

Human Factors in Veiligheid

Veiligheid is een basisbehoefte. Het kan gaan om de veiligheid van de producten om ons heen, de buurt waarin we wonen, de evenementen die we bezoeken, of de maatschappij als geheel. Het vakgebied Human Factors kan een belangrijke rol spelen in het realiseren van deze basisbehoefte. Deze rol beperkt zich niet tot het ontwerp van gebruiksvoorwerpen, of de gebruiksvriendelijkheid van inlogprocedures, maar strekt zich uit tot het ontwerp van de openbare ruimte en de verantwoorde inzet van veiligheidsmaatregelen daarin.

Het tegengaan van straatterreur, overlast, intimidatie, agressie, geweld en criminaliteit staat veelvuldig en hoog op de gemeentelijke en landelijke politieke agenda. De aanpak is veelal gericht op het verlagen van onveiligheid. Partijen binnen de publieke en private veiligheid hebben hierbij een belang. Denk aan politie, Douane, KMar, Ministerie van Defensie, gemeenten, particuliere beveiligingsorganisaties, beheerders van kritieke infrastructuur en inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Ook voor de detailhandel en dienstenaanbieders is het verlagen van de onveiligheid van belang. Als veiligheid onvoldoende is, kan een dienst, zoals met het vliegtuig reizen, als minder aangenaam worden ervaren. Als er juist te veel aandacht wordt besteed aan zichtbare veiligheidsmaatregelen, zoals toegangscontrole en persoonscontrole, bestaat de kans dat consumenten zich onprettig voelen.¹ Hieruit blijkt dat veiligheid voor een groot deel een subjectieve ervaring is. Dit gegeven biedt kansen voor ons werkgebied. Kan de veiligheidsbeleving worden beïnvloed door het ontwerp van veiligheidsmaatregelen? Kan hiermee onveilig gedrag worden voorkomen? Of juist veilig gedrag worden gestimuleerd? Enzovoort.

Dit dossier laat op een aantal terreinen zien hoe ons vakgebied kan bijdragen aan veiligheid. Naar mijn mening is dit een nog wat onderbelicht terrein van ons werkgebied. Meer aandacht voor de mens bij het ontwerp van maatregelen kan bijdragen aan een veiliger samenleving. Ik hoop dat dit dossier een stevige impuls geeft aan onderzoek, onderwijs en toepassingen op dit terrein.

In het eerste dossierartikel kijken Wilschut en collega's naar de rol van informatie- en communicatietechnologie (ICT) bij de beleving van de veiligheid door ouderen. De beleving van veiligheid speelt een grote rol in het

alledaagse leven van deze groep. Bij ouderen kan ICT wellicht een irreële angst voor slachtofferschap wegnemen. Wilschut en collega's beschrijven de resultaten van een onderzoek dat is uitgevoerd om te achterhalen welke functionaliteit ICT kan bieden om de sociale veiligheid van ouderen in de buurt te bevorderen.

In het tweede artikel richten De Vries en collega's zich op de toepasbaarheid van locatiegebonden diensten, zoals locatiebepaling via GPS of het GSM-netwerk, om het gedrag van mensen vast te leggen terwijl ze zich bewegen in realistische omgevingen, ook onbewust gedrag. De Vries en collega's ontwierpen een smokkelspel en keken of het gedrag van deelnemers, gemeten via een individueel GPS-volgsysteem, afhankelijk was van kwade intentie van 'smokkelaars' en de zichtbaarheid van 'douaniers'. Dit onderzoek kan helpen om verdacht gedrag beter te interpreteren in reactie op veiligheidsmaatregelen.

In het laatste dossierartikel kijkt Van Gorp naar de ethische problemen die spelen bij de inzet van veiligheidsmaatregelen gericht op het herkennen van afwijkend gedrag. Niet al het afwijkend gedrag is verdacht gedrag. Hoe dienen veiligheidsorganisaties hiermee om te gaan? Welke inbreuk op onze privacy zijn we bereid te accepteren voor onze veiligheid? Ethiek kan bijdragen aan een beter ontwerp van veiligheidsmaatregelen en een weloverwogen inbedding in de bedrijfsprocessen van veiligheidsorganisaties.

1 Van der Kleij, R., Roelofs, M., & Hemert, D. (2014). Gaan veiligheidsmaatregelen ten koste van de dienstverlening? *Tijdschrift voor Veiligheid*, (13)4, 3-19.

Over de auteur



Dr. Rick van der Kleij
Arbeids- en organisatiepsycholoog en
senior onderzoeker op het thema
National security & Crisismanagement
TNO Soesterberg
rick.vanderkleij@tno.nl