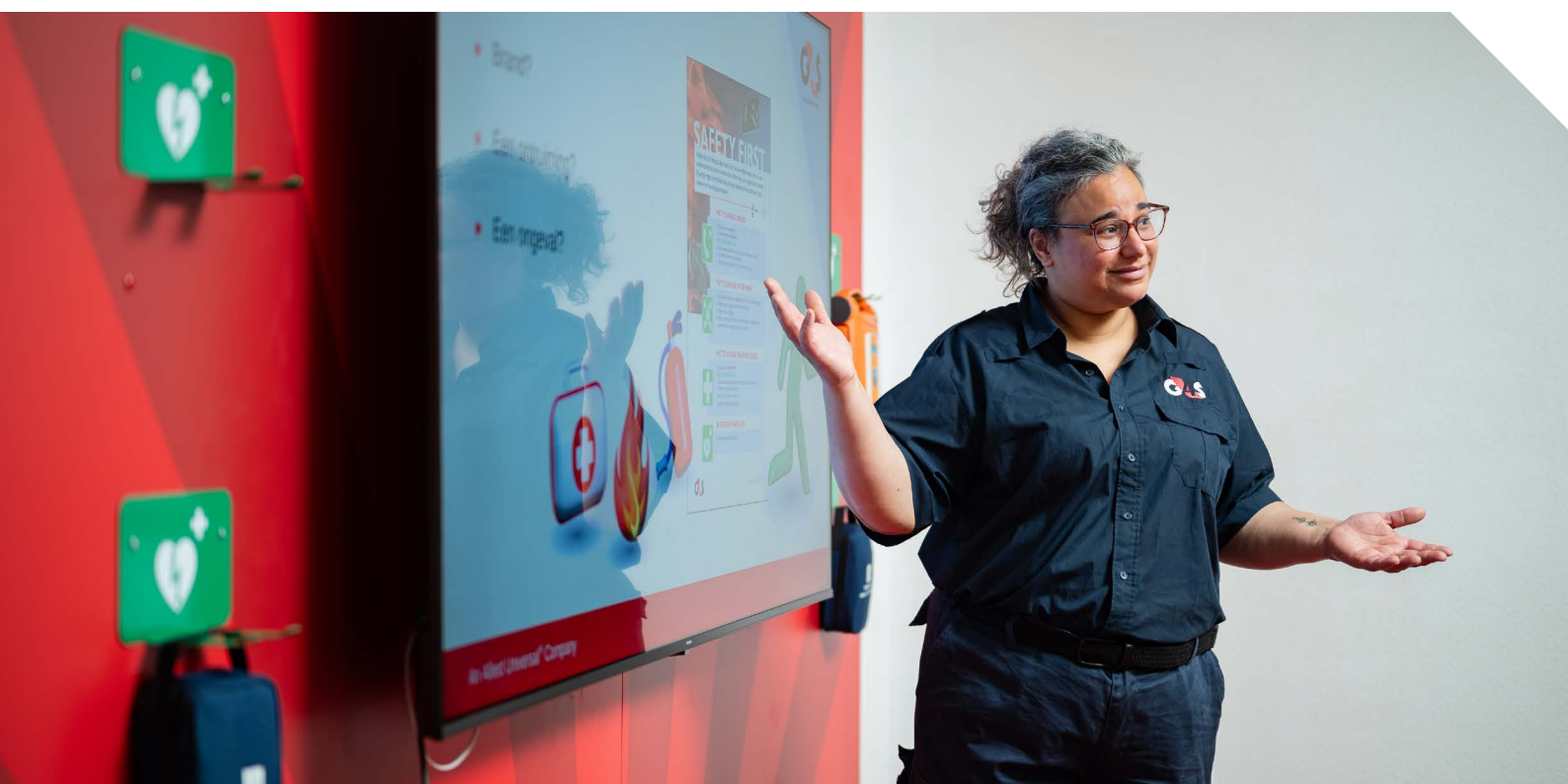
Die manier van werken ziet hij dagelijks terug. Niet alleen binnen zijn eigen vestiging, maar in de samenwerking tussen alle vestigingen en afdelingen van G4S. Feedback van cursisten, klanten en instructeurs vormt daarbij een belangrijk onderdeel van de kwaliteitscirkel. Wat op één vestiging wordt geleerd, kan ook op andere vestigingen tot verbetering leiden.

De kracht achter iedere trainingsdag

Aan het einde van de dag draait het voor Paul uiteindelijk om één vraag: hebben de cursisten en instructeurs gekregen wat zij nodig hadden om er een succesvolle trainingsdag van te maken? Paul: “Het mooiste is wanneer een instructeur na afloop vertelt dat er een goede interactie was met de groep en dat de dag soepel is verlopen.”

En juist daarin schuilt volgens hem de kracht van G4S Training & Safety. Achter iedere training staat een organisatie die kwaliteit niet aan het toeval overlaat. Door de samenwerking tussen vestigingen en afdelingen, landelijke kwaliteitsafspraken, realistische leeromgevingen en een gedeelde veiligheidscultuur bieden we op iedere vestiging een herkenbare G4S-kwaliteit.

Zo kunnen cursisten zich richten op waar het echt om draait: leren handelen wanneer het erop aankomt.





MEER WETEN

G4S brengt veiligheid op orde.

Bij G4S leer je niet alleen uit een boekje. Wij geloven in de kracht van realistisch trainen. Door gebruik te maken van ervaren instructeurs, moderne faciliteiten en levensechte scenario's, zorgen we ervoor dat jij en jouw collega's daadwerkelijk weten wat ze moeten doen als elke seconde telt.

[G4STRAININGEN.NL](https://www.g4strainingen.nl)

G4S Training & Safety · Galvanistraat 89 · 6716AE Ede · 088 27 28 657 · advies@nl.g4s.com