



Zo organiseer je interne noodhulp

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Top 15 tips	6
Bedrijfsverzamelgebouw	8
Diverse	14
Evenementen	22
Fabrieken	30
Kantoor	38
Onderwijs	44
Religieuze instellingen	64
Sport	68
Vrijwilligersorganisatie	76
Zorgsector	88
Veelgestelde vragen	112
Nawoord	126
Colofon	128



voorwoord



Geachte lezer,

“Wat doe ik als er een brandje uitbreekt, als iemand een ongeval krijgt en als we moeten ontruimen?” Allemaal vragen die kunnen opkomen wanneer een werkgever, exploitant of organisator publiek, patiënten of werknemers bij elkaar brengt. Van een groot productiebedrijf tot aan een straatfeest: interne noodhulp hoort hoog op de agenda te staan. En dat hoeft lang niet altijd ingewikkeld of duur te zijn. Maak gebruik van het gezonde verstand, van aanwezige kennis en ervaringen in de branche.

Ook dit boekje kan je helpen die vragen te beantwoorden. Wij hebben goede praktijkvoorbeelden verzameld van meerdere branches. Variërend van vrijwilligersorganisaties tot kantoren, van fabrieken tot de zorgsector. Deze voorbeelden kan je gebruiken om in jouw organisatie de dialoog aan te gaan en om de eigen interne noodhulp verder te verbeteren.

Wij danken iedereen die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit boekje.

Ten geleide

In dit boekje hebben we het vaak over “interne noodhulp” of “interne noodorganisatie”. Daarmee bedoelen we alles waarmee je organisatie zich voorbereidt op ongevallen en calamiteiten. De term BHV’er kom je ook tegen. BHV’ers en EHBO’ers zijn gediplomeerde mensen, onderdeel van de interne noodorganisatie. Maar ook mensen die geen speciale opleiding of training hebben gevolgd, kunnen optreden als intern hulpverlener. Bijvoorbeeld als ontruimer, of als iemand die de weg vrijmaakt voor hulpdiensten. Ook mensen met een deeltaak zijn dus intern hulpverlener.

Achtergrond

Het is goed om kort te schetsen welke ontwikkelingen er gaande zijn op het gebied van het denken over brandveiligheid en het omgaan met noodsituaties. Er is een verschuiving zichtbaar van het denken in normen, naar het denken in risico's.

Tot voor kort was het denken over brandveiligheid vooral normgericht. Idee daarbij was dat het veilig was als aan een wet of norm werd voldaan. Het gevolg was echter dat er bij de inrichting van de BHV of noodorganisatie vaak geen samenhang bestond tussen het gebouw, de installatietechniek, het gebruik van het gebouw en de interne noodhulp.

Meerdere incidenten hebben geleid tot nieuwe inzichten. Nu wordt uitgegaan van de integrale benadering van gebouw, installatietechniek en organisatie. Ook wordt steeds meer gedacht in termen van risico's en scenario's: maak een inschatting van het samenspel van risico's rondom de activiteiten of werkzaamheden, de omgeving en de aanwezige personen. Dit maakt dat er voor diegenen die verantwoordelijk zijn voor BHV of interne noodhulp binnen de bestaande kaders ruimte is om hun zaken te regelen. Maar het maakt ook duidelijk dat die verantwoordelijkheid wel moet worden onderkend en opgepakt.

Bedrijfs hulpverlening in de Arbowet strekt zich uit tot bedrijven. De vraag kwam op hoe in andere, niet-werkgerelateerde situaties waarin mensen bijeengebracht zijn, omgegaan kan worden met incidenten. Dergelijke situaties vallen buiten de Arbowet. De gedachte is nu dat overal waar veel mensen samen zijn onder verantwoordelijkheid van bijvoorbeeld een organisator of exploitant, er maatregelen genomen moeten zijn om een incident goed te kunnen afhandelen. Doel van dit boekje is om hiervoor enkele praktische handvatten te bieden en om, aan de hand van voorbeelden, een inkijkje te geven in hoe die interne noodhulp eruit kan zien.

Opzet competitie

Om voorbeelden te verzamelen, is een competitie opgezet. Daar horen natuurlijk prijzen bij: €4.000 voor de winnaar van de hele competitie en €250 voor de winnaars in de deelnemende branches. De competitie geldt voor een mix van branches waar al (enige) regelgeving van toepassing is op het gebied van interne noodhulp of BHV, en daar waar het belangrijk kan zijn dat iets is geregeld. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers, sportverenigingen en kerken. Deelnemers hebben hun gegevens ingevuld op de site en zijn door leden van het projectteam telefonisch geïnterviewd. Hierbij hebben we een vaste vragenlijst gehanteerd. Ook zijn deelnemers opgeroepen aanvullende informatie aan te leveren, zoals noodplannen, foto's en verslagen van oefeningen.



Jury en beoordeling

De jury bestond uit Peter Schut, Victor Zuidema en Raphaël Gallis. Zij hebben afzonderlijk de interviewverslagen doorgenomen en deze beoordeeld op de volgende vier punten: creativiteit, eenvoud, volledigheid en bijdrage aan algemene veiligheid. Deze punten kregen een score op een schaal van 1 tot 5. Deze afzonderlijke beoordelingen zijn geaggregeerd en gemiddeld. Hiermee werden de potentiële branchewinnaars bekend. Deze potentiële winnaars zijn persoonlijk bezocht. Idee daarbij was om de werkelijkheid te toetsen aan het papier. Na de bezoeken werd ons beeld bevestigd. Tot slot is een overall winnaar bepaald door de jury. Indachtig het feit dat branches slecht vergelijkbaar zijn, is naast bovenstaande criteria ook gekeken naar zaken als: in hoeverre is deze aanpak branche-overstijgend en wordt er buiten bestaande kaders gedacht?

Enkele inzendingen zijn na afloop van de sluitingsdatum binnengekomen. Wij hebben deze voorbeelden wél meegenomen in het boekje, maar zij dongen niet mee naar de prijzen.

Leeswijzer

De voorbeelden in dit boekje laten steeds een of meerdere aspecten van de interne noodhulp zien. Er is voor gekozen om niet bij ieder voorbeeld alle aspecten te beschrijven. De voorbeelden zijn namelijk vooral bedoeld om een inspirerend beeld te geven van hoe men in een bepaalde situatie tot oplossingen gekomen is.

Naast de goede praktijken is een lijst met veelgestelde vragen opgenomen. We realiseren ons dat het inrichten van een BHV- of interne noodhulp niet eenvoudig is: elke situatie is immers anders. Dat vraagt om een inrichting van de organisatie 'op maat'. We merkten dat organisaties veelal met dezelfde vragen worstelen, zoals: hoeveel ontruimers of BHV'ers moet ik hebben? Het antwoord is niet altijd eenvoudig, maar de voorbeelden in dit boekje kunnen je daarbij wel helpen. Het is nu aan jou, als organisator, exploitant of werkgever die mensen bijeenbrengt, om een goede inschatting te maken van risico's en omstandigheden waar je vervolgens de interne noodhulp op afstemt.





top 15 tips

- 1 Zorg bij calamiteiten dat elke interne hulpverlener een **kaart** krijgt waarop precies staat wat deze persoon moet doen of welk gebied hij of zij moet controleren.
- 2 Oefenen, oefenen en nog eens **oefenen!** Liefst in de praktijk, maar een tabletop sessie kan ook (met Lego of Playmobil op een plattegrond of maquette).
- 3 Betrek iedereen in je organisatie bij de interne noodhulp. Veiligheid is **van en voor iedereen**.
- 4 Stem de opleidingen van interne hulpverleners af op de situatie bij jou. **Maatwerk** dus.
- 5 Bekijk elke keer weer de risico's en handel hiernaar. **Omstandigheden veranderen**, waardoor een andere aanpak noodzakelijk kan zijn.
- 6 **Evalueer** regelmatig, bij incidenten, oefeningen, onechte alarmen en bijvoorbeeld tijdens overleggen en voer verbeteringen door.
- 7 Kijk om je heen hoe anderen het georganiseerd hebben. **Leer van en met elkaar**, deel informatie, kennis en ervaringen.
- 8 Gebruik ongewenste of **valse alarmen** voor een oefening.
- 9 Geef iedereen een **taak**, ook medewerkers die geen BHW'er of hulpverlener zijn.
- 10 Zoek een **kartrekker** in de organisatie die met inzet en enthousiasme wil starten.
- 11 **Integreer** interne hulpverlening in taken of rollen binnen de organisatie.
- 12 Begin de interne hulpverlening **klein** en bouw van hieruit langzaam op, op basis van positieve ervaringen.
- 13 **Waardeer en beloon** mensen die zich inzetten voor interne hulpverlening.
- 14 Denk in **scenario's**. Kijk niet alleen naar wat er al is gebeurd, maar ook naar wat nog kan komen.
- 15 Interne noodhulp hoeft niet duur of complex te zijn. Wees **creatief** en stem het af op jouw situatie. Laat gebrek aan geld nooit een belemmering zijn!

Bedrijfs verzamel gebouw



**Branche
winnaar**

Samenwerking brengt je naar een hoger niveau

De Beverwijkse Bazaar b.v.

Inzender:
Esmá Buskens-Örsçek

Soort organisatie:
Markt met goederen
en levensmiddelen

Bezetting:
100 tot 250 medewerkers,
2.000 ondernemers en
30.000 – 40.000
bezoekers per weekend
(maximaal 1.200 per hal)

Huisvesting:
15 markthallen verspreid
over een terrein van
3 hectare, met daarin
ca. 2.000 winkels en
kramen en 65 eetgele-
genheden. Daarnaast zijn
er een kantoor, afval-
verwerkingsstation en
5.200 parkeerplaatsen.



Grootste uitdaging

Met zoveel verschillende ruimtes, wisselende diensten en grote aantallen bezoekers is het voor De Bazaar vooral zaak om snel en adequaat te kunnen optreden zonder dat er op grote schaal paniek ontstaat. Hoe zorg je dat iedereen weet wat hij moet doen en houdt je tegelijkertijd de gemoederen in bedwang?

Aanpak

Calamiteitenkaartjes

Voor iedere hal zijn calamiteitenkaartjes ontwikkeld, iedere medewerker heeft er één bij zich. Daarop staan onder andere de nooduitgangen, afsluiters voor gas, water en elektra, de plek waar de AED hangt en de plaats waar hulpdiensten naartoe kunnen. Om efficiënt te kunnen communiceren heeft De Bazaar een versterkt portofoonkanaal voor calamiteiten. Interne hulpverleners werken dagelijks met

de portofoon en kunnen er, ook in tijden van stress, goed mee uit de voeten.

Niet alle informatie voor iedereen

Bij calamiteiten, bijvoorbeeld een brandmelding, hebben alle medewerkers duidelijke instructies om adequaat te handelen, zonder paniek te zaaien. Daar wordt gericht op getraind. Kassamedewerkers en receptionisten krijgen de melding plus instructie in hun scherm, die het systeem blokkeert totdat ze hem bewust wegtikken. Daarnaast is er een omroepinstallatie aangelegd, om met één boodschap grote groepen te bereiken. De Bazaar heeft 12 calamiteitenkasten aan laten leggen. Daarin zitten, naast de standaarduitrusting, ook spullen die specifiek gericht zijn op de risico's in die ruimte. Denk bijvoorbeeld aan oogdouches voor de medewerkers van de afvalverwerking en het terreinbeheer, die met gevaarlijke stoffen werken.

Blijven oefenen

Er wordt minimaal 4x per jaar geoefend met de brandweer. De Bazaar houdt ook grote oefeningen met de veiligheidsregio Kennemerland. Daar zijn alle hulpdiensten bij betrokken: brandweer, politie en ambulances. Omdat er zo'n 400 figuranten nodig zijn, zet De Bazaar daarbij ook eigen personeel in.

Resultaat

Door steeds opnieuw te oefenen, ook op directieniveau met de veiligheidsregio, kan De Bazaar haar veiligheidsbeleid steeds verder aanscherpen.

De setting van De Bazaar in Beverwijk is uitdagend. Een groot terrein met verschillende hallen, waarin honderden winkeltjes te vinden zijn. Ook in de open lucht wordt handel gedreven, geparkeerd en geconsumeerd. Ieder weekend trekt De Bazaar zo'n 40.000 bezoekers. Verschillende culturen en talen komen hier samen, ook bij de interne hulpverleners.

Mooi om te zien, is dat er ook bij deze organisatie steeds meer aandacht en waardering is voor veiligheid. Het is onderdeel geworden van een gedeelde mentaliteit. Naast een goed opgeleid en getraind team van interne hulpverleners, heeft De Bazaar ook veel geïnvesteerd in technische middelen, bijvoorbeeld in sprinklerinstallaties.

Er is goed nagedacht over de manier van alarmeren, communiceren, bestrijden en samenwerken met de openbare hulpverleningsdiensten (OHD). Er is een strakke portofoondiscipline, met aparte kanalen voor incidenten. De BHV'ers weten precies waar alle noodvoorzieningen zijn en zijn goed in staat om het hun toegewezen deel snel te ontruimen. De Bazaar heeft de zaken goed geregeld en is branchewinnaar geworden in de categorie Bedrijfsverzamelgebouwen.

Praktische tips

- Bekend maakt bemind! Zorg dat je hulpverleners vertrouwd zijn met de middelen die ze bij een incident nodig hebben.
- Ga de werkvloer op en bespreek daar of wat je achter je bureau bedacht hebt ook echt zo werkt.
- Kijk goed naar specifieke (rest)risico's die naar voren komen uit de RI&E (Risico-Inventarisatie en -Evaluatie). Ga dan eens bij soortgelijke bedrijven polsen hoe zij het doen; De Bazaar kijkt bijvoorbeeld naar luchthavens en voetbalstadions. Samenwerking brengt je naar een hoger niveau!
- Als je een grote groep interne hulpverleners hebt, kun je maatwerktrainingen inzetten. Daar kun je als organisatie zelf aan meeschrijven, zodat de cursus goed aansluit op de dagelijkse praktijk.
- Zorg bij incidenten dat je snel actuele informatie geeft, zowel intern als extern, bijvoorbeeld via de website maar ook via sociale media. Zo houd je de regie en help je het uitbreken van paniek te voorkomen.
- Zet eigen personeel in bij oefeningen, bijvoorbeeld als figurant.





Reclame voor veiligheid

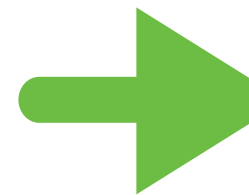
TBWA\Neboko

Inzender:
René Bartelso

Soort organisatie:
Reclamebureau

Bezetting:
Gemiddeld 200 mensen

Huisvesting:
Kantoorpand op
een industrieterrein



Praktische tips

- Als commercieel bedrijf moet je altijd budget hebben voor veiligheid. Besteed dit in ieder geval aan goede en uitgebreide cursussen.
- Werk met een extern bureau, dat houdt je scherp.

Grootste uitdaging

Op een bedrijventerrein staat een kantoorpand met vier verdiepingen. Daarin zijn onder de groepsnaam TBWA\Neboko vijf communicatiebureaus gevestigd. Iedere werkdag zijn er ongeveer 200 mensen in het pand aanwezig en er zijn regelmatig gasten over de vloer voor briefings en presentaties. Hoe heeft dit reclamebureau de interne noodhulp georganiseerd?

Aanpak

Vraag het de experts

TBWA\Neboko heeft een extern bureau in de arm genomen voor praktisch advies over het organiseren van interne noodhulp. Samen met dit bureau evalueren ze ieder jaar of er incidenten geweest zijn, hoe daarop gereageerd is en wat de verbeterpunten zijn.

Alles in huis

Er zijn tot nu toe geen ongelukken, brandmeldingen of andere calamiteiten geweest. Af en toe snijdt iemand zich bij het maken van presentatiemateriaal, maar in die gevallen was er niet meer nodig dan een pleister of een verbandje. Natuurlijk is TBWA\Neboko wel voorbereid op ernstiger problemen. Er is een ontruimingsplan en er zijn branddeuren, blusmiddelen, hesjes, EHBO-trommels en een AED. En natuurlijk worden er genoeg medewerkers opgeleid om altijd voldoende BHV'ers in huis te hebben.

Gasten krijgen een bezoekerspas en zijn altijd gekoppeld aan een gastheer of -vrouw. Er zijn geen wisselende diensten en een groot deel van de mensen werkt fulltime. Daardoor zijn er op elke verdieping altijd BHV'ers aanwezig. Een ontruimingsoefening is er nog niet geweest, daar gaat TBWA\Neboko binnenkort mee starten.

Resultaat

- Alle medewerkers weten dat ze bij een incident meteen een BHV'er op moeten roepen. De telefoonlijst is direct toegankelijk via intranet.
- Als het nodig is, kan de portier het ontruimingsalarm inschakelen.
- Er zijn 13 opgeleide hulpverleners, verspreid over de 4 verdiepingen.



Duizenden interne hulpverleners

Alliander

Inzender:
Eric-Jan van de Mheen

Soort organisatie:
Netwerkbedrijf voor
gas en elektriciteit

Bezetting:
7100 medewerkers

Huisvesting:
19 kantoorgebouwen
en tienduizenden gas-
of elektriciteitsruimten



Grootste uitdaging

Alliander zorgt voor onderhoud, vernieuwing, uitbreiding en aanpassing van het energienetwerk. Het bedrijf transporteert gas en elektra naar zo'n 3,3 miljoen klanten in de provincies Noord- en Zuid-Holland, Flevoland, Friesland en Gelderland. Het leeuwendeel van de 7.100 medewerkers is buiten aan het werk of in een van de tienduizenden gas- of elektriciteitsruimten. Een klein deel werkt op een van de 19 kantoren. Omdat met name de monteurs blootstaan aan bijzondere risico's (zoals elektrocutie, brand of ontploffingen), besteedt het management van Alliander veel aandacht aan veiligheid. Maar hoe zet je je interne noodhulp op poten als het overgrote deel van je medewerkers zich kriskras door het land bevindt?

Aanpak

Op kantoor: iedere vestiging een team
Naast het overkoepelende BHV-beleidsplan heeft iedere vestiging een locatieplan, waarin

zaken staan die specifiek zijn voor dat kantoor. Ieder kantoor heeft één hoofd-BHV'er en één of meer ploegleiders. Daarnaast zijn er één tot acht BHV'ers voor elke 40 werkplekken, de totale omvang van het interne noodhulpteam verschilt per vestiging. Deze interne hulpverleners moeten niet alleen genoeg aanwezig zijn om mee te kunnen doen aan oefeningen en echte ontruiming. Zij moeten ook met goed gevolg hun jaarlijkse herhalingscursus doen, anders mogen ze niet aanblijven als BHV'er.

Alliander is samenwerkingsverbanden aangegaan met medebewoners van panden, die ook een interne noodorganisatie hebben. Ook zijn er afspraken met naburige bedrijven, waar medewerkers van Alliander terecht kunnen in geval van volledige ontruiming.

In het veld: elke monteur kan levens redden iedereen die buiten aan het gas- en elektriciteitsnet werkt, volgt één keer per jaar een training, toegesneden op de dagelijkse praktijk van Alliander. Dat is de jaarlijkse

Veiligheidsdag. Daardoor kunnen alle monteurs direct hulp verlenen aan collega's of anderen. Als meerdere monteurs bezig zijn in het buitengebied of als er 's nachts gewerkt moet worden (bijvoorbeeld om een storing op te lossen), dan zijn er altijd opgeleide medewerkers aanwezig. Dat geldt ook voor nachtdiensten in het Bedrijfsvoeringscentrum, waar 24 uur per dag het gas- en elektriciteitsnet worden bewaakt.

Smart

Omdat alle AED's van Alliander te vinden via de smartphone, bij het landelijke meldpunt, kunnen niet alleen medewerkers, maar ook anderen snel zien waar de dichtstbijzijnde AED zich bevindt.

Er wordt elke maand geoefend (soms ook onverwacht) en geëvalueerd. Verbeterpunten worden geëvalueerd en er wordt lering uit getrokken, zodat de hele organisatie ervan kan profiteren. Op het online platform 'veiligwerkenbijalliander' kunnen medewerkers veel praktische informatie vinden. Tot slot werkt Alliander samen met de interne noodhulp van andere organisaties, met wie zij op sommige locaties samen aan de slag is.

Resultaat

- In totaal zijn 2.000 van de 7.100 medewerkers opgeleid tot BHV'er, 250 op kantoor, de rest in het land.
- Als er in tweetallen wordt gewerkt is er altijd iemand aanwezig die hulp kan verlenen of inroepen. Ook in de buitendienst, ook 's nachts.
- Door zaken als maandelijks oefening, een speciale veiligheidsnieuwsbrief en de jaarlijkse Veiligheidsdag, kan een groot deel van de medewerkers in praktijk adequaat handelen, ook buiten werktijd. Zo hebben Alliander-medewerkers al eens een man gered die met zijn auto te water was geraakt, zijn een docent en iemand die op de sportclub een hartstilstand kreeg met succes gereanimeerd en is een collega gered die door kortsluiting geëlektrocuteerd werd en in brand stond. In alle gevallen vertaalde de opleiding zich in onbetaalbare hulp.

Praktische tips

- Denk niet dat je interne noodhulp op orde is als het netjes op papier staat. Zorg voor de praktische toepassing door genoeg te trainen, te herhalen en niet te bezuinigen op maatwerk.
- Omdat er in geval van calamiteiten snel en accuraat gehandeld moet worden: houd het simpel.
- Zorg dat je interne alarmnummer goed functioneert, zodat de interne noodhulp snel op de juiste plaats kan zijn.
- Hulpmiddelen zoals AED, portofoons, verbandkoffers en piepers zijn belangrijk. Maar de ervaring leert: één goed getrainde interne hulpverlener is meer waard dan alle middelen eromheen!





Vier keer vier

Politie Oost-Nederland (Gelderland en Overijssel)

Inzender:	Soort organisatie:	Bezetting:	Huisvesting:
Piet Schouwstra	Districtelijke eenheid binnen Oost-Nederland	Circa 1500 medewerkers	19 locaties

Grootste uitdaging

Sinds 1 januari 2013 heeft Nederland één nationaal politiekorps, met tien regionale eenheden. De politie-eenheid Oost-Nederland is verdeeld in vijf districten. Een daarvan is Twente. Dit district heeft zo'n 1.500 medewerkers, verdeeld over verschillende bureaus. Maar er zijn ook speciale locaties, zoals het Centraal Politie Arrestantencolplex in Borne (waar alle 50 medewerkers het BHV-certificaat hebben) en het IBT centrum, waar integrale beroepsvaardigheden getraind worden.

De politie is van nature een organisatie die zich richt op wat er in de maatschappij gebeurt. Mensen in uniform horen op straat om de openbare orde te handhaven. Hoe creëer je dan in die context een solide structuur die zich richt op hulpverlening binnen de eigen muren?

Aanpak

Senior van Dienst

Piet Schouwstra ziet erop toe dat de interne noodhulp is afgestemd op de specifieke

situatie, met voor elke locatie een eigen noodplan en een vaste contactpersoon. Dat is altijd de Senior van Dienst, een brigadier. Senioren van Dienst gaat nooit de straat op en zijn dus bij uitstek geschikt om zaken vanuit het bureau te coördineren. Zij worden daar ook speciaal voor getraind, om bij calamiteiten hun rol goed te kunnen vervullen. Bijvoorbeeld bij brand of een ongeval neemt de Senior van Dienst meteen de touwtjes in handen en stuurt een aanvalsploeg van twee interne hulpverleners naar de plaats van het incident. Ook deze hulpverleners, secretariaatsmedewerkers, zijn altijd op het bureau aanwezig.

Intern alarmnummer

Landelijk is het alarmnummer 112. Bij de Politie Twente is dat 4444. Als een medewerker op een van de locaties dat nummer belt, komt het direct binnen bij de centrale meldkamer in Hengelo en is het ook direct duidelijk dat er intern iets aan de hand is. De meldkamer stuurt ambulance en brandweer aan, alarmeert de Senior van Dienst en stuurt een bericht naar alle pagers in het gebouw. Bijvoorbeeld: "reanimatie kamer X, bureau Enschede". Op bureau Enschede werken circa 450 mensen, van wie er zo'n 40 een BHV-certificaat hebben. Zij zitten strategisch verspreid over alle afdelingen.

Oefenrooster

Piet is ervan overtuigd dat interne bedrijfshulpverlening alleen werkt als je het levend houdt, het moet het hele jaar door in beweging blijven. Voor alle locaties in Twente heeft hij een activiteitenrooster gemaakt, met verschillende soorten oefeningen. Gemiddeld is er op elke locatie 2 keer per jaar een oefening met levensreddende handelingen en ontruiming. In het arrestantencolplex in Borne wordt minimaal 1x per jaar met de brandweer geoefend. Bovendien zijn er ieder jaar 3 of 4 verbindingsoefeningen, onder aansturing van een Senior van Dienst. Het gaat dan om het verkennen van het gebouw en effectief communiceren via de portofoon. Op de hoofdlocaties komen de bedrijfshulpverleners naast de jaarlijkse opleidingsdag gemiddeld vijf keer per jaar in actie voor een oefening.

Praktische tips

- Creëer duidelijke structuren en procedures. Houd de communicatielijnen onder centrale regie zo kort en helder mogelijk. Als je wel discipline hebt en niet moeilijk doet, dan werkt het!
- Beperk je niet tot één oefendag per jaar. Houd de boel in beweging door op elke vestiging meerdere keren per jaar te trainen.
- De spin in het web, de persoon die de interne hulpverleners aanstuurt, moet zijn of haar rol goed kennen. Hij of zij moet rustig blijven en overzicht houden.
- Train de coördinator (bij de politie in Twente is dat dus de Senior van Dienst) om vooral niet zelf in actie te komen. Zeker voor mensen in een hulpverlenend beroep is dat vaak een tweede natuur, maar ze moeten in die rol juist blijven zitten en sturen, sturen, sturen.

Resultaat

Piet Schouwstra is trots op wat hij met zijn collega's tot stand heeft gebracht. Een duidelijke structuur die voor alle locaties werkt. Eerst 4 x 4 bellen. De centrale meldkamer schakelt zo nodig hulpdiensten in en alarmeert de Senior van Dienst, die op zijn beurt interne hulpverleners inzet. Het aantal interne hulpverleners is afgestemd op de specifieke omstandigheden per locatie. De Senior van Dienst is de spin in het web, blijft op zijn plek en stuurt iedereen aan. Piets ambitie is om dit systeem ook bij de andere politie-eenheden ingevoerd te krijgen.



Hartfalen, hoogspanning, alles in het handboek

RET

Inzender:
Margreet Koelink

Soort organisatie:
Vervoerbedrijf

Bezetting:
Ongeveer 3.000 medewerkers en dagelijks ruim 600.000 reizigers

Huisvesting:
Kantoren op 7 locaties in Rotterdam

Grootste uitdaging

Bij de RET, het vervoerbedrijf van Rotterdam en omstreken, werken 3.000 mensen. Elke dag vervoeren zij ruim 600.000 reizigers. Ruim 250 medewerkers zijn actief als hulpverleners, van wie er zo'n 200 een BHV-diploma hebben. Het initiatief voor een structurele aanpak van de interne noodhulp kwam van de werkvloer. Het was een echt bottom-up proces, de ambitie werd via ploegleiders en lijnmanagement overgenomen en unaniem gesteund door de

vierkoppige directie. Hoewel er geen grote calamiteiten zijn geweest, voelde men bij de RET wel de noodzaak om de veiligheid te vergroten.

Aanpak

De RET heeft 7 locaties in Rotterdam, garages, remises en een hoofdkantoor. Om zo adequaat mogelijk te kunnen reageren, is gekozen voor



Praktische tips

- Maak hulpverleners en overige medewerkers ervan bewust dat een oefening geen spelletje is. Bij de RET worden bij oefeningen groene, oranje en rode stickers uitgedeeld, afhankelijk van de risico's die deelnemers hebben genomen en in hoeverre ze daarmee mensen in gevaar hebben gebracht. Een confronterend label.
- Gebruik een megafoon in de open lucht, om misverstanden en onrust te voorkomen.
- Zoek naar manieren om veiligheid onder de aandacht te brengen. Zo hebben de afdeling Risk & Veiligheid RET en het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid een boekje uitgebracht over zelfredzaamheid bij brand: Tien mythen ontkracht.

een decentrale organisatie van de interne noodhulp. Iedere locatie zijn eigen team dus. De hulpverleners volgen regelmatig trainingen, zowel intern als extern. Een belangrijk deel van het beschikbare budget is gereserveerd voor oefeningen. Twee keer per jaar is er een ontruimingsoefening, soms in samenwerking met de brandweer. Bovendien is er elke maand een veiligheidsronde, inclusief controle van de oproepsystemen.

Bijzondere risico's

Hoewel er geen grote calamiteiten zijn geweest, hebben de RET-hulpverleners relatief vaak te maken met hartfalen, doordat er ook relatief veel oudere collega's zijn. Het gebruik van de AED is dan ook een belangrijk onderdeel van het oefenprogramma. Andere specifieke risico's, waar bij de trainingen rekening mee wordt gehouden: valincidenten, het risico op elektrocutie en het werken met snijapparatuur en vorkheftrucks.

Handboek

Bij alarm verzamelen alle aanwezige hulpverleners bij de BHV-kast. In elke BHV-kast is

(naast de standaardmaterialen, een megafoon en een AED) ook een handboek te vinden. Daarin staan flowcharts, die per type incident alle actiepunten laten zien. Als het nodig is, geeft de ploegleider opdracht om te ontruimen. De BHV'ers controleren of iedereen het pand heeft verlaten. Afhankelijk van het soort incident is er een duidelijk systeem voor opschaling in verschillende fases.

Resultaat

- Per vestiging is er een eigen team voor noodhulp, met een ploegleider aan het hoofd.
- Doordat de ploegleiders twee keer per jaar met elkaar overleggen, leren de verschillende vestigingen meer van elkaar dan alleen uit evaluatieverslagen en incidentregistraties.
- Bij een openbaar vervoerbedrijf spelen ook zaken als agressie en geweld een rol. Omdat sociale veiligheid een groot goed is, heeft de RET dit ondergebracht bij een aparte afdeling.

Evenementen



Branche winnaar

Geen geld? Geen excuus.

Stichting Compass Uden

Inzender: Larissa van Dommelen	Soort organisatie: Evenementenorganisatie voor jongeren	Bezetting: 125 vrijwilligers en 10 beroepskrachten, 5 tot 1.500 bezoekers per dag	Huisvesting: 2 vaste locaties (jongerencentrum en cultuurpodium) en een omgebouwde SRV-wagen als mobiele unit
--	---	---	---



Grootste uitdaging

Stichting Compass Uden heeft drie werkmaatschappijen:

- 1) Jongeren centrum MC zit in een oude brandweerkazerne. Hier doet de stichting alles dat te maken heeft met sport en spel. Er is een skatehal, er zijn sportruimtes en er is een internetcafé.
- 2) Cultuurpodium de Pul is een professioneel poppodium, inclusief jongerencafé en filmhuis.
- 3) De stichting doet ook professioneel jeugd- en jongerenwerk voor de hele gemeente Uden.

Stichting Compass Uden werkt met grote groepen mensen. Het gaat om zo'n 46.000 bezoekers per jaar, maximaal 1.500 per dag. Meestal zijn dit jongeren, in kleine of grotere subgroepen. De locaties zijn groot en hebben verschillende ruimtes. Daardoor is de verspreiding van gasten soms moeilijk te overzien. De interne noodhulp moet strak geregeld zijn, om een veilige omgeving te kunnen bieden aan jongeren, vrijwilligers en medewerkers. Hoe speelt de stichting dat klaar?

Aanpak

Roosters

De stichting zorgt dat er altijd genoeg opgeleide noodhulpverleners zijn. Daarnaast worden alle vrijwilligers getraind om snel en goed te kunnen ontruimen. De volledige bezetting van 135 man heeft dus een actieve rol bij calamiteiten. Per activiteit of evenement wordt er een rooster gemaakt.

Oefenen

Er wordt veel geoefend, op iedere locatie drie keer per jaar. Vaak gebeurt dat in samenwerking met de brandweer. Elke oefening heeft verschillende sessies, zodat iedere medewerker mee kan doen. Naast de standaard BHV-middelen is er ook een AED. Bij iedere ontruimingsoefening of training is er speciale aandacht voor de werking van het apparaat en hoe je het op de juiste manier gebruikt.

Handige zonekaarten

De arbocoördinator heeft een bedrijfsnoodplan opgesteld. Onderdeel daarvan is het ontruimingsplan. Op alle locaties hangen plattegronden met vluchtroutes. Bovendien heeft de stichting een methode bedacht om efficiënt te kunnen ontruimen. De gebouwen zijn ingedeeld in zones. Bij een ontruiming krijgt iedere BHV'er een zonekaart van dat deel van het pand dat hij of zij moet ontruimen. Na het ontruimen levert hij of zij de kaart in bij de hoofd-BHV'er, die daardoor overzicht houdt en helder kan communiceren met de brandweer.

Resultaat

- In totaal zijn er 45 opgeleide BHV'ers (10 beroepskrachten en 35 vrijwilligers). De overige 80 vrijwilligers zijn ontruimer.
- Voor iedere activiteit is er een overzichtelijk rooster, waarop meteen te zien is wie de BHV'er van dienst is.
- Dankzij de zonekaarten houdt de hoofd-BHV'er het overzicht en weet hij in welke delen van het pand nog mensen aanwezig kunnen zijn.

Praktische tips

- Heel vaak oefenen, dat levert altijd bruikbare inzichten op. Je wordt er pas goed in als je echt op elkaar bent ingespeeld.
- Oefen ook met tabletop sessies. Geen geld voor een officiële set? Je kunt je eigen plattegronden maken en daarop ontruimingen naspelen met poppetjes of pionnen. Laat je nooit weerhouden door financiële beperkingen. Aan een mensenleven hangt geen prijskaartje.

Bij het organiseren van evenementen gaat het vaak om grote groepen mensen en om minder overzichtelijke locaties. Zo ook bij Stichting Compass Uden. Met een poppodium, een jongeren centrum en een mobiele unit ontvangen zij zo'n 46.000 gasten per jaar. Op sommige momenten zijn er in één pand wel 1.500 mensen bij elkaar, verdeeld over verschillende ruimtes.

De jury waardeert het bijzonder dat deze stichting van veiligheid een gedeelde verantwoordelijkheid heeft gemaakt. Alle 45 beroepskrachten zijn BHV-gecertificeerd. Dan zijn er nog zo'n 90 vrijwilligers, die allemaal getraind zijn als ontruimer. Veiligheid is voor en van iedereen.

Er wordt veel geoefend, essentieel om kennis en ervaring op peil te houden. Daarbij maakt de stichting onder andere gebruik van tabletop sessies (met Playmobil of Lego), om te oefenen met de procedures en de kennis van gebouwen. Slim is ook dat ieder pand verdeeld is in zones. Iedere BHV'er krijgt een zonekaart mee. Als dat deel ontruimd is, gaat de kaart terug naar de hoofd-BHV'er. Simpel, overzichtelijk en effectief in de communicatie met de brandweer. Stichting Compass Uden is verkozen tot branchewinnaar in de categorie evenementen.





Gratis en toch goed

Baronie TV

Inzender:
Hans Canters

Soort organisatie:
Vrijwilligersorganisatie /
evenementenorganisatie

Bezetting:
Circa 100 vrijwilligers
plus bezoekers tijdens
opnames

Huisvesting:
TV-studio in de aula van
de NHTV Hogeschool in
Breda (2013)

Grootste uitdaging

Bij Baronie TV maken zo'n 100 vrijwilligers verschillende TV-producties. Bijzonder is de jaarlijks terugkerende carnavalsmarathon: 5 dagen lang, 24 uur per dag, live carnaval op TV. De programma's worden tot in de wijde omtrek van Breda door regionale en lokale omroepen uitgezonden. Er zijn altijd wel mensen aanwezig bij de opnames, variërend van 2 tot 200 bezoekers.

Baronie TV produceert zijn carnavalsmarathon vanuit de aula van de NHTV Hogeschool in Breda. Drie jaar geleden brak er brand uit in de meterkast. De dienstdoende BHV'er van de hogeschool heeft dat opgelost, maar het incident schokte Baronie TV. De club had geen ontruimingsplannen en ook geen eigen BHV'ers. Hoog tijd om de interne noodhulp te organiseren. Hoe pakten ze dat aan?

Aanpak

Wie heeft er een diploma?

Als vrijwilligersorganisatie is het lastig investeren. Hans ging dus op zoek naar low-budget oplossingen, die toch doeltreffend zijn. Hij stuurde een mailing aan alle vrijwilligers met daarin de vraag wie van hen een BHV-certificaat had. Daaruit bleek dat ongeveer 20% met goed gevolg een cursus had gedaan. Deze mensen worden ingezet als BHV'er.

Vervolgens zijn de ontruimingsplannen besproken met de hogeschool waarin de studio gevestigd is. Daarbij spraken ze ook af dat de hoofd-BHV'er altijd iemand van de hogeschool is. Bovendien vond de hogeschool het goed dat Baronie TV gratis gebruik maakt van de aanwezige BHV-materialen. Voor vrijwilligers en bezoekers die minder zelfredzaam zijn, zijn speciale voorzieningen getroffen.

Vallende lampen

Specifieke risico's zijn omvallende decorstukken, instortende podia, geluidsapparatuur of verlichting die naar beneden komt, maar ook luidruchtige of agressieve bezoekers.

Praktische tips

- Kijk eerst in je eigen gelederen wie al een BHV-certificaat heeft. Dat scheelt aanzienlijk in de kosten voor opleiding (bij Baronie TV hoefde tot nu toe niemand aanvullend te worden getraind).
- Met een beetje geluk kun je gebruik maken van de BHV-materialen van een partij in hetzelfde pand.
- Het kan voor meer vrijwilligersorganisaties handig zijn om interne noodhulp projectmatig te benaderen.

Resultaat

Baronie TV heeft haar interne noodhulp op orde, met een projectmatige benadering. Voorafgaand aan de opnames wordt een overleg gehouden om protocollen en rollen door te nemen. Aan het eind van de carnavalsmarathon wordt altijd geëvalueerd, ook als er geen incidenten zijn geweest. Wat had er kunnen gebeuren en hadden we dat goed op kunnen lossen?

Dit jaar waren de actiepunten bijvoorbeeld: ontruimingsoefening houden, verzamelplaats beter vastleggen en heldere communicatie hierover met alle betrokkenen.

Daarmee is Baronie TV, een vrijwilligersorganisatie die tot voor kort geen intern noodhulpstelsel had, een lerende organisatie geworden met veiligheid hoog in het vaandel.



Met 100 km per uur over het water

Dutch Powerboat Racing Team

Inzender: Jan van Daal	Soort organisatie: Club voor model powerboat-eigenaren	Bezetting: 40 leden en 40 tot 400 bezoekers per evenement	Huisvesting: Vaarwater nabij Vliegveld Eindhoven en wisselende locaties
---------------------------	--	---	--

Grootste uitdaging

Het Dutch Powerboat Racing Team (DPRT) is een club die met supersnelle modelboten regelmatig demonstraties en vaarshows organiseert op braderiën, jaarmarkten en tentoonstellingen. Eén keer per jaar is er een grootschalig evenement met deelnemers uit verschillende landen, dat drie dagen duurt. Daarbij zijn meestal een paar honderd bezoekers aanwezig. Er wordt dus gevaren op verschillende locaties. Bovendien brengt powerboat racing specifieke risico's met zich mee. Er worden snelheden vaak meer dan tot 100 km per uur genoteerd. Bovendien ligt brand op de toer tijdens het bijvullen van brandstof. Wat doet DPRT om deze sport veilig te houden?

Aanpak

Water en vuur

Op het water is iedereen verplicht een zwemvest te dragen. En om het brandgevaar te beperken is er bij ieder evenement maar één vulplaats, dat is de enige plek waar de tank bijgevuld mag worden. Op die plek geldt een rookverbod en er staan blusmiddelen.

Briefing per evenement

Het aantal BHV'ers wordt afgestemd op de situatie. Bij het grote driedaagse powerboat evenement zijn steeds 3 tot 5 BHV'ers aanwezig. Ze zijn opgeleid en krijgen van tevoren nog een gerichte briefing. Daarbij wordt het draaiboek en de taakverdeling doorgenomen. Hier worden niet alleen de eigen taken besproken, maar ook de verdeling tussen de hulpverleners van DPRT en die van de locatie waar het evenement plaatsvindt. De club stelt ieder jaar het draaiboek bij waar nodig, zodat alle betrokkenen alert blijven op veiligheid.

Kies de juiste plek

Ook op de eigen locatie is goed nagedacht over veiligheid. Bijvoorbeeld bij het gespreid plaatsen van brandblussers, EHBO-koffers en de AED.

Resultaat

- Gelukkig is er nog nooit een grote calamiteit geweest. Omdat er veel aan de boten geklust wordt, hebben de interne hulpverleners wel regelmatig te maken met snijwonden en oppervlakkige brandwonden.
- In elke uithoek van het evenemententerrein kan de brandblusser in maximaal 3 minuten ter plaatse zijn.
- De AED staat op een centrale plaats, voor iedereen bereikbaar.
- EHBO-koffers worden zodanig ingericht, dat ze volledig zijn afgestemd op het type letsel dat je bij de verschillende evenementen kunt verwachten.

Praktische tips

- Begin aan de basis: kijk bij ieder evenement wat de risico's op die plek en voor die bijeenkomst zijn.
- Houd je oplossingen zo simpel mogelijk. Hoe eenvoudiger, hoe groter de kans dat ze met succes worden ingezet.
- Begin op tijd, want je hebt vaak met verschillende partijen te maken die onverwacht voor vertraging kunnen zorgen. En als het om veiligheid gaat wil je niet achter de feiten aan lopen.
- Blijf oefenen en evalueren, het levert altijd nieuwe inzichten en verbeterpunten op.



Voorkomen is voordeliger dan genezen

BASF Nederland b.v., locatie Nijehaske

Inzender:
Stephan Schukking

Soort organisatie:
Fabriek

Bezetting:
Ongeveer 260
medewerkers

Huisvesting:
Terrein met twee fabrieken, park met chemicali-entanks, opslaggebouwen voor gevaarlijke stoffen, twee kantoorgebouwen en diverse bijgebouwen



Grootste uitdaging

BASF produceert op de Friese locatie Nijehaske verschillende harsen en emulsiopolymeren voor drukinkt, verf en coatings. Ook maakt het bedrijf additieven voor deze industrie. Het gaat hier om twee fabrieken, een terrein waar chemicaliën worden opgeslagen in tanks en in verpakkingen, twee kantoorgebouwen en diverse bijgebouwen. Op deze productiesite wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen en machines. De veiligheidsambities van BASF strekten verder dan wat de wet voorschrijft. Hoe lukte het dit bedrijf om een interne noodorganisatie op te zetten die nooit gebrek heeft aan hulpverleners?

Aanpak

Functie-eis

Bij dit bedrijf is de kerngedachte: als je een incident in het beginstadium kunt stoppen en echte noodsituaties daarmee kunt voorkomen, dan kun je levens redden. Nog afgezien van de economische schade die je vermijdt. Daarom zijn medewerkers die in ploegdienst werken verplicht om ook een BHV-opleiding te volgen. Het is simpelweg een functie-eis geworden.

Investeren loont

Heel zakelijk gedacht stelt BASF ook dat investeren in veiligheid zichzelf terugbetaalt. Als productieprocessen stil komen te liggen door een incident, of als een medewerker gewond raakt bij een bedrijfsongeval en daardoor (tijdelijk) niet kan werken, kost dat een bedrijf veel meer.

In praktijk

Ieder jaar zijn er verschillende BHV-oefeningen en één ontruimingsoefening. Die wordt niet aangekondigd, om de gang van zaken bij een echte noodsituatie zo goed mogelijk te benaderen. De dienstdoende BHV ploegleider geeft het bevel tot ontruiming, waarna de ontruimingsplekleiders dit uitvoeren. Manschappen en EHBO'ers worden opgeroepen via een speciaal alarmnummer, dat kan ook met een tekstbericht. In de enkele gevallen dat iemand alleen werkt, bijvoorbeeld op een lab in de nachtdienst, heeft die medewerker een man-down pieper om te detecteren en alarmeren als die persoon bewusteloos op de grond ligt.

Resultaat

De helft van het complete personeelsbestand is op de een of andere manier betrokken bij interne noodhulp. Er is één hoofd-BHV, 60 opgeleide manschappen met brandweerdiploma, 40 opgeleide EHBO'ers, 20 opgeleide BHV-ploegleiders, 10 ontruimingsplekleiders, een commandoteam voor ernstige calamiteiten en een technische ondersteuningsploeg voor incidenten die met het productieproces te maken hebben.

Op de productiesite van BASF in Nijehaske staan twee fabrieken. Er is ook een park met chemicaliëntanks, opslaggebouwen voor gevaarlijke stoffen, twee kantoorgebouwen en een aantal bijgebouwen. Een complex terrein, waar gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen en machines. Logisch dat veiligheid hier veel aandacht krijgt. Het is dan ook goed om te zien met hoeveel enthousiasme er gewerkt wordt aan veiligheid.

Twee kerngedachten vormen de basis voor de goed georganiseerde noodhulp van BASF. Ten eerste: met preventie en vakkundig ingrijpen kun je levens redden. En ten tweede: investeren in veiligheid, niet altijd in geld maar ook in inzet en capaciteit, betaalt zichzelf ook in financiële zin terug. Wijze woorden, die de jury geheel onderschrijft.

De fabriek heeft een eigen brandweerwagen, waarmee regelmatig geoefend wordt. Er is veel aandacht voor het omgaan met gevaarlijke stoffen en er is een uitgebreide registratie van alle afwijkingen, incidenten en de opvolging daarvan. En iedereen die in ploegdienst werkt volgt een BHV-opleiding. Het is een vanzelfsprekend onderdeel geworden van de functie. BASF Nijehaske mag zich branchewinnaar noemen in de categorie Fabrieken.

Praktische tips

- Maak interne noodhulp een integraal onderdeel van het takenpakket van (bepaalde groepen) medewerkers. Zo heb je altijd genoeg BHV'ers in huis, ook als er 's nachts of in het weekend gewerkt wordt. Bovendien bevordert dit het veiligheidsbewustzijn.
- Interne noodhulp mag geld kosten. Gewonde medewerkers of productieprocessen die stil komen te liggen kosten veel meer. Bovendien voorkom je veel leed door goed te reageren of anticiperen op calamiteiten.
- Houd de praktijkervaring van je hulpverleners op peil, dus blijf oefenen.





Crisisoverleg op de motorkap

H.J. Heinz Holding b.v.

Inzender:
Dries Hulsmans

Soort organisatie:
Fabriek, produceert sauzen

Bezetting:
Gemiddeld zijn er 450 mensen aanwezig

Huisvesting:
Langgerekt fabrieksterrein met verschillende grote en kleinere ruimtes

Grootste uitdaging

Wie kent ze niet: de sauzen van Heinz? Van ketchup tot HP-saus, van saladedressing tot pastasaus. Voor heel Europa worden deze sauzen gemaakt op een langgerekt fabrieksterrein, ingeklemd tussen het spoor en de woonwijken van het Gelderse Elst. Gemiddeld zijn er zo'n 450 mensen op het terrein aan het werk. Ruim 100 medewerkers hebben een BHV-opleiding, van wie er 70 actief zijn in de interne noodhulp van het bedrijf. Het initiatief voor professioneel opererende noodhulp ontstond jaren geleden op de werkvloer. Later sloeg deze ambitie ook over op het management.

Aanpak

Motorkapoverleg

Dries is zelf 20 jaar brandweerman geweest en is een van de drijvende krachten achter de interne noodhulp. Een van de elementen die zij hebben geïntroduceerd is het motorkapoverleg. Bij calamiteiten is dat de plek waar alle hulpverleners zich melden en afmelden. Het is ook het centrale punt voor tussentijds overleg en informatie.

Bereikbaarheidskaarten

Omdat het terrein van H.J. Heinz een lastige vorm heeft en er veel gebouwen op staan, heeft de organisatie bereikbaarheidskaarten gemaakt voor de externe hulpdiensten. Voor ieder gebouw een A4'tje met foto, naam en nummer van het pand. Hierop is te zien hoeveel bouwlagen het heeft en wat de locatie is van de hoofschakelaar, gasafsluiter, eventueel aanwezige bijzondere stoffen, het aircosysteem en de serverruimte.

Opvang

Per gebouw kan H.J. Heinz ook laten zien hoeveel mensen er aanwezig zijn. Iedereen die binnenkomt wordt geregistreerd en als er iemand ontbreekt op de verzamelplaatsen, gaan BHV'ers er achteraan om hem of haar op te sporen. Bij kleinere incidenten kunnen medewerkers terecht in een aantal gebouwen op het eigen terrein. Gaat het om een grotere calamiteit, dan gaat iedereen naar een nabijgelegen sporthal.

Praktische tips

- Zorg voor gedreven mensen die niet alleen de totstandkoming maar ook het onderhoud van een effectieve interne noodorganisatie aan kunnen jagen. Bij voorkeur mensen die enige ervaring of affiniteit hebben met hulpverlening.
- Maak meer mensen enthousiast en maak een goed plan, eventueel in samenwerking met de externe opleider.
- Begin met eenvoudige oefeningen en bouw de scenario's langzaam op qua moeilijkheidsgraad.
- Kun je niet op locatie oefenen, houd dan tabletop sessies met een maquette van elke afdeling.

Resultaat

- Dankzij de bereikbaarheidskaarten is de situatie voor de hulpdiensten overzichtelijk.
- Doordat iedereen bij binnenkomst wordt geregistreerd, weten interne hulpverleners wie ze nog moeten zoeken.
- Als opvang op het eigen terrein niet veilig is, mag H.J. Heinz bij ontruiming gebruik maken van een sporthal.
- BHV en EHBO-coördinatoren zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.



Verantwoord meehelpen

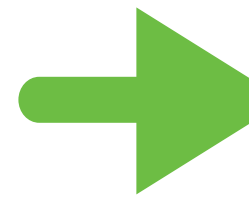
HFI b.v.

Inzender:
Marchel Peek

Soort organisatie:
Industrie (fijnmechanica,
hoogwaardig draai-
en freeswerk)

Bezetting:
70 medewerkers

Huisvesting:
Fabriekspand met
verschillende afdelingen



Praktische tips

- Ga het wiel niet opnieuw uitvinden, kijk hoe andere bedrijven het hebben geregeld.
- Zorg voor een goede BHV-opleider, die kan meedenken om de interne noodhulp te organiseren.
- Motiveer je medewerkers, dat is echt een basisvoorwaarde. Laat ze met eigen ideeën komen en geef ze gedeelde verantwoordelijkheid.
- Voor BHV-gerelateerde kosten bestaan verschillende subsidiepotjes. Kijk of de organisatie daarvoor in aanmerking komt.
- Vals alarm? Toch doorgaan met ontruimen, het is een uitstekende oefening.

Grootste uitdaging

Bij HFI is gelukkig nog nooit een grote calamiteit geweest. Geen brand, geen ernstige ongelukken. Toch stonden veiligheid en preventie hoog op de agenda. Het was tijd om de interne noodhulp op orde te brengen, en niet alleen omdat de wet dat voorschrijft. Maar hoe wordt veiligheid iets van iedereen?

Aanpak

Zelfplossend vermogen

HFI heeft 10 medewerkers laten opleiden tot BHV'er. Daarnaast doet de organisatie uitdrukkelijk een beroep op het zelfplossend vermogen en de betrokkenheid van al haar medewerkers. Mensen denken graag mee, zeker als ze het gevoel krijgen dat ze daarmee een echte bijdrage kunnen leveren aan de veiligheid van mensen en continuïteit van het bedrijf. Ook niet-opgeleide medewerkers krijgen speciale taken, zodat ze op een verantwoorde manier kunnen helpen als dat nodig is.

Informereren

Medewerkers, ook tijdelijke krachten, krijgen aan het begin van hun opdracht schriftelijk en mondeling te horen wat te doen als er een

incident is. Ook bezoekers krijgen bij binnenkomst veiligheidsinstructies. Bij iedere in- en uitgang is een brandblusser aanwezig. Ook is er een set goede portofoons: onontbeerlijk, volgens Marchel Peek.

Vastleggen

Na iedere oefening wordt direct geëvalueerd. Alle verbeterpunten worden bijgehouden in het veiligheidsmanagementsysteem, net als de registratie van (bijna-)ongevallen. Het bedrijf houdt contact met omwonenden. Er is ook een convenant gesloten met de burens, over wederzijdse ondersteuning bij calamiteiten.

Resultaat

- HFI heeft 10 goed geschoolde en opgeleide mensen die de interne noodhulp verzorgen.
- Ook andere medewerkers krijgen speciale taken, waardoor zij verantwoord mee kunnen helpen in geval van nood. Zij voelen zich hierdoor meer betrokken en gewaardeerd.



**Branche
winnaar**

Alle hens aan dek? Juist niet!

Shell International b.v.

Inzender:
Gerard Wibier

Soort organisatie:
Bedrijf, met name
in- en verkoop

Bezetting:
Gemiddeld 650
medewerkers en 100
gasten

Huisvesting:
Bedrijfsverzamelgebouw,
kantoorpand met
17 verdiepingen in
stadscentrum

Grootste uitdaging

Shell International heeft een pand in het centrum van Rotterdam, met 17 verdiepingen. De interne noodhulp wordt geleverd door 58 medewerkers:

- 17 BHV'ers (medewerkers met BHV-diploma)
- 37 floorwardens (blokhoofden, deze medewerkers worden intern getraind)
- 7 security medewerkers (opgeleid tot ploegleider BHV; 6 van hen zijn ook gecertificeerd voor het tornen van liften, waarmee ze mensen uit een lift kunnen bevrijden)
- 2 security coördinatoren (opgeleid tot hoofd-BHV'er)

BHV-medewerkers zijn te herkennen aan gele vestjes en floorwardens aan gekleurde banden om de bovenarmen. Iedere etage heeft zijn eigen floorwardens, die onderling regelen dat er altijd een van hen aanwezig is. Bij ontruiming leveren ze een kaart in bij hun ploegleider BHV.

Bij veel bedrijven, ook grotere organisaties, wordt bij een incident de complete interne noodhulp geactiveerd. Dat is niet nodig en het kan zelfs nadelig werken. Als er teveel hulpverleners zijn, ontstaat er al snel onrust, wat weer nadelig is voor de bedrijfsvoering. Hoe kun je de hulpverlening efficiënt houden, en toch adequaat handelen bij grotere calamiteiten?

Aanpak

Eerste lijn

Shell International maakt onderscheid tussen eerstelijns interne hulp en integrale inzet van het complete team. Als er een voorval is, komt eerst een ploegleider in actie. Dat is een van de 7 securitymedewerkers, met BHV-diploma. De ploegleider heeft een professionele EHBO-rugzak, inclusief AED en portofoon. Als het nodig is, kan de ploegleider direct opschalen en het benodigde aantal BHV'ers op laten roepen.

Gerard kende deze opzet uit zijn werk voor de raffinaderij in Pernis. Dat is een fabrieksomgeving met hoog risico op incidenten. Zijn huidige omgeving is een kantoorgebouw waar de activiteiten lage risico's met zich meebrengen, maar waar wel veel mensen aanwezig zijn. Hij is ervan overtuigd dat de eerstelijnsopzet in beide situaties grote voordelen heeft.

BHV-agenda

Om te voorkomen dat er in vakantieperiodes te weinig BHV'ers zijn, doen alle medewerkers die een BHV-certificaat hebben zoveel mogelijk aan vakantiespreiding. In outlook is een speciale BHV-agenda aangemaakt, waar het hele veiligheidsteam zijn verlof in zet. Alle BHV-activiteiten staan ook in deze agenda.

Resultaat

- Door te kiezen voor eerstelijns hulpverlening, die direct kan opschalen als dat nodig is, is de interne noodhulp bijzonder efficiënt ingericht.
- De speciale BHV-agenda werkt goed. Aanwezigheid van medewerkers met een BHV-certificaat is relatief makkelijk te plannen.



Praktische tips

- Selecteer de juiste mensen voor interne noodhulp. Maak eventueel een profielschets.
- Organiseer eerstelijns hulpverlening, met de mogelijkheid om direct op te schalen als dat nodig is.
- Plan je BHV-activiteiten (opleiding, oefeningen, bijeenkomsten) één jaar vooruit en leg ze vast in een gemeenschappelijke BHV-kalender.
- Geef elke interne hulpverlener een specifieke taak. Bij Shell doen ze dat bijvoorbeeld door aan iedere portofoon een kaartje te hangen met een duidelijke opdracht. Iedere BHV'er neemt bij binnenkomst een portofoon mee en weet dus meteen wat hij of zij moet doen als er iets gebeurt.
- Benoem floorwardens of blokhoofden om overzicht te houden op iedere etage.
- Nodig brandweerploegen uit om op jouw locatie te komen kijken. Zij komen vaak met waardevolle tips.
- Geef vrijwilligers af en toe een teken van waardering. Het gaat niet om financiële vergoeding, maar om een leuk gebaar. Een bijzonder kerstpakket of een etentje bijvoorbeeld.

Een geoliede machine, dat is de interne noodorganisatie van Shell Rotterdam. Aantrekkelijk is het onderscheid tussen eerste- en tweedelijns noodhulp. Als er een incident is, komt eerst alleen een ploegleider in actie. Dat is een beveiligingsmedewerker met BHV-certificaat en een goed gevulde EHBO-rugzak, inclusief AED en portofoon. Als de situatie daarom vraagt, kan de ploegleider direct opschalen en meer hulpverleners inschakelen of tot ontruiming overgaan.

Handig is ook de speciale BHV-agenda binnen Outlook, waardoor alle BHV'ers kunnen zien welke activiteiten er gepland staan. Bovendien zorgen zij hiermee zelf voor vakantiespreiding, zodat er nooit te weinig intern hulpverleners in het pand zijn.

En, last but not least, er is altijd een heldere taakverdeling onder interne hulpverleners. Aan elke portofoon hangt een kaartje met een duidelijk afgebakende opdracht. Iedere BHV'er pakt bij binnenkomst een portofoon en weet dus precies wat hij of zij moet doen in geval van calamiteiten. Simpel en bijzonder effectief. De jury is blij met deze goede praktijk en kroont Shell Rotterdam tot winnaar in de categorie Kantoor.





Veiligheid als core business

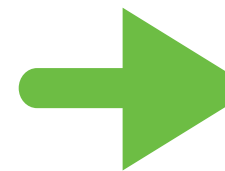
Aqua+ Sprinklersystemen b.v.

Inzender:
Dhr. R. Lindenberg

Soort organisatie:
Fabrikant van sprinklersystemen en andere brandbeveiligingsinstallaties

Bezetting:
Gemiddeld 185 medewerkers

Huisvesting:
Twee locaties, kantoren en fabrieksruimtes



Grootste uitdaging

Deze goede praktijk gaat specifiek over de hoofdvesting, waar ongeveer 80 mensen werken op kantoor, in het magazijn of in een van de werkplaatsen. Aqua+ is gespecialiseerd in ontwerp, aanleg en onderhoud van sprinklersystemen en andere brandbeveiligingsinstallaties. Veiligheid is dus core business voor dit bedrijf. Maar hoe zorgen zij voor de veiligheid van hun eigen medewerkers en bezoekers?

Aanpak

Onder werktijd zijn er 6 opgeleide BHV'ers in het pand. Vier van hen hebben een EHBO-diploma, 2 van hen zijn hoofdbrandwacht bij de vrijwillige brandweer. In 1999 kwamen deze medewerkers zelf met het voorstel om de interne noodhulp gestructureerd aan te pakken. Een bottom-up actie die meteen werd omarmd door het management. Het paste ook in de mentaliteit van het bedrijf, dat producten levert voor brandpreventie.

Investeren in kennis

Naast de EHBO-opfriscursussen en de reguliere oefeningen van de brandweerlieden, zijn er 5 oefenavonden per jaar op de vestiging. De oefeningen worden geleid door gediplomeerde Lotus-medewerkers en richten zich onder andere op reanimatie, het gebruik van de AED en blussen. Met realistische ongevalsscenario's oefenen medewerkers op hun eigen locatie. Aqua+ betaalt de opleidingen en vergoedt alle kosten die samenhangen met de noodhulptaken. Denk aan avondeten op de vestiging, uren die mensen besteden aan oefening, etc. Alle medewerkers kunnen ieder jaar meedoen aan een reanimatiecursus of opfrustraining op de vestiging.

Praktische tips

- Interne noodorganisatie op poten zetten? Doe het stap voor stap, begin klein.
- Vraag medewerkers met een BHV- of EHBO-opleiding om het initiatief te nemen. Bottom-up is volgens Lindenberg de meest effectieve route. Waak daarbij natuurlijk wel voor hobbyisme, het resultaat moet professioneel zijn.
- Niet genoeg vrijwilligers? Maak interne noodhulp dan onderdeel van bepaalde functies.

Wisselwerking

De lokale brandweer gebruikt de vestiging als oefenlocatie en omgekeerd trainen de BHV'ers hun brandbestrijdingsvaardigheden bij de brandweerkazerne. Ook is de AED van Aqua+ onderdeel van het lokale AED-netwerk, zodat hij bij reanimatieoproepen in de buurt kan worden ingezet.

Bouwlocaties

Naast de noodhulp op de eigen vestiging is het bedrijf ook verantwoordelijk voor goede hulpverlening op de bouwlocaties waar Aqua+ actief is als installateur, zelfstandig of in samenwerking met een hoofdaannemer. Daarom krijgen alle zelfstandige en leidinggevende monteurs standaard een BHV-opleiding. Voor de jaarlijkse herhalingsdag inventariseert het bedrijf vooraf de risico's waar monteurs in praktijk mee te maken hebben en eventuele wensen die zij hebben. Die punten worden in de herhalingsstraining verwerkt.

Resultaat

- Altijd genoeg hulpverleners, zowel op de vestiging als op locatie.
- Actuele kennis door te blijven oefenen en herhalen.



Kijk, zo moet het

Prisma

Inzender: Tineke van den Bosch	Soort organisatie: Christelijke school voor speciaal onderwijs (SO) en voortgezet speciaal onderwijs (VSO) aan zeer moeilijk lerende kinderen	Bezetting: Ca. 160 leerlingen en 65 medewerkers (werken grotendeels parttime)	Huisvesting: 2 locaties, beide gedeeld met een andere organisatie
--	---	---	---

Grootste uitdaging

De school heeft 2 locaties voor speciaal onderwijs, één basisschool (SO) en één middelbare school (VSO). Deze goede praktijk gaat over de basisschool. Er zijn 5 groepen van 8 tot 14 leerlingen, op de 1e verdieping. In het gebouw is ook een kinderdagverblijf voor kinderen met een verstandelijke beperking die (nog) geen onderwijs kunnen volgen en er is een atelier voor verstandelijk gehandicapte volwassenen. Het kinderdagverblijf en het atelier vallen onder een andere stichting.

Alle leerlingen hebben een verstandelijke beperking, soms in combinatie met autisme. Deze kinderen leren op een andere manier, daarom zijn de lessen vaak heel visueel. Alle ruimtes in de school en het dagprogramma worden aangegeven met pictogrammen: duidelijke tekeningen met een kort bijschrift. Veel leerlingen zijn gevoelig voor prikkels en voor alles dat afwijkt van hun routine. Hoe slaagt Prisma erin om de kinderen het ontruimingsproces aan te leren?

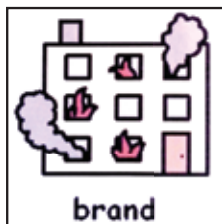
Aanpak

Visueel leren

Een paar jaar geleden bleek tijdens een ontruimingsoefening dat het lastig was om de leerlingen rustig te evacueren en duidelijk te maken wat ze moesten doen. Al snel ontstond het idee om ook hiervoor gebruik te maken van pictogrammen. De school formuleerde 9 stappen die in beeld gebracht moesten worden.

Pictogrammenladder

De logopediste maakte op de pc voor elke stap in het ontruimingsproces een pictogram. De tekeningen staan op geplastificeerde kaartjes van 10 x 10 cm, als een ladder met elkaar verbonden door ringetjes. Makkelijk op te vouwen en mee te nemen bij een ontruiming. De leerlingen oefenen daarmee en zien in de pictogrammenladder precies wat de volgende stap is. Eerst gaat de toeter, we luisteren rustig naar de juf of meester, we gaan naar de trap (niet met de lift), we wachten op het plein, enzovoort.



Resultaat

- De visuele aanpak werkt. Dat bleek al bij de 1e onaangekondigde oefening, waarbij best eens paniek kan ontstaan. Dankzij de pictogrammen gingen alle leerlingen rustig met hun leerkracht naar buiten en bleven ze bij elkaar.
- Bij Prisma staat de interne noodhulp als een huis. Er zijn genoeg opgeleide BHV'ers, alle medewerkers hebben heldere instructies en er wordt minimaal 2 keer per jaar geoefend. In alle lokalen hangt een mapje met een samenvatting van het protocol. Ook invalkrachten vinden op die manier snel alle relevante afspraken en telefoonnummers. Hoewel de school, de dagopvang en het atelier alle drie verantwoordelijk zijn voor hun eigen deel van het pand, oefenen ze samen.

Praktische tips

- Werk visueel! Het hoeven geen pictogrammen te zijn, ook foto's of concrete voorwerpen kunnen goed werken. Dat geldt niet alleen voor moeilijk lerende kinderen. Denk ook aan de onderbouw op reguliere scholen en andere plekken waar jonge kinderen of mensen met een verstandelijke beperking komen. Voorafgaand aan een ontruimingsoefening kun je een instructiefim laten zien.
- Bij traumatische ervaringen is nazorg net zo belangrijk als hulpverlening. Sommige gebeurtenissen kunnen grote impact hebben op de volwassenen en kinderen die erbij betrokken waren. Het is belangrijk om iedereen na een incident meteen bij elkaar te roepen. Daarmee kun je duidelijkheid scheppen over het incident en actiepunten bespreken (bijvoorbeeld om de ouders te informeren dat hun kind met een verhaal thuis kan komen over wat er is gebeurd). Ook na zo'n bijeenkomst waarderen de meeste betrokkenen het enorm als de organisatie de vinger aan de pols houdt en eventueel slachtofferhulp inschakelt.

Prisma is een school voor speciaal onderwijs (SO) en voortgezet speciaal onderwijs (VSO) aan zeer moeilijk lerende kinderen. Dit zijn kinderen met een verstandelijke beperking, vaak in combinatie met autisme. De basisschool zond haar goede praktijk in, en de jury was direct enthousiast over de creatieve manier waarop de interne noodhulp hier vorm heeft gekregen. Afgestemd op kinderen die in veel gevallen gevoelig zijn voor prikkels en voor alles dat afwijkt van hun routine.

Er zijn genoeg gecertificeerde en enthousiaste BHV'ers. Alle medewerkers hebben heldere instructies en er wordt minimaal 2 keer per jaar geoefend, met en zonder aankondiging. In alle lokalen hangt een mapje met een samenvatting van het protocol. Maar om deze kinderen het ontruimingsproces aan te leren, was een bijzondere benadering nodig. De school koos voor een visuele aanpak, omdat de kinderen die hier op school zitten minder goed zijn in tekst. De logopediste van de school heeft het ontruimingsplan opgedeeld in negen stappen, die ze met speciale software heeft vertaald in duidelijke pictogrammen.

De tekeningen staan op geplastificeerde kaartjes van 10 x 10 cm en vormen samen een ladder op zakformaat. Hierin zien de leerlingen bij een oefening, maar ook bij een echte calamiteit, precies wat de volgende stap is. Daardoor blijven ze rustig en komen ze veilig buiten. De jury vindt deze visuele aanpak veelbelovend, ook voor het reguliere basisonderwijs of andere plekken waar jonge kinderen of mensen met een verstandelijke beperking bij elkaar komen. Prisma laat zien dat relatief eenvoudige middelen (dankzij een kleine dosis creativiteit en een grote portie inlevingsvermogen) een essentiële rol kunnen spelen in de interne noodorganisatie. Een schoolvoorbeeld!





Zo maak je er chocola van

CSG Het Noordik

Inzender:
Anne Snippe

Soort organisatie:
Scholengemeenschap
voor vmbo, havo,
atheneum en
gymnasium

Bezetting:
3.000 à 3.500 leerlingen
plus personeel

Huisvesting:
Vier vestigingen

Grootste uitdaging

CSG Het Noordik heeft in totaal vier vestigingen. Inzender Anne Snippe is hoofdconciërge op de locatie Vriezenveen. Hij pakt interne noodhulp grondig aan, op een heel gedegen manier. Ouders en kinderen moeten ervan uit kunnen gaan dat ze bijvoorbeeld bij brand of een bommelding snel in veiligheid kunnen komen. Inmiddels is het in Vriezenveen behoorlijk goed geregeld. Er zijn genoeg BHV'ers en ook omwonenden voelen zich betrokken bij de veiligheid van de school. En dat terwijl veiligheid vaak niet erg tot de verbeelding spreekt. Hoe is dat gelukt?

Aanpak

Betrokkenheid kweken

BHV'ers krijgen een externe opleiding, die ze voor 50% onder werktijd mogen volgen. Ook krijgen ze een kleine vergoeding. Anne leidt zelf ontruimers op. Alle overige medewerkers weten dat ze hun klas mee naar buiten moeten nemen en oefenen dat ieder jaar. En voor alle bijeenkomsten geldt: het moet serieus zijn, maar ook gezellig.

Hij betreft ook de buurt bij de veiligheid van de school. Bijvoorbeeld door leerlingen voorafgaand aan een schoolfeest rond te laten gaan met brieven en chocolaatjes, als troost voor eventuele overlast. Omwonenden waarderen dat zeer en houden hun ogen open.

Informereren

In de eerste schoolweek krijgen nieuwe leerlingen en leraren te horen wat ze moeten doen in geval van een calamiteit. Leerlingen horen het tijdens de introductiedag en in de tweede lesweek neemt hun mentor het in de klas nog eens met ze door. Leerkrachten krijgen de uitleg per e-mail aan het begin van het schooljaar en interne noodhulp staat op de agenda van de openingsvergadering. Alle informatie staat ook in het schoolboekje.

Oefenen

Voor de kerstvakantie is er een oefening. Het ene jaar regelt de school dit zelf, het andere jaar in samenwerking met de brandweer. Als de brandweer meedoet, wordt rook verspreid

in één compartiment. Het Noordik evalueert alle oefeningen met de BHV'ers. Als er dingen fout zijn gegaan, worden ze als verbeterpunt meegenomen voor de volgende oefening. Denk bijvoorbeeld aan een leerling die te lang binnen is gebleven, of ramen die niet open zijn gezet bij een bommelding. De evaluatie wordt gedeeld met alle medewerkers.

Kids in the cloud

Om te voorkomen dat ze bij een ontruiming een leerling mistopen, vult elke docent ieder lesuur in wie er aan- of afwezig zijn. Deze informatie wordt online opgeslagen en is in te zien via een laptop op de verzamelplaats.

Resultaat

- Dankzij kleine attenties (zoals de chocolaatjes) zijn omwonenden alert. Zo is al eens een grote brand voorkomen, doordat buurtbewoners meteen 112 belden toen ze in het weekend rook uit een lokaal zagen komen.
- Het Noordik heeft geen tekort aan BHV'ers. Medewerkers zijn blij dat ze de cursus gedeeltelijk onder werktijd kunnen doen en zien de kleine vergoeding als een teken van waardering.
- Dankzij jaarlijkse controle weet Anne zeker dat er altijd genoeg hulpmiddelen en BHV'ers aanwezig zijn.

Praktische tips

- Laat medewerkers niet 100% van hun eigen tijd investeren in opleiding. Doe het 50/50.
- Geef BHV'ers een kleine beloning.
- Kweek betrokkenheid in de buurt door omwonenden goed te informeren en ze af en toe een kleine attentie te geven. Veel mensen vinden het leuk als leerlingen dit gebaar maken.



Medewerkers als ontruimingsondersteuners

Onderwijsgroep Tilburg

Inzender:
Niko van den Hout

Soort organisatie:
Onderwijsstichting
met 19 ROC- en
3 VMBO-scholen

Bezetting:
1.450 medewerkers,
16.000 leerlingen

Huisvesting:
14 locaties, variërend
van 40 jaar oud tot
nieuwbouw

Grootste uitdaging

Het BHV-beleid was versnipperd over 14 locaties, ieder met hun eigen plan. Hoe kom je tot een gezamenlijke en effectieve vorm van noodhulp?

Aanpak

Kernwaarden

Het bestuur nam haar verantwoordelijkheid en formuleerde drie kernwaarden waaraan het beleid moest voldoen: eenvoudig, eenduidig en geborgd. Bij het opstellen van het plan vertaalde zich dat als volgt:

Eenvoudig – alleen zaken op papier zetten die in praktijk ook echt haalbaar zijn

Eenduidig – in elk gebouw dezelfde afspraken, zodat de BHV'er overal meteen zijn of haar BHV-taken uit kan voeren

Geborgd – afspraken met leveranciers vastleggen in contracten en verantwoordelijkheid spreiden, zodat het beleid niet afhankelijk is van één persoon

Leerzaam filmpje

Om lering te kunnen trekken uit het verleden, filmde Niko ontruimingsoefeningen op verschillende locaties. Daaruit bleek dat de BHV'ers uitsluitend bezig waren met ontruimen en geen tijd vrij konden maken voor het incident zelf. Onderwijsgroep Tilburg loste dit op door alle medewerkers te leren hoe zij hun gasten (leerlingen, ouders, leveranciers, etc.) veilig naar buiten kunnen brengen. Leerlingen van de opleiding 'Kunst, cultuur en Media' maakten speciaal hiervoor een instructiefilm die alle medewerkers en studenten te zien krijgen.

Slim toegangskaartje

Zo zijn medewerkers ontruimingsondersteuners geworden. Zo komt ook het onderwerp tot leven en ontstaat er proactief denken binnen de organisatie. Bijvoorbeeld bij de voorbereidingen van een evenement op een andere locatie. Het idee rees om op de achterzijde van de toegangskaartjes het eigen overzicht 'wat te doen bij calamiteiten' af te drukken. En op dit moment wordt er gewerkt aan een kaartje voor ouders en andere bezoekers. Het kaartje maakt in tekst en pictogrammen duidelijk wat

bezoekers moeten doen als er een incident is. Het komt op de balie te liggen en tijdens open dagen wordt het actief uitgereikt. Zo simpel kan het zijn om veiligheid te vergroten.

Resultaat

- Één werkwijze die door alle locaties is omarmd.
- Kleinere en efficiëntere noodorganisatie, dankzij groot aantal ontruimingsondersteuners.
- Bij elke receptie een BHV-kast met dezelfde inhoud en indeling.
- 2x per jaar ontruimingsoefening.
- In elke ruimte een kaart met 'wat te doen bij calamiteiten', inclusief relevante telefoonnummers.
- Proactief denken over veiligheid en noodorganisatie.

Praktische tips

- Zorg allereerst dat directie of bestuur er volledig achter staan, zodat de organisatie als geheel een heldere opdracht krijgt.
- Maak een filmpje van de bestaande situatie, dat levert soms verrassende inzichten op.
- Maak van medewerkers ontruimingsondersteuners, zodat BHV'ers zich op het incident en eventuele slachtoffers kunnen richten.
- Maak je plannen en regels toegankelijk. Medewerkers, leerlingen, ouders, leveranciers, iedereen mag zien dat je het goed geregeld hebt.



Iets vergeten? Toetje voor de zaak!

IBS De Roos

Inzender:
Piet Sinkeler

Soort organisatie:
Islamitische basisschool

Bezetting:
Ruim 400 leerlingen
plus personeel

Huisvesting:
Eén schoolgebouw

Grootste uitdaging

Toen Piet 4 jaar geleden op deze Zaanse basisschool kwam werken, waren er 160 leerlingen. In het schooljaar 2013-2014 zijn dat er meer dan 400. Dat is een groei van ruim 250%. En dat heeft directe gevolgen voor de interne noodhulp. De school moet extra mensen opleiden om te kunnen voldoen aan de norm van 1 BHV'er op 50 mensen. Met ingang van het nieuwe schooljaar is er ook een nieuwe directie. Hoe krijgt Piet de interne noodhulp goed op de rit?

Aanpak

Enthousiasmeren

Piet voelt zich als conciërge verantwoordelijk voor de veiligheid op school. Maar met klaslokalen op 3 verschillende verdiepingen en honderden leerlingen kan hij natuurlijk niet alles overzien, hij kan niet overal tegelijk zijn. Er waren al wat leerkrachten opgeleid tot BHV'er, maar door de snelle groei moet ook het aantal hulpverleners omhoog.

Bij zijn eerste kennismaking met de nieuwe schooldirectie heeft hij dit punt meteen op tafel gelegd. Zijn suggesties werden positief ontvangen. Ook begon hij vorig schooljaar al leerkrachten enthousiast te maken om zich op te laten leiden tot BHV'er. Veel medewerkers zien dit als een extra taak die bovenop hun drukke baan komt. Hij moet dus flink zijn best doen om mensen te overtuigen.

Bang

Ieder jaar wordt er drie keer geoefend met ontruimen. De eerste keer aangekondigd, omdat het alarm met name de jongste kinderen, die net begonnen zijn in de kleutergroep, bang kan maken. Oefeningen 2 en 3 worden niet aangekondigd. Elke leerkracht heeft een document waarin staat wat er bij ontruiming rond zijn of haar klas moet gebeuren. Hier zit ook de meest actuele klassenlijst bij met namen van de leerlingen. De oefeningen gaan op zich goed, iedereen gaat rustig het gebouw uit.

Toch blijkt uit de evaluatie altijd dat er dingen over het hoofd zijn gezien. Soms is een leerkracht vergeten de WC's naast de klas te

controleren, of zijn niet alle deuren gesloten. Vroeger sprak Piet de leerkrachten hier individueel op aan. Nu doet hij dat tijdens een ochtendbespreking waar alle leerkrachten bij zitten. Zijn ervaring is, dat dit beter werkt.

Lekker leerzaam

Om zijn boodschap kracht bij te zetten verbindt Piet aan de verbeterpunten harde consequenties (met een knipoog). Als er iets is misgegaan, moet de medewerker in kwestie een lekker toetje maken voor alle collega's. Daar wordt even over gemord, maar iedereen doet het. En als het toetje wordt uitgedeeld, vraagt hij even na of ze nog weten wat de aanleiding was.

Resultaat

- Uit iedere oefening komen dingen naar voren die beter kunnen. Die worden besproken in groepsverband, zodat iedereen ervan kan leren. Bijvoorbeeld na een oefening met de brandweer, die een rookmachine gebruikte. Sommige kinderen raakten een beetje in paniek. Daarna is met de leraren besproken wat je in zo'n situatie kunt doen om kinderen te kalmeren.
- Het werven en opleiden van nieuwe BHV'ers is in volle gang.
- Doordat veiligheid hoger op de agenda komt te staan en in bredere kring besproken wordt, wordt het meer een gedeelde verantwoordelijkheid.

Praktische tips

- Alle scholen hebben een vergelijkbaar type ontruiming. Dus deel informatie en ideeën met elkaar. Pas bruikbare elementen toe in je eigen organisatie.
- Verbind ludieke maar echte consequenties aan gedrag. Is iemand iets vergeten tijdens een oefening? Bij IBS De Roos moet hij of zij dan een toetje maken voor alle collega's. Bij grotere organisaties kan het iets zijn voor de eigen afdeling.



Uit enthousiasme groeit professionaliteit

Coenecoop College

Inzender: Ruud Olsder	Soort organisatie: Scholengemeenschap	Bezetting: 1100 leerlingen, 120 fte aan leerkrachten en ondersteunend personeel	Huisvesting: Schoolgebouw met twee bouwlagen en ruimtes voor praktijkonderwijs
--------------------------	--	--	---

Grootste uitdaging

Het Coenecoop College is een middelbare school met een breed spectrum aan opleidingen, van vmbo basis kader tot gymnasium. Ruud is hoofd-BHV'er en in die rol al 27 jaar actief op de school. Daarnaast is hij als vrijwilliger actief voor het Rode Kruis, in de geneeskundige eenheid. Interne noodhulp is voor hem veel meer dan een verplicht nummer. Hoe zorgt Ruud ervoor dat niet alleen hij, maar ook andere medewerkers en leerlingen van het Coenecoop College zich betrokken blijven voelen bij de veiligheid op school?



Aanpak

Zelf ervaren
Een bijzonder element in de benadering van het Coenecoop College is dat alle eerstejaars leerlingen aan het begin van het schooljaar op training gaan bij een BHV-opleidingscentrum. Ze mogen aan de slag met een brandblusser en doen zelf een ontruiming. Ook zien ze wat de consequenties zijn van vandalisme op blusapparatuur en hoe makkelijk er door kleine toevalligheden of stommiteiten echte noodsituaties kunnen ontstaan. Dat maakt enorm veel indruk. Docenten krijgen ieder jaar een opfriscursus en in oktober of november is de jaarlijkse oefening.

Drie categorieën
Omdat uit oefeningen bleek dat de interne hulpverleners het te druk hadden met ontruimen, waardoor ze zich te weinig op de eigenlijke calamiteit konden richten, richtte het Coenecoop College de noodorganisatie anders in. De school maakt nu onderscheid tussen drie vormen van interne noodhulp: BHV'ers: gericht op de calamiteit. Zij vangen externe hulpdiensten op, zetten installaties uit en blussen eventuele brandjes als dat kan. Ontruimers: bezemwagens. Dit zijn mensen zonder lesgevende taak, die de groepen volgen die onder leiding van hun docent naar buiten gaan. Ze controleren in hun deel van het gebouw alle ruimtes en staan als laatste buiten. EHBO'ers: medische hulp. Dit zijn de medewerkers die levensreddende eerste hulp verrichten en die helpen in geval van kleine ongelukjes.

Resultaat

- De hele school is in 4 minuten te ontruimen.
- Er staat een professionele en enthousiaste organisatie voor interne noodhulp.
- Het Coenecoop College heeft een goede meldcultuur.
- Niet alleen medewerkers, ook leerlingen zijn zich bewust van risico's en van het belang van effectieve hulpverlening.

Praktische tips

- Breng eerst in kaart op welke plaatsen de grootste risico's liggen. Zorg ervoor dat je in ieder geval voor die plekken genoeg hulpverleners opleidt.
- Kweek en koester enthousiasme, dat is een krachtiger springplank dan de drang om te professionaliseren. Vanuit professionaliseren ontstaat er een mooi plan dat stoffig wordt. Vanuit enthousiasme ontstaat een professionele organisatie.
- Laat leerlingen zelf oefenen met blussen en ontruimen. Door in de praktijk te ervaren wat er mis kan gaan, gaat het thema veiligheid echt leven en ontstaat er meer enthousiasme.
- Werk regelmatig met een andere opleider. Doordat het aanbod steeds anders is, blijven opfriscursussen verrassend en prikkelend.
- Zorg dat de prioriteiten helder zijn. In geval van nood moet iedereen levend naar buiten komen, dat is het enige dat telt. Dat er misschien ook nog een brand wordt geblust, is mooi meegenomen.



Leer het de leerling

Christelijk College Nassau Veluwe

Inzender:
Theun Banga

Soort organisatie:
School voor vmbo,
havo en vwo

Bezetting:
150 tot 160 docenten
en ca. 1.300 leerlingen

Huisvesting:
3 gebouwen op
één groot terrein

Grootste uitdaging

Hoe haal je genoeg kennis en kunde in huis om de interne noodhulp echt op orde te krijgen, in een organisatie waar dagelijks ruim 1400 mensen rondlopen, in wisselende samenstelling?

Aanpak

Kennis verspreiden

Het uitgangspunt van deze school is: omgaan met noodsituaties, dat laten we niet afhangen van een klein groepje; we willen de kennis zo breed mogelijk verspreiden. En kennis overdragen, daar zijn scholen toch goed in?

Eigen opleider

- 1) Teun is opgeleid tot BHV-instructeur. De school heeft dus haar eigen interne opleider.
- 2) Vervolgens zijn docenten bewegingsonderwijs en ondersteunend personeel getraind.
- 3) Alle docenten kunnen een EHBO-cursus volgen. Zij tekenen meteen voor BHV; voor wat hoort wat.
- 4) Alle docenten zijn ontruimer van hun eigen groep, ook als zij geen BHV'er zijn.
- 5) Ook leerlingen kunnen hun BHV-diploma halen, als een aanvullend certificaat. Zij volgen de opleiding tegen kostprijs en worden volop ingezet.

Resultaat

- CC Nassau Veluwe heeft nu ongeveer 35 BHV'ers, van wie 29 ook met EHBO-diploma.
- Het is een voordeel dat ook leerlingen het certificaat hebben, omdat juist zij aanwezig zijn bij de meeste evenementen en activiteiten.
- Leerlingen met BHV-diploma zijn onderdeel van de interne noodhulp bij musicals, sportdagen, schoolkamp en feesten. Zij oefenen dus regelmatig. Oud-leerlingen komen terug op school voor herhalingscursussen, dat is meteen een soort reünie.

- Veiligheid is als thema tot leven gekomen, mensen nemen nu zelf initiatief. Bijvoorbeeld toen er een meisje uitgleed op de net schoongemaakte vloer van de overblijfruimte. Ze viel tegen een tafel en liep een hoofdwond op. Niet veel later waren de bekende gele waarschuwingsbordjes aangeschaft, nog voordat dat de schoolleiding daarover was begonnen.

Praktische tips

- Vaak is het lastig om genoeg BHV'ers te vinden. Dus de tip is: slim recruteren! Docenten mogen gratis een EHBO-cursus volgen, maar worden dan ook automatisch BHV'er.
- Maak gebruik van je leerlingenpotentieel. Het BHV-diploma is een certificaat waar ze ook hun verdere carrière iets aan hebben.
- Het is al snel financieel aantrekkelijk om je eigen opleider te hebben.
- Gebruik een stoplicht bij ontruiming, handig om met grote groepen te communiceren. Iedereen begrijpt dat je er bij rood licht niet in mag. Op het Nassau College heet dit het Bangalicht!
- Haal zoveel mogelijk informatie uit je registratie van incidenten en bijna-ongevallen. Je kunt filteren op bepaalde categorieën (kneuzingen, flauwtes, brandwonden, enzovoort), waardoor je probleemgebieden kunt signaleren. Bij CC Nassau Veluwe doet de preventiewerker van de afdeling personeelszaken dit.
- Blijf oefenen, daar komen vaak bruikbare inzichten uit. Zo bleek op deze school dat je na een grootscheepse verbouwing het alarmsignaal voor ontruiming niet meer kon horen in de mediatheek. Dat is meteen aangepakt.



Probeer geen held te zijn

Dr. C. Steenblokschool

Inzender:
Dhr. A. Diepeveen

Soort organisatie:
Basisschool

Bezetting:
Circa 420 leerlingen
plus leerkrachten en
onderwijsondersteunend
personeel

Huisvesting:
Schoolgebouw
met verdieping

Grootste uitdaging

De Dr. C. Steenblokschool is een Christelijke basisschool in Veenendaal. Met zo'n 420 leerlingen behoort deze school tot de grotere van ons land. De leerkrachten en het onderwijs-ondersteunend personeel voelen zich sterk betrokken bij hun leerlingen en zien het belang in van werken aan veiligheid. Maar sommige medewerkers zouden bij een calamiteit met iets te veel enthousiasme in actie kunnen komen, wat tot riskante situaties kan leiden. Bijvoorbeeld door bij een beginnende brand meteen aan het blussen te slaan, nog voordat iedereen het gebouw uit is. Hoe leid je zo'n positieve grondhouding in goede banen, zonder het enthousiasme kwijt te raken?

Aanpak

Leerlingen eerst

Bij een mogelijke calamiteit staat ook op deze school de veiligheid van de leerlingen voorop. Het zijn kinderen van 4 tot 12 jaar, die allemaal veilig het gebouw uit moeten kunnen. Als de alarmknop wordt ingedrukt, klinkt het ontruimingsalarm. Leerkrachten brengen hun eigen groep naar buiten, interne hulpverleners zorgen voor controle. Twee keer per jaar wordt er onaangekondigd geoefend. Het gebouw is binnen 5 minuten leeg, inclusief de groep 8-leerling die dan met opzet wordt verstoep.

Hou je in

Op de Dr. C. Steenblokschool hebben de hulpverleners duidelijke instructies om geen held te gaan spelen en bijvoorbeeld alleen blusmiddelen te gebruiken als de kinderen al buiten zijn. Niemand mag in gevaar komen om te kunnen blussen. De leerkrachten zijn daarbij verantwoordelijk voor hun leerlingen, en iedere medewerker voor zijn of haar gasten.

Informereren

Aan het begin van het schooljaar krijgen nieuwe medewerkers een persoonlijke toelichting op het veiligheidsbeleid. Een week later is er nog eens contact om eventuele vragen te beantwoorden. Veiligheid is een keer in de twee maanden een vast agendapunt voor de personeelsvergadering. In ieder lokaal hangt een instructiekaart met 'hoe te handelen bij incidenten'.

Praktische tips

- Vraag om advies, praat met vergelijkbare organisaties die hun interne noodhulp op orde hebben.
- Blijf veiligheids actief onder de aandacht brengen van alle medewerkers.
- Zorg dat iedereen op het netvlies heeft: eerst de kinderen in veiligheid brengen!

Resultaat

- Bij ontruimingsoefeningen is het schoolgebouw binnen 5 minuten leeg.
- De school heeft een eigen preventiemedewerker.
- Naast de standaard hulpmiddelen zijn er een AED en een brandcard.
- Er zijn 6 mensen met een BHV-certificaat en 11 met een EHBO-diploma.



Dat is niet MIS

Roelof van Echten College

Inzender:
Francie Sprakel

Soort organisatie:
Scholengemeenschap
voor voortgezet
onderwijs

Bezetting:
Ruim 2.000 leerlingen
en 225 medewerkers

Huisvesting:
6 locaties
(praktijkonderwijs,
lwoo, mavo, havo, vwo)

Grootste uitdaging

Het Roelof van Echten College (RVEC) heeft op dit moment 6 locaties. In een van de gebouwen zit het overgrote deel van de leerlingen, ongeveer 1.000. Er zijn 62 opgeleide hulpverleners: 25 met een volledig BHV-diploma (inclusief levensreddende eerste hulp), 21 met een certificaat brandbestrijding en ontruiming, 16 met een EHBO-diploma en 6 zijn door de GGD-arts geautoriseerd voor het uitvoeren van specifiek medische taken. Het Roelof van Echten College wilde van veiligheid een breed gedragen thema maken. Hoe pakte de school dat aan?

Aanpak

Breed inzetten
Het RVEC heeft als uitgangspunt: veiligheid voor en door iedereen. Personeel, leerlingen, maar ook ouders worden erbij betrokken en alle trainingen worden in eigen huis gegeven. De leerlingen van de opleiding Sport, Dienstverlening en Veiligheid werken mee aan de cursussen in portofoongebruik evacu-chair en ontruimingswaarneming. Ook werken leerlingen mee aan het maken van een risico-inventarisatie en evaluatie.

Zo echt mogelijk

Alle cursussen en oefeningen sluiten zo goed mogelijk aan op de werkelijke situatie en op realistische scenario's: zorg op maat. Vorig jaar was een van de scenario's 'brand in het computerlokaal'. De BHV-cursus begint in het computerlokaal met theorievragen, een spel, een casus en eindigt met het daadwerkelijk blussen van de brand. De school nodigt ook regelmatig ouders en andere externen uit bij oefeningen met brandweer of politie, bijvoorbeeld als het gaat om agressie of geweld. Francie startte een samenwerking met een opleidingscentrum (gespecialiseerd in verkeer, transport, logistiek, arbo en veiligheid), een MBO en het eigen vmbo KARgo. Door de afdeling motorvoertuigentechniek liet ze een auto in elkaar lassen, waarmee BHV'ers en leerlingen kunnen oefenen in het blussen van een autobrand.

Niet MIS

Voor de registratie van voorvallen is er MIS: Melden Incidenten op School. Per kwartaal worden de ingeleverde protocollen besproken, waarna alle verbeterpunten in kaart worden gebracht en omgezet in beleid. Een voorbeeld hiervan is het reglement praktijklokalen, dat leerlingen ondertekenen zodra ze het met hun docent hebben besproken.

Kosten beperken

De school bespaart op de opleidingskosten doordat alle cursussen worden gegeven door medewerkers, met hulp van ouders en leerlingen. Francie geeft de meeste cursussen zelf. Twee keer per jaar gaat ze op herhaling. De materialen brandbestrijding worden geregeld via het opleidingscentrum. Andere materialen zijn inbegrepen bij het lidmaatschap van de EHBO-vereniging. Risico-inventarisatie en evaluatie doet de school ook zelf, met uitzondering van specifieke metingen. Dit gebeurt met de arboscan-V0. Letterlijk iedereen werkt mee.

Praktische tips

- Je ziet dat sommige mensen alles zelf willen oplossen. Houd de regie en schep orde. Zo voorkom je dat belangrijke stappen in het proces vergeten worden (zoals het isoleren van het gevaar, delen van het gebouw ontoegankelijk maken, of snelle melding bij 112).
- Interne noodhulp werkt alleen als je samenwerkt. Betrek alle gebruikers van je gebouw bij veiligheid. In dit geval dus niet alleen medewerkers, maar ook leerlingen en ouders.
- Laat mensen oefenen op hun eigen locatie, met hun eigen middelen. Dan onthouden ze het beter.
- Werk en leer samen met brandweer en politie, maar ook met bedrijven en scholen waar je relaties mee hebt.

Resultaat

Is er een echte calamiteit, dan staat er binnen 10 seconden een hoofd-BHV'er klaar in een donkergroen hes. Alle BHV'ers melden zich met een lichtergroen hes en iedereen die geen lesgevende taak heeft en geen BHV'er is, bewaakt bijvoorbeeld de in- en uitgangen in een paars hes.



Techniekassistenten in de hoofdrol

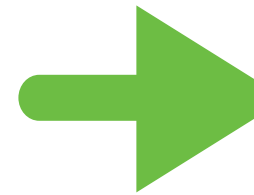
Aloysius Stichting

Inzender:
Frits Cloutd

Soort organisatie:
onderwijsstichting met 21 scholen in speciaal basis- en voortgezet onderwijs, gericht op kinderen van 4 tot 20 jaar met ernstige gedrags- en/of psychiatrische problemen; deze goede praktijk betreft alleen regio Zuid

Bezetting:
100 tot 200 leerlingen en docenten per locatie

Huisvesting:
regio Zuid kent 9 scholen



Praktische tips

- Maak duidelijk wie er op dat moment verantwoordelijk is voor interne noodhulp. Bij Aloysius doen ze dat met een rode stip op het aanwezigheidsbord.
- Breng goede ideeën van medewerkers meteen in praktijk. Bijvoorbeeld de rode en groene kaarten: elke ochtend noteren mentoren de aan- of afwezigheid van alle leerlingen. Elke mentor neemt bij ontruiming zijn of haar groep mee naar buiten. Groep compleet? Groene kaart omhoog. Ontbreekt er nog iemand? Rode kaart omhoog. Een coördinator verzaamelplaats controleert de kaarten.
- Ruimte gecontroleerd? Zet een kruis op de deur om dubbel werk te voorkomen.
- Altijd ontruimen, ook bij vals alarm. Beschouw het als een onaangekondigde oefening!

Grootste uitdaging

Alle scholen hadden eigen parttime preventiemedewerkers, die de zaken op hun eigen manier aanpakten. Bovendien was BHV ondergebracht bij leerkrachten, in de vorm van taakuren. In praktijk konden zij de BHV-taken niet goed combineren met hun primaire focus op onderwijs. En wie let er op de leerlingen als de leerkracht moet optreden als BHV'er? De grootste uitdaging was dan ook, om te zorgen voor een efficiëntere aanpak van preventie en interne noodhulp.

Aanpak

Goede casting

Aloysius greep op twee manieren in. Ten eerste door één preventiemedewerker aan te stellen voor alle locaties. Een fulltime functie, die er volledig op gericht is om incidenten te voorkomen. En ten tweede door techniekassistenten en vakdocenten te benoemen tot BHV'ers. Dit zijn conciërges en mensen die techniek- of vaklessen geven. Zij kunnen zich snel vrijmaken als dat nodig is en hebben naast hun BHV-certificaat allemaal een VCA-diploma (VCA = Veiligheid Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers). Interne noodhulp is een rol die ze past.

Ontruimen voor gevorderden

Bij Aloysius gaat het zo: terwijl mentoren de leerlingen naar buiten brengen, gaan BHV'ers naar de receptie. Daar worden de taken verdeeld door de conciërge of een dagcoördinator. Een verkenningsploeg kijkt wat er aan de hand is en meldt zich via portofoons. Anderen gaan in teams van twee alle ruimtes langs.

Oefenen en evalueren

Er wordt minimaal 1x per jaar geoefend, sommige scholen doen dat wel 3x per jaar. Alle oefeningen worden geëvalueerd door de preventiemedewerker, die daarvoor een observatieformulier gebruikt.

Resultaat

- Eén centrale preventiemedewerker houdt het overzicht en ervaart de interne noodhulporganisatie als een logisch en volwaardig onderdeel van het takenpakket.
- Leerkrachten kunnen zich richten op hun belangrijkste taak: goed onderwijs geven.
- Interne noodhulp komt beter en sneller op gang door de uitvoerende BHV-taken onder te brengen bij techniekassistenten.

Religieuze instellingen



**Branche
winnaar**

BHV = Bethel Hulp Verlening

Vrije Baptistengemeente Bethel

Inzender:
Frank van der Vliet

Soort organisatie:
Kerk

Bezetting:
Per zondagsdienst
gemiddeld 2.000
bezoekers

Huisvesting:
Het kerkgebouw is een
voormalig kantoorpand en
heeft verschillende zalen
en ruimtes, inclusief
kinderopvang en
zondagsschool.

Grootste uitdaging

De Vrije Baptistengemeente Bethel in Drachten is een van de grotere kerken in Nederland. Iedere zondag zijn er drie kerkdiensten, met gemiddeld 2.000 bezoekers per dienst. Onder hen zijn vrijwel altijd ook mensen die minder goed ter been zijn of in een rolstoel zitten. Naast de grote zaal is er ook een kinderopvang voor baby's, peuters en kleuters en er zijn ruimtes voor grotere kinderen. In verschillende zalen en lokalen kunnen mensen aan het vergaderen, spelen of leren zijn.

Toen de gemeente in 1999 naar de huidige locatie verhuisde, realiseerden sommige leden zich dat er een goed calamiteitenplan nodig was. En opgeleide hulpverleners om mensen in veiligheid te brengen. Zoals bij de meeste vrijwilligersorganisaties heeft de Vrije Baptistengemeente Bethel een klein budget. Hoe loste zij dit op?

Aanpak

Dubbelrol

De meeste interne hulpverleners zijn via hun werkgever al opgeleid. Zij zijn ook buiten de kerk BHV'er, of bijvoorbeeld brandweerman of verpleegkundige. De kerk hoefde dus nauwelijks te investeren in opleidingen. Artsen die een dienst bijwonen, krijgen bij binnenkomst een portofoon. Zo vormen ook zij onderdeel van de interne noodhulp. Bijna de hele noodorganisatie wordt verzorgd door vrijwilligers. Er zijn twee betaalde krachten, die ook op weekdagen actief zijn.

Kennis delen

De Vrije Baptistengemeente Bethel heeft een eigen interne BHV-opleiding, gecertificeerd door de Nationale Kruisvereniging. Er hoeft dus geen geld meer geïnvesteerd te worden in training. Ook bezoekers krijgen handige informatie. Zo hangen er door het hele pand ontruimingsplattegonden en zijn er op videoschermen regelmatig filmpjes te zien met ontruimingsinstructies. En er is een ontruimingsinstallatie die via het omroepsysteem mensen naar buiten praat.

De gemeente brengt haar kennis ook graag buiten de muren van de kerk. Zo helpen ze regelmatig andere kerkgemeenten die bezig zijn met het opzetten van hun interne noodhulp. Hoe meer mensen gebruik kunnen maken van de bestaande kennis, hoe beter.

De brandweer helpt

Twee keer per jaar organiseert deze Vrije Baptistengemeente een ontruimingsoefening. De brandweer vindt een groep van 2.000 mensen te groot om mee te oefenen. Daarom doet de gemeente samen met de brandweer gesimuleerde ontruiming.

Resultaat

- Er zijn inmiddels ongeveer 80 BHV'ers en EHBO'ers, die ingeroosterd worden in verschillende ruimtes. Ook is er altijd een hoofd-BHV'er aanwezig om de interne noodhulp te coördineren. Zij kunnen levensreddende eerste hulp verlenen en kennen de inhoud van het ontruimingsplan (niet alleen in theorie maar ook in praktijk, zo blijkt uit de oefeningen).
- Op verschillende, duidelijk gemarkeerde plekken in het gebouw zijn blusmiddelen, EHBO-koffers en twee AED's te vinden.
- De interne noodhulp is goed georganiseerd. Vandaar het motto: BHV, dat staat voor Bethel Hulp Verlening!



Praktische tips

- Begin klein, houd het simpel. Vanuit een solide basis kun je de interne noodhulp uitbreiden.
- Blijf in contact met externe experts en ervaringsdeskundigen, zoals de lokale brandweer. Zij ontdekken vaak concrete verbeterpunten waar je meteen mee aan de slag kunt.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van kennis en ervaring die al aanwezig zijn. Vraag je leden wie van hen een BHV-certificaat of EHBO-diploma heeft. Ook bezoekende artsen of verpleegkundigen kun je vragen om stand-by te zijn.

Iedere zondag komen in totaal zo'n 6.000 mensen naar de kerkdiensten van de Vrije Baptistengemeente Bethel in Drachten. Bethel wil de veiligheid van haar leden zoveel mogelijk waarborgen. Met een minimaal veiligheidsbudget in de hand is het zaak om dat zo pragmatisch mogelijk aan te pakken, bijvoorbeeld door interne hulpverleners in te zetten die via hun werkgever al een certificaat hebben behaald. De jury is verheugd om te zien dat Bethel ook de expertise inzet van mensen die een dienst bijwonen, waardoor veiligheid een breder gedragen thema wordt. Zo krijgen enkele leden die ook arts zijn bij binnenkomst een portofoon en worden zij onderdeel van het noodhulpteam.

Er is speciale aandacht voor jonge kinderen, die tijdens een dienst de opvang bezoeken. Zij krijgen bij binnenkomst een tag, die wordt gescand. Voor de allerkleinsten zijn er wiegjes op wielen, die snel het pand uitgereden kunnen worden. Mensen die niet zelfredzaam zijn krijgen een plek vanwaar makkelijk naar de uitgang gebracht kunnen worden. Vluchtwegen en aanrijroutes voor hulpdiensten worden vrijgehouden door parkeerwachters.

Het delen van kennis, de kern van deze Goede Praktijken Competitie, zit deze organisatie overigens in de genen. Bethel is onderdeel van een kring van religieuze gemeenten in Noord-Nederland die elkaar helpen op het gebied van interne noodhulp en leren van elkaars kennis en ervaringen. De jury heeft de Vrije Baptistengemeente Bethel verkozen tot winnaar in de categorie religieuze instellingen.





**Branche
winnaar**

Als uw kind daar ligt, bent u blij dat de heli kan landen

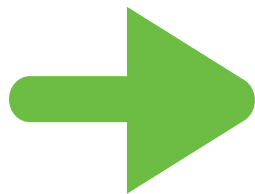
Hockeyclub Den Bosch

Inzender:
Berry Hanssen

Soort organisatie:
Sportvereniging

Bezetting:
2.500 leden, verdeeld
over 134 teams, plus
bestuur en bezoekers;
tot 600 mensen in het
clubhuis

Huisvesting:
Sportvelden en club-
huis, inclusief bar en
kinderopvang



Grootste uitdaging

Voor Berry is het logisch: sporten kan niet zonder medische hulpverlening, dat hoort er gewoon bij. En in het verlengde van de medische hulp ligt ook de algehele veiligheid. Het zijn zaken waar je in moet investeren. Maar voor de meeste andere bestuursleden en clubleden is dat niet zo vanzelfsprekend. Zijn grootste uitdaging was dus: bewustwording.

Aanpak

De ambulance kon er niet bij

Het liefst maakt Berry op sympathieke wijze duidelijk waar het over gaat. Een AED kost geld, maar een mensenleven is meer waard, toch? Dit bewustwordingsproces kwam in een stroomversnelling toen een ambulance door verkeerd geparkeerde auto's een slachtoffer niet kon bereiken. In dat geval ging het om een gebroken been en liep het goed af. Maar de boodschap was helder: HC Den Bosch moest zich serieus gaan buigen over veiligheid en noodhulp.

Gratis opleiden

Na de aanschaf van een AED zijn er al twee mensen met succes gereanimeerd. En sindsdien is het voor Berry een stuk makkelijker om zaken voor elkaar te krijgen. Hij heeft inmiddels een team van 13 mensen opgeleid, genoeg om altijd adequaat om te gaan met calamiteiten of EHBO-gevallen. De club betaalt

de opleiding, dat trekt mensen vaak over de streep. Want het certificaat is ook geldig buiten het hockeyveld.

Investering: eenmalig € 5.000 (grotendeels voor de AED), jaarlijks € 600 (voor up-to-date materiaal, bijscholing en vergoeding van Lotus slachtofferacteurs).

Elk weekend wat

Als er een traumaheli moet landen, moeten er minimaal 3 velden ontruimd worden. Dat oefenen ze onaangekondigd, 5 minuten voor aanvang van de wedstrijd. Ouders mopperen er wel eens over. Totdat Berry zegt: "Als uw kind daar ligt en er moet een heli bij, dan bent u blij dat die heli dankzij onze organisatie kan landen." Ook dan gaat het om bewustwording.

Er gebeurt ieder weekend wel wat bij deze grote vereniging. Letsel door de bal komt het meest voor, vaak gaat het om hoofdletsel. Soms kunnen ze zelf behandelen, soms verwijzen ze naar de Spoedeisende Hulp. Daardoor oefent het team eigenlijk automatisch. Als ze toch bij elkaar komen nemen ze meteen de protocollen door. Weten we het allemaal nog? Om ook leden op de hoogte te houden staat op de laatste pagina van het clubblad elke week de procedure bij calamiteiten en noodsituaties.

Praktische tips

- Zorg allereerst voor competente mensen; investeer in opleiding en materiaal.
- Op de website van de hockeybond staan veel EHBO-tips.
- Breng het thema veiligheid in de volle breedte onder de aandacht.

De brandweer controleert ieder jaar brandveiligheid van het clubhuis, waar soms zo'n 600 mensen bij elkaar zijn. Sinds het rookverbod is het risico een stuk kleiner, maar de club is erg voorzichtig. Bijvoorbeeld met versiering, die is altijd brandvertragend. In de keuken werken goed opgeleide horecamensen, alles gaat volgens HACCP-normen. Zo wordt op alle fronten aan veiligheid gewerkt.

Resultaat

- De AED is inmiddels twee keer gebruikt, met succes. Deze mensen kunnen het navertellen.
- De interne noodhulp is professioneel georganiseerd.
- Het onderwerp veiligheid leeft.

In de categorie Sport kwam Hockeyclub Den Bosch als beste uit de bus. Met name het veiligheidsbesef in bredere zin sprak de jury aan. Dat gaat verder dan alleen goed georganiseerde interne noodhulp. Zo gaat alles in de keuken volgens HACCP voedselveiligheidsnormen en tijdens feesten is de versiering brandwerend of -vertragend.

Positief is ook dat de club het belang van oefening en preventie uitdraagt onder leden, vrijwilligers en bezoekers. Bijvoorbeeld tijdens onaangekondigde oefeningen met de traumaheli, waarvoor drie velden vrijgemaakt moeten worden. Als mensen dan even mopperen, is de boodschap: "Als uw kind daar ligt en er moet een heli bij, dan bent u blij dat die heli dankzij onze organisatie kan landen."

De jury van de Goede BHV-praktijken Competitie is blij om te zien dat ook op het hockeyveld (en daaromheen) veiligheid steeds meer aandacht krijgt. De jury kroont Hockeyclub Den Bosch dan ook met plezier tot branchewinnaar in de categorie Sport.





Veiligheid mag geen toeval zijn

TOB tennis

Inzender:
Cock Noordeloos

Soort organisatie:
Tennisvereniging

Bezetting:
De club heeft ongeveer
200 leden, van jeugd tot
80+

Huisvesting:
Tennisbanen, clubhuis
en kleedkamers

Grootste uitdaging

In 2011 kreeg een van de leden, een goede vriend van Cock, een hartstilstand. Gelukkig waren er mensen bij die adequaat reageerden. Ze startten met hartmassage, 112 werd gebeld en er ging iemand naar de weg om de ambulance op te vangen. Het liep goed af, maar dat was puur te danken aan individueel ingrijpen. Plannen, protocollen of hulpmiddelen waren er niet.

Het voorval schokte te club en was de directe aanleiding om de interne noodhulp op poten te zetten. Hoe lukte het een kleine vereniging om dat goed te regelen?

Aanpak

In actie

Nadat een van de leden een hartstilstand had gekregen, besloot het bestuur een AED aan te schaffen en een risico-inventarisatie te maken. Ook wilden ze zo snel mogelijk starten met het opleiden van een aantal leden.

Hechte club

TOB Tennis is een kleine club. Iedereen kent elkaar en de samenhang is sterk. Mensen vinden het vanzelfsprekend dat er bij hun lidmaatschap ook verantwoordelijkheden horen. De club maakt dankbaar gebruik van die betrokkenheid bij het zoeken naar vrijwilligers. Tegelijkertijd merkt Cock dat je ook in de meest hechte club mensen moet blijven enthousiasmeren.

Herhalen herhalen herhalen

TOB evalueert regelmatig met de noodhulpvrijwilligers. Zo houdt de club het onderwerp veiligheid levend en zo leren ze van elkaar. Wat zit er precies in de EHBO-koffer? Hoe werkt de AED? Wat doe je bij de meest voorkomende blessures? En wie doet wat?

Praktische tips

- Begin bij het bestuur. Zorg dat zij zich verantwoordelijk voelen en een commissie benoemen die het beleid voor interne noodhulp opstelt en uitvoert.
- Zet de verantwoordelijkheden rond hulpverlening op papier, zodat er geen onduidelijkheid kan ontstaan. Dit soort taken zijn nooit vrijblijvend, ook al worden ze uitgevoerd door vrijwilligers.
- Blijf mensen motiveren, betrokkenheid is niet vanzelfsprekend. Zorg dat begeleiders hun rol met plezier kunnen blijven vervullen.
- Blijf het gespreksonderwerp aankaarten en blijf oefenen. Een half jaar na hun cursus weten de meeste mensen echt niet meer hoe de AED ook alweer precies werkt.

Resultaat

- Er zijn genoeg vrijwilligers voor BHV- en EHBO-taken.
- Deze mensen werken met plezier samen en maken onderling afspraken over hun taakverdeling. Bij grotere bijeenkomsten wordt dit van tevoren uitdrukkelijk vastgelegd. Wie 112 belt, wie de EHBO verzorgt, wie de brandblusser pakt, enzovoort.



Zaalwacht als spelverdeler

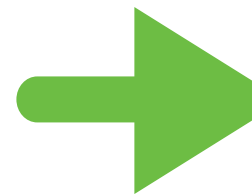
Volleybalvereniging Set Up '69

Inzender:
Jan van de Wetering

Soort organisatie:
Sportclub

Bezetting:
Bij trainingen maximaal 70 spelers en toeschouwers, bij wedstrijden ongeveer 100

Huisvesting:
De club maakt gebruik van de sporthal van een andere organisatie



Praktische tips

- Combineer bij wedstrijden de taken van zaalwacht en EHBO-verantwoordelijke in één persoon.
- Inventariseer welke leden opgeleid zijn voor hulpverlening en vraag of ze die taak op zich willen nemen als ze toch aanwezig zijn.
- Maak ook gebruik van deskundigheid rondom je eigen vereniging, van andere organisaties in het zelfde gebouw bijvoorbeeld.

Grootste uitdaging

Volleybalvereniging Set Up '69 is een club met ongeveer 250 leden. Bij trainingen zijn er eigenlijk nooit meer dan 70 mensen aanwezig. Bij wedstrijden gaat het om ongeveer 50 spelers en 50 toeschouwers. De vereniging maakt gebruik van de sporthal van Kulturhus de Breehoek in het Gelderse Scherpenzeel. De Breehoek heeft de interne noodhulp op orde en de volleybalvereniging kan daarop terugvallen. Toch was er behoefte aan eigen ondersteuning bij trainingen en wedstrijden, juist voor de eerste vitale minuten. Is het de volleybalclub gelukt om ook haar eigen verantwoordelijkheid te nemen?

Aanpak

Geen opleiding nodig

Er was vooral behoefte aan een eigen EHBO'er bij alle trainingen en wedstrijden, die met eigen middelen meteen hulp zou kunnen bieden bij sportblessures. Toen Set Up '69 een eerste inventarisatie maakte, bleken veel leden via hun werkgever al een opleiding te hebben gevolgd. Bovendien bleek dat er altijd wel een van deze mensen aanwezig was bij trainingen en wedstrijden.

Dubbelrol

De club besloot om deze leden te vragen om op te treden als zaalwacht annex intern hulpverlener. De zaalwacht heeft de leiding tijdens wedstrijden. Hij of zij vangt de tegenpartij op, zorgt dat de scheidsrechters op tijd beginnen, dat de wedstrijdformulieren worden ingevuld, enzovoort.

Ontruiming

De Breehoek heeft verschillende gebruikers, die regelmatig met elkaar overleggen. Het calamiteitenplan komt dan aan de orde en er worden oefeningen gepland. Eén keer per jaar organiseert De Breehoek een ontruimingsoefening, voor de leden komt die onaangekondigd. De laatste oefening was een succes, hoewel één deur gedeeltelijk geblokkeerd werd door een apparaat. Daar is meteen een nieuwe plek voor gevonden.

Resultaat

- Door de EHBO-taak bij de zaalwacht neer te leggen, kan één persoon daadkrachtig optreden. Hij of zij heeft toch al de leiding en kan zelf ingrijpen of taken delegeren. De zaalwacht als ultieme spelverdeler.
- Hoewel er geen rooster voor wordt opgesteld, is bij iedere training en wedstrijd een eigen hulpverlener met EHBO-achtergrond aanwezig.

Vrijwilligers organisatie



**Branche
winnaar**

Noaberschap

Aekingahoeve

Inzender:
Mevrouw Hannie de Vegt

Soort organisatie:
Veehouderij

Bezetting:
Minder dan 10
medewerkers en
vrijwilligers

Huisvesting:
Boerderij in bosrijke
omgeving



Grootste uitdaging

Aekingahoeve is een veehouderij in het bosrijke gebied rond Appelscha. Naast de boerderij ligt een instelling voor mensen met een ernstige gedragsstoornis en een lichte verstandelijke beperking, van de stichting Trajectum. De bewoners van deze instelling helpen regelmatig mee bij BHV-oefeningen. Mevrouw De Vegt woont en werkt op de boerderij, maar is ook lid van de arbocommissie bij Trajectum.

Sinds de start in 2006 had Trajectum een aantal medewerkers een BHV-opleiding aangeboden. Wat ontbrak was een brand- en ontruimingsplan en mevrouw De Vegt kreeg het verzoek om dit op te stellen. Doel was om te komen tot een goede noodorganisatie voor de instelling en om het systeem te borgen in het overkoepelende kwaliteitsbeleid voor 15 locaties. Enthousiast begon zij aan haar opdracht. Maar hoe zet je een goede noodorganisatie op, zonder financiële middelen?

Aanpak

Het woord verspreiden

Mevrouw De Vegt is bevoegd om BHV-opleidingen te geven. Omdat zij ervan overtuigd is dat interne noodhulp van levensbelang is, heeft ze er haar missie van gemaakt om de benodigde kennis zoveel mogelijk te verspreiden. Ze leidt mensen op uit de hele regio Noord-Nederland, ook mensen met een verstandelijke beperking. Bij Trajectum leidt ze cliënten gratis op tot EHBO'er / ontruimingsmedewerker. Medewerkers van de stichting kunnen tegen kostprijs een BHV-cursus volgen.

Een goede buur

De boerderij en de instelling werken samen met de lokale brandweer voor oefeningen en hebben een open dialoog over preventie. Met de andere burens heeft mevrouw De Vegt goede afspraken gemaakt over opvang bij ontruiming. Bewoners en dieren hebben een veilige plek om naartoe te gaan. En ook deze mensen krijgen haar BHV-opleiding aangeboden. Voor mevrouw De Vegt is het allemaal een vorm van het aloude agrarische principe van noaberschap: als goede burens help je elkaar.

Resultaat

- Er zijn nu genoeg mensen opgeleid om bij een calamiteit op de veehouderij of bij de instelling goed gestructureerde noodhulp te verlenen.
- 's Nachts is mevrouw De Vegt oproepbaar als er bij Trajectum een calamiteit is. Ze wordt dan automatisch gealarmeerd. In verband met de mentale toestand van de bewoners is het belangrijk dat zij in geval van nood een vertrouwd gezicht zien.
- Er is een risico-inventarisatie voor zowel de boerderij als de instelling, die wordt elke 2 jaar opnieuw gemaakt.
- Incidenten en bijna-incidenten worden geregistreerd.
- Er wordt regelmatig geoefend met de brandweer, op de boerderij en de instelling. Er hangen plattengronden met vluchtwegen in de instelling, inclusief instructies voor als er brand uitbreekt.
- Bij een echte noodsituatie zorgen overige burens voor opvang van mens en dier.

Een prachtig voorbeeld van effectieve eenvoud. Veel budget is er niet op de veehouderij en de naastgelegen zorginstelling, maar dat staat een goed opgezette interne noodorganisatie niet in de weg. Dankzij één bevlogen persoon is er inmiddels een goed functionerend netwerk ontstaan dat niet meer alleen van die ene persoon afhankelijk is.

Dit netwerk reikt ook buiten de poorten van boerderij en instelling. In de hele regio worden mensen opgeleid tot EHBO'er / ontruimer, ook mensen met een ernstige gedragsstoornis of verstandelijke beperking. Zij nemen hun verantwoordelijkheid heel serieus en zijn trots op de bijdrage die zij op deze manier kunnen leveren.

De jury is ook gecharmeerd van het achterliggende principe van noaberschap: als goede burens help je elkaar. Dat wordt in dit geval met veel betrokkenheid en aandacht in praktijk gebracht. De boerderij en de instelling hebben een open dialoog over preventie. Met andere burens zijn goede afspraken gemaakt over de opvang van mens en dier, mocht zich toch een calamiteit voordoen. De Aekingahoeve is daarmee een waardig branchewinnaar.

Praktische tips

- Neem cliënten in een zorginstelling mee in het BHV-beleid en geef ze een kans om zich maatschappelijk nuttig te maken. Zij zijn afhankelijk van hulp, maar kunnen soms zelf ook helpen.
- Blijf regelmatig en helder communiceren met alle burens, in de ruime zin van het woord. Zeker in een bosrijke omgeving.
- Houd ook goed contact met alle hulpdiensten. Zorg ervoor dat zij de situatie kennen en op de hoogte zijn van eventuele bijzondere omstandigheden.
- Met de steeds meer terugtrekkende overheidsinstanties is zelfredzaamheid van de buurt noodzakelijk. Iedereen is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen veiligheid. Kwaliteit van de BHV-organisatie is dus van groot belang.
- En laat je niet weerhouden door een gebrek aan geld!





Veiligheidsweek voor groot en klein

Stichting Jong Nederland Albert Schweitzer Gilde

Inzender: Bart Donders	Soort organisatie: Vrijwilligersorganisatie die activiteiten organiseert voor kinderen	Bezetting: 70 leden (kinderen van 4 tot 16 jaar) en 20 vrijwillige begeleiders	Huisvesting: Clubgebouw in Tilburg
---------------------------	---	---	---------------------------------------

Grootste uitdaging

Het Albert Schweitzer Gilde is onderdeel van de Stichting Jong Nederland. De leden zijn ingedeeld in 4 leeftijdscategorieën. Het activiteiten aanbod is gebaseerd op drie pijlers: sport & spel, creativiteit en buitenleven. Het clubgebouw wordt bijna iedere dag gebruikt en daar zijn brandslangspels, blussers, branddakens en EHBO-trommels aanwezig.

Maar de groepen trekken er ook vaak op uit, in wisselende samenstellingen en op verschillende locaties. Hoe zorgt het Albert Schweitzer Gilde van Jong Nederland ervoor dat de interne noodhulp niet alleen in het clubhuis, maar ook daarbuiten goed geregeld is?

Aanpak

Veiligheidsweek

Het bestuur neemt veiligheid heel serieus. Maar om het onderwerp ook voor kinderen bespreekbaar te maken, wordt het met een speelse inslag benaderd. Neem bijvoorbeeld de veiligheidsweek. Die wordt ieder jaar georganiseerd, waardoor bestuur, begeleiders en kinderen weer een week lang bewust met veiligheid bezig zijn. In die week worden de blusmiddelen gecontroleerd, vinden er ontruimingsoefeningen plaats en worden alle plannen bijgewerkt.

Spelen is ook oefenen

Ook krijgen de verschillende groepen opdracht om voor de veiligheidsweek activiteiten te bedenken die met dit thema te maken hebben. Er komt bijvoorbeeld een ambulance naar het clubhuis, kinderen mogen een blusser leegspuiten en wordt het veiligheidsspel gespeeld. De kinderen krijgen allerlei opdrachten, variërend van pleisters plakken en verbandjes aanleggen tot een oefentelefoontje naar de hulpdiensten. Zo wordt oefenen kinderspel.

BHV als bindend element

Investeren in opleidingen wordt vaak gezien als een noodzakelijk kwaad. Bij het Albert Schweitzer Gilde van Jong Nederland wordt het gezien als een manier om de vrijwillige begeleiders nog sterker aan de club te binden: kijk, wij investeren in jou.

Rolverdeling

Iedereen kent zijn of haar taak bij een eventueel incident. Bijvoorbeeld bij brand ligt de focus op ontruimen. Alle begeleiders gaan direct met 'hun' kinderen naar buiten. Daar staat iemand klaar met een presentielijst, om te kijken of de groep compleet is. De overige begeleiders beslissen of er zelf een bluspoging wordt gedaan en of er hulpdiensten moeten komen. Als dat zo is, worden de hulpdiensten opgevangen op een speciale plaats buiten het clubgebouw.

Resultaat

- Bestuur en begeleiders delen in ieder geval één inzicht: zolang er niets misgaat is interne noodhulp altijd te duur. Maar als er iets gebeurt en je kunt een leven redden, dan blijkt dat onbetaalbaar.
- Ongeveer de helft van alle begeleiders heeft een BHV- of EHBO-diploma. Er zijn altijd genoeg opgeleide mensen aanwezig om in noodsituaties adequaat op te kunnen treden.

Praktische tips

- Maak voor specifieke buitenactiviteiten, zeker als ze plaatsvinden op een andere locatie, een apart calamiteitenplan.
- Investeer in het trainen van je vrijwilligers. Het is belangrijk voor de club en tegelijkertijd een mooi aanbod aan je mensen, met een bindend effect.
- Maak interne noodhulp niet te ingewikkeld, te zwaar of te bijzonder. Het is een vanzelfsprekend onderdeel van je werk en een vanzelfsprekend onderwerp van gesprek, ook voor kinderen.
- Kleine dingen kunnen heel veel effect hebben. Een kijkje nemen in een echte ambulance, bijvoorbeeld, maakt op de meeste kinderen veel indruk. Een ideaal aanknopingspunt om naderhand nog eens over veiligheid te beginnen.



Oefenen kost geen geld

Scouting Het Twentse Ros

Inzender:
Martin Kwant

Soort organisatie:
Vrijwilligersvereniging

Bezetting:
In het weekend 100 tot 200 kinderen met 20 begeleiders

Huisvesting:
Clubgebouw uit 1993, in het bos aan de rand van Almelo

Grootste uitdaging

Alle leidinggevenden en begeleiders zijn vrijwilligers en de financiële middelen zijn beperkt. Dat maakte het lastig om een goede BHV-organisatie op te zetten. Bovendien vond Martin het niet eenvoudig om als leek te

achterhalen welke regels er gelden voor vrijwilligersorganisaties. Bij gebrek aan een helder overzicht van BHV-normen kostte het veel tijd om dit uit te zoeken. Hoe heeft Scouting Het Twentse Ros deze hindernissen overwonnen?

Aanpak

In 2008 is de organisatie begonnen met het opleiden van BHV'ers, dat kon met subsidie van de gemeente. Toen de subsidie werd stopgezet, werd het financieel gezien lastiger om BHV'ers te blijven trainen. Door een groot aantal opleiders met elkaar te vergelijken en er één te selecteren die binnen het budget past, is het toch gelukt om alle leidinggevenden cursussen aan te blijven bieden.

Goede combinatie

Interne noodhulp organiseren is natuurlijk meer dan alleen opleiden. Bij het Twentse Ros weten alle medewerkers goed hoe het ontruimingsplan in elkaar zit. Maar belangrijker dan de theorie is de praktijk. Daarom zijn er vaak ontruimingsoefeningen. Oefeningen hebben veel effect en kosten geen geld, een goede combinatie voor een vereniging met beperkte middelen.

Iedereen binnen? Ontruimen maar!

Als er een groep op kamp gaat op een andere locatie, is het eerste programmapunt een ontruimingsoefening. Bovendien wordt er iedere drie maanden geoefend in het clubgebouw. Soms aangekondigd, maar er worden ook regelmatig onaangekondigde ontruimingsoefeningen gehouden. Ze worden altijd goed geëvalueerd, eerst met de kinderen erbij en daarna met alleen de leiding.

Les over veiligheid

Bijzonder is dat de kinderen bij het thema worden betrokken. Ze hebben weliswaar geen concrete taken tijdens een calamiteit, maar ze leren wel veel over veiligheid. Doordat de leiding les geeft over veiligheid, houden ze meteen hun eigen kennis op peil. En door vaak te oefenen, samen met de kinderen, wordt een ontruimingsoefening vanzelf min of meer normaal.

Resultaat

- Veiligheid is ingebed in de verenigingscultuur. Voor zowel de leiding als de kinderen is het een vanzelfsprekend onderwerp geworden.
- Iedereen begrijpt hoe de BHV-organisatie in elkaar zit. De verzamelplaats wordt aan alle kinderen aangewezen en is duidelijk aangegeven, zowel in het gebouw als op de plek zelf. Ook hangt er bij de ingang van het clubgebouw een bord met foto's van de aanwezige BHV'ers.

Praktische tips

- Zorg voor een duidelijke taakverdeling. Veel begeleiders hebben naast hun werk voor het Twentse Ros nog een baan, waar ze soms ook BHV'er zijn. Juist dan is het belangrijk om de taakverdeling binnen je eigen organisatie goed te bespreken en te oefenen. Zo voorkom je dat BHV'ers hun eigen plan trekken tijdens een calamiteit en kan er als een team gewerkt worden.
- Oefen in verschillende situaties. Door steeds met andere scenario's of ruimtes te werken, kan de organisatie blijven leren.
- Haal kennis bij vergelijkbare organisaties. Het Twentse Ros geeft regelmatig tips aan andere scoutinggroepen en stelt ook haar ontruimingsplan ter beschikking. Zeker voor organisaties met een beperkt budget is het belangrijk om zoveel mogelijk samen te werken.
- Laat opgeleide medewerkers regelmatig hun kennis overdragen (bij het Twentse Ros geven ze les aan kinderen, maar het kunnen natuurlijk ook collega's of nieuwe leden zijn). Zo worden meer mensen zich bewust van risico's en protocollen, en de BHV'ers houden hun eigen kennis erdoor op peil.



Een buurtvereniging met de buurt als vangnet

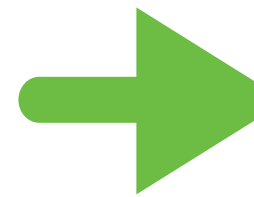
Stichting the Future

Inzender:
Marja Delwel

Soort organisatie:
Vrijwilligersorganisatie die buurtactiviteiten organiseert

Bezetting:
Wisselt per activiteit; op de vaste locatie maximaal 40 mensen

Huisvesting:
Te gast in ontmoetingsruimte van een woningbouwvereniging



Praktische tips

- Vind creatieve manieren om mensen ervan te overtuigen hoe belangrijk het is om interne noodhulp op orde te krijgen.
- Financiële middelen vinden voor opleidingen is niet makkelijk, bereid je voor op een lastig traject.
- Blijf de taakverdeling bespreken. Als hulpverleners niet precies weten wat hun rol is, wordt hun optreden onrustig en inefficiënt.

Grootste uitdaging

Stichting the Future organiseert een keur aan gezellige dingen om de samenhang in de buurt te versterken. Denk aan fiets- en wandeltochten, een kamelensafari, buitenspeeldagen, buurt-opfleur-dagen, koffieochtenden en filmavondjes. Er is inmiddels ook een buurttuin en een buurtrestaurant.

De stichting is opgericht in 2008 en startte meteen met EHBO-scholing voor vrijwilligers. Toen er meer binnenactiviteiten kwamen, zijn er ook BHV-trainingen gedaan. Bij een groep van 40 buurtbewoners zijn 4 vrijwillige begeleiders aanwezig, van wie er 2 een BHV-certificaat hebben. Zij besteden extra aandacht aan mensen die minder mobiel of zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld in de opstelling van tafels en stoelen.

De bezoekersaantallen zijn klein, de locatie wisselt. Toch is Stichting the Future verantwoordelijk voor de primaire noodhulp als er iets gebeurt, zowel binnen als buiten. Hoe hebben zij dat geregeld?

Aanpak

Veiligheid in het vizier
De taken en verantwoordelijkheden van de hulpverleners staan nog niet op papier. Wel is het een levend onderwerp, de rolverdeling wordt regelmatig besproken en er worden

verschillende scenario's doorgenomen. De begeleiders, ook de vrijwilligers zonder BHV- of EHBO-diploma, zijn alert op gevaren. Zij zorgen ervoor dat nooddeuren nooit vergrendeld zijn en dat de vluchtwegen altijd vrij zijn van obstakels.

De buurt helpt de buurt
Er zijn ook afspraken gemaakt met omwonenden, onder andere over alarm slaan als ze zien dat er iets misgaat en over opvang bij ontruiming. De stichting heeft een workshop gegeven aan buurtbewoners, om te laten zien wat zij kunnen doen als er iets gebeurt.

Resultaat

- Veiligheid is een logisch onderwerp van gesprek, onder alle vrijwilligers.
- Iedere begeleider, met of zonder diploma, let op veiligheidsrisico's en weet wat hij of zij moet doen als er een incident is.
- Er is een goed gevulde BHV-koffer en blusmiddelen staan voor het grijpen.
- Omwonenden voelen zich betrokken en vormen een vangnet.



Wie niet rijk is, moet slim zijn

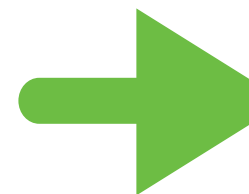
Steunpunt Vrijwilligerswerk Tynaarlo

Inzender:
Liesbeth de Vries

Soort organisatie:
Het steunpunt is onderdeel van Stichting Trias

Bezetting:
Minder dan 10 medewerkers

Huisvesting:
Kantoor



Praktische tips

- Stichtingen en andere vrijwilligersorganisaties in de gemeente Tynaarlo kunnen binnenkort terecht bij het Steunpunt Vrijwilligerswerk voor een goede basisopleiding. Een certificaat krijg je daar niet, solide basiskennis wel. En daar gaat het in de praktijk toch om!
- Ben je actief in een andere gemeente en heb je veiligheid ook hoog in het vaandel? Spiegel je dan aan dit praktijkvoorbeeld.

Grootste uitdaging

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk stimuleert het vrijwilligerswerk in de gemeente Tynaarlo. Dat doet zij onder andere door te bemiddelen tussen vrijwilligers en organisaties, maar ook door te adviseren over fondsenwerving, vrijwilligerswerving en veiligheid. Dat doet zij voor zo'n 350 stichtingen en verenigingen. Een van de grootste problemen is dat deze non-profit instellingen bijna per definitie te weinig budget hebben om hun medewerkers of vrijwilligers op te leiden tot intern hulpverlener.

Veiligheid is bij gebrek aan geld vaak een ondergeschoven kind. En dat terwijl veel van deze stichtingen ook met minder zelfredzame mensen werken. De behoefte aan getrainde hulpverleners is vaak acuut voelbaar bij de kleinschalige evenementen die georganiseerd worden. Welke oplossing heeft het Steunpunt Vrijwilligerswerk Tynaarlo hiervoor gevonden?

Aanpak

Kennis delen
In 2013 is het steunpunt gestart met een project waarmee het ook voor stichtingen zonder veiligheidsbudget mogelijk wordt om mensen op te laten leiden. Het steunpunt werkt samen met een aanbieder van BHV-opleidingen om verschillende soorten trainingen te ontwikkelen. Binnenkort kunnen vrijwilligers van vergelijkbare organisaties samen een basiscursus volgen die aansluit op hun werkzaamheden en activiteiten.

Resultaat

- De trainingen die het steunpunt binnenkort aanbiedt, zijn niet helemaal op maat gemaakt maar wel toegesneden op verschillende soorten stichtingen.
- Voor maar € 25 per persoon kunnen vrijwilligers van zo'n 350 stichtingen een goede en complete basiscursus volgen. Een certificaat kan het steunpunt niet geven, maar inhoudelijk is alles op orde. Aan het eind van de opleiding is er zelfs een officieel examen, zodat deelnemers hun kennis kunnen toetsen.



Help, iedereen wil helpen!

Severinus

Inzender:
Juan Defesche

Soort organisatie:
Zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking

Bezetting:
Ruim 1.000 medewerkers plus cliënten en bezoekers

Huisvesting:
55 zorgwoningen, dagbestedingslocaties, zorghotel



Grootste uitdaging

Severinus biedt kleinschalige zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Hun cliënten wonen in gewone huizen, verspreid over de gemeente Veldhoven. Het gaat in totaal om 55 woningen. Ook zijn er verschillende dagbestedingslocaties en een zorghotel.

Een van de locaties is de Berkt, een parkachtige woonwijk waarin 23 zorgwoningen van Severinus staan, tussen zo'n 140 particuliere woonhuizen. Er was al een actieve wijkvereniging en een goede band tussen Severinus en haar burens. Maar Juan zag dat daarin ook een gevaar school. Als er iets zou gebeuren, zouden omwonenden zeker te hulp willen schieten. Bij een serieuze calamiteit zou dat ongecoördineerd en chaotisch verlopen, hoe goedbedoeld ook. Hoe kon hij de goede wil in de buurt te kanaliseren dat er een effectief vangnet ontstond?

Aanpak

Overtuigend enthousiasme

Juan besprak zijn plan om de buurt hulp te structureren met de brandweer. Zij waren daar meteen blij mee, omdat ze in praktijk zien dat alle goedbedoelde hulp tot chaos kan leiden. Hun suggestie was om contact te leggen met het buurtpreventieteam. Het enthousiasme van de brandweer overtuigde ook meteen de directie van Severinus.

Stappenplan

Ook buurtpreventie reageerde positief. Juan haalde vervolgens nog de wijkbrigadier van de politie erbij en vertegenwoordigers van de gemeente. Met deze partijen en collega's uit de zorg ontwikkelde hij een stappenplan, dat inmiddels bijna helemaal is uitgevoerd.

- 1) Thema-avond voor alle wijkbewoners. Er gingen 150 uitnodigingen de deur uit, 40 mensen waren aanwezig. Severinus legde uit dat zij de buurt op een georganiseerde manier wilde betrekken in geval van calamiteiten, ook 's nachts.
- 2) Instructie-avond. Na een 2e brief meldden zich ruim 80 mensen, die zich ook allemaal als buurt hulp hebben opgegeven. Ze kregen een reflecterend hesje met "buurt hulp" erop. Juan liet er ook een borstzakje op maken met daarin een foliedeken, instructiekaart en plattgrond. De deelnemers leerden wat ze kunnen doen in noodsituaties. Denk aan helpen evacueren, opvangen van bewoners, het opwachten van de brandweer, mensen op afstand houden. De belangrijkste boodschap was: de BHV'er van Severinus stuurt aan. Neem zelf geen initiatief, wacht tot je een specifieke taak hebt gekregen.
- 3) Informeren huismeesters. Hoe kunnen ze de buurt hulp inschakelen en aansturen?
- 4) Alarmering regelen. Severinus koos voor een zogenaamde slow-whoop, een sirene aan de gevel. Een medewerker kan vervolgens handmatig het brandalarm in werking zetten om de buurt te waarschuwen.

- 5) Aparte informatieavond voor de vrijwillige brandweer. Doel: informeren dat er buurt hulp is en wat ze van hen kunnen verwachten.
- 6) Buurt hulp opnemen in calamiteitenplan, inclusief namen en adressen. Ook nazorg staat hierin.
- 7) Oefenen met vrijwillige brandweer (oktober 2013).
- 8) Jaarlijkse informatieavond. Scherp houden van de afspraken en les in reanimeren, AED-gebruik, presentatie brandweer etc.

Resultaat

- De buurt is betrokken en goed geïnstrueerd. Omwonenden kunnen nu gericht meehelpen als er een voorval is. Omgekeerd zijn bijvoorbeeld de AED's van Severinus beschikbaar gesteld voor de buurtbewoners.
- Er is meer cohesie in de wijk, mensen houden over en weer een oogje in het zeil. Een van de zorgmedewerkers zag bijvoorbeeld een bosbrand die over dreigde te slaan naar een woonhuis en schakelde op tijd de brandweer in.

Deze branchewinnaar geeft ons een prachtig voorbeeld van goed gekanaliseerd enthousiasme. In de Veldhovense woonwijk De Berkt heeft zorginstantie Severinus 23 zorgwoningen. Er was altijd al een goede band met de overige buurtbewoners. Sterker nog, de burens zouden in geval van nood zeker de helpende hand bieden. De BHV-coördinator van Severinus realiseerde zich dat hierin ook een gevaar school: bij een calamiteit zou de goedbedoelde hulp ongestructureerd zijn was het risico op chaos groot.

De coördinator vatte het plan op om de buurt hulp te structureren. Hij besprak het met de brandweer, die direct enthousiast was. Dit enthousiasme overtuigde ook meteen de directie van Severinus. In samenwerking met brandweer, politie, gemeente en buurt preventie werd een goed doordacht stappenplan ontwikkeld.

Via een aantal buurtbijeenkomsten werden vrijwilligers geworven en goed geïnstrueerd. Zo ontstond een sterk en goed geïnformeerd buurtteam dat bij calamiteiten onder andere kan helpen met evacueren, opvangen van bewoners en het op afstand houden van derden. De jury heeft grote waardering voor het delen van kennis en het inspelen op bestaande betrokkenheid. Mede hierdoor is Severinus verkozen tot branchewinnaar in de categorie Zorg.



Praktische tips

- Neem de tijd en maak een stappenplan.
- Start met de zaken waar je het grootste draagvlak voor kunt vinden. Doe daar ervaring mee op.
- Heb je goede ideeën? Het enthousiasme van instanties als brandweer of politie kan je helpen om ook intern mensen te overtuigen.
- Laat minstens één keer per jaar zien dat je de extra inzet van noodhulpverleners waardeert. Een persoonlijke brief met een waardebou voor een lekkere taart van de lokale bakker kan al genoeg zijn.



Alleen weten wat je moet weten

Rijndam

Inzender:
Diane Cornelissen

Soort organisatie:
Revalidatiecentrum
met 9 locaties

Bezetting:
750 medewerkers

Huisvesting:
Het hoofdgebouw heeft
een polikliniek op de
begane grond en klinie-
ken op de 1e, 2e en 3e
verdieping

Grootste uitdaging

Voor deze goede praktijk richten we ons op het hoofdgebouw van Rijndam. De meest mobiele cliënten zijn te vinden op de lagere verdiepingen, de meest kwetsbare liggen op de 3e verdieping, onder andere om de kans op opstoppingen bij het ontruimen te verkleinen. Maar kun je de mensen op de 3e verdieping snel genoeg in veiligheid brengen?

In theorie was alles al in orde bij Rijndam, ze voldeden aan alle wettelijke voorschriften en hadden afspraken gemaakt met de brandweer. Daarnaast is 75 tot 80% van het personeel medisch geschoold en is er een crashteam aanwezig. Maar ontruimen of blussen is een vak apart. Dat bleek tijdens een grote ontruimingsoefening in 2012, waarbij niet alles soepel verliep.

Vooral de medewerkers in de avond- en nachtdienst (die met een klein team verantwoordelijk waren voor het hele pand) voelden zich onzeker. Het was tijd voor een bredere benadering van noodhulp. Toch bleek het lastig om genoeg animo te vinden voor BHV-opleidingen. Hoe loste Rijndam dat op?

Aanpak

Vier categorieën

Rijndam voerde vier categorieën BHV'ers in, die allemaal op maat getraind worden. Zij leren alleen dat wat voor hun rol relevant is. Allround-BHV'ers worden extern opgeleid. Alle anderen worden door het hoofd-BHV getraind, toegesneden op hun situatie:

- Allround BHV'er (aantal is wettelijk bepaald, deze mensen volgen de complete BHV-cursus)
- Avond- en nacht-BHV'ers (alleen getraind op ontruimen)
- Technisch BHV'ers (alleen getraind op technische installaties en afsluiten daarvan)
- Receptie- BHV'ers (opgeleid voor coördinatie, deze medewerker houdt overzicht en vangt de hulpdiensten op)

Instructie

Alleen de allround – BHV'ers worden extern opgeleid, de rest intern. De interne opleiding is verplicht voor iedereen die avond- of nachtdiensten draait, voor alle technisch medewerkers en voor alle receptionisten. Op de afdelingen hangen instructiekaarten met duidelijke stroomschema's. Alle afspraken staan erop. Voor ieder type BHV'er is er een kaart, die Rijndam in eigen beheer heeft ontwikkeld.

Resultaat

- Omdat de training nu goed aansluit op een specifieke rol, is er veel draagvlak en zelfs enthousiasme ontstaan. Medewerkers vinden het normaal dat zij een rol hebben in de interne noodhulp en adviseren nieuwe collega's om zich in te schrijven voor de training.
- Het gevoel van veiligheid in de nachtdienst is vergroot, doordat iedereen dezelfde training heeft gevolgd en weet wat je moet doen en in welke volgorde. Iedereen kent zijn taak, daar is geen onzekerheid meer over.
- Bij oefeningen verloopt de evacuatie snel. De 3e verdieping is nu in 3 minuten ontruimd.
- Het proces van oefenen, evalueren en weer oefenen is goed op de rit.
- De belasting van de allround BHV'ers is niet meer zo hoog, het werk is verdeeld.

Praktische tips

- Kijk goed wat ieder type medewerker kan doen en wat ze daarvoor moeten weten.
- Pas de trainingen en oefeningen aan op de verschillende rollen die je onderscheidt. Zo wordt het herkenbaar en laagdrempelig.
- De nieuwe regelgeving schept meer ruimte om zelf te bepalen hoe je je noodhulp vormgeeft. Binnen de drie pijlers (gebouw, installaties en organisatie) kun je verschillende keuzes maken en prioriteiten stellen.



“ZOEF!”, zegt Gert

Carinova

Inzender:
Gert Ligtenberg

Soort organisatie:
Zorgorganisatie voor
senioren

Bezetting:
Ca. 1.250 medewerkers
en 725 oudere cliënten

Huisvesting:
8 woonzorglocaties

Grootste uitdaging

Zolang interne noodhulp wordt gezien als een noodzakelijk kwaad, blijf je steken op het wettelijk minimum. Goed geregeld op papier, maar in praktijk niet effectief. Toen Gert in dienst kwam bij Carinova ontdekte hij dat medewerkers ervan uitgingen dat BHV'ers eventuele calamiteiten wel op zouden lossen, maar niet

wisten wat zij van deze BHV'ers konden verwachten. Ook kwam hij erachter dat niemand getraind werd op werkelijke risico's, specifiek voor Carinova. Hoe maak je alle medewerkers bewust van veiligheidsrisico's? En hoe geef je ze genoeg kennis om daarin hun eigen verantwoordelijkheid te nemen?

Aanpak

Methode voor cultuurverandering

Bij zijn vorige werkgever had Gert Ligtenberg samen met een adviesbureau een methode ontwikkeld: ZOEF, wat staat voor Zelf OEFenen. Hij introduceerde ZOEF ook bij Carinova en startte op twee enthousiaste afdelingen met een kernteam. Dit bestond uit 1 BHV'er en 5 afdelingsmedewerkers. Vanuit het kernteam konden de kennis en het enthousiasme zich als een olievlek verspreiden. Cultuurverandering in 4 stappen:

Restrisico's: wat kan er misgaan?

- Denk aan hulpbehoefendheid van dementerenden bij ontruiming, brandgevaar van kaarsjes, kookplaten en zuurstoftanks, struikelblokken als rollators en scootmobielen, gezondheidsrisico's van oude of verkeerd gebruikte medicijnen. En hoe goed kennen de medewerkers het gebouw en de compartimenten?
- Een maand later: wat doen we in geval van nood?
Het team heeft geïnventariseerd hoe de interne noodhulp georganiseerd is en hoe het gebouw precies in elkaar zit. Welke plannen ontbreken nog?
- Weer een maand later: tabletop met lego
Het team werkt 1 scenario uit. Bijvoorbeeld: pan kookt droog, rookontwikkeling wordt verergerd door openstaand raam. Iemand ziet rook onder deur door komen, roept heel hard 'Brand!' en rent weg. Wat doe je? Het team doet een tabletop sessie, waarin de ontruiming wordt gesimuleerd met een speciale legoset. Ze evalueren de uitkomst. Daarna laat Gert een reconstructiefilm zien van een mislukte ontruiming in zorgcentrum Rivierduinen, met dodelijke afloop. Het wordt even stil, teamleden zijn zelf met het onderwerp bezig geweest en kunnen bepaalde dingen projecteren op hun eigen situatie.
- Nog een maand later: ontruimingsoefening
O.b.v. het tabletop scenario doen teamleden en medewerkers een ontruimingsoefening op de afdeling, met Lotus-acteurs als slachtoffers. Ze oefenen alleen de eerste 10 minuten, tot brandweer en BHV het overnemen.

Daarna blijft de organisatie oefenen. Ieder jaar 1 tabletop sessie en 1 oefening per afdeling.

Resultaat

- De heersende cultuur (wachten op de BHV) heeft plaatsgemaakt voor een veiligheids-cultuur waarin iedereen weet wat hij of zij zelf kan doen.
- Medewerkers worden enthousiast en krijgen meer vertrouwen in eigen kunnen. En ze kunnen het ook echt: door regelmatig te oefenen kunnen ze bijvoorbeeld een ontruiming in de nacht aan, met 1 medewerker op 12 hulpbehoevende cliënten.
- Ook de BHV'ers worden efficiënter. Ze doen mee met de afdelingsoefeningen. De eerste keer stonden zij (conform protocol) nog te wachten op hun ploegleider, terwijl de andere medewerkers de afdeling al hadden ontruimd. Het protocol is gewijzigd en de BHV'ers treden effectiever op.

Praktische tips

- Uiteindelijk wil je het breed trekken, maar begin klein. Start met de mensen die al enthousiast zijn.
- Bestuur en hoofd BHV moeten het onderwerp voor alle medewerkers tot leven wekken. Een mentaliteitsverandering die levens kan redden: interne noodhulp is van iedereen, niet alleen van de BHV'ers.
- Beelden zeggen vaak meer dan woorden. Maak gebruik van foto's en filmpjes, zoals de reconstructiefilm van zorgcentrum Rivierduinen.
- Stel je protocol meteen bij als in praktijk blijkt dat het in de huidige vorm niet goed werkt of zelfs gevaar oplevert (zoals wachten op de BHV-ploegleider).
- En ZOEF: Zelf OEFenen!



Veiligheid op 800 adressen

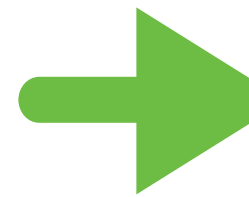
Dichterbij

Inzender:
Jan van Acker

Soort organisatie:
Zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking

Bezetting:
5.000 cliënten en 5.000 medewerkers

Huisvesting:
800 adressen in de driehoek Venlo – Den Bosch – Nijmegen, de meeste locaties zijn woonhuizen of appartementen in reguliere woonwijken



Grootste uitdaging

Niet op alle locaties is Dichterbij verplicht om de eerste noodhulp te regelen, maar ze zijn wel verantwoordelijk voor het welzijn van hun cliënt. Bovendien zijn de verstandelijke vermogens en zelfredzaamheid van de cliënten heel verschillend. Het is ondoenlijk om iedere medewerker van een BHV-certificaat te voorzien. Hoe organiseer je de interne noodhulp zo, dat je op 800 verschillende locaties effectief kunt zijn?

Aanpak

Zelfsturende teams

Dichterbij werkt met zorgteams. Ieder zorgteam bestaat uit 10 tot 12 begeleiders, van wie er één wordt opgeleid als BHV'er. Hij of zij heeft als rol om cliënten en collega's veilig te laten wonen en werken. Deze BHV'er maakt een noodplan voor alle adressen waar het team werkt. De basis is de NEN-norm 8112 voor ontruiming, waar Jan een versie van heeft gemaakt in gewonemensentaal. Er zijn dus zelfsturende teams die hun eigen plan opstellen en zelf oefeningen organiseren. Zo wordt het ook echt hulpverlening op maat.

Dichterbij heeft een eigen alarmcentrale, een particulier alarmsysteem (PAC). Als er een noodgeval is, gaat de oproep van de medewerker daar naartoe. Sommige woningen zijn daarnaast direct gekoppeld aan de meldkamer van de brandweer.

e-Learning

Niet iedere medewerker is gecertificeerd BHV'er, maar alle medewerkers weten wel

Praktische tips

- Delegeer verantwoordelijkheid. Creëer zelfsturende teams die hun eigen noodplannen invullen. Zo wordt noodhulp op maat realiteit.
- Trek de rol van de BHV'er richting veiligheid in algemene zin. Ook preventie valt daaronder.
- Zorg dat alle medewerkers goed geïnstrueerd zijn over wat zij kunnen doen. Ook als ze geen BHV-certificaat hebben. E-learning kan daarbij handig zijn.

hoe ze een calamiteit moeten melden en een ontruiming moeten starten. Ze zijn opgeleid via een e-learningmodule over veiligheid en preventie. Naast ontruimen komt in deze training ook EHBO voor een deel aan bod. Alle medewerkers kunnen dus doortastend optreden bij (val)ongevallen, hart- of ademstilstand en bloedingen.

Van theorie naar praktijk

Ook de BHV'ers krijgen hun theoretische scholing via e-learning. Omdat Dichterbij veel waarde hecht aan een hands-on benadering, krijgen zij na het behalen van het certificaat nog een praktijktest. Zo wordt duidelijk of ze hun kennis ook echt in praktijk kunnen toepassen.

Resultaat

- Alle medewerkers van Dichterbij weten hoe ze moeten ontruimen en hoe ze basale EHBO kunnen verlenen.
- Ieder zorgteam heeft een opgeleid BHV'er en een eigen zorgplan voor iedere locatie. Mensen zijn goed geïnstrueerd.
- De gerichte aandacht voor veiligheid leidde ook tot de invoering van één type brandmeldingsinstallatie. Op verschillende locaties werd met andere installaties gewerkt. Overal een ander kastje, medewerkers vonden dat verwarrend. Dichterbij heeft nu bijna overal hetzelfde systeem, om problemen met het melden te voorkomen.

OTO in het ziekenhuis

Leids Universitair Medisch Centrum

Inzender:
Linda van der Linden

Soort organisatie:
Medisch research-
centrum, opleidings-
instituut en ziekenhuis

Bezetting:
6.500 medewerkers plus
patiënten en bezoekers

Huisvesting:
3 gebouwen, inclusief
laboratoria, collegezalen,
poliklinieken, verpleeg-
afdelingen, horeca en
winkels

Grootste uitdaging

Volgens Linda is het niet ingewikkeld om een BHV-organisatie op te zetten. Mensen aanwijzen en op tijd scholen is volgens de regelgeving al voldoende. Lastiger is het, om deze mensen en alle andere medewerkers enthousiast en betrokken te houden. Daarnaast is het een uitdaging om erachter te komen wat de belangrijkste scenario's zijn waarop jouw organisatie zich moet voorbereiden. De risico's zijn per gebouw en per afdeling heel verschillend. Van patiënten op een verpleegafdeling die snel in veiligheid gebracht moeten worden tot ongelukken met schadelijke stoffen in het lab. Hoe zorgt het LUMC dat de interne noodhulp in de volle breedte op orde is?

Aanpak

Mankracht
Interne noodhulp is in eerste instantie geborgd door 36 beveiligingsmedewerkers. Daarnaast zijn er ongeveer 120 afdelingsontruimers en 40 vrijwillige BHV'ers, iedere medewerker kan zich aanmelden. Hij of zij moet wel altijd weg kunnen van de werkplek, fysiek capabel zijn, toestemming hebben van een leidinggevende en voldoende beschikbaar zijn.

Iedereen betrekken

Ook niet-BHV'ers worden actief betrokken bij veiligheid, door verschillende OTO-activiteiten te organiseren (opleiden, trainen, oefenen). Medewerkers krijgen bijvoorbeeld een film te

zien over brand, volgen verschillende e-learningmodules en worden getraind in het gebruik van kleine blusmiddelen. Daarnaast zijn er ontruimingsoefeningen, zowel in tabletop-setting als het ontruimen van echte afdelingen.

De juiste opleider

De organisatie heeft een nieuw BHV-opleidingsinstituut gekozen, dat de trainingen beter laat aansluiten op de dagelijkse praktijk van het LUMC. Na iedere externe cursus volgt nog een interne training waarbij BHV'ers allerlei praktische informatie krijgen, specifiek voor het LUMC. Waar vind je de juiste materialen? Wie moet je bellen? Daardoor kunnen mensen het geleerde ook echt in praktijk brengen.

Het LUMC heeft een speciale ruimte waar al het BHV-materiaal klaarstaat. Ook bijzondere materialen, zoals een speciale kar met blusmiddelen voor de MRI-ruimte, zijn aanwezig. Er is ook een aparte instructieruimte. Linda is alert op nieuwe ontwikkelingen en producten die relevant zijn voor de interne noodhulp. Die is al professioneel georganiseerd, maar het kan altijd beter.

Resultaat

- Door de OTO-activiteiten (opleiden, trainen, oefenen) hebben medewerkers meer vertrouwen in hun eigen mogelijkheden en in het interne systeem voor noodhulp. Ook niet-BHV'ers weten nu wat er gebeurt als je een nooddeur opent, hoe ze een handmelder in kunnen slaan en dat ze het interne alarmnummer kunnen bellen. Daardoor slaan ze sneller alarm.
- Het nieuwe opleidingsinstituut komt met voorbeelden en oefeningen die voor het LUMC realistisch en herkenbaar zijn. Dit levert veel meer op dan een standaard benadering.
- Het LUMC is goed op de hoogte van de bestaande scenario's en protocollen. Tegelijkertijd blijft Linda ze kritisch bekijken en stelt ze ze bij, waar nodig. Bijvoorbeeld toen na overleg met de politie bleek dat er toch nog wat punten ontbraken in de procedure rond een bommelding. Dat is meteen aangepakt. De interne

noodhulp van het LUMC is een lerende organisatie die nieuwe inzichten direct toepast.

Praktische tips

- Kies een cursusaanbieder die kan ingaan op jouw situatie, maak de trainingen zo realistisch mogelijk.
- Het learning management systeem van de opleidingsafdeling bleek heel geschikt om te registreren welke medewerkers een tabletop sessie hebben gedaan en wie een cursus heeft gevolgd. Kijk goed in je eigen organisatie welke systemen of principes je kunt gebruiken.
- Blijf mensen betrekken, probeer het thema veiligheid leuk te houden door creatief te zijn. Linda organiseerde bijvoorbeeld een BHV-speurtocht waarbij chocoladeletters verdiend konden worden. Het delen van positief nieuws met het hele veiligheidsteam werkt ook heel motiverend, bijvoorbeeld als iemand na reanimatie door een BHV'er weer bijkomt.

Praktische tips

- Maak voor specifieke buitenactiviteiten, zeker als ze plaatsvinden op een andere locatie, een apart calamiteitenplan.
- Investeer in het trainen van je vrijwilligers. Het is belangrijk voor de club en tegelijkertijd een mooi aanbod aan je mensen, met een bindend effect.
- Maak interne noodhulp niet te ingewikkeld, te zwaar of te bijzonder. Het is een vanzelfsprekend onderdeel van je werk en een vanzelfsprekend onderwerp van gesprek, ook voor kinderen.
- Kleine dingen kunnen heel veel effect hebben. Een kijkje nemen in een echte ambulance, bijvoorbeeld, maakt op de meeste kinderen veel indruk. Een ideaal aanknopingspunt om naderhand nog eens over veiligheid te beginnen.



Gefeliciteerd met je baan en je bent nu intern hulpverlener

Stichting Elisabeth

Inzender:
Janes Otto

Soort organisatie:
Instelling voor
seniorenzorg

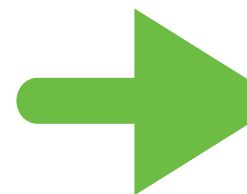
Bezetting:
1.000 medewerkers,
honderden vrijwilligers
en 1.000 cliënten

Huisvesting:
Vijf centra voor verpleging
en verzorging, één 4-ster-
ren zorghotel, twee
verhuurcomplexen voor
senioren en één in
aanbouw

Grootste uitdaging

Stichting Elisabeth biedt zorg op maat aan senioren, van huishoudelijke ondersteuning in de thuiszorg tot volledige verpleging en behandeling op een van de eigen locaties. Vrijwel alle cliënten zijn verminderd zelfredzaam. Janes is adviseur arbo, veiligheid en hoofd BHV. Hiervoor werkte hij in de chemische industrie, waar strikte protocollen golden

rond veiligheid. Het management van Stichting Elisabeth deelde zijn ambitie om de interne noodhulp professioneel te organiseren. Hoe ziet de interne noodorganisatie er tegenwoordig uit? En hoe komen ze aan voldoende opgeleide medewerkers?



Aanpak

Iedereen is inzetbaar

Het beleid is simpel: alle medewerkers zijn lid van de interne noodorganisatie. Op hun eerste werkdag krijgen nieuwe collega's een BHV-instructie en worden ze lid van de interne noodorganisatie. Ieder jaar moeten alle medewerkers een arbo-/BHV-opfrustraining volgen van 45 minuten. Samen verantwoordelijk zijn voor de interne noodhulp is dus een verplicht nummer, maar geen onaangename verrassing. Het is onderdeel geworden van de bedrijfscultuur.

Innovatief practicum

Het type opleiding is afhankelijk van de functie. Ongeveer 15% van de medewerkers volgt de volledige BHV-opleiding, inclusief het omgaan met blusmiddelen. Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren met verhoogd risico krijgen een BHV-practicum op maat, toegespitst op bijvoorbeeld de keuken of het werken met kleine bezetting, 's avonds of 's nachts. Ook cliënten krijgen voorlichting over veiligheid. Denk aan simpele dingen als het gebruik van kaarsen en waxinelichtjes (alleen met een "veiligwerkvergunning") en aan ongelukjes bij bakken en braden. De stichting ontwikkelt op dit moment een e-learning module BVG (Basis Veiligheid Gezondheidszorg). Daarin gaat het naast BHV ook over hygiëne, fysieke belasting en agressie.

Slimme oplossingen

Er is één noodplan voor medewerkers, cliënten en gasten ontvangen een uittreksel. Elke zes weken is er een zelf ontwikkelde brandveiligheidsaudit per locatie. Bij deze audit is nadrukkelijk aandacht voor de brandwerende

Praktische tips

- Met het toenemen van zorgzwaarte is preventie van groot belang, laat het een integraal onderdeel zijn van je veiligheidsbeleid. Voor Stichting Elisabeth betekent dit onder andere dat ook bewoners voorlichting krijgen over brandveiligheid en valrisico's.
- Als er 's nachts maar 1 of 2 medewerkers zijn, spreek dan met de brandweer af dat bij een brandmelding 1 portofoon in een houder op het brandmeldingspaneel geplaatst wordt. De dienstdoende medewerker (met de andere portofoon) is dan direct bereikbaar.
- Leer mensen alleen wat ze echt moeten weten, laat de opleiding aansluiten op hun verantwoordelijkheden en wat binnen de locatie nodig is. Te veel theorie werkt drempelverhogend. Stichting Elisabeth ontwikkelde om die reden het BHV-practicum.
- Houd het onderwerp levend, bijvoorbeeld door voorlichting, trainingen of oefeningen op de eigen locatie (in het zicht) en een 6-wekelijkse audit. Stichting Elisabeth ontwikkelde haar eigen audit, inclusief een lijst met aandachtspunten voor preventie.

scheidingen boven het plafond, eigen gecertificeerde medewerkers lossen onvolkomenheden direct op. Verder werkt de stichting onder andere met smokeheads, Janes is daar erg enthousiast over. Met de smokeheads kun je zelf iemand uit een kamer redden als er net te veel rook is om zonder bescherming naar binnen te gaan.

Resultaat

- Ongeveer 15% van de medewerkers heeft de volledige BHV-opleiding gekregen, inclusief het blussen van brandjes. Zo'n 10% heeft een BHV-practicum op maat gevolgd.
- Voor nieuwe BHV'ers hoeft de organisatie zelden een oproep te plaatsen, men maakt graag deel uit van dit team.



Hulpverleners op de fiets

Reinier van Arkel Groep

Inzender:
Jerry Verhoeven

Soort organisatie:
Zorgorganisatie voor mensen met een complexe psychische of psychiatrische aandoening

Bezetting:
Circa 1.600 medewerkers die ruim 10.000 patiënten per jaar behandelen

Huisvesting:
Twee hoofdlocaties (in Den Bosch en in Vught, Zorgpark Voorburg) plus een aantal buitenhuizen

Grootste uitdaging

De Reinier van Arkel Groep biedt al meer dan 5 eeuwen gespecialiseerde zorg aan mensen met een psychische of psychiatrische problematiek. Ieder jaar behandelt de groep zo'n 10.000 patiënten. Doel van de behandeling is dat mensen hun aandoening onder controle krijgen of ermee leren leven. Ongeveer 275 mensen zijn betrokken bij de interne noodhulp, van wie 250 een BHV- of EHBO-opleiding hebben gevolgd. Oorspronkelijk had de Reinier van Arkel Groep haar eigen bedrijfsbrandweer. Toen die rond 2005 werd opgeheven, is de interne noodorganisatie opgezet. Hoe houdt de groep haar interne noodhulp inhoudelijk op een efficiënte manier op peil?

Aanpak

Uitrukafdelingen

In eerste instantie waren er meer interne hulpverleners dan nu. Om kosten te besparen, maar ook om de interne noodhulp efficiënter te organiseren, heeft de Reinier van Arkel Groep een paar jaar geleden speciale uitrukafdelingen ingericht. Daardoor is het niet meer nodig om alle medewerkers te scholen. Naast de reguliere materialen hebben de hulpverleners speciale BHV-fietsen en zijn er ontruimingsmatten voor bedlegerige patiënten.

Oefenen

Er wordt bijna dagelijks geoefend in reactie op een loos alarm. Maar er zijn ook georganiseerde oefeningen, 10 tot 15 keer per jaar, verdeeld over verschillende locaties. Eén keer per jaar is er een grote ontruimingsoefening, soms in samenwerking met de brandweer. Bijna alle afdelingen doen mee, met uitzondering van een paar gespecialiseerde afdelingen. De afdelingen die niet meedoen aan de oefeningen, krijgen wel voorlichting. Na iedere oefening volgt direct een korte evaluatie. Daarna komt nog een meer uitgebreide evaluatie, inclusief verslag met verbeterpunten.

Tabletop

Om te oefenen maakt de Reinier van Arkel Groep vaak gebruik van tabletop sessies. Met behulp van een plattegrond of maquette van het gebouw of de afdeling oefenen de interne

hulpverleners hun vaardigheden. Bij ieder scenario is het doel om patiënten zo snel mogelijk in veiligheid te brengen, buiten het gebouw. Voordeel van de tabletop-oefeningen is dat medewerkers niet uitgeroosterd hoeven te worden voor grootschalige oefeningen. Bovendien worden op deze manier ook niet-BHV'ers toch geïnstrueerd en getraind. Voor de jeugdafdelingen is een voorlichtingsboekje gemaakt om kinderen bewust te maken van veiligheid in het algemeen en brandgevaar in het bijzonder.

Resultaat

- De Reinier van Arkel Groep heeft een professionele en efficiënte organisatie voor interne noodhulp.
- Doordat de uitrukafdelingen goed georganiseerd zijn, zijn er altijd genoeg hulpverleners aanwezig.

Praktische tips

- Je hoeft niet alles zelf te bedenken, er is meer informatie dan je misschien denkt. Ga te rade bij vergelijkbare organisaties die de interne noodhulp al geregeld hebben, door informatie op te vragen of op bezoek te gaan.
- Oefen met tabletop sets, dat bespaart tijd en geld. En met een goede plattegrond of maquette zijn medewerkers prima in staat om virtueel door hun gebouw of afdeling te lopen en verschillende scenario's door te nemen.



Patiënten trainen in zelfredzaamheid

GGNet

Inzender:
Stefanie Janssen

Soort organisatie:
Zorginstelling voor mensen met psychische en psychiatrische problemen

Bezetting:
1.000 klinische patiënten, 20.000 ambulante patiënten, 2400 personeelsleden en 400 vrijwilligers

Huisvesting:
4 regionale GGZ centra, 2 grote terreinen met (poli)klinieken en woonvoorzieningen en circa 60 woonlocaties in Gelderland

Grootste uitdaging

GGNet is een zorginstelling voor mensen met psychische en psychiatrische problemen. De organisatie heeft twee grote terreinen, vier regionale GGZ centra en ongeveer 60 woonlocaties in Gelderland. In totaal zorgen 2.800 medewerkers en vrijwilligers voor circa 1.000 klinisch opgenomen patiënten en ongeveer 20.000 ambulante patiënten. GGNet had al een goede BHV-organisatie. Naar aanleiding van het rampzalige voorval bij zorgcentrum Rivierduinen besloot de Raad van Bestuur om extra in te zetten op veiligheid. Hoe richt je je interne noodhulp in, als je zoveel verschillende locaties hebt? En hoe zorg je voor een zekere mate van zelfredzaamheid, met name voor patiënten die 's nachts alleen zijn?

Aanpak

Leren
Alle medewerkers en vrijwilligers volgen via e-learning een BHV-cursus. Ook krijgen ze instructies hoe te handelen bij brand. Alle verpleegkundigen, dat zijn er zo'n 750, zijn getrainde en geoefende BHV'ers die levensreddende hulp kunnen verlenen. Ook bij alle staf- en ondersteunende diensten zijn altijd gediplomeerde en geoefende BHV'ers aanwezig. Zijn er gevaarlijke stoffen in het spel, dan wordt de technische dienst ingeschakeld. Er is één hoofd BHV'er, één BHV-coördinator en twee terreincoördinatoren. GGNet heeft een BHV+-team dat bij grotere evenementen aanwezig is en opgeroepen kan worden bij calamiteiten.

Opgeleide patiënten
Bijzonder is, dat ook patiënt worden betrokken bij interne noodhulp, als het ziektebeeld het toelaat. Patiënten worden vooral getraind in zelfredzaamheid bij een ontruiming. Ze leren ook om oog te hebben voor de veiligheid van hun medepatiënten. En patiënten vinden dit niet alleen nuttig, maar ook leuk!

Motiveren
Naast oefeningen, presentaties en trainingen organiseert GGNet ieder jaar de verkiezing 'BHV'er van het jaar'. Daar komt erg veel respons op, mensen vinden het leuk en zijn trots als ze genomineerd worden. Op elke



Praktische tips

- Zorg voor goede contacten met alle hulpdiensten, lokaal en regionaal.
- Betrek niet alleen medewerkers en vrijwilligers bij de BHV, maar ook patiënten. Maak ze bewust van wat ze zelf kunnen doen bij calamiteiten, oefen dat en houd regelmatig bijeenkomsten om mensen gemotiveerd te houden.

afdeling vindt vier keer per jaar een oefening plaats, soms met de brandweer en de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio). BHV staat wekelijks op de agenda van afdelingsoverleggen. Daarbij worden onder andere alle uitkomsten van de oefeningen doorgenomen en actiepunten geformuleerd om het de volgende keer beter te kunnen doen. De nadruk ligt op het leren van fouten. Alle evaluaties, incidenten en bijna-incidenten worden geregistreerd. In alle gebouwen en woningen hangen plattegronden met vluchtwegen en instructies voor als er brand ontstaat.

Resultaat

- Een goed getrainde en geoefende organisatie. Zowel medewerkers, vrijwilligers als patiënten zijn enthousiast. Mensen oefenen met plezier en vinden het fijn dat ze weten wat ze moeten doen als er iets misgaat.
- De zelfredzaamheid van patiënten is verbeterd en blijft een aandachtspunt. Patiënten hebben daar ook na hun verblijf bij GGNet profijt van.
- Bij grotere evenementen of calamiteiten is een speciaal BHV-team aanwezig.



Calamiteitenzuilen en ontruimende ouders

Universitair Medisch Centrum St Radboud

Inzender:
Fons van Gompel

Soort organisatie:
Instelling voor medische zorg, onderzoek en onderwijs

Bezetting:
Ruim 9.000 ziekenhuismedewerkers, ruim 3.000 studenten, een kleine 1.000 patiënten plus bezoekers en docenten

Huisvesting:
Verschillende betonnen gebouwen met maximaal 7 bouwlagen

Grootste uitdaging

Het UMC St Radboud is een academisch ziekenhuis, gevestigd in Nijmegen. Verdeeld over verschillende gebouwen doen zo'n 9.000 medewerkers onderzoek, geven zij onderwijs aan studenten of behandelen zij de honderden patiënten die poliklinisch gezien worden of opgenomen zijn op een van de verpleegafdelingen.

Aanpak

Iedereen helpt mee

Alle medewerkers van het Radboud krijgen een basisopleiding via e-learning: hoe te handelen bij calamiteiten. Zo leren ze wat ze moeten doen bij een ontruiming en hoe ze schade kunnen beperken door op tijd alarm te slaan en beginnende brandjes te blussen. Dat betekent dat alle collega's op kunnen treden bij een beginnende calamiteit op de eigen afdeling.

Ieder jaar volgen alle medewerkers een opfriscursus en elke afdeling houdt eens in de drie jaar een ontruimingsoefening. De afdeling calamiteiten van het Servicebedrijf voert de regie over de ontruimingsoefeningen.

Fons van Gompel is BHV-coördinator en calamiteitencoördinator. Hij heeft bij een calamiteit de operationele leiding over de BHV'ers en ontruimingsmedewerkers. 's Nachts kunnen ook verpleegkundigen uit andere gebouwen worden opgeroepen om hun collega's bij te staan, want in een verpleeggebouw werk je nooit alleen. Ook bezoekers worden actief betrokken bij ontruiming. Ouders die met hun kind op de kinderafdeling verblijven (het zogenaamde rooming in), krijgen bij binnenkomst speciale instructies.

Snelle interventieploeg (SIP)

Het UMC St Radboud heeft een snelle interventieploeg (SIP) die 24/7 inzetbaar is als de medewerkers op de afdeling het niet in hun eentje op kunnen lossen. Deze medewerkers hebben een interne BHV-opleiding gevolgd en kunnen bijvoorbeeld blussen, levensreddende handelingen verrichten, omgaan met gevaarlijke stoffen en optreden als brandwacht. Dit zijn ook de mensen die helikopter landing officier zijn bij helikopterlandingen. De SIP bestaat uit 25 beveiligers annex BHV-professionals en een 15 man sterke storingsdienst. Daarnaast beschikt het UMC St Radboud over een 20 man sterke evacuatieploeg en een BHV-ploeg met 35 medewerkers van verschillende afdelingen. Tot slot heeft het ziekenhuis een eigen meldkamer die 24/7 alarmmeldingen ontvangt en in opdracht van de calamiteitencoördinator kan opschalen naar het crisismanagement.

Calamiteitenzuilen

In de gebouwen zijn calamiteitenzuilen aanwezig met een calamiteitenklapper en basismaterialen voor hulpverlening. Hier zijn ook instructies te vinden voor ontruiming, informatie over vluchtwegen en hoe te handelen bij brand. Zowel medewerkers als bezoekers vinden dat de calamiteitenzuilen een positieve uitstraling hebben.

Resultaat

- De interne noodhulp is ingebed in alle lagen binnen UMC St Radboud. Doordat alle medewerkers hier onderdeel van zijn, is er nooit gebrek aan hulpverleners.
- De veiligheid van patiënten is toegenomen, doordat ook bezoekers bij ontruiming worden ingezet.
- De organisatie blijft leren, onder meer door het bespreken van evaluaties en (bijna-) incidenten en doordat de BHV-coördinator kennis uitwisselt met collega's bij andere academische ziekenhuizen en ziekenhuizen in de directe omgeving, zoals CWZ, St Maartenskliniek en Rijnstate.

Praktische tips

- Zorg dat alle medewerkers en vrijwilligers minimaal een basisopleiding Hoe te handelen bij een calamiteit hebben gevolgd.
- Stem de trainingen en taken af op de functie of afdeling. Interne noodhulp in een lab werkt anders dan op een verpleegafdeling.
- Oefen regelmatig op afdelingsniveau, met of zonder hulpdiensten, en maak daar maatwerk van.
- Techniek is een middel, geen doel op zich. Belangrijker is veiligheidsbewustzijn onder medewerkers, leidinggeven, patiënten en bezoekers.
- Presenteer veiligheidsinformatie op een verfrissende manier, zoals het UMC St Radboud heeft gedaan met de calamiteitenzuilen.



De eerste 8 minuten

Universitair Medisch Centrum Groningen

Inzender:

Jan Tuinstra (namens de BHV-instructeurs)

Soort organisatie:

Instelling voor medische zorg, onderzoek en onderwijs

Bezetting:

Ruim 10.000 ziekenhuismedewerkers, meer dan 1.300 patiënten plus bezoekers, studenten en docenten

Huisvesting:

Ziekenhuiscomplex met poliklinieken, laboratoria, ondersteunende diensten

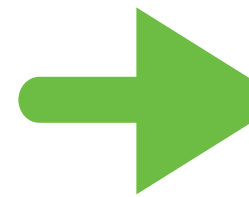
Grootste uitdaging

In het UMCG werken alleen al in het ziekenhuis ruim 10.000 mensen. Daarnaast zijn er natuurlijk patiënten, bezoekers, studenten, docenten en andere medewerkers. Welke keuzes heeft het UMCG gemaakt om tot een efficiënte interne noodorganisatie te komen?

Aanpak

De eerste 8 minuten

Het UMCG vindt dat het tot de basiscompetenties van zorgverleners hoort om hulp te kunnen verlenen bij calamiteiten. Daarom is iedere zorgmedewerker opgeleid en is de organisatie opgesplitst in ongeveer 100 afdelingen of units, iedere met een eigen



deelverantwoordelijkheid. Er is een goed opgeleide centrale BHV-organisatie die binnen 8 minuten operationeel is. In die eerste 8 minuten is het aan de hulpverleners op de afdeling om patiënten en bezoekers in veiligheid te brengen. Alle zorgmedewerkers, dat zijn er ongeveer 2500, zijn opgeleid en getraind als ontruimer. En dankzij hun beroepsopleiding en werkervaring kunnen zij levensreddende eerste hulp verlenen. Voor het verlenen van levensreddende eerste hulp is er een duidelijke taakverdeling. Zorgmedewerkers ontfermen zich over patiënten, BHV'ers zorgen voor bezoekers en medewerkers.

Direct ontruimen

De interne noodorganisatie werkt met een heldere fasering. Is er brand? Binnen 1 minuut melden, 2 minuten later gestart zijn met ontruimen en de eerste blusactie, binnen 5 minuten de ruimte leeg. Daarna arriveren de gecertificeerde BHV'ers en de brandweer. Ontruimen heeft altijd de hoogste prioriteit. 's Nachts zorgt de centrale meldkamer ervoor dat ook naastgelegen afdelingen worden gewaarschuld, zodat er (ook bij kleinere bezetting) altijd genoeg hulpverleners ter plaatse zijn. Niet alleen medewerkers worden ingezet bij ontruiming. Iedereen die kan helpen, krijgt een taak. Er wordt gewerkt aan voorlichtingsfilms met instructies voor bezoekers, patiënten en medewerkers.

Speciale oefeningen

Een belangrijk deel van het noodhulpbudget besteedt het UMCG aan instructie en oefening. Elke afdeling oefent minimaal één keer per jaar. Speciale oefeningen, bijvoorbeeld met de helikopter of gevaarlijke stoffen, worden georganiseerd voor de BHV'ers van de centrale noodorganisatie. Ze trainen dan onder andere met speciale brandwerende pakken en persluchtmaskers. Natuurlijk worden alle oefeningen geëvalueerd.

Praktische tips

- Maak interne noodhulp tot een basiscompetentie van iedere zorgverlener.
- Laat als directie zien dat interne noodhulp belangrijk is. En roep mensen die niet meedoen aan oefeningen persoonlijk ter verantwoording.
- Geef iedereen die kan helpen een taak, ook bezoekers en patiënten.
- Opleidingen, oefeningen en audits houden niet alleen de kennis op peil. Ze verhogen ook het veiligheidsbewustzijn en stimuleren een gezonde veiligheidscultuur.
- Het Logistiek Centrum Eemspoort, dat het medisch centrum ondersteunt met opslag en transport van goederen en dossiers, heeft een mooi initiatief waar het UMCG erg enthousiast over is. Elke maandagochtend komen alle 35 medewerkers een kwartiertje bij elkaar om het te hebben over veilig werken. Het levert bewustwording op en concrete acties. Dat zouden het UMCG en andere organisaties ook moeten doen!

Resultaat

- Met een centrale noodorganisatie van 80 goed opgeleide BHV'ers en een arsenaal van 2.500 medewerkers die getraind zijn in het blussen van een beginnende brand, het verlenen van levensreddende eerste hulp en ontruimen, kan het UMCG adequaat reageren op calamiteiten.
- De heldere prioriteiten (veiligheid van mensen staat altijd voorop, dus eerst ontruimen) en de duidelijke fasering (melden, ontruimen, binnen 8 minuten BHV en brandweer ter plaatse) creëren structuur. Niemand is onzeker over zijn of haar verantwoordelijkheden.



Niet in de war, dankzij de WAR

Zozijn

Inzender:
Thom Koetsier

Soort organisatie:
Dienstverlener voor
kinderen en volwassenen
met een beperking

Bezetting:
3.000 medewerkers

Huisvesting:
Circa 250 locaties
in Gelderland en
Overijssel, voor wonen,
logeren, werken, leren
en dagbesteding;
van appartement
tot zorggebouw

Grootste uitdaging

Zozijn is er voor kinderen en jongeren met een ontwikkelingsprobleem, mensen met niet-aangeboren hersenletsel en volwassenen met een verstandelijke beperking. De 3.000 medewerkers spannen zich in om mensen met een beperking de kans te geven zich te

ontwikkelen en zoveel mogelijk deel te nemen aan de samenleving. Er zijn ongeveer 250 Zozijn-locaties, maar Zozijn komt ook bij mensen thuis. De voornaamste uitdaging bij het runnen van een efficiënte noodorganisatie is de grote geografische spreiding van de locaties. Hoe heeft Zozijn dat opgelost?

Aanpak

Breed inzetten

Zozijn heeft ervoor gekozen om alle zorgmedewerkers op hun eigen werkadres op te leiden. De opleiding bestaat uit drie elementen: theorie via e-learning, praktijkles en ontruimingstraining. Thema's als brandveiligheid en levensreddend handelen zijn onderdeel geworden van het werk. Interessant is dat de organisatie ook cliënten opleidt, via de Zozijnschool. De Zozijnschool geeft allerlei praktische cursussen en trainingen bij mensen thuis, op hun werkplek of op de dagbestedingslocatie. De veiligheidstraining wordt afgestemd op het niveau van de cliënt en is vooral gericht op brandpreventie en ontruimen.

Landgoed

Op elke locatie wordt twee keer per jaar geoefend. Cliënten worden daar zoveel mogelijk bij betrokken, voor zover ze dat aankunnen. Voor het landgoed waar meer dan 300 cliënten verblijven, heeft Zozijn goede afspraken gemaakt met een groep omwonenden, die vaak ook medewerkers zijn van Zozijn. Deze mensen zijn bij calamiteiten op te roepen via een pager en vormen een extra vangnet bij ontruiming. Ze worden ook ingeschakeld bij grote oefeningen met de brandweer en de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio). Als wederdienst biedt Zozijn deze omwonenden gratis EHBO-lessen aan en een jaarlijks etentje.

WAR-systeem

Zozijn maakt gebruik van het WAR-systeem, een succesvol hulpmiddel dat na een rampzige brand werd ontwikkeld door zorgcentrum Rivierduinen. WAR staat voor de ingeschatte zelfredzaamheid: moet je deze cliënt alleen Waarschuwen (groen), Assisteren (oranje) of Redden (rood)? En in welke ruimte bevindt hij of zij zich? Na een pilot op verschillende locaties van Zozijn wordt het systeem geïmplementeerd. Dankzij de kleurcodering is meteen duidelijk hoeveel hulp er nodig is.

Resultaat

- Door ter plaatse op te leiden, krijgen de medewerkers meer inzicht in hun eigen locatie en de manier waarop hun cliënten zich gedragen bij calamiteiten.
- Doordat alle zorgmedewerkers goed zijn opgeleid en getraind, hoeft Zozijn bij het opstellen van de werkroosters geen rekening te houden met het aantal beschikbare hulpverleners.

Praktische tips

- Stem je opleidingen zoveel mogelijk af op de lokale situatie en houd het praktisch. Maak daarbij vooral gebruik maken van tabletop sessies en e-learning.
- Trek het breed, leid alle zorgmedewerkers op. Dat versterkt de veiligheidscultuur. Bovendien levert het extra kennis op en zorgeloos roosteren.
- Door ook cliënten op te leiden wordt veiligheid een breed gedragen thema en worden incidenten of risico's eerder gemeld.
- Maak gebruik van het WAR-systeem: simpel, duidelijk en heel erg handig bij ontruiming. Het heeft ook een preventieve functie: worden sommige ruimtes niet 'te rood'?

veelgestelde vragen

1 Uit hoeveel interne hulpverleners of BHV'ers moet een interne noodorganisatie bestaan?

Dat varieert per organisatie. Er zijn geen wettelijke minimumeisen of wettelijke normen voor het aantal BHV'er; er is sprake van het inrichten van BHV 'op maat'. Uit een risico-analyse komt naar voren welke risico's in jouw specifieke situatie aan de orde zijn. Uit de te nemen maatregelen blijkt hoe groot de BHV moet zijn. Wanneer de risico's in kaart zijn, dan kan je daarvoor scenario's of vuistregels hanteren.

Voor een kantoorafdeling kan het genoeg zijn alleen te ontruimen, zeker als iedereen zelfredzaam is. Bij kleine winkels of bedrijven kan de winkelier of eigenaar zelf de BHV'er zijn. Klanten, werknemers en anderen kunnen dan eenvoudig naar buiten worden geleid. Daar waar sprake is van (minder) zelfredzamen en bijzondere (risicovolle) situaties zal de BHV-organisatie groter en zwaarder moeten zijn. Als het niet haalbaar is om een volwaardige BHV te organiseren kun je dit compenseren door gelijkwaardige technische of bouwkundige maatregelen te nemen. Denk aan extra brandvertragende scheidingsdeuren, automatische sluitende deuren of blusinstallaties zoals sprinklers, extra (brand)detectie etc.

2 Welke opleiding moeten de interne hulpverleners of BHV'ers hebben?

Veel mensen denken dat alle interne hulpverleners de complete standaardopleiding moeten hebben (twee trainingdagen: één dag brand en ontruimen, één dag levensreddende eerste hulp, en dan jaarlijks één dag herhaling). Dat klopt niet, niet alle interne hulpverleners hoeven alles te kunnen. Een standaard opleiding, bijv. voor BHV, kan overigens voldoende zijn. Maar soms kan het nog eenvoudiger! Er zijn geen regels gesteld rondom de inhoud en vorm van een BHV-opleiding of training. Je kan daarom zelf de opleiding geheel naar eigen believen samenstellen en samenwerking zoeken met andere partijen; van opleiders tot particulieren met kennis van eerste hulp of brandweer.

Van belang is dat je (totale) BHV-organisatie voldoende is om bij een ongeluk binnen je organisatie te voorzien in basale eerste hulp, bestrijding van een beginnende brand en ontruiming. Uit de risicoscan komt naar voren



op welke risico's je moet letten binnen je organisatie. Uit de risicoscan en de voor jouw situatie maatgevende scenario's volgt wat nodig is. Daar stem je vervolgens de opleiding- en trainingbehoefte op af. En met een oefening, die is toegespitst op jou situatie, weet je of je met jouw aanpak op het juiste pad bent. Het is maatwerk. Er bestaan namelijk geen wettelijke eisen of een standaard opleidingsprofiel.

Per deelgebied (brandbestrijding, eerste hulp, ontruiming) mogen er mensen worden ingezet, op een voor de organisatie zo effectief mogelijke wijze. Ga bijvoorbeeld in gesprek met je koepel- of branchevereniging of met een opleidingsinstituut om de opleidings- en trainingsbehoefte te bepalen. Vaak hebben vergelijkbare organisaties eenzelfde discussie gevoerd, waar je veel van kunt leren! Van belang is dat een opleiding is gevolgd die doeltreffend is. Laat de opleiding zoveel mogelijk aansluiten op de dagelijkse praktijk.

3 Hoe vaak moeten interne hulpverleners of BHV'ers op herhaling?

Hiervoor bestaat alleen een vuistregel, er is geen wettelijke norm die stelt hoe vaak zij in opleiding of op herhaling moeten. Sommige opleiders geven een certificaat af waarop staat dat er minimaal jaarlijks herhaald moet worden, anders zou het certificaat zijn geldigheid verliezen. Dit soort certificaten heeft geen andere waarde dan die de opleider er aan toekent. Ook hier geldt weer dat een jaarlijkse herhaling voldoende kan zijn en in ingewikkelde (bedrijfs)situaties mogelijk te weinig. Het gaat erom dat kennis up to date is en dat vaardigheden niet verloren gaan. Wanneer uit de risicoscan naar voren komt dat onder de aanwezige personen in de organisatie het krijgen van een 'hartprobleem' een reëel risico vormt, dan is het regelmatig oefenen van bijvoorbeeld hartmassage wellicht aan te raden. De frequentie van dergelijke opleidingen kan worden getoetst en na oefening, indien nodig, bijgesteld. In praktijk blijkt dat mensen leren van hands-on trainingen en ontruimingsoefeningen.

4 Hebben mijn interne hulpverleners of BHV'ers adembescherming nodig?

Dat is nooit verplicht. In sommige gevallen (m.n. bedrijven) kan het nuttig blijken, als uit een risicoscan blijkt dat de aanwezige risico's daartoe aanleiding geven. Bijvoorbeeld als er sprake is van bijzondere risico's in de omgeving (gevaarlijke chemicaliën, biologische agentia, radioactiviteit, etc.) dan kan het zo zijn dat je de ruimte waar het incident heeft plaatsgevonden alleen kunt binnengaan met beschermende kleding en ademlucht. Bedenk dat het onderhouden van een (team) BHV'ers met ademluchtbescherming veel tijd, geld en energie kost (mensen en middelen). Er is een gedegen opleiding nodig en je moet regelmatig oefenen. Kan je eigen noodorganisatie dat niet, dan moet je wachten op de hulpdiensten van de overheid.

5 Moeten mijn interne hulpverleners 24 uur per dag aanwezig zijn?

Dat is afhankelijk van de feitelijke situatie. Een interne noodorganisatie, zoals BHV, is bedoeld om patiënten, bezoekers, medewerkers in veiligheid te brengen. Dus voor al die plekken waar (kwetsbare) mensen aanwezig zijn, zal iets moeten worden georganiseerd. Afhankelijk van de afstanden, in bijv. grote organisaties, kan je het interne noodteam samenstellen uit mensen van verschillende afdelingen of verdiepingen. Lukt het niet om op bepaalde tijdstippen een effectieve BHV te organiseren, dan kunnen aanvullende maatregelen nodig zijn. Te denken valt aan samenwerken met omliggende organisaties, sprinklers, activeren van bewoners, watermistsystemen, compartimentering etc.

6 Mogen we samenwerken en hulptaken verdelen? Bijvoorbeeld in een winkelstraat/-centrum, met naburige organisaties, of de beveiliging?

Dat kan. Samenwerken kan heel goed, zeker als de bedrijven of organisaties vlak bij elkaar liggen of zich in hetzelfde gebouw bevinden. Door het verdelen van de taken en rekening te houden met een goede bezetting zorg je er samen voor dat er continuïteit ontstaat bij de interne noodhulp op een effectieve en efficiënte manier. In een winkelstraat hoeft je bijvoorbeeld echt niet in iedere winkel of op elke hoek een AED te hebben. Maak daarom gebruik van de bestaande kanalen, (winkeliersvereniging, beheer winkelcentrum), zoek elkaar op en maak afspraken (en leg deze vast en bespreek ze met elkaar).

Vaak zijn bijvoorbeeld beveiligers tijdens hun opleiding ook getraind als BHV'er. Ze zijn dus prima in staat om zulke taken te verrichten (bijvoorbeeld intern gidsen van de brandweer). Let er wel op dat beveiligers in noodsituaties ook beveiligingstaken uit moeten voeren. Daarover kan onduidelijkheid ontstaan, dus maak van tevoren goede afspraken. Denk er ook aan om de beveiligers samen met je eigen medewerkers te laten oefenen.

7 Hoe zorg ik dat de interne hulpverleners gewaarschuwd worden?

Er zijn veel systemen om interne hulpverleners snel op de hoogte te stellen. De wijze van alarmeren en activeren verschilt en kan samenhangen met de afspraken die je gemaakt hebt. Wanneer bijvoorbeeld een alarm klinkt, kan de afspraak zijn dat BHV'ers zich begeven naar een centrale locatie, vanwaar de BHV'ers actie ondernemen. Er zijn ook veel technische systemen om BHV'ers snel op de hoogte te stellen over locatie en type incident. In een winkelstraat of bedrijfsverzamelgebouw zou een alarmsysteem kunnen gebruiken waarbij winkeliers of bedrijven elkaar ondersteunen, en ook het informeren via smartphone, portofoon, pieper, luidsprekers en dergelijke zijn denkbaar. In een winkelstraat zou je een alarmsysteem kunnen opzetten waarbij winkeliers elkaar helpen. Uitgangspunt hierbij is een systeem te kiezen waarmee in de dagelijkse praktijk eenvoudig en doeltreffend gewerkt kan worden. Een oefening geeft vervolgens inzicht in het functioneren.

8 Hoe zit het met BHV-plannen, ontruimingsplannen en noodplannen?

Er bestaat geen wettelijke verplichting voor een BHV-plan. Maar de organisatie die is gericht op interne noodhulp bij ingewikkelde situaties, zoals binnen grote bedrijven, complexe gebouwen of bij grote aantallen aanwezigen (en risico's), is veelal vastgelegd in een noodplan. Een dergelijke plan kan vele benamingen hebben: Bedrijfsnoodplan, noodplan, BHV-plan etc. De ontruiming is onderdeel van de interne hulpverleningsorganisatie zoals de BHV (en daarmee van het plan). Hoe ingewikkelder een situatie, des te specifiek een (nood)plan moet zijn. Uit de risicoanalyse blijkt welke maatregelen nodig zijn om een BHV-organisatie in te richten. Het noodplan beschrijft dit, inclusief de ontruiming.



Binnen kleine organisaties en bij afwezigheid van grote risico's kan overigens volstaan worden met het vastleggen van afspraken, notulen en evt. de uitkomsten van oefeningen en trainingen. Binnen bedrijven is de werkgever verantwoordelijk om maatregelen te treffen ten behoeve van gezond en veilig werken. Het (laten) opstellen van een (nood)plan door bijvoorbeeld een veiligheidskundige of door een Hoofd BHV kan hier aan bijdragen. Er kan bij het opstellen van een plan worden samengewerkt met brancheorganisaties, verenigingen met andere bedrijven of personen: Er is geen wetgeving die eisen stelt aan inhoud en vorm van een dergelijk noodplan. Maatwerk –en het leren van anderen– is daardoor mogelijk. Of een plan werkt, blijkt uit een (ontruimings)oefening.

Wanneer er een brandmeldcentrale (BMC) aanwezig is in het pand, dan moet je een ontruimingsplan hebben. Zo'n ontruimingsplan geeft inzicht in de eigenschappen van het bouwwerk en de rol van brandbeveiligingsinstallaties bij de alarmeringsprocedure. Op basis van het ontruimingsplan kunnen verdere afspraken worden gemaakt over de bij een ontruiming te nemen maatregelen zoals die bijvoorbeeld in het noodplan zijn opgenomen. Doel is dat de gebruikers van het bouwwerk weten wat zij bij een brandmelding moeten doen, zodat de risico's bij brand zoveel mogelijk worden beperkt. Zorg dat plannen en ontruimingsplattengronden up-to-date zijn.

9 Hoe vaak moeten we een ontruimingsoefening houden?

Het eenvoudige antwoord is: zo vaak als nodig. Uit de evaluatie van oefeningen blijkt vaak al wel of je organisatie doeltreffend is. Een en ander zal afhankelijk zijn van de situatie (complexiteit gebouw, organisatie en bijbehorende risico's).

In de opbouwfase van een BHV-organisatie of bij veel wisselingen in het medewerkersbestand, kan het verstandig zijn om vaker een ontruiming te oefenen. Je kunt de oefening aankondigen of niet en je kunt hem zo simpel of ingewikkeld maken als je zelf wilt. Van alleen ontruimen tot en met rookmachines en Lotus-slachtoffers. Vaak wordt begonnen met aangekondigde eenvoudige oefeningen en wordt

opgebouwd naar onaangekondigde ingewikkelde oefeningen. Belangrijk hierbij is om te goed te observeren, te registreren, te evalueren en vooral: te leren. Zorg bij iedere oefening voor voldoende waarnemers en maak bijvoorbeeld video-opnames. Wanneer het oefenen van een ontruiming vanwege de (hoge) frequentie of om andere redenen niet praktisch haalbaar is, dan kan een ontruimingssimulatie –ook wel tabletop oefening genoemd– een uitkomst bieden.

10 Hoe weet ik welke interne hulpverleners aanwezig zijn?

Wanneer je BHV organiseert voor een complexe situatie (bijvoorbeeld in een grote organisatie of voor een evenement) dan is het van belang om overzicht te houden. Op die manier kan je effectief en efficiënt de BHV'ers inzetten. Er zijn verschillende manieren om (centraal) bij te houden welke interne hulpverleners aanwezig zijn. De meest eenvoudige manier is een logboek bij aankomst in gebouw of terrein. Maar het kan ook elektronisch, via melding met een portofoon, een piepersysteem of zelfs een automatische registratie via de PZI (personenzoekinstallatie, zoals bijvoorbeeld beschreven in de – niet verplichte – NEN8112). Welke methode je ook gebruikt, in complexe situaties moet het voor het hoofd BHV duidelijk zijn hoeveel hulpverleners er zijn, of het er genoeg zijn en waar ze zich bevinden op de locatie. Voor een klein bedrijf of organisatie is bovenstaande overigens zelden nodig: een oefening kan dit al snel duidelijk maken.

11 Wie vangt de brandweer op en waar?

Als er een incident is, dan kun je de openbare hulpverleningsdiensten (OHD), zoals de brandweer, oproepen. De brandweer heeft voor grotere organisaties of complexe bouwwerken een aanvalsplan in geval van een (grote) calamiteit. In dit plan staan de voor de brandweer belangrijkste zaken. Denk aan een korte beschrijving van het pand, de locatie van hoofdschakelaars en afsluiters, ontmoetingspunt met de interne noodhulp, opstelplaatsen van voertuigen, aansluitingen voor water. Dit aanvalsplan en je eigen BHV-organisatie moeten dus op elkaar afgestemd zijn. Soms kan een beveiliging (die opgeleid is als BHV'er) de brandweer opvangen en deze naar de plaats van het incident leiden. Op die manier kan het werk van de BHV'er naadloos worden overgenomen door de OHD.

12 Welke e-learning programma's zijn er?

E-learning en online cursussen kunnen een goed hulpmiddel zijn om kennis over te brengen en mensen 'up-to-date' te houden. Er bestaan zelfs eerste hulp cursussen die online kunnen worden gevolgd. Er zijn meerdere aanbieders te vinden, oriënteer je daarom goed voor je met een partij in zee gaat. Ook sommige zorgverzekeraars faciliteren hun klanten in het volgen van een EHBO-cursus. Afhankelijk van de situatie kan het nodig zijn om in het echt te oefenen met eerste hulp met Lotus-slachtoffers, brandbestrijding (echt vuur) en ontruiming.

13 Welke uitrusting (instrumenten en materialen) moeten mijn interne hulpverleners hebben?

Deze vraag valt uiteen in meerdere deelvragen. Het belangrijkste is dat BHV'ers goed zijn toegerust om hun taak (of taken) te kunnen uitvoeren. Dat kan behoorlijk verschillen per organisatie, immers risico's en aanwezige personen kunnen verschillen. Een risicoscan maakt inzichtelijk waar je rekening mee zou moeten houden op het gebied van risico's en maatregelen (en de uitrusting). Door het houden van een oefening kun je dit toetsen. Belangrijk is dat hulpverleners herkenbaar zijn. Een felgekleurd hesje met achterop de letters 'BHV' of 'NOODHULP' kan goed werken. De verdere uitrusting volgt uit de risicoanalyse. Denk, afhankelijk van je situatie, bijvoorbeeld aan brandwerende overall, chemicaliën spill kits, extra blusmiddelen, communicatieapparatuur (zoals portofoons), mappen met plattegronden en procedures, afzetlinten, ademlucht of noodaggregaten.

Op basis van de aanwezige risico's en maatgevende scenario's kun je ook vaststellen of, en zo ja hoeveel, noodstroomgeneratoren er moeten zijn. Houd goed bij hoeveel belasting de aggregaten kunnen hebben, want meestal wordt er in de loop van de tijd steeds meer apparatuur op aangesloten. Als de stroom uitvalt, valt de noodstroom dan ook nog eens uit door overbelasting. Wanneer je een oefening houdt, denk dan ook aan het gebruik van de camera van smartphones voor het maken van opnamen van oefeningen en van incidenten: op die manier kan je de oefening eenvoudig met elkaar evalueren, indien nodig.

14 Hoeveel vergoeding krijgen de interne hulpverleners?

Dit is afhankelijk van afspraken die binnen je organisatie gemaakt zijn. Het kan zijn dat BHV-taken een onderdeel zijn van je gewone werk en/of dat de taken onder reguliere werktijd worden uitgevoerd. De Rijksoverheid hanteert bijvoorbeeld een vergoedingsstelsel voor BHV'ers die binnen het Rijk werken en in sommige bedrijfstakken is de vergoeding opgenomen in de CAO. Afhankelijk van de opzet zul je voor BHV budget moeten reserveren. Houd in je budget rekening met (out of pocket) kosten voor uitrusting, oefeningen en opleiding (binnen en buiten reguliere werktijd).

15 Moet ik een aansprakelijkheidsverzekering voor mijn interne hulpverleners afsluiten?

Nee. Bedrijven en verzekeraars wekken soms ten onrechte de indruk dat een extra aansprakelijkheidsverzekering nodig is. Maar de interne noodhulp wordt verleend onder de vlag van de organisatie. Als er dingen misgaan is de organisatie of van het bedrijf verantwoordelijk. Belangrijk is dat de BHV'er in geval van een incident durft te handelen conform de training, daarbij gebruik makend van het gezond verstand en de opgedane competenties. Net als in het reguliere werk.

16 Moet ik een (aanvullende) ongevallen- of ziektekostenverzekering voor mijn interne hulpverleners afsluiten?

Dat kan. Het is mogelijk dat ziektekostenverzekeraars een aanvullende verzekering verlangen wanneer interne hulpverleners of BHV'ers zich in gevaarlijke situaties moeten begeven. Idee is dat aanwezige mensen zich bij naderend gevaar in veiligheid brengen. De interne noodorganisatie helpt hen daarbij en is daardoor langer aan gevaar blootgesteld (denk aan rook, hitte, chemicaliën, stroom, gassen). De reguliere ziektekostenverzekeraar kan daarom een aanvullende verzekering eisen. Het kan verstandig zijn om vooraf bij de verzekeraar informatie in te winnen of afspraken te maken.



17 Is het verstandig om de OR/MZ in mijn organisatie te betrekken bij de opzet van een interne noodorganisatie?

Ja. De Ondernemingsraad (OR) / Medezeggenschap in een organisatie heeft instemmingsrecht op (bijna) alles dat te maken heeft met arbeidsomstandigheden. Het is dus verstandig om al in een vroeg stadium de OR/MZ te informeren en de doelen en route door te spreken. Ook kan de OR/MZ helpen om plannen rond het opzetten of verbeteren van de interne noodorganisatie te bepleiten bij directie of management.

18 Als ik in geval van nood iemand aanwijs als ontruimer, wordt hij of zij dan deel van de interne noodorganisatie?

Ja. Dit is zelfs de kern van hulpverlening in een noodsituatie: iedereen zo snel mogelijk naar een veilige omgeving loodsen. Verlies geen kostbare tijd door te wachten op andere interne hulpverleners, maar begin meteen met de ontruiming.

19 Moet ik ook iets regelen als ik een straatfeest organiseer?

Dat hangt af van de aard en omvang van het feest. Hoewel er geen wettelijke verplichting is, heb je als organisator wel – tot in redelijkheid – een verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de aanwezige personen. Maar bij een buurt-BBQ of een risicovolle activiteit is het vaak een kleine moeite om er even bij stil te staan. Er zijn hoogstwaarschijnlijk wel BHV'ers onder de aanwezigen en er is vast ook iemand die kan reanimeren. En een paar blussers en een EHBO-doo's zijn ook wel te vinden.

Inventariseer het aan het begin van het feest, of zet al op de uitnodiging dat mensen zich kunnen melden. Spreek af wie wat doet (ontruimen, 112 bellen, levensreddende eerste hulp verlenen, enzovoort). Zorg dat bezoekers eenvoudig naar een veilige plek kunnen komen als er iets misgaat. Sluit dus niet alles af. Laat ouders voor hun eigen kinderen zorgen. Houd het eenvoudig en luchtig. Per gemeente kan het verschillen wanneer een evenementenvergunning vereist is. Hierin kunnen nadere voorwaarden zijn opgenomen over eventueel benodigde interne noodhulp.

20 Moet ik ook iets regelen bij een klein evenement, of een (buurt)vergadering?

Voor grote evenementen heb je meestal een evenementenvergunning nodig. Daarin worden ook eisen gesteld aan de interne noodhulp in geval van een incident. Bij kleinschalige activiteiten is het soms ook van belang dit te regelen. Voer een risicoscan uit, waarmee je aan de hand van type activiteit, locatie en type aanwezigen inzicht krijgt in risico's. Enkele punten van aandacht:

Zorg dat brandweer, politie, ambulance vrij toegang hebben tot het terrein en tot brandkranen (voorkom dat geparkeerde auto's of andere objecten de toegang blokkeren). Zorg voor een paar mensen die interne noodhulptaken of BHV-taken kunnen uitvoeren. Als je gebruik maakt van een terrein of gebouw van derden, maak dan van te voren heldere afspraken over zaken als alarmering (wie en hoe), ontruiming, ondersteuning (zelf of door verhuurder), eerste hulp, en het gebruik van de EHBO-doo's en AED. Stel jezelf op de hoogte en informeer elkaar.

nawoord

Hoe richt je een goede interne noodhulp in, voor het geval er iets mis gaat? En hoe ver ga je daarin? Logische en redelijke vragen. Een effectieve en efficiënte benadering van incidenten en noodsituaties is van groot belang, zowel voor bedrijven en hun werknemers als ook voor andere organisaties met publiek, patiënten, bezoekers of leden. Ook het onderkennen en vergroten van de zelfredzaamheid van aanwezigen –het jezelf kunnen helpen en in veiligheid kunnen brengen voordat de hulpdiensten arriveren– speelt daarbij een belangrijke rol.

Dit boekje kan daarbij helpen. Het geeft handvatten en een overzicht aan mogelijkheden, kennis en ervaring om hulp bij nood te organiseren, waarbij leren van elkaar het uitgangspunt is. Praktische voorbeelden, voor en door mensen die direct betrokken zijn, helpen om anderen aan te sporen de hulpverlening ook goed te regelen. Ik ben blij met de tips en met de gekozen insteek: Van en met elkaar leren bij het organiseren van interne hulpverlening. Het blijkt dat het niet moeilijk of duur hoeft te zijn

om dit te doen. Mijn felicitaties aan de prijswinnaars uit de diverse sectoren die hebben deelgenomen, en mijn dank aan allen die hun goede praktijkvoorbeelden hebben willen delen.

Het organiseren van goede interne noodhulp is van levensbelang. Leren van elkaar kan helpen bij het invullen van deze belangrijke taak. Ik hoop dat dit boekje daar aan bijdraagt.

Lodewijk Asscher,
Minister Sociale Zaken en Werkgelegenheid



Colofon

Dit boekje met goede BHV praktijken is tot stand gekomen met ondersteuning van het Ministerie van SZW. Het project is gezamenlijk door TNO, VeiligheidNL en de Octaafgroep uitgevoerd.

Een commissie bestaande uit Jacco Brouwer (SZW), Bob van Os (BZK), Frans Gubbels (VenJ) heeft het project begeleid. Onze dank gaat ook uit naar alle organisaties die hun voorbeeld wilden delen.

Wij hopen van harte dat organisaties klein en groot inspiratie kunnen putten uit deze goede praktijken.

De opmaak is verzorgd door:

Thonik

De interviews zijn bewerkt door:

Xenia Wassenbergh

Alle teksten zijn aan de organisaties voorgelegd.

De voorbeelden zijn indicatief. Elke situatie is anders: BHV is maatwerk. Je kunt aan de voorbeelden die in deze uitgave worden geschetst geen rechten ontleen.

Namens de projectgroep:

Raphaël Gallis (projectleider), TNO

Victor Zuidema, VeiligheidNL

Peter Schut, Octaaf Groep

Monique Ligetvoet, VeiligheidNL

De interviews zijn afgenomen door:

Carian van der Sman, VeiligheidNL

Linda Drupsteen, TNO

Carool Teirlinck, TNO

Hans Canters, Octaaf Groep

Het boekje is gedrukt op Arctic volume in lettertype gravur condensed bij Drukkerij Leijten in een oplage van 250 exemplaren. Voor algemeen gebruik is er een pdf beschikbaar op www.bhv-praktijken.veiligheid.nl

ISBN/EAN: 978-90-6788-465-5

© 2013 TNO, VeiligheidNL en Octaafgroep

