

Bedrijfsnoodplan

Strandcamping Groede

Zeeweg 1 te Groede

Opdrachtgever:

Strandcamping Groede

Datum:

27-01-2022

Status en versie:

Definitieve versie - D02

Rapporttitel:	Bedrijfsnoodplan Strandcamping Groede
Opdrachtgever:	Strandcamping Groede
Opdrachtnemer:	Vigiles Brandveiligheid B.V.
Auteur(s):	Leroy Minderman
Gecontroleerd:	Matthijs Bakker
Versie:	D02
Toelichting versiebeheer:	definitief
Datum:	27-01-2022



Vigiles
Zeelandlaan 2
4538 CA Terneuzen

info@vigiles.nl
www.vigiles.nl

+31 (0)115 622146

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond en doelstelling.....	5
1.2 Uitgangspunten.....	5
1.3 Demarcatie.....	5
1.4 Samenhang met andere entiteiten	5
1.5 Actualiteit plan.....	5
1.6 Leeswijzer	5
2. Wet- en regelgeving	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening overige plaatsen	6
2.3 Woningwet en het Bouwbesluit	6
2.4 Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit	6
3. Inrichting, activiteiten en voorzieningen	7
3.1 Algemene omschrijving organisatie.....	7
3.2 Gegevens van het object.....	7
3.3 Bezetting	8
4. Veiligheidsvoorzieningen.....	9
4.1 Gebouwen.....	9
4.2 Strandcamping	9
5. Bedrijfsnoodorganisatie.....	11
5.1 Inleiding	11
5.2 BHV-ers	11
5.3 Receptie	11
5.4 Ploegleider-	
BHV Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
5.5 Crisisteam	12
5.6 Opschaling hulpdiensten	13
6. Interne en externe alarmering	15
6.1 Interne alarmering	15
6.2 Externe alarmering	15
6.3 Gebruik	
portofoons	Fout
! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
6.4 Belangrijke telefoonnummers	16
6.5 Communicatie gasten	16
7. Brand en ontruiming.....	18
7.1 Verificatie brandalarm	18
7.2 Blussen van een beginnende brand.....	18
7.3 Ontruiming.....	18
7.4 Opvangen van hulpdiensten	18
7.5 Brand in een gebouw	18
8. EHBO en overige incidenten	19
8.1 EHBO	19
8.2 Vermissing/ diefstal heterdaad.....	19
8.3 Agressieve bezoeker	19
8.4 Uitval nutsvoorzieningen	19
8.5 Natuurgeweld	19
8.6 Ontruiming camping	20

9.	Nazorg.....	21
9.1	Noodzaak van nazorg.....	21
9.2	Symptomen van stress.....	21
9.3	Wanneer nazorg?.....	22
9.4	Nazorg procedure	22
10.	Actualiteit ontruimingsplan	24
11.	Logboek	25
	Bijlage 1: Overzicht BHV-ers.....	27
	Bijlage 2: Calamiteitenplattegronden	28
	Bijlage 3: Ontruimingssecties	29
	Bijlage 4: Bob methodiek	289
	Bijlage 5: Aandachtskaarten.....	30

1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de achtergrond en doelstelling van dit bedrijfsnoodplan. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk de afbakening en gebruikte documenten.

1.1 Achtergrond en doelstelling

Ondanks allerlei voorzorgs- en preventieve maatregelen, kunnen er incidenten voordoen. Dit bedrijfsnoodplan beschrijft de bedrijfshulpverleningsorganisatie en de procedures bij calamiteiten. Het document heeft twee doelen. Ten eerste beschrijft het bedrijfsnoodplan op welke wijze Strandcamping Groede is voorbereid op het voordoen van incidenten en op welke wijze medewerkers en aanwezige gasten in veiligheid worden gebracht. Ten tweede is het een operationeel plan, dat concrete procedures beschrijft.

1.2 Uitgangspunten

Het bedrijfsnoodplan is opgesteld op basis van de NEN 8112 (versie 2017): 'Bedrijfsnoodorganisatie en bedrijfshulpverlening'. Ten behoeve van de leesbaarheid is op onderdelen afgeweken van de structuur uit deze norm.

1.3 Demarcatie

De voorwaarde om te komen tot een goede hulpverlening is dat alle medewerkers die aanwezig zijn op de camping, bekend zijn met de inhoud van dit bedrijfsnoodplan, de locatie en de functie van de brandveiligheidsvoorzieningen. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de locatie van blusmiddelen, verzamelplaatsen, AED, etc. Daarnaast is het van belang dat alle gasten op de hoogte zijn van de veiligheidsvoorzieningen en werkwijze bij calamiteiten.

1.4 Samenhang met andere entiteiten

Naast de Strandcamping vallen Strandpaviljoen Puur, Groede Podium, Camping Wulpen, Rent & Joy, Strandpaviljoen Groede aan Zee, Restaurant Fier en Strandbar van Houten onder dezelfde organisatie. Dit noodplan heeft met name betrekking op de Strandcamping en de Panoramahuisjes.

De andere onderdelen kunnen uiteraard wel een beroep doen om op delen van de noodorganisatie. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan ondersteuning op het gebied van communicatie en inzet van het crisisteam, die het betreffende bedrijf kan ondersteunen bij grotere en impactvolle incidenten. Daarnaast wordt ondersteuning geboden in gezamenlijke opleiding (BHV cursussen) en HR kan ondersteuning bieden voor nazorg van medewerkers. Een verzoek tot ondersteuning loopt in alle gevallen via de ploegleider-BHV.

1.5 Actualiteit plan

De directeur/eigenaar van Strandcamping is eindverantwoordelijk voor de BHV-organisatie. Hij zorgt ervoor dat dit plan actueel is en de medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van het bedrijfsnoodplan. Ten minste jaarlijks wordt beoordeeld of het plan nog actueel is. Naar aanleiding van oefeningen en de jaarlijkse bijscholing wordt beoordeeld in hoeverre het bedrijfsnoodplan aangepast moet worden.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de relevante wet- en regelgeving. Hoofdstuk 3 en 4 gaan in op de Strandcamping en de aanwezige veiligheidsvoorzieningen en geven hiermee achtergrondinformatie over de Strandcamping. De navolgende hoofdstukken vormen het hart van dit noodplan en gaan in op de noodorganisatie, in- en externe communicatie en alarmering, brand en ontruiming, EHBO, andere incidenten en nazorg.

2. Wet- en regelgeving

Dit hoofdstuk beschrijft de wet- en regelgeving op het gebied van brandveiligheid en afhandeling van calamiteiten

2.1 Inleiding

De wet en regelgeving op het gebied van brandveiligheid en calamiteitenbestrijding is vastgelegd in verschillende wet- en regelgeving. Voor vakantieparken zijn met name het Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening openbare plaatsen, het bouwbesluit en de arbeidsomstandighedenwet. Onderstaande paragrafen beschrijven op hoofdlijnen het wettelijk kader.

2.2 Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening overige plaatsen

Voorheen werd de brandveiligheid van vakantieparken geregeld in de gemeentelijke Brandbeveiligingsverordeningen. Per 1 januari 2018 zijn de brandveiligheidsvoorschriften opgenomen in de Besluit brandveilig gebruik en basishulpverlening openbare plaatsen (BGBOP). De BGBOP vervangt hiermee de gemeentelijke verordeningen. De BGBOP beschrijft onder andere voorschriften met betrekking tot de inrichting en brandcompartimentering bij kampeermiddelen, de aanwezigheid van voldoende blusmiddelen en bluswater en de bereikbaarheid voor hulpdiensten.

2.3 Woningwet en het Bouwbesluit

De Woningwet en het Bouwbesluit 2012 vormen het wettelijk kader met betrekking tot het bouwen van gebouwen. Het Bouwbesluit 2012 stelt eisen aan het (brandveilig) bouwen van gebouwen. Stacaravans en chalets vallen ook onder de werkingssfeer van het Bouwbesluit.

Het Bouwbesluit beschrijft onder andere eisen aan brandcompartimentering en de afstand tussen chalets, een veilige ontluchting, de aanwezigheid en kwaliteit van brandveiligheidsinstallaties en toepassing van materialen. In het Bouwbesluit wordt verwezen naar Nederlandse uitvoeringnormen (NEN-normen) en praktijkrichtlijnen.

2.4 Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit

Tot slot is de Arbeidsomstandighedenwet relevant ten aanzien van de veiligheid op de camping. De toepassing van deze wetgeving in relatie tot brandveiligheid is primair gericht op de veiligheid van de werknemers en de taken van de BHV-organisatie. Daarnaast verplicht deze wetgeving tot het opstellen van een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) met een bijbehorend plan van aanpak. De preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het beheer van dit document. In organisaties met minder dan 25 werknemers mag de eigenaar/DGA deze rol zelf vervullen.

3. Inrichting, activiteiten en voorzieningen

Dit hoofdstuk beschrijft de algemene gegevens van de organisatie.

Dit hoofdstuk geeft hiermee achtergrondinformatie voor de bedrijfsnoodorganisatie.

3.1 Algemene omschrijving organisatie

Strandcamping Groede biedt in het hoogseizoen plaats aan circa 4.000 gasten. Op het terrein staan chalets en stacaravans en kampeermiddelen zoals tenten en campers. Naast het kampeerterrein en bijbehorende sanitair gebouwen zijn op het terrein een receptie, winkel, brasserie, frituur en animatiegebouw gesitueerd. Bij de entree is een groot parkeerterrein gerealiseerd. Deze gebouwen zijn eigendom van de Strandcamping.

Gegevens van het object

Onderstaande tabel beschrijft de adresgegevens van het gebouw. In de figuur is de ligging van de Strandcamping weergegeven.



Figuur 3.2: Situatie en gegevens Strandcamping Groede

De Strandcamping ligt ten westen van Groede tegen de duinen van het strand aan de Westerschelde. Het vakantiepark is omringd door de natuurgebieden Zwarte Gat, Zwarte Gatsche kreek en de Groese duintjes. Aan de zuidzijde van de camping ligt chaletpark de Paarlhof. De camping heeft een oppervlakte van circa 28 hectare.

3.2 Bezetting

Het aantal gasten op de camping varieert. Tijdens het (hoog)seizoen zijn er ongeveer 4.000 gasten op het park. In de winter is de camping gesloten. De Panoramahuisjes worden dan ook van het strand verwijderd. Uiteraard is er wel personeel in de gebouwen aanwezig en vindt onderhoud plaats op het campingterrein.

4. Veiligheidsvoorzieningen

Dit hoofdstuk beschrijft de veiligheidsvoorzieningen op het terrein. Daarnaast gaat dit hoofdstuk in op de brandveiligheidsvoorzieningen in de gebouwen.

4.1 Gebouwen

De gebouwen zijn voorzien van een aantal veiligheidsinstallaties. De volgende installaties kunnen worden onderscheiden:

- Kleine blusmiddelen en brandslanghaspels
- Brandmeld- en ontruimingsalarminstallatie
- Noodverlichting
- Vluchtrouteaanduiding

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aanwezige installaties in de gebouwen. De gebouwen zijn niet nader ingedeeld in brandcompartimenten.

Meldingen en signaleringen	Blusmiddelen	Brandmeld-installatie	Rookmelders	Nood-verlichting	Vluchtroute-aanduiding
Receptie	☒	☐	☐	☐	☒
Brasserie	☒	☐	☐	☒	☒
Campingwinkel	☒	☐	☐	☒	☒
Frituur	☒	☐	☐	☐	☐
Recreatietent	☒	☐	☐	☐	☐
Panoramahuisjes	☐	☐	☒	☐	☐

Tabel 4.1: brandveiligheidsvoorzieningen gebouwen

4.2 Strandcamping

Op de camping zijn een aantal hulpmiddelen en brandveiligheidsvoorzieningen aanwezig. Deze voorzieningen ondersteunen de bedrijfsnoodorganisatie en/of de hulpdiensten. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan een AED, blusmiddelen, een calamiteitenvoertuig, bluswater en brandcompartimentering. Onderstaande paragrafen geven een toelichting op deze voorzieningen.

4.2.1 Blusmiddelen

Voor het blussen van een kleine brand met een beperkte omvang zijn er op verschillende plaatsen op de camping blusmiddelen geplaatst. Voor het onderhoud van de blusmiddelen is een onderhoudscontract afgesloten. Een overzicht van de locatie van de blusmiddelen is opgenomen als bijlage 2.

4.2.2 AED en EHBO-koffers

De camping beschikt over 2 AED's. De ene AED hangt buiten naast de personeelsingang van de receptie, de andere zit in de EHBO rugzak. In de receptie is een EHBO rugzak aanwezig en in de recreatietent en de Brasserie een verbandtas. Het grootste gedeelte van alle bedrijfsvoertuigen is v.v. een kleine EHBOtrommel. Zowel de AED's als de EHBO-koffers worden jaarlijks gecontroleerd.

4.2.3 *Veiligheidsinstructie*

Op het terrein zijn op verschillende plaatsen veiligheidsinstructies opgehangen. Op deze instructies is de volgende informatie opgenomen:

- Interne alarmnummer;
- Locatie blusmiddelen en AED;
- Wat te doen bij brand;
- Wat te doen bij ongevallen.

4.2.4 *BHV-hoek*

In geval van calamiteiten kan gebruikt gemaakt worden van de verschillende voertuigen op de camping.

Bij de receptie (in de hoek naast de personeelsingang) is een hoek waarin de hulpmiddelen klaar staan. Deze kunnen op ieder beschikbaar vervoermiddel worden meegenomen.

In deze “BHV-hoek” vind je het volgende:

- EHBO-rugzak met AED;
- Sleutels van alle noodzakelijke technische ruimten en hekken;
- Zaklamp;
- Hesje(s);
- Afzetlint;
- Megafoon;
- Doos met handschoenen
- 2 Kleine brandblussers
- Stickers (te gebruiken bij ontruiming)
- Noodplattegronden geplastificeerd

4.2.5 *Bluswaterleiding*

Op de camping is een bluswaterleiding aanwezig. Op verschillende plaatsen zijn hydranten op de blusleiding aangesloten, waaruit de brandweer bluswater kan onttrekken.

Daarnaast kan de brandweer bluswater onttrekken uit de verschillende vijvers op de camping. Een overzicht van de hydranten en opstelplaatsen nabij open water is opgenomen als bijlage 2.

4.2.6 *Beeldschermen*

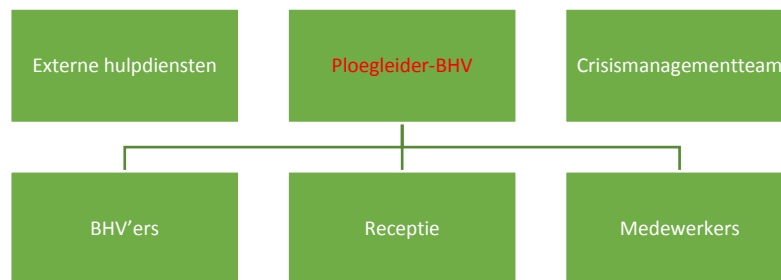
Bij de receptie, in de sanitair gebouwen en in de winkel hangen beeldschermen. De beeldschermen kunnen tijdens en na calamiteiten gebruikt worden voor het informeren van de gasten.

5. Bedrijfsnoodorganisatie

Dit hoofdstuk beschrijft de bedrijfsnoodorganisatie en de taken van de verschillende leden van de noodorganisatie. Daarnaast gaat dit hoofdstuk in op de opleiding en training van de bedrijfshulpverleners.

5.1 Inleiding

De BHV-organisatie bestaat uit een ploegleider-BHV en bedrijfshulpverleners. Daarnaast speelt de receptie een belangrijke rol bij de bestrijding van calamiteiten. Bij grotere calamiteiten kan besloten worden om een crisisteam samen te stellen. Onderstaande paragrafen beschrijven de verschillende onderdelen van de noodorganisatie.



Figuur 5.1: schematische weergave BHV-organisatie.

5.2 BHV-ers

Een aantal vaste medewerkers van de camping zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener (zie bijlage). De BHV-ers hebben de volgende taken:

- Het verlenen van eerste hulp;
- Het blussen van een beginnende brand;
- Het opvangen en gidsen van hulpdiensten;
- Het waarschuwen en informeren van de gasten;
- Ontruiming van een deel van de Strandcamping.

De BHV-ers hebben de basisopleiding tot bedrijfshulpverlener gevolgd. Daarnaast krijgen alle vaste medewerkers jaarlijks een AED/reanimatie training. Alle BHV-ers volgen de 2-jaarlijkse bijscholing.

5.3 Receptie

De receptie is de 'spin in het web' tijdens calamiteiten. In geval van calamiteiten waarschuwen de gasten meestal direct de receptie. De receptionist(e) alarmeert de bedrijfshulpverleners en - indien noodzakelijk - de hulpdiensten.

5.4 Ploegleider-BHV

De ploegleider-BHV heeft de leiding over de inzet van de bedrijfsnoodorganisatie van de Strandcamping. Daarnaast is de ploegleider het aanspreekpunt voor de hulpdiensten. De volgende medewerkers vervullen de functie van ploegleider-BHV:

- Eric van Damme
- Martin de Jonge
- Martinique Baas
- Jeantien de Houck (back-up)

De functie van ploegleider-BHV wordt tijdens het seizoen op basis van een rooster ingevuld. Buiten het seizoen is dit afhankelijk van de aard van het incident, het tijdstip en de beschikbaarheid van de medewerkers. De functie wordt dan ad hoc ingevuld. Buiten kantoor tijden buiten het seizoen zal Eric van Damme de rol van ploegleider-BHV vervullen.

De ploegleider-BHV is herkenbaar door middel van een hesje met de tekst 'ploegleider-BHV'. De ploegleider-BHV heeft de training 'ploegleider BHV' gevolgd. Het is niet noodzakelijk, dat de ploegleider bij iedere calamiteit wordt opgeroepen. Wanneer de inschatting van de melder is, dat de calamiteit niet omvangrijk is, kan een "gewone" BHV-er worden ingeschakeld. Die BHV-er kan later de beslissing nemen, dat het nodig is dat de ploegleider wordt ingeschakeld. Wanneer de hulpdiensten worden ingeschakeld, dient de ploegleider daar wel altijd van op de hoogte te worden gebracht.

5.5 Crisisteam

Bij grotere incidenten kan de ploegleider-BHV besluiten een beroep te doen op het crisisteam. Dit team bestaat uit de volgende personen/ functies:

- Ploegleiders-BHV
- Marketing & Communicatie: Jessica Sey of bij afwezigheid Yasmine Berckmoes
- HR: Miranda Goossens
- Receptie: Martinique Baas
- Back-up als 1 van bovenstaande afdelingen niet bemand is: Jeantien de Houck

Het crisisteam is met name bezig met (strategische) besluitvorming, die buiten de directe operationele inzet valt.

Het crisisteam vervult in geval van calamiteiten onder andere de volgende taken:

- Communicatie naar de gasten;
- Interne, publieks- en mediacommunicatie;
- Hulpverlening getroffen en verwanten / opvang van gasten;
- Zorg aan de eigen organisatie (nazorg van medewerkers);
- Opvang en nazorg van medewerkers;
- Rouwverwerking en herdenking;
- Juridische afwikkeling;
- Schade-afwikkeling en herstelwerkzaamheden;
- Strafrechtelijk onderzoek;
- Onderzoek en evaluatie;
- Verslaglegging en archivering.

Het crisisteam heeft een vaste basis-samenstelling. Afhankelijk van de aard van het incident kunnen medewerkers of specialisten worden toegevoegd. Het crisisteam functioneert naast de bestaande crisisstructuur van de overheidshulpdiensten. De ploegleider-BHV zit het crisisteam voor. In sommige gevallen is dit fysiek niet mogelijk, omdat hij ook deelneemt aan het motorkapoverleg of CoPI van de hulpdiensten (zie paragraaf 5.6). In dit geval wijst hij een vervangend voorzitter aan.

Hieronder zijn een aantal aandachtspunten voor het crisisteam opgenomen:

- Zorg ervoor dat het crisisteam slagvaardig is en houd de samenstelling compact.
- Neem contact op met andere campings die vergelijkbare incidenten hebben meegemaakt. Zij hebben vaak zinvolle tips of aandachtspunten;
- Bij grotere incidenten is met name een zorgvuldige communicatie van belang. Er zijn bedrijven gespecialiseerd in crisiscommunicatie. Maak (eventueel) gebruik van deze expertise.
- Monitor het beeld op sociale media. Anticipeer op deze berichten.
- Maak in de overleggen gebruik van de BOB-methodiek. BOB staat voor: beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. In bijlage 4 is een toelichting op deze methodiek gegeven.
- Maak van ieder overleg een verslag. Wijs iemand aan die verantwoordelijk is voor het verslag of voeg een notulist toe aan het crisisteam.

- De operationele leiding bij incidenten ligt bij de hulpdiensten. Het crisisteam functioneert als zelfstandig team naast het overleg van de hulpdiensten (motorkapoverleg of CoPI). Zorg voor goede afstemming van besluiten.
- Stem de (crisis)communicatie af met de hulpdiensten. De Veiligheidsregio beschikt over een woordvoerder. Bij incidenten wordt gecommuniceerd via de website 'zeelandveilig'. Bij grotere incidenten kan daarnaast een (politie)woordvoerder ter plaatse komen. Stem de crisiscommunicatie af en zorg in een vroegtijdig stadium voor uitwisseling van telefoonnummers.
- De ploegleider beslist welke communicatiemiddelen moeten worden ingezet en geeft daar opdracht voor.
- De ploegleider vult in Teams het calamiteitenlogboek in.
- De ploegleider laat HR weten wanneer er nazorg nodig is.
- De ploegleider geeft opdracht aan een medewerker of afdeling wanneer er acties nodig zijn t.a.v. gasten die betrokken waren bij de calamiteit.

5.6 Opschaling hulpdiensten

Voor opschaling binnen de operationele hoofdstructuur van de hulpdiensten is een zogenaamde GRIP-procedure (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure) vastgesteld. Afhankelijk van de aard en omvang van het incident worden teams, met een vaste samenstelling van personen, gealarmeerd. In onderstaande tabel is een beknopt overzicht opgenomen wie er betrokken zijn bij de opschaling.

Niveaus	Omvang	Teams	Opschaling
GRIP 0	Brongebied	Motorkap-overleg	Bij GRIP 0 vindt er geen centraal gecoördineerde incidentbestrijding plaats. De werkzaamheden behoren tot de dagelijkse routine. De bevelvoerder of één van de officieren van dienst besluiten over de opschaling.
GRIP 1	Brongebied	CoPI	Opschaling naar GRIP 1 vindt plaats wanneer er bij de bestrijding van een incident meerdere disciplines betrokken zijn en op de plaats van het incident de noodzaak is tot coördinatie op operationele processen. CoPI wordt ingericht in de nabijheid van het incident.
GRIP 2	Brongebied en effectgebied	CoPI + ROT	Opschaling naar GRIP 2 vindt plaats wanneer er ook structurele inzet buiten het brongebied nodig is. Naast het oprichten van de CoPI, komt het ROT samen. Het ROT richt zich op de incidentbestrijding in het effectgebied.
GRIP 3	Bestuurlijke betrokkenheid	CoPI + ROT+ GBT	Opschaling naar GRIP 3 vindt plaats wanneer de noodzaak bestaat tot bestuurlijke betrokkenheid. Naast het CoPI en het ROT wordt het GBT (gemeentelijk beleidsteam) gevormd. De leider ROT ontvangt strategische instructies van de burgemeester. Incident blijft beperkt tot één gemeente.
GRIP 4	Gemeente grensoverschrijdend	CoPI + ROT+ RBT	Opschaling naar GRIP 4 vindt plaats wanneer het bron-/effectgebied zich bevindt in meer dan twee gemeenten. De voorzitter van de Veiligheidsregio is het bevoegd gezag. Naast het CoPI en het ROT wordt het RBT (regionaal beleidsteam) gevormd. De leider ROT ontvangt strategische instructies van de voorzitter van de Veiligheidsregio.
CoPI: Commando Plaats Incident ROT: Regionaal Operationeel Team GBT: Gemeentelijk Beleidsteam RBT: Regionaal Beleidsteam Ovd: Officier van Dienst			

Tabel 5.6: De niveaus van GRIP met bijbehorende teams en omvang

De meeste incidenten op de Strandcamping zullen worden aangepakt met behulp van een motorkapoverleg. Bij grotere incidenten kan eventueel opschaling naar GRIP 1 plaats vinden. Verdere opschaling binnen de GRIP-structuur is niet waarschijnlijk.

6. Interne en externe alarmering

Dit hoofdstuk beschrijft de interne alarmering en communicatie. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk de wijze waarop de hulpdiensten gealarmeerd worden.

6.1 Interne alarmering

De ervaring leert dat het grootste gedeelte van de meldingen binnen komt via de receptie. Bij kleinere incidenten, zoals een snijwond, komen de mensen vaak fysiek naar de receptie toe. Incidenten kunnen daarnaast telefonisch gemeld worden via het algemene telefoonnummer en via het noodnummer. Buitenom de openingstijden van de receptie, is het noodtelefoonnummer doorgeschakeld naar de ploegleider-BHV. In het hoogseizoen is er in de avonduren een beveiligingsmedewerker op de camping aanwezig. Incidenten kunnen ook bij of door hem gemeld worden. Daarnaast kunnen incidenten gemeld worden bij één van de medewerkers, bijvoorbeeld iemand van het animatieteam of groendienst.

Kortom, incidenten kunnen op verschillende manieren gemeld worden:

- via het algemene nummer van de receptie;
- fysiek aan de receptie balie;
- via het noodnummer;
- aan een medewerker.

Daarbij zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Indien een melding niet via de receptie is gelopen (bv. een melding rechtstreeks bij een mdw. op het terrein), geef deze dan wel z.s.m. door aan de receptie. Zij helpen met coördinatie en regievoering en kunnen, indien gewenst, later in het proces ook nazorg verlenen aan betrokken gasten.
- Receptie roept via het doorkiesnummer 911 vanuit de telefooncentrale een BHV'er op (met het kiezen van 911 gaat in 1 keer bij alle BHV'ers de telefoon over). Stuur BHV'er naar het incident. De receptiemedewerker die zelf BHV'er is, kan er voor kiezen om zelf naar het incident te gaan, maar dit heeft (meestal) niet de voorkeur.
- Indien nodig roep een 2^e BHV'er op.
- Indien externe hulpdiensten worden opgeroepen, ook de ploegleider informeren.
- Buitenom de openingstijden van de receptie, zullen de meeste incidenten telefonisch gemeld worden. In dat geval beoordeelt de ploegleider-BHV of hij het incident zelf kan afhandelen. Wanneer dit niet het geval is, waarschuwt hij de beveiliging of een BHV'er.

Communicatie tijdens calamiteit:

Met 1 persoon tegelijk: telefonisch contact

Met alle BHV-ers tegelijk: via de BHV WhatsApp groep (desgewenst gesproken berichten)

Vraag hulp aan omstanders, als dat nodig is.

Wanneer er tijdens een incident gecommuniceerd is in de BHV Whatsappgroep, informeer de BHV-ers dan na afloop kort over de afloop van het incident.

6.2 Externe alarmering

De receptioniste alarmeert – indien noodzakelijk – de externe hulpdiensten, zoals de ambulance, brandweer of politie. Hierbij wordt de volgende informatie doorgegeven:

- Wat heeft u nodig?: brandweer, ambulance of politie.
- Wie bent u?: naam en functie

- Locatie (Strandcamping Groede) en adres;
- Aard van het incident;
- Slachtoffers en aard van het letsel;
- Bijzonderheden, gestarte werkzaamheden en opvang bij de receptie.

Wanneer de externe hulpdiensten worden gewaarschuwd, wordt altijd de ploegleider-BHV gealarmeerd. Daarnaast kunnen gasten op de camping ook zelf de hulpdiensten waarschuwen. In veel gevallen neemt de meldkamer vervolgens contact op met de camping. Dit is echter niet vanzelfsprekend. Ook een eigen medewerker (niet werkzaam op de receptie) kan rechtstreeks de externe hulpdiensten benaderen. Deze medewerker dient daarna via het noodnummer de receptie te (laten) waarschuwen.

Wanneer het incident van grotere omvang is, dan kan de ploegleider ervoor kiezen om het glazen kantoor op de receptie in te zetten als crisiscentrum.

6.3 Belangrijke telefoonnummers

Wie	Telefoon nummer
Landelijk alarmnummer: politie, brandweer, ambulance en GGD	112
Geen spoed, wel politie	0900 - 8844
Geen spoed, wel brandweer	0900 - 0904
Huisartsenpost Oostburg (spoedgevallen, avond en weekend)	0115 - 64 3000
Huisartsenpraktijk Hooge Platen	0117 - 38 4010 0117 - 38 4011 (spoed)
Apotheek (Oostburg)	0117 - 45 2170
Intern alarmnummer Strandcamping Groede	0117 - 37 1970 (doorkiesnr. 999)
Receptie Strandcamping Groede hoofdgebouw	0117 - 37 1384
BHV-ers Strandcamping Groede doorkiesnummer centrale	911
Bedrijfsbewaking (hoogseizoen) Angelo Fokke	06 – 58 95 60 15 (doorkiesnr. 340)
Waterleidingbedrijf Evides	0800-0787
Strandwacht (duinovergang Puur = nr. 22)	0117 – 37 1272 spoed 0117 – 37 2213 (algemeen)

Tabel 6.4: belangrijke telefoonnummers

6.4 Communicatie gasten

Over incidenten op de camping wordt in principe niet gecommuniceerd met de gasten. In sommige gevallen kan het echter wel noodzakelijk zijn om gasten te informeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de volgende incidenten:

- Een langdurige vermissing van een kind op de camping;
- Een brand in één van de gebouwen;
- Uitval van nutsvoorzieningen en internet;
- Een brand met slachtoffers;

In deze gevallen kan besloten worden om actief te communiceren naar de gasten op de camping. Ook bij andere incidenten met media-aandacht is het verstandig om de gasten te informeren. In deze gevallen wordt primair gebruik gemaakt van de beeldschermen, die op de receptie en verschillende (sanitair)gebouwen beschikbaar zijn. De volgende teksten zijn voorbereid:

- Vermissing kind;
- Brand winkel (met buitenbalie als tijdelijke oplossing;
- Brand winkel met verwijzing naar andere supermarkt;
- Storing internet / wifi;
- Storing waterlevering;
- Storing elektriciteit.

Wanneer de schermen geen internet hebben, blijven deze draaien met de slides die op dat moment zijn ingeladen. Nieuwe slides worden dus niet opgehaald. Door het aanwezige internetnetwerk is dit echter zeer beperkt. Wanneer dit onverhoopt toch gebeurt, wordt het informatiebericht geprint en opgehangen bij de receptie en in de sanitairgebouwen.

Bij het uitvallen van nutsvoorzieningen, zoals internet of water, zullen veel gasten de receptie bellen. In dat geval wordt automatisch bericht in het Nederland en Duits ingesproken en afgespeeld:

- Beste gast, helaas hebben wij momenteel te maken met een storing in het elektriciteitsnet. Samen met de leverancier wordt momenteel gezocht naar de oorzaak en een oplossing om de storing zo snel mogelijk te herstellen. Via de informatieschermen in de sanitair gebouwen houden wij u op de hoogte van updates. Onze excuses voor het ongemak. Voor andere vragen, blijft u aan de lijn.
- Beste gast, helaas hebben wij momenteel te maken met een storing in het waternet. Samen met de leverancier wordt momenteel gezocht naar de oorzaak en een oplossing om de storing zo snel mogelijk te herstellen. Via de informatieschermen in de sanitair gebouwen houden wij u op de hoogte van updates. Onze excuses voor het ongemak. Voor andere vragen, blijft u aan de lijn.
- Beste gast, helaas hebben wij momenteel te maken met een storing in het Wifi-netwerk. Samen met de leverancier wordt momenteel gezocht naar de oorzaak en een oplossing om de storing zo snel mogelijk te herstellen. Via de informatieschermen in de sanitair gebouwen houden wij u op de hoogte van updates. Onze excuses voor het ongemak. Voor andere vragen, blijft u aan de lijn.

Ook de volgende tekst staat klaar om in te kunnen schakelen, wanneer dit nodig is. Alle teksten die vooraf zijn ingesproken kunnen zo nodig worden aangepast naar gelang de situatie die zich voordoet.

- Beste gast, op dit moment hebben wij te maken met een noodsituatie op een van de terreinen. Wij zijn hiervan op de hoogte en doen onze uiterste best deze situatie op een veilige manier en zo spoedig mogelijk gecontroleerd op te lossen. De gasten die betrokken zijn bij deze noodsituatie zijn per email op de hoogte gebracht. Via de informatieschermen in de sanitair gebouwen houden wij u op de hoogte. Heeft u vragen die even kunnen wachten, belt u ons dan alstublieft op een later moment terug zodat de lijn bereikbaar blijft. Anders, blijft u aan de lijn.

Ten slotte kunnen de gasten per zone per SMS en e-mail geïnformeerd worden over een calamiteit. De afdeling communicatie verzorgt dit in opdracht van de ploegleider-BHV. Ook in de campingapp is een calamiteitenpagina aangemaakt. Afhankelijk van de aard van het incident kan dit onderdeel worden gevuld en gepubliceerd. Belangrijke telefoonnummers en adressen staan in de app. De nummers zijn klikbaar om direct te kunnen bellen.

7. Brand en ontruiming

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures en maatregelen bij brand en ontruiming.

7.1 Verificatie brandalarm

Veel chalets zijn voorzien van één of meerdere rookmelders. Omdat rookmelders ook ongewenst geactiveerd kunnen worden, wordt geverifieerd of er daadwerkelijk brand is. Hiervoor worden de volgende stappen doorlopen:

1. De twee dichtstbijzijnde BHV-ers of de ploegleider-BHV nemen een brandblusser mee en gaan direct naar de incidentlocatie.
2. Zij beoordelen in hoeverre daadwerkelijk sprake is van brand. Wanneer dit het geval is, alarmeren zij direct de receptie (wanneer deze bemand is) of de brandweer.

7.2 Blussen van een beginnende brand

Wanneer de BHV-ers constateren dat er sprake is van brand, proberen zij de brand te blussen met de aanwezige kleine blusmiddelen. Als vuistregel kan gehanteerd worden dat een brand met een grootte van een voetbal nog door de BHV-ers geblust kan worden. Na de bluspoging wordt het effect zo snel mogelijk doorgegeven aan de receptie of calamiteiten-coördinator. Deze informeren de brandweer over het resultaat van de bluspoging.

7.3 Ontruiming

Bij een ontwikkelde brand in een chalet of kampeermiddel, ontruimen de BHV-ers de chalets of kampeermiddelen, die direct aan de brand grenzen. De BHV-ers blijven in de buurt en informeren of gasflessen in de chalets of kampeermiddelen aanwezig zijn. Informatie over de status van de ontruiming en de aanwezigheid van gasflessen, wordt doorgegeven aan de receptie, die de brandweer informeert. De BHV-ers houden andere gasten of afstand en spannen hiervoor eventueel een afzetlint.

7.4 Opvangen van hulpdiensten

De receptie of ploegleider-BHV opent de afsluitboom en zorgt ervoor dat de hulpdiensten worden opgevangen bij de ingang van het terrein. Houd er rekening mee dat bij een brand vaak meerdere brandweer- en politievoertuigen gewaarschuwd worden. Er moeten dus meerdere personen bij de receptie staan. Naast de BHV-ers kunnen ook andere medewerkers worden ingezet voor het gidsen van de hulpdiensten. De receptie of de BHV-ers kunnen hier zoveel als mogelijk de hulp inroepen van de kantoormedewerkers "boven".

De ploegleider-BHV gaat naar de locatie van de brand. Bij aankomst van de hulpdiensten informeert de coördinator hen over de status van de ontruiming en de aanwezigheid van gasflessen.

7.5 Brand in een gebouw

Bij brand in het receptiegebouw, de brasserie of de winkel wordt de volgende procedure gevolgd:

1. De aanwezige medewerkers sluiten ramen en deuren en nemen bezoekers mee naar buiten naar de verzamelplaats. Dit is het voet- en volleybalveld.
2. Één van de BHV-ers waarschuwt de receptie, die vervolgens de brandweer en de ploegleider-BHV alarmeert. De receptie waarschuwt de andere BHV-ers via de whatsapp groep.
3. De BHV-ers controleren alle ruimten in het gebouw op achtergebleven personen.
4. De BHV-ers beoordelen of de brand nog te blussen is. Zij doen dit in tweetallen en nemen één of meerdere brandblussers mee.

8. EHBO en overige incidenten

Dit hoofdstuk beschrijft de Eerste Hulp Bij Ongevallen en de maatregelen bij overige incidenten, zoals een agressieve bezoeker, uitval van nutsvoorzieningen en natuurgeweld.

8.1 EHBO

8.1.1 *Kleine verwondingen*

In de receptie en de brasserie zijn EHBO-koffers aanwezig. Mensen komen veelal naar de receptie voor een pleister of een verband. Poldine Luteijn is opgeleid tot EHBO-er. Zij wordt bij kleine verwondingen gewaarschuwd. Wanneer Poldine niet aanwezig is, wordt een BHV-er opgeroepen.

8.1.2 *Medische hulpverlening*

Wanneer de verwondingen zodanig zijn dat medische hulpverlening noodzakelijk is, wordt beoordeeld in hoeverre de betreffende gast zelfstandig naar de huisartsenpost vervoerd kan worden. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt een ambulance gewaarschuwd. De BHV-er zorgt vervolgens voor opvang en begidsing van de ambulance.

8.1.3 *Levensreddende handelingen*

Bij levensbedreigende incidenten (waaronder een hartaanval, ernstige verslikking of een hersenbloeding) of het vermoeden hiervan wordt direct het noodnummer 112 gebeld. De bedrijfshulpverleners zullen starten met het verrichten van de levensreddende handelingen tot aankomst van de ambulance. De AED wordt in deze situaties altijd aangesloten. De receptie of ploegleider-BHV zorgen voor begidsing van de ambulance. Let erop dat er bij reanimatie altijd twee ambulances ter plaatse komen. Daarnaast worden vaak ook de politie en brandweer gealarmeerd.

8.2 Vermissing/ diefstal heterdaad

In geval van een diefstal of het vermoeden van diefstal, wordt door de betrokken medewerker de ploegleider-BHV gewaarschuwd. De coördinator neemt vervolgens de noodzakelijke acties (waarschuwen politie). Bij een diefstal op heterdaad wordt direct de politie gebeld. Bij een vermissing en vermoeden van diefstal wordt in eerste instantie de desbetreffende teamleider gewaarschuwd (zal in meeste gevallen teamleider receptie of winkel zijn) en indien die het nodig acht, wordt de ploegleider-BHV gewaarschuwd.

8.3 Agressieve bezoeker

Bij een agressieve bezoeker proberen de BHV-ers de persoon/personen te kalmeren. Wanneer dit niet lukt, wordt de politie gebeld.

8.4 Uitval nutsvoorzieningen

Bij een uitval van gas, water of stroom zal waarschijnlijk de receptie gebeld worden. In eerste instantie zal de Servicedienst hierop actie ondernemen. Wanneer deze van royale omvang is/blijkt, of wanneer deze langdurig zal zijn, meldt de receptiemedewerker dit bij de ploegleider-BHV. De coördinator onderzoekt de storing en kijkt of hij de storing zelf kan verhelpen. Indien noodzakelijk alarmeert hij een installatiebedrijf. Bij uitval van elektra, gas wordt een standaardbericht in de telefooncentrale (bandje) geïmplementeerd. Daarnaast wordt een bericht op de beeldschermen geplaatst.

8.5 Natuurgeweld

Als gevolg van ernstige regenval en storm kan het nodig zijn dat door de noodorganisatie van Strandcamping Groede (voorzorg)maatregelen worden genomen. Zowel bij ernstige regenval en wateroverlast kan het mogelijk zijn om kampeermiddelen (preventief) te

verplaatsen. Bij hevige storm worden losse voorwerpen en vlaggen zoveel als mogelijk binnengehaald worden.

8.6 Ontruiming camping

Het is niet erg waarschijnlijk, maar in geval van calamiteiten op of in de nabijheid van de camping kan het nodig zijn dat een deel van de camping ontruimd moet worden. Voor deze ontruiming is de camping ingedeeld in acht secties. Deze secties zijn schematisch weergegeven in onderstaande figuur. De ontruimingssecties zijn ook opgenomen in bijlage 3 van dit plan.



Bij een ontruiming kunnen de volgende locaties gebruikt worden als opvanglocatie voor de gasten:

- Brasserie: 100 personen
- Strandpaviljoen Puur
- Strandhuis de Vrijbuyter
- Strandpaviljoen Groede aan Zee

De opvanglocaties worden in overleg met de hulpdiensten (in de meeste gevallen de brandweer) bepaald. De mogelijkheden van de BHV-organisatie voor ontruiming van de camping zijn beperkt. De brandweer zal in veel gevallen dan ook de leiding hebben bij het ontruimen van de camping. De kaart met de ontruimingssecties in bijlage 3 kan in dat geval gebruikt worden voor afstemming met de brandweer.

9. Nazorg

Dit hoofdstuk geeft achtergrondinformatie over traumatische gebeurtenissen en nazorg aan het personeel.

9.1 Noodzaak van nazorg

Incidenten, zoals bijvoorbeeld een reanimatie hebben veel impact op mensen/ personeel. Incidenten kunnen als traumatisch ervaren worden. Goede nazorg na een traumatische gebeurtenis is dan ook erg belangrijk.

De mate waarin incidenten als schokkend worden ervaren, is afhankelijk van de persoon en de omstandigheden. Een goede voorbereiding (het vertrouwd voelen met de handelingen / scholing) op incidenten en vertrouwen in het materiaal zijn daarnaast belangrijk.

9.2 Symptomen van stress

Een schokkende gebeurtenis kan verschillende stressreacties als gevolg hebben. Wanneer de stressreacties langdurig aanhouden kan dit het normale functioneren verstoren. De eerste reacties op schokkende gebeurtenissen zijn:

- Schrik, ongeloof en verbijstering;
- Machteloosheid;
- Doodsangst;
- Lichamelijke reacties, zoals gespannen spieren, verstijfde ledematen of juist extreem kalm en ontspanning, hevige transpiratie, plotseling misselijk worden of flauwvallen;
- Het niet meer kunnen uiten van gevoelens;
- Hyperalert en adequaat handelen.

Een dag of een paar dagen later na de eerste reacties op de schokkende gebeurtenissen ervaart de betrokkene vaak een gevoel van opluchting, verdriet en/of verslagenheid. Na verloop van tijd kunnen andere emoties de overhand nemen, zoals:

- Herbeleven van de gebeurtenis;
- Vermijdingsgedrag;
- Verhoogde waakzaamheid, schrikreactie en angst;
- Vermoeidheid, slaapproblemen;
- Prikkelbaar;
- Concentratieverlies;
- Depressieve gevoelens;
- Woede en wantrouwen;
- Schuldgevoelens;
- Eenzaamheid en verveling.

Bij het verwerken van een schokkende gebeurtenis worden diverse fases doorlopen. Ieder mens is anders, waardoor de volgorde anders kan zijn of fases worden overgeslagen. De fases zijn:

- Ontkenning;
- Woede;
- Onderhandelen (als ik dit had gedaan, dan ...);
- Depressie;
- Aanvaarding.

9.3 Wanneer nazorg?

Of een incident als schokkend wordt ervaren verschilt per persoon en per situatie. Het is daarom belangrijk om na elke BHV-inzet goed te beoordelen of nazorg gewenst of noodzakelijk is. Bij de volgende incidenten wordt in ieder geval nazorg verleend volgens de procedure, zoals beschreven in hoofdstuk 9.4:

- Bij een reanimatie of dodelijk slachtoffer;
- Bij een incident met meerdere slachtoffers;
- Wanneer grote mate van stress wordt waargenomen bij de hulpverleners.

9.4 Nazorg procedure

De nazorg-procedure bestaat uit verschillende contactmomenten. Belangrijk is dat er direct professionele hulpverlening wordt ingeschakeld wanneer het vermoeden bestaat dat de persoon langdurige stresssymptomen heeft en de (interne) nazorgprocedure niet het gewenste effect heeft. Onderstaande procedure is erop gericht om deze symptomen snel te herkennen. De nazorgprocedure bestaat uit vier contactmomenten.

9.4.1 Doornemen incidentscenario

Direct na het incident komen alle betrokken medewerkers bijeen. De HR-verantwoordelijke of de ploegleider-BHV zit het overleg voor en zorgt dat de gehele tijdlijn van het incident doorlopen wordt. De betrokken collega's vertellen over de situatie, de aanpak en de eigen beleving bij het incident. Het doel is dat aan het eind van het gesprek het gehele incident voor iedereen helder is en er geen vraagstukken meer zijn bij de betrokkenen. "Losse eindjes" zijn vaak een oorzaak van de stressklachten.

Omdat de medewerkers tijdens het incident en het nabespreken mogelijk nog onder invloed van de adrenaline zijn, kan het zijn dat op een later moment de realisatie van de gebeurtenis komt. Gedurende 24 uur na het incident is er daarom een vertrouwenspersoon bereikbaar die gebeld kan worden voor het geval de hulpverlener de behoefte heeft om over het incident te praten.

Ingrijpende gebeurtenissen worden ook bij de hulpdiensten nabesproken. Er kan voor gekozen worden om naast het eigen nazorgtraject ook aan te sluiten bij de evaluatie van de hulpdiensten. Hierdoor ontstaat er immers een uitgebreider beeld van het incident en de aanpak. De ploegleider-BHV stemt dit ter plaatse met de hulpdiensten af.

9.4.2 Contactmomenten

Stress kan zich ook later uiten of door iets kleins getriggerd worden. Daarom worden de betrokken medewerkers gedurende een maand 'gemonitord'. De directe leidinggevenden worden geïnformeerd en gevraagd op gedragsverandering te letten en door te geven aan personeelszaken. In principe zijn er drie vaste contactmomenten, afhankelijk van behoefte en noodzaak:

- De dag na het incident;
- Een week na het incident;
- Een maand na het incident.

Personeelszaken neemt op verzoek van de leidinggevende contact op met de betrokken medewerkers en let daarbij op signalen uit de vorige paragraaf. Laat de betrokken medewerker hierbij zelf vertellen hoe het met hem of haar gaat. Vragen die gesteld kunnen worden zijn:

- Heb je goed geslapen? Ben je uitgerust?
- Hoe gaat het met je?
- Heb je last van het incident? Zo ja, wat merk je dan?

Wanneer er een vermoeden is dat de medewerker niet zichzelf is, wordt er externe hulpverlening ingeschakeld, zoals een bedrijfsarts of psycholoog.

9.4.3 *Dossier*

De kans op stressklachten wordt groter naarmate er meer traumatische gebeurtenissen worden meegemaakt. In het personeelsdossier van de medewerker wordt geregistreerd wanneer, met welke gebeurtenissen en hoe vaak de medewerker dergelijke incidenten heeft meegemaakt. Ieder incident wordt geëvalueerd en gerapporteerd. Een kopie van het verslag wordt in het personeelsdossier bewaard. Dit dossier kan, met toestemming van de medewerker, overhandigd worden aan de psycholoog / Arboarts in geval verdere psychologische hulp nodig is.

10. Actualiteit ontruimingsplan

Een actueel ontruimingsplan zal de veiligheid vergroten, het is daarom een noodzaak om deze actueel te houden. Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop het ontruimingsplan actueel wordt gehouden.

Eén keer per jaar wordt het ontruimingsplan gecontroleerd of deze nog actueel is en waar nodig aangepast. De directie is hiervoor verantwoordelijk. Tijdens de jaarlijkse controle wordt er gekeken naar:

- Mutaties van het personeel.
- Veranderingen in het bedrijf.
- Ervaringen van oefeningen of werkelijke incidenten.
- Wijziging van omliggende bedrijven.
- Wijzigingen in wettelijke vereisten.

Na oefeningen en werkelijke incidenten worden de ervaringen geëvalueerd door de BHV-ers, ploegleiders-BHV en het crisisteam. In de evaluatie wordt gezocht naar de eventuele verbeterpunten en op welke manier herhaling kan worden voorkomen. Wanneer dit leidt tot wijzigingen in het bedrijfsnoodplan wordt dit bijgehouden in het logboek (hoofdstuk 11).

11. Logboek

Mutaties Noodplan			
Datum	Naam	Reden	Omschrijving
4.2.4	Calamiteitenfiets	Deze blijkt niet praktisch te werken, conclusie na jaarlijkse evaluatie op 06/12/2021	Dit artikel vervangen door BHV-hoek Ipv de BHV fiets kan er gekozen worden voor ieder ander voertuig
5.5.	Crisisteam	Samenstelling gewijzigd	Nathalie Doens wordt vervangen door Jessica Sey
6.1.	Interne alarmering	Bij evaluatie op 06/12/2021 bleek de huidige manier van communiceren te voldoen. Portofoons worden niet op korte termijn aangeschaft.	Interne alarmering gebeurt niet via portofoons, maar telefonisch en via groepsapp BHV
6.3.	Gebruik portofoons	Bij evaluatie op 06/12/2021 bleek de huidige manier van communiceren te voldoen. Portofoons worden niet op korte termijn aangeschaft.	Dit artikel kan vervallen ivm het ontbreken van portofoons
Bijlage 1	Overzicht BHV-ers	Binnenkort op te leiden BHV-ers toegevoegd	Lijst aangepast

Oefeningen			
Datum	Soort oefening	Aandachtspunten	Actie

Bijlage 1: Overzicht BHV-ers

BHV-er	BHV	EHBO
Martinique Baas	☒	☐
Imke Simpelaar	☒	☐
Carmen Bakker	☒	☐
Eric de Rijcke	☒	☐
Werner Mahu	☒	☐
Sanne Fenijn	☒	☐
Andre Verschoor	☒	☐
Martin de Jonge	☒	☐
Jeantien de Houck	☒	☐
Anjella Kerkhoff	☒	☐
Eric de Back	☒	☐
Christophe Durris	☒	☐
Patrick Braat	☒	☐
Eric van Damme	☒	☐
Nog op te leiden BHV-ers:		
Poldine Luteijn	☐	☒
Majel Beun		
Will Meulenberg		
Jens Verschelden		
Hidde Faas		
Eveline Buysse		

Bijlage 2: Calamiteitenplattegronden

CALAMITEITENPLATTEGROND



Gasten-Calamiteitenplattegrond



Hulpdiensten en BHV – Calamiteitenplattegrond (bereikbaarheidskaart)

huidige situatie - april 2021

Bijlage 3: Ontruimingssecties



Bijlage 4: Bob-methodiek

Bij het inzichtelijk maken van de situatie en de daarbij benodigde prioritering en besluiten helpt de BOB-methode. BOB staat voor Beeldvorming, Oordeelvorming en Besluitvorming.

Beeldvorming

Het doel is een zo ‘volledig’ mogelijk inzicht te verkrijgen in de feiten rondom de calamiteit of crisis.

- Neem alleen feitelijke en geverifieerde informatie op.
- Focus op de feiten die van belang zijn.
- Houd het beeld beknopt en vermijd herhaling.
- Benoem wat nog niet bekend is.
- Voer geen discussie.
- Vraag door ter verduidelijking.
- Maak een netwerkanalyse: wie moet binnen en buiten de camping op de hoogte zijn van de situatie.
- Kijk wat er in de media en sociale media over de situatie naar buiten is gekomen.

Oordeelvorming

Het doel is hier de feiten te duiden en te vertalen in een helder advies voor besluitvorming.

- Formulier kort het doel.
- Duid en analyseer de feiten.
- Overleg over mogelijke oplossingen.
- Discussieer kort en bondig.
- Stel prioriteiten.

Besluitvorming

Het doel is hier besluiten te nemen en vervolgafspraken te maken.

- De ploegleider-BHV neemt de besluiten.
- Het team maakt vervolgafspraken.
- De besluiten zijn expliciet en SMART geformuleerd.
- De besluiten zijn voor iedereen duidelijk.
- De actiehouders van de besluiten zijn aangewezen.
- Er is aangegeven wat naar het volgend overleg wordt doorgeschoven.

Bijlage 5: Aandachtskaarten

Aandachtskaart brand camping		
Receptie	Neem de melding aan en vraag zoveel mogelijk informatie. Geef instructie om afstand te houden.	- Stel de melder gerust. - Wat is er aan de hand? - Wat is de exacte locatie? - Zijn er slachtoffers? - Zo ja: wat de aard van de verwondingen?
	Alarmeer de brandweer via het alarmnummer 112.	Geef door: - Wie u bent - De naam van de Strandcamping en het adres. - Wat er aan de hand is - Acties vanuit Strandcamping - Opvang hulpdiensten bij de receptie - Verdere bijzonderheden
	Alarmeer de BHV-ers en de ploegleider.	Geef duidelijk en rustig de volgende informatie door: - Wat er aan de hand is - De exacte locatie van de brand - Dat de brandweer gealarmeerd is
	Zorg voor begidsing	Bij een brand komen vaak meerdere brandweervoertuigen en politie. Zorg ervoor dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn voor het begidsen van de hulpdiensten.
Bedrijfs hulpverleners	Ga ter plaatse en beoordeel of de brand nog veilig te blussen is. Neem altijd een blusmiddel mee!	
	Geef informatie over de omvang van de brand, gasflessen en slachtoffers door aan de receptie.	
	Sluit afsluiter van gas en verwijder gasflessen wanneer dit nog mogelijk is. Doe dit ook preventief bij de burens.	
	Stel de getroffen gasten gerust.	
	Hou andere gasten op afstand. Plaats eventueel een afzetlint.	
Ploegleider BHV	Controleer of de brandweer gealarmeerd is en de opvang/begidsing geregeld is.	
	Beoordeel of de nabije bluswatervoorziening vrij is van obstakels en goed bereikbaar is.	
	Vang de brandweer op locatie op en zorg voor een korte overdracht	
	Beoordeel of en welke crisiscommunicatie noodzakelijk is en stem dit af met de communicatieverantwoordelijke binnen het crisisteam.	
	Beoordeel of er (mogelijk) nazorg aan het eigen personeel nodig.	
	Beoordeel of er nazorg nodig is voor de gasten: - Help bij het veiligstellen van persoonlijke bezittingen; - Beoordeel of opvang (vervangende huisvesting) van de gasten nodig is. - Zorg voor nazorg na het incident aan de gasten.	

Aandachtskaart brand gebouw		
Receptie	Neem de melding aan en vraag zoveel mogelijk informatie. Geef instructie om afstand te houden.	- Stel de melder gerust. - Wat is er aan de hand? - Wat is de exacte locatie? - Zijn er slachtoffers? - Zo ja: wat de aard van de verwondingen?
	Alarmeer de brandweer via het alarmnummer 112.	Geef door: - Wie u bent - De naam van de Strandcamping en het adres. - Wat er aan de hand is - Acties vanuit Strandcamping - Opvang hulpdiensten bij de receptie - Verdere bijzonderheden
	Alarmeer de BHV-ers en de ploegleider.	Geef duidelijk en rustig de volgende informatie door: - Wat er aan de hand is - De exacte locatie van de brand - Dat de brandweer gealarmeerd is
	Zorg voor begidsing	Bij een brand komen vaak meerdere brandweervoertuigen en politie. Zorg ervoor dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn voor het begidsen van de hulpdiensten.
Bedrijfshulpverleners	Ga ter plaatse en beoordeel of de brand nog veilig te blussen is. Neem altijd een blusmiddel mee!	
	Geef informatie over de omvang van de brand en slachtoffers door aan de receptie.	
	Stel de getroffen gasten gerust.	
	Hou andere gasten op afstand. Plaats eventueel een afzetlint.	
Ploegleider BHV	Controleer of de brandweer gealarmeerd is en de opvang/begidsing geregeld is.	
	Beoordeel of de nabije bluswatervoorziening vrij is van obstakels en goed bereikbaar is.	
	Vang de brandweer op locatie op en zorg voor een korte overdracht.	
	Beoordeel of en welke crisiscommunicatie noodzakelijk is en stem dit af met de communicatieverantwoordelijke binnen het crisisteam.	
	Beoordeel of er (mogelijk) nazorg aan het eigen personeel nodig.	

Aandachtskaart ontruiming

Bij een brand op de camping of in de omgeving van de camping kan het nodig zijn om een deel van de camping te ontruimen. De opdracht tot ontruiming wordt gegeven door de brandweer. Bij een brand op de camping of een gaslek kan daarnaast ook zelfstandig besloten worden om over te gaan tot ontruiming van de personen in de nabijheid van de camping. Deze aandachtskaart heeft betrekking op een gedeeltelijke ontruiming van de camping in opdracht van de brandweer.

Receptie	Informeer de opvanglocatie over de aard van het incident en het aantal op te vangen gasten.
	Alarmeer een BHV-er of personeelslid om naar de opvanglocatie te gaan om de gasten gerust te stellen.
	Als je van ploegleider BHV doorkrijgt, dat er een informatiebericht op de beeldschermen / telefonie of elders moet worden geplaatst, dan geef je dit door aan afdeling communicatie (crisisteam in eerste instantie Jessica). Informeer bij ploegleider wat er mag/moet worden gecommuniceerd.
	Bij een ontruiming zullen veel mensen zich melden bij de receptie. Zorg voor een BHV-er of collega bij de receptie voor opvang van de gasten.
Bedrijfs hulpverleners	Zet de te ontruimen sectie af met afzetlint en / of dranghekken.
	Gebruik een megafoon om de gasten te waarschuwen. Controleer of iedereen het gebied verlaten heeft. Caravans of gebouwen kunnen worden gemarkeerd d.m.v. stickers, die zich in het BHV krat bevinden.
	Mensen zullen schrikken bij een evacuatie. Stel ze gerust en begeleid ze waar nodig.
Ploegleider BHV / Crisisteam	Bepaal in overleg met de brandweer welke secties ontruimd moeten worden en bepaal een geschikte (veilige) opvanglocatie.
	Bepaal in overleg met de brandweer of de ontruiming zonder aanvullende beschermingsmiddelen kan gebeuren.
	Informeer (via de receptie) de opvanglocatie over de aard van het incident en het aantal personen.
	Zorg ervoor dat het ontruimde gebied continu bewaakt wordt. Stem met de brandweer af of de politie hierin kan ondersteunen.
	Informeer de gasten op de opvanglocatie periodiek over de status van het incident en de verwachte planning. Doe dit per SMS, maar zorg er ook voor dat er op de opvanglocatie voldoende herkenbare personeelsleden van de Strandcamping zijn.
	Zorg ervoor dat je goed geïnformeerd blijft door de hulpdiensten over de voortgang en planning.
	Laat via het crisisteam, afdeling communicatie een SMS bericht uitgaan naar de gasten in de betreffende sectie om hen te informeren over de ontruiming. Zorg ervoor dat de andere gasten op de camping ook geïnformeerd worden. Die opdracht wordt altijd gegeven door de ploegleider (eventueel via de receptie, maar dan in opdracht van ploegleider)

Aandachtskaart uitval nutsvoorziening		
Receptie	Neem de melding aan en vraag zoveel mogelijk informatie.	- Wat is er aan de hand? - Welke nutsvoorziening is uitgevallen? - Wat is de exacte locatie? - Geef de melding door aan de servicedienst
	Wanneer de servicedienst aangeeft, dat het probleem van grotere omvang is (niet een enkele plaats betreft, maar een (groot) gedeelte van de camping)	- Vraag de exacte locatie. - Welke voorziening is uitgevallen? - Wat is er precies aan de hand? - Hoe lang verwachten ze dat de storing gaat duren? - Moet er een BHV-er worden ingeschakeld?
	Vraag de ploegleider BHV of het crisisteam moet worden ingeschakeld vanwege communicatie naar de gasten	Alleen wanneer de ploegleider beslist, dat er gecommuniceerd moet worden naar de gasten of overig (bijvoorbeeld personeel), dan de afdeling communicatie op de hoogte brengen.
	Zorg voor de juiste communicatie naar de gasten	- Geef zoveel mogelijk informatie door aan het crisisteam: -marketing/communicatie: voor informatie naar de gasten toe via noodschermen en indien nodig voor sms bericht, email of info op de app - Rein of Martinique: voor het instellen en activeren van de juiste ingesproken tekst voor de telefonie. Geef daarbij aan dat eraan gewerkt wordt en de te verwachten oplossingstermijn.
	Servicedienst of ICT geeft door wanneer de storing is opgelost	- Zorg ervoor dat die informatie wordt doorgegeven aan de betreffende afdelingen voor de communicatie omtrent de storing - Berichten overal verwijderen op de schermen en app - Mail/sms versturen dat storing is opgelost - Telefonie bericht eraf halen - Breng de ploegleider op de hoogte, dat de storing is opgelost.

Aandachtskaart Eerste Hulp Bij Ongevallen		
Receptie	Klein letsel: iemand komt bij de receptie	■ Stel de gast gerust ■ Wat is er gebeurt en wat is de aard van de verwondingen? ■ Waarschuw EHBO-er of BHV-er ■ Breng de gast naar een aparte ruimte en laat hem niet alleen ■ Bij een geschrokken kindje, stel je het kindje gerust
	Huisarts of ziekenhuis nodig	■ Stel de gast gerust. ■ Wat is er gebeurt en wat is de aard van de verwondingen? ■ Wat is de locatie?
		■ Beoordeel/ vraag of de gast nog zelf naar de huisarts / HAP kan? ■ Waarschuw EHBO-er of BHV-er
	Ambulance nodig	■ Stel de gast gerust ■ Wat is er gebeurt en wat is de aard van de verwondingen? ■ Wat is de locatie? ■ Informeer of ambulance reeds gewaarschuwd is. ■ Geef aan dat een ambulance gewaarschuwd wordt en BHV-ers onderweg zijn
		Bel 112. Geef duidelijk en rustig de volgende informatie door: ■ Wie u bent ■ De naam van de Strandcamping en het adres. ■ Wat er aan de hand is en wat het aard van het letsel is. ■ Acties vanuit Strandcamping ■ Opvang hulpdiensten bij de receptie ■ Verdere bijzonderheden
		Alarmeer de BHV-ers en informeer de ploegleider-BHV. Geef duidelijk en rustig de volgende informatie door: ■ Wat er aan de hand is ■ Wat de aard van het letsel is ■ De exacte locatie van de het ongeval / de gast ■ Dat een ambulance onderweg is
	Zorg voor begidsing	Zorg voor begidsing van een ambulance. Let op: naast een ambulance kan ook de politie komen.
Bedrijfs hulpverleners	Ga ter plaatse en verleen eerste hulp. Denk er aan om altijd handschoenen aan te doen (doe ze al aan op weg naar locatie)! Draag een mondkapje (zitten in de EHBO-tas). Geldt ook voor het slachtoffer. Geef geen eten of drinken aan een slachtoffer.	
	Geef aanvullende informatie over de aard van de verwondingen / stabiliteit van het slachtoffer door aan de receptie.	
	Stel de gasten, familie en vrienden van het slachtoffer gerust. Indien slachtoffer naar ziekenhuis moet, adviseer aan partner/familie om ID, zorgpas, medicatie, toiletartikelen en 1 set kleren mee te nemen. Bij voorkeur op eigen gelegenheid naar ziekenhuis laten gaan, zodat vervoer terug geen issue is. (in Coronatijd nu standaard, tenzij het een kind betreft, dan 1 ouder in ambulance toegestaan.)	
	Houd andere gasten op afstand. Plaats eventueel een afzetlint.	

	Bij een kindje dat erg geschrokken is, probeer het gerust te stellen.
Ploegleider BHV	Controleer of een ambulance gealarmeerd is en de opvang/begidsing geregeld is.
	Zorg ervoor dat de hulpdiensten op locatie worden opgevangen.
	Beoordeel of er (mogelijk) nazorg aan het eigen personeel nodig is.
	Beoordeel of er nazorg nodig is voor de getroffen gasten: Ploegleider zorgt ervoor dat : ▪ eventuele persoonlijke eigendommen van het slachtoffer veilig zijn; ▪ de familieleden en/of andere calamiteitencontactpersonen op de hoogte van het incident worden gebracht en wat de status is van het slachtoffer; ▪ er in de dagen erna contact opgenomen wordt met de gasten om nazorg te verlenen.

