



Calamiteitenplan

Een ondernemer zal aan zijn gasten een in vele opzichten veilige verblijf willen aanbieden. Zo dienen specifieke maatregelen te worden genomen ten aanzien van onderwerpen als legionella of brand. Een veilig verblijf begint met een goede risico- inventarisatie en het bepalen van maatregelen die moeten worden genomen. Hiernaast moet ook een calamiteitenplan onderdeel uitmaken van het veiligheidsbeleid van een onderneming. Recreatiebedrijven zijn verplicht te beschikken over een calamiteitenplan. Een veiligheids- of calamiteitenplan is maatwerk. De inhoud is afhankelijk van het soort bedrijf en zijn ligging. Het is ook geen op zichzelf staand plan maar onderdeel van het gehele veiligheidsbeleid van de onderneming. Het plan beschrijft wat er in noodgevallen moet worden gedaan en welke maatregelen getroffen moeten worden. Het beschrijft wie waarvoor verantwoordelijk is en wie met elkaar het crisisteam vormen als er een calamiteit is. Met de leden van het crisisteam zal het calamiteitenplan zorgvuldig doorgenomen moeten worden. Training op noodsituaties is noodzakelijk. Al zal dat in de praktijk, met een in vol bedrijf zijnde onderneming, een lastig karwei zijn.

1 Betrekken van hulpdiensten

In noodgevallen is men vaak mede afhankelijk van de professionele hulpdiensten. Het is daarom aan te raden om het eigen calamiteitenplan in conceptvorm voor te leggen aan politie, brandweer en het regionale crisisteam. Deze instanties zullen in geval van een calamiteit blindelings de weg moeten weten. Goede afspraken vooraf over verantwoordelijkheden, te treffen maatregelen en verantwoordelijke aanspreekpunten kunnen een goede hulpverlening bespoedigen. Behalve het betrekken van externe hulpinstanties is het van belang om het eigen personeel in te schakelen bij de ontwikkeling van het calamiteitenplan. Hierbij zullen er bedrijfshulpverleners moeten worden opgeleid en zal hun rol bij calamiteiten duidelijk moeten zijn.

2 Doelstelling van een calamiteitenplan

Met een calamiteitenplan wordt beoogd:

- gasten te beschermen en/of te redden;
- bedrijfsschade te minimaliseren;
- de gevolgen van een calamiteit te beheersen en te bestrijden.

Om dit te kunnen bereiken zal er een goede regeling van de communicatie en het treffen van preventieve maatregelen in het calamiteitenplan moeten worden opgenomen. Voor het voorkomen, het goed in banen laten lopen van de hulp en een beperking c.q. oplossing van het probleem zijn dit onmisbare elementen. Verder bepaalt de omvang van de calamiteit welke maatregelen getroffen dienen te worden, hoe omvangrijk het crisisteam dient te zijn en welke hulpverlenende instanties ingeschakeld moeten worden. Daarom zal in het calamiteitenplan een onderscheid naar de verschillende vormen van calamiteiten moeten worden gemaakt. Om een goed calamiteitenplan te kunnen maken, moeten enerzijds verschillende vormen van calamiteiten worden gerubriceerd. Anderzijds is een goede risicoanalyse van het bedrijf en de ligging nodig. Deze analyse vormt de basis voor het maken van een goed calamiteitenplan.

3 Omvang van de calamiteit

De onheil veroorzakende calamiteit kan zich in verschillende gedaanten aandienen. Elke vorm en omvang van een calamiteit brengt zijn eigen zorg en aanpak met zich mee. Zo zijn er rampen die een heel gebied treffen, maar ook kleine rampen die beperkt van omvang zijn. Er zijn zelfs calamiteiten die hun komst aankondigen en dus ruimte geven voor het treffen van maatregelen zonder dat er sprake is van directe paniek (bijvoorbeeld stijgend water).

4 De grootte van de onderneming

Is de grootte van de onderneming een factor van belang voor het maken van een calamiteitenplan? Zo op het eerste gezicht zou men zeggen van niet. Het maakt niet uit of het een kleine of een grote onderneming is die door brand wordt getroffen. Toch speelt de omvang van de onderneming wel degelijk een rol van betekenis bij het inkleuren van het calamiteitenplan. Hoe groter het bedrijf, hoe omvangrijker de zorg voor een adequaat evacuatieplan, vluchtwegen, noodopvang en nazorg. Het instrueren en trainen van personeel vergt voorts meer en continue zorg. Toch blijven de basisbeginselen gelijk. Zowel een klein als een groot bedrijf moet daar vanuit bouwen aan het eigen maatplan.

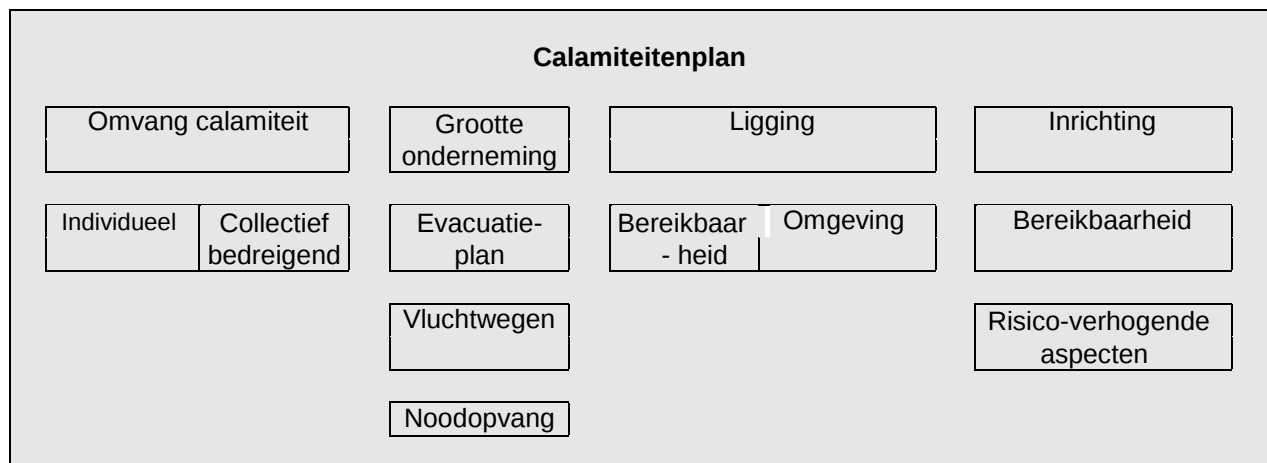
5 De ligging van de onderneming

De ligging van de onderneming is voor de risico-inschatting een belangrijk gegeven. Heel duidelijk is dat bijvoorbeeld bij een onderneming midden in de stad in vergelijking tot een onderneming midden in een weiland. Maar ook andere zaken kunnen een rol spelen, bijvoorbeeld de ligging aan een drukke verkeersweg waarover transport van gevaarlijke stoffen plaatsvindt, de ligging naast een drukke spoorlijn waar een trein uit de rails kan lopen, de ligging midden in een woonwijk of dicht in de buurt van een grootschalig industrieel complex (denk aan gifwolken) of de ligging in een natuurgebied dat kwetsbaar is voor natuurbranden. Allemaal zaken waar rekening mee gehouden dient te worden.

6 De inrichting van de onderneming

Voorts is de inrichting van de onderneming een factor van belang voor de risico-inschatting. Hoe brandgevaarlijk is de inrichting? Hoe lopen de vluchtwegen? Hoe bereikbaar is de willekeurige plaats des onheils voor de hulpverlenende instanties? Allemaal vragen die eerst gesteld en in kaart gebracht moeten worden alvorens het opstellen van een calamiteitenplan ter hand genomen kan worden.

Schematische samenvatting:



7 Inhoud calamiteitenplan

In een calamiteitenplan moet een aantal dingen snel en gemakkelijk terug te vinden zijn, zoals bijvoorbeeld telefoonnummers van hulpdiensten en vluchtwegen. De inhoudsopgave zou er als volgt uit kunnen zien:

Inhoudsopgave calamiteitenplan

1. Alarmnummers	4.1 Algemeen
1.1 Telefoonnummers crisisteam	4.2 Alarmering
1.2 Telefoonnummers hulpverleningsdiensten	4.3 Algemene brandinstructies
2. Inrichting bedrijf en bedrijfsgebouwen	4.4 Ontruimen
2.1 Plattegrond	5. Maatregelen bij bommelding
2.2 Vluchtwegen/uitgangen	5.1 Melding
2.3 Verzamelplaatsen	5.2 Maatregelen
3. Maatregelen bij ongeval	5.3 Ontruimen
3.1 Algemeen	6. Maatregelen bij overval
3.2 Alarmering	6.1 Melding
3.3 Eerste hulp	6.2 Maatregelen
4. Maatregelen bij brand	7. Ontruimingsinstructies
	7.1 Algemeen

8 Crisisteam

Om een calamiteit te kunnen bestrijden of in omvang te beperken zal een team aan het werk moeten om de organisatie van de hulpverlening ter hand te nemen. In het calamiteitenplan moet zodoende de samenstelling van het crisisteam worden geregeld, een goede taakverdeling gemaakt en een crisiscentrum gecreëerd. Het crisisteam dient in staat te zijn om samen te werken met de hulpverlenende instanties, zoals de politie, brandweer, medische instanties en indien nodig ook met regionale crisisteams. Het crisisteam heeft leidinggevende bevoegdheden in geval van de calamiteit en is dan de centrale autoriteit.

• Samenstelling crisisteam

Iemand met beslissingsbevoegdheid moet het team leiden. Dat kan de ondernemer zelf zijn, maar ook de beheerder die de dagelijkse leiding heeft. Daarnaast is iemand nodig met technische kennis van het bedrijf die het bedrijf door en door kent. Ten slotte moet er ook iemand met kennis van PR ofwel communicatie aan het team worden toegevoegd. Uiteraard zal het crisisteam goed op elkaar ingespeeld moeten zijn. Training vooraf van de belangrijkste onderdelen van het calamiteitenplan is een voorwaarde. Elke medewerker van het crisisteam moet in het bezit zijn van een goede plattegrond en het liefst ook van de directe omgeving, waarop naast alle gebouwen ook de uitvals- en (nood)wegen, waterlopen, hindernissen en dergelijke staan aangegeven. Vanzelfsprekend zal ieder lid van het team een exemplaar van het calamiteitenplan moeten hebben. Elk lid van het crisisteam moet in noodgevallen als zodanig herkenbaar zijn door bijvoorbeeld dezelfde jassen te dragen.

• Taken crisisteam

Bij de samenstelling van het crisisteam is al rekening gehouden met de taken die in ieder geval voor rekening van het team komen. Het crisisteam is de centrale coördinator om, in overleg met de hulpverlenende instanties, leiding te geven aan de hulpverlening. Het crisisteam zal een overzicht moeten verkrijgen over alle relevante gegevens en feiten die zich hebben voorgedaan en de calamiteit hebben veroorzaakt. Het crisisteam draagt ook zorg voor alle maatregelen die genomen moeten worden om de hulpverlening zo soepel mogelijk te laten verlopen. De opvang van slachtoffers, familie, gasten/bezoekers behoort eveneens tot de hoofdtaken. Tenslotte is de informatieverschaffing en voorlichting aan de getroffen en de gasten en de buitenwereld, inclusief de pers, een taak van het crisisteam. Na afloop rest nog de nazorg. Ook in de organisatie daarvan is het crisisteam verantwoordelijk.

9 Crisiscentrum

Het crisiscentrum zal ergens in de onderneming gevestigd moeten worden. De meest voor de hand liggende plaats is een centraal punt met telefoon en IT-verbinding naar buiten en zicht op de toegang tot het bedrijf. De vestiging van het crisiscentrum wordt vooral bepaald door de logische ligging, maar ook door de faciliteiten die het centrum te bieden heeft. Het crisiscentrum moet beschikken over communicatieapparatuur en ruimte en moet vooral bereikbaar zijn. Het crisiscentrum is namelijk de centrale meldkamer voor de gasten, hun familie, de eigen medewerkers, de hulpverleners, de pers en, voor zover deze ook betrokken zijn, de omwonenden. Dat betekent ook dat er ruimte moet zijn voor noodopvang, EHBO en pers. De vrije beschikbaarheid en toegang van het crisiscentrum moeten gewaarborgd zijn.

Het kan natuurlijk altijd zo zijn dat bijvoorbeeld de noodopvang elders wordt gerealiseerd. Dan moet er wel sprake zijn van goede communicatielijnen tussen de twee locaties. Het is handig, als er voldoende telefoonlijnen zijn, om een permanente verbinding met de buitenwereld te onderhouden. Als het mogelijk is, moet er ook een lijn zijn waarvan het nummer niet bij het grote publiek bekend is. De hulpverlenende instanties moeten dat nummer natuurlijk wel doorkrijgen. Wanneer het gebouw dat als crisiscentrum is aangewezen zelf door de calamiteit getroffen is, moet er in het calamiteitenplan een noodscenario geregeld zijn. Een ander gebouw moet dan als crisiscentrum dienst doen, bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de onderneming.

Crisisteam	Taken crisisteam	Crisiscentrum
1. Samenstelling: a. leidinggevende (toezichtcoördinator) b. plaatsvervangend leidinggevende c. technische kennis d. communicatie/pers 2. verdeling bevoegdheden en taken 3. op elkaar ingespeeld team 4. goede communicatielijnen 5. goede plattegrond van de recreatieonderneming en omgeving 6. training	1. coördineren hulpverlening 2. samenwerken met de hulpverlenende instanties 3. informatieverzameling 4. treffen van maatregelen die hulpverlening bespoedigen 5. opvang slachtoffers 6. opvang bezoekers/gasten 7. informatieverschaffing 8. organisatie en nazorg	1. goede ligging 2. zicht op toegang 3. ruimte voor: • noodopvang gasten en familie (evt elders) • persopvang • EHBO slachtoffers (evt elders) 4. bereikbaarheid 5. goede communicatieverbindingen 6. vrije telefoonlijn 7. bekendheid bij hulporganisaties

10 Calamiteit

• Melden van een calamiteit

Het moet elk personeelslid en iedere gast duidelijk zijn waar een calamiteit gemeld moet worden. Deze melding moet het calamiteitenplan in werking stellen. Bij de melding moet het volgende worden doorgegeven:

- WAT: aard en omvang van de calamiteit;
- WAAR: plaats;
- WIE: eventuele slachtoffers, naam van de melder.

De melding moet aan de melder worden bevestigd om te controleren of de melding correct is overgekomen. Degene die de melding in ontvangst neemt, dient onmiddellijk de leider van het crisisteam te informeren. Het is aan de crisisleider om het crisisteam bijeen te roepen en de hulpdiensten te informeren.

Als het crisisteam is aangetreden, dienen de taken verdeeld te worden en eventuele noodopvang ingeschakeld. De leden van het crisisteam moeten doorlopend met elkaar en de crisisleiding contact (kunnen) onderhouden. De vluchtwegen en toegangswegen dienen voor de hulpverleners te worden gemarkeerd en vrijgehouden. Goede communicatie is van het grootste belang, dus draagbare telefoons/portofoons zijn onmisbaar. Een

perscontactpersoon moet worden aangewezen. Het is aan de crisisteamleider om de taken te verdelen, voor zover dat al niet uit het calamiteitenplan volgt. Hij dient voortdurend het overzicht te houden.

Belangrijke aandachtspunten zijn:

- Voorkomen dat nieuwsgierigen het werk van de hulpdiensten hinderen.
- Afzetten van de plaats van de calamiteit.
- Zorg dragen voor voldoende menskracht om de afzetting te handhaven.
- Mogelijkheid tot afsluiting van (een deel) van het terrein of het gebouw.
- Mogelijkheid tot afsluiting van gas, water, elektriciteit.
- Doorverwijzen van slachtoffers naar de hulpposten.
- Het goed kunnen informeren van de pers en natuurlijk als eerste de eigen gasten.

• **Evacuatie**

Als een gehele of gedeeltelijke evacuatie nodig is, zal deze in goede banen moeten worden geleid. Hierbij zullen de volgende maatregelen getroffen moeten worden:

- Informeren van de medewerkers.
- Het informeren van de gasten.
- Het op de hoogte stellen van de hulpdiensten.
- Het zorg dragen voor een vrije aan- en afvoeroute. Dus alle achter- en hoofdingangen moeten barrièrevrij worden gemaakt.
- Het begeleiden van de gasten.
- Het houden van controle op de evacuatie (er mogen natuurlijk geen te evacueren mensen achterblijven).
- Indien nodig het regelen van het vervoer.
- Indien nodig het organiseren van de noodopvang.

• **Training**

Een calamiteitenplan werkt alleen wanneer iedere medewerker op de hoogte is van het bestaan van het plan en weet welke handelingen hij of zij moet verrichten mocht een calamiteit zich voordoen. Ook voor gasten moet duidelijk zijn wat van hen verwacht wordt. Aan te raden is om regelmatig het calamiteitenplan te trainen eventueel in samenwerking met de brandweer en de politie. Trainen kan niet voorkomen dat er bij een calamiteit toch dingen anders gaan dan gepland.

11 Bommelding

In het calamiteitenplan moet aandacht worden besteed aan een mogelijke bommelding en hoe hiermee moet worden omgegaan. In de meeste gevallen zal er gemeld worden dat er in de onderneming een bom geplaatst is. Vaak is het niet de bedoeling van de melder om slachtoffers te maken, maar om een bepaalde boodschap kracht bij te zetten. Wanneer iemand telefonisch contact opneemt om te melden dat er een bom geplaatst is, probeer dan zoveel mogelijk informatie van de dader te weten te komen. Indien de melding via de post is binnengekomen, bewaar de brief dan in een plastic zak en geef aan welke personen de brief in handen hebben gehad in verband met vingerafdrukkenonderzoek door de politie. Na de bommelding moeten de politie en de bedrijfshulpverleners worden ingeschakeld. Het is van belang niet aan iedereen mede te delen dat er een bommelding is om paniek te voorkomen. De bedrijfshulpverleners en de politie zullen vervolgens moeten overleggen hoe ernstig de situatie is en of er ontruimd moet worden.

Bij het aantreffen van verdachte pakketjes of tassen geldt: **NIET AANRAKEN!** Indien het pand ontruimd moet worden, vraag dan iedereen om zijn tas en jas mee te nemen zodat na ontruiming sneller zicht is op het aanwezig zijn van verdachte pakketjes.

12 Overval

Het is mogelijk om een overvalsignaleringsysteem te installeren. Met dergelijk signaleringsysteem, maar ook zonder, is het van belang om met de politie een aantal zaken af te stemmen mocht er een overval plaatsvinden. Hierbij valt onder andere te denken aan het melden van openingstijden, telefoonnummers, risicomomenten (wanneer is er veel geld in de onderneming aanwezig). Om het risico voor slachtoffers zoveel mogelijk te beperken en de situatie niet te laten escaleren, zal de politie als volgt handelen bij een overval:

- Verificatie van de melding zonder identificatie als politie. Hierbij is het van belang dat bij een melding van een overval (112) een telefoonlijn wordt vrijgehouden. Wordt de telefoon niet opgenomen of men antwoordt dat er geen overval is, maar dit wordt niet door een telefoontje van het bedrijf zoals gevraagd bevestigd, of men geeft aan dat er een overval is, maar dat de daders al weg zijn, dan gaat men uit van een overvalsituatie.
- Benadering van de onderneming zonder sirene en lichtsignalen.
- Geen betreding van het object tenzij er vooraf een ontmoeting met een medewerker plaatsvindt.

13 Veiligheidsbeleid

Het veiligheidsbeleid van een onderneming is geen statisch gegeven, maar zal aan de hand van ervaring en praktische werking in evaluaties moeten worden besproken. Indien nodig kan er aan de hand van de uitkomst van dergelijke evaluatie een bijstelling plaatsvinden. De onderdelen van het veiligheidsbeleid hangen met elkaar samen. Een wijziging op één van de onderdelen kan tot gevolg hebben dat ook andere onderdelen moeten worden aangepast.