**Concept**

**Calamiteitenplan**

#### Een voorbeeld handleiding voor het

#### verbeteren van de veiligheid

#### in en rond uw hotel voor

#### uw gasten en medewerkers



#### Inhoudsopgave

#

Hoofdstuk 1: Inleiding 3

Hoofdstuk 2: Algemeen 4

Hoofdstuk 3: Brandveiligheidsprocedure 5

Het voorkomen van een brand 5

Als er toch brand uitbreekt 5

Hoofdstuk 4: Bommeldingsprocedure 8

Hoofdstuk 5: Gewapende Overval Procedure 9

De overval 9

De nazorg 9

Hoofdstuk 6: Evacuatieprocedure 10

Hoofdstuk 7: EHBO Procedure 11

Flauwte: 11

Hoofdstuk 8: Diefstal 12

Hoofdstuk 9: Standaard telefoonlijst 13

Bijlagen 14

Brandveiligheidsprocedure 15

Bommeldingsprocedure 21

Gewapende Overval procedure 22

Evacuatieprocedure 23

EHBO procedure 24

# Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoe kunt u de veiligheid binnen uw bedrijf optimaliseren?

Dat is het centrale thema van deze handleiding. Want een veiligere omgeving is van belang voor uw personeel, voor uw gasten en natuurlijk ook voor uw investering (uw bedrijf).

In deze handleiding zullen wij verschillende situaties, waarbij veiligheid een noodzaak is, voor u schetsen. Per afdeling zullen we aangeven, wat de kritieke punten zijn en hoe er gehandeld zou moeten worden. Uiteraard zult u merken, dat dit richtlijnen zijn. Maar u kunt die punten gebruiken, die u nodig acht voor uw hotel.

Onder andere zullen we situaties behandelen als brand, overval en diefstal.

Bij elke situatie is het van belang, dat iedere medewerker op de hoogte is van de nodige handelingen. Ook is het verstandig om een keer een training te houden.

In de bijlagen vindt u diverse lijsten met checklists voor de procedures. Deze procedures zijn voor de verschillende situaties en kunt u eventueel in u bedrijf gebruiken. Uiteraard zijn dit richtlijnen en dient u deze aan uw bedrijf aan te passen.

# Hoofdstuk 2: Algemeen

Er zijn een aantal zaken, die preventief geregeld kunnen worden, of die tijdens verschillende crisissituaties kunnen worden ingezet.

Het eerste punt is, dat in elk hotel te allen tijde duidelijk moet zijn, wie er verantwoordelijk is, zoals in het volgend voorbeeld:

*Crisisteam overdag: Crisis Team ’s avonds: Crisis Team ’s nachts:*

\* General Manager \* Duty Manager \* Night Manager

\* Rooms Division \* Beveiliging \* Front Office personeel

\* Beveiliging \* Technische Dienst \* Technische Dienst

\* Technische Dienst

Ook moet er een standaard telefoonlijst komen, wie er op welk moment gebeld zou moeten worden.

Daarnaast is het van groot belang een sluitronde in te voeren. Tijdens deze ronde kunnen verschillende dingen worden gecontroleerd:

* Zijn alle deuren en ramen goed gesloten
* Functioneert de buitenverlichting
* Zijn alle brandgevaarlijke ruimten gecontroleerd
* Is in de keuken gecontroleerd of al de apparatuur uit staat
* Zijn de nooduitgangen en –trappen vrij van obstakels
* Is de inbraakmeldinstallatie ingeschakeld
* Is al het contante geld in de kluis gestopt.

Zo kunt u bepalen wat er in uw bedrijf gecontroleerd moet worden en kunt u naast deze punten nog een aantal dingen toevoegen of aanpassen.

# Hoofdstuk 3: Brandveiligheidsprocedure

## Het voorkomen van een brand

Het gezegde “voorkomen is beter dan genezen” klopt natuurlijk als een bus, maar welke maatregelen kan een hotel nemen om in ieder geval minder kans op brand te hebben? Elk hotel kan natuurlijk andere maatregelen toepassen, maar er zijn algemene maatregelen, die voor elk hotel kunnen gelden, zoals:

* Het is verboden te roken in andere ruimtes dan het restaurant de kantine en de publieksruimtes
* Asbakken en asverzamelaars mogen alleen geleegd worden in de daarvoor bestemde vlamdovende afvalbakken.
* Frituurvet tot maximaal 185 °C verhitten en nooit morsen
* Gooi nooit water in een frituurpan, maar dek het af met een deksel
* Maak versieringen nooit vast aan bedradingen en lampen
* Laat versieringen impregneren met brandvertragende middelen
* Voorzie alle ruimtes van rookmelders.

Voor gespecificeerde veiligheidsmaatregelen, kunt u natuurlijk contact opnemen met de brandweer, de gemeente, de Arbo-dienst, de verzekeraar, e.d.

Belangrijk is om een lijst aan te maken, waarop wordt vermeld waar alle brandblussers, en rookmelders, etc. zich bevinden. Deze lijst kan bijvoorbeeld worden gebruikt als checklist voor regelmatige controle van de apparaten.

Dagelijks moet een controle ronde worden uitgevoerd langs alle brandwerende apparaten. Kijken of er niet mee geknoeid is, of het niet beschadigd is en of de uiterlijke datum niet verlopen is.

## Als er toch brand uitbreekt

Er zijn twee belangrijke punten, waar het bedrijf zich nauwkeurig aan moet houden. Wie moet wat doen en wat is het crisisteam op dat moment? U denkt natuurlijk: “logisch, de gasten naar buiten.” Helaas blijkt in de praktijk, dat zulke logische redeneringen vaak door de mand vallen.

Een ander belangrijk punt is de informatie naar de gast toe. Zorg ervoor, dat alle brandslangen en –blussers duidelijk herkenbaar zijn geïnstalleerd net als de brandmelders (ook voor de internationale gast). Daarnaast is het belangrijk om in elke ruimte van het hotel een vluchtroute op te hangen. Dus een bordje met de verschillende nooduitgangen, blussers en slangen. Vermeld ook waar de dichtstbijzijnde verzamelplaats is vanuit die ruimte. Ook een aantal instructies kan op het bordje vermeld worden.

Er moet duidelijk op papier staan, hoe er bij een brandmelding moet worden gehandeld door de verschillende afdelingen en wie er gebeld moet worden. Zo een soort instructie verschilt natuurlijk enorm per hotel, maar is weldegelijk belangrijk. Een voorbeeld van zo een brand procedure is als volgt:

*Crisis Team:*

De dienstdoende leden van het crisisteam verzamelen bij de telefooncentrale zodra er een brandalarm afgaat. Dit team zal de leiding hebben, totdat er hulp komt van buitenaf (politie of brandweer). Ook zal dit team alle handelingen en informatie coördineren t.o.v. het personeel en de gasten.

*Beveiliging:*

Deze afdeling zit ook in het crisisteam. Als het alarm afgaat, gaat een van deze afdeling direct naar de plaats, waar de brand is aangegeven. Op basis van ervaring en de ernst van de situatie zal hij bepalen (1) of het vals alarm is, (2) of hij zelf de brand zal blussen, (3) of hij de directe omgeving zal moeten evacueren.

Van belang is, dat de beveiliging constant in contact staat met de rest van het crisisteam.

*Technische Dienst:*

Een van de dienstdoende TD-ers zal zich direct naar de locatie van de brand begeven om eventueel te kunnen assisteren. Indien er meer TD-ers aanwezig zijn, zullen die instructies afwachten van het crisis team (bijvoorbeeld: de liften moeten naar de begane grond).

*Front Office:*

Het personeel van de Front Office zal op de plek wachten op verdere instructies van het crisisteam. De manager zal een uitdraai maken van alle in house gasten plus hun rekening. De Kassier moet alle master keys tevoorschijn halen, zodat alle deuren als nodig geopend kunnen worden.

Als ’s nachts iets gebeurt, dan moet de night auditor niet vergeten het kasgeld op te bergen. Het personeel moet ook assisteren bij een eventuele evacuatie, het begeleiden van gasten naar de trappen in plaats van naar de lift en het tegenhouden van binnenkomende gasten. Ook moet het personeel zorgdragen voor de registratie formulieren van de in house guests.

De portiers moeten bij de ingang blijven en nieuwe gasten buiten houden. Ook zullen zij assisteren bij het eventueel begeleiden van gasten naar de verzamelplaats en het tegenhouden van gasten, die gebruik willen maken van de lift.

Als er telefonistes aanwezig zijn, zullen zij de communicatielijn zijn tussen het hotel en de brandweer, totdat deze arriveert. Daarna zullen zij bellende gasten te woord staan en rustig informeren volgens de instructies van het crisisteam.

*Housekeeping:*

Alle medewerkers van deze afdeling zullen zich verzamelen bij hun magazijn. Daar verblijven zij, totdat de housekeeping manager verdere instructies geeft. De manager neemt direct contact op met het crisisteam. Uiteraard zal het personeel meehelpen met het eventueel evacueren van de gasten.

*Food & Beverage:*

De F&B manager zal direct contact nemen met het crisisteam. Al de overige medewerkers zullen op hun afdeling (in hun wijk) blijven, totdat er instructies komen van de manager. Als het nodig is zullen de medewerkers ook hun gasten evacueren uit hun wijk.

*Personeelsafdeling:*

De manager meldt zich bij het crisisteam. De assistent blijft bij de personeelsuitgang om het personeel te informeren en naar de verzamelplaats te begeleiden.

*Overige afdelingen:*

De medewerkers zullen op hun plek verblijven, tot nadere instructies van het crisisteam volgen.

Verder kunt u de instructies nog uitsplitsen naar de verschillende functies, die er zijn tijdens een brandalarm. Zoals bijvoorbeeld de volgende instructies:

*Instructies voor de beveiliging en de Technische dienst op locatie:*

* Ga direct naar de plaats des onheils
* Neem de trap (nooit de lift!!!) naar de verdieping, waar er brand is gemeld
* Eenmaal aangekomen bij de plek informeer het crisisteam over de exacte situatie, de soort brand (gas, vloeistof), de ernst van de brand en eventuele gewonden
* Ontruim de directe omgeving
* Verzoek iedereen bij rook ontwikkeling laag bij de grond te blijven en/of een natte doek voor de mond te houden om geen rook in te ademen
* Begin met het blussen
* Sluit alle deuren en ramen
* De brandweer neemt het gelijk over bij aankomst
* Vermijd paniek, dus blijf kalm
* Houdt constant contact met de telefoniste en vermijd onnodig risico.

Ook kan er natuurlijk gezorgd worden voor een actielijst, zodat duidelijk te zien is welke afdeling waar verantwoordelijk voor is. Zo een lijst kan natuurlijk flink verschillen per bedrijf. Zie het volgende voorbeeld:

*De verschillende verantwoordelijkheden:*

* Print kamerbezettingslijst Front Office
* Controleer de locatie van de brand Beveiliging & TD
* Zorg dragen voor de registratieformulieren Front Office
* Liften naar de begane grond Crisis Team & TD
* Verbinding met de brandweer tot aankomst Telefoniste
* Het tegenhouden van binnenkomende gasten Portiers
* Het begeleiden naar de trappen i.p.v. de lift Front Office & Portiers
* Overleggen met de brandweer Crisisteam
* Het halen van de algemene master key Cashier / Night Auditor
* Lever lijsten van het aanwezige personeel Alle afdelingen
* Praten met de pers De G.M. of de PR-afdeling
* Begeleiden gasten naar de verzamelplaats Iedereen

De overige medewerkers blijven op hun plek tot verder instructies worden gegeven.

Zoals u ziet kan elk hotel punten wel toevoegen of juist verwijderen. Nog een mogelijkheid is om dit verhaal in schema’s weer te geven, wat er precies moet gebeuren, maar dat is aan u om daar iets van te maken.

# Hoofdstuk 4: Bommeldingsprocedure

Helaas is een bommelding niet iets, waar je goed op voor kan bereiden. Er zijn helaas weinig maatregelen, die je kan treffen.

Wel is het heel belangrijk om de medewerkers, vooral de telefoniste, te trainen op zulke gebeurtenissen. Daarbij is een handleiding van groot belang. De telefoniste kan dan die handleiding er snel bijpakken en op de juiste manier handelen. Ook de Duty Manager moet op de hoogte zijn van wat hij moet doen bij zo een dreigement. Hieronder treft een aantal voorbeelden van handleidingen en instructies:

*Instructies voor de telefoniste:*

* Behandel elke melding serieus
* Houdt de persoon, die belt, zo lang mogelijk aan de lijn
* Let op de stem, het accent en wat er precies gemeld wordt
* Probeer te achterhalen of het een grap is of een serieuze melding
* Laat de melder een indicatie geven van de plaats van de bom, de verpakking van de bom, de soort bom, het tijdstip van de ontploffing, etc.
* Noteer de bevindingen en waarschuw het afdelingshoofd of de Duty Manager.

*Instructies voor de Duty Manager:*

* Licht gelijk de directie in
* Bel de politie en vraag of er nog meer bommeldingen zijn geweest die dag
* Volg de instructies van de politie nauwkeurig op
* Als de melder de locatie heeft vrijgegeven, stuur een zoek team
* Als er iets vreemds wordt gevonden, **afblijven**, licht de politie direct in en ontruim de directe omgeving
* Houdt het stil voor de pers of geef ze geen verdere informatie (dat wil de melder juist)
* Als het ontruimingsteam aankomt wijs ze direct de weg naar de bom.

Wat tevens kan werken is een standaard bommeldingsformulier, waar de telefoniste haar gegevens kan invullen. In principe kan een telefoniste natuurlijk ook een telefoonnotitieblok gebruiken, maar dan bestaat de kans, dat er bepaalde belangrijke gegevens niet worden genoteerd.

Net als bij een brandmelding kan in schema’s worden weergegeven welke handelingen nodig zijn en in welke volgorde.

# Hoofdstuk 5: Gewapende Overval Procedure

## De overval

Een gewapende overval is een van de meest beangstigende en schokkende situaties, waar een medewerker in kan verkeren. Dit, omdat men direct wordt bedreigd.

Er zijn een aantal zaken, die geregeld kunnen worden om het minder aantrekkelijk te maken voor overvallers. Zo kan gedacht worden aan een stil alarm een tijdvertrager op de kluis, bewakingscamera’s, etc.

Al is het misschien moeilijk, toch zijn er bepaalde gedragsregels, waar het personeel zich aan moet houden voor zijn eigen veiligheid. Hieronder treft u de handleiding voor als men in zo’n situatie belandt:

*Instructies voor de (Front Office) medewerker:*

* Blijf kalm en probeer ook uw omgeving kalm te houden
* Probeer onopvallend het stil alarm te activeren, behalve als u direct wordt bedreigd (pistool gericht)
* Volg alle bevelen op en pleeg geen verzet
* Maak geen plotselinge bewegingen
* Kijk de overvallers niet direct aan en praat alleen, als dat echt nodig is.
* Observeer nauwkeurig, zodat u na de overval in ieder geval een signalement kunt geven. Elk detail kan van belang zijn
* Probeer kentekens of kenmerken van vluchtauto, motor, bromfiets en dergelijke te onthouden.

*Na de overval:*

* Observeer nauwkeurig hoe de overvallers het pand verlaten en welk vervoersmiddel ze gebruiken
* Raak zo min mogelijk aan in verband met achtergelaten sporen
* Bel direct 112 voor politie en eventuele medische hulp en de directie of de Duty Manager
* Laat een persoon buiten de politie en ambulance opwachten
* Sluit alle deuren en laat niemand toe
* Verzoek de getuigen te blijven of noteer de naam, adres en telefoonnummer
* Houdt de telefoon zo veel mogelijk vrij
* Probeer zo snel mogelijk iedereen te laten opschrijven wat men heeft waargenomen.

Het is de taak van de Duty Manager om de gasten weer kalm te krijgen. Alle afdelingshoofden moeten worden ingelicht. Daarna moet een nieuwe Front Office team het oude vervangen, aangezien deze misschien niet meer in staat is om door te werken. Het is van groot belang, dat de normale gang van zaken weer doorgaat.

## De nazorg

Mensen, die zoiets meemaken, hebben begeleiding en tijd nodig om het te verwerken. Dit verwerkingsproces gaat langs enkele bekende fases. Dit proces kan variëren van enkele weken tot enkele maanden. Steun en het tonen van begrip is essentieel voor een voorspoedige verwerking. Men heeft het verwerkt als die persoon eraan terug kan denken zonder heftige gevoelens, en er niet aan terug hoeft te denken als die persoon dat niet wil.

Het is de taak van de Personeelsmanager om de slachtoffers op te vangen. De nazorg kan deze persoon ook regelen. Ook zal er professionele hulp bij worden gehaald, als dat nodig mocht zijn.

# Hoofdstuk 6: Evacuatieprocedure

Bij brand, bij bommeldingen en andere situaties kan een evacuatie noodzakelijk zijn. Om dit gestructureerd in goede banen te leiden, zijn ook procedures opgesteld.

Het Crisis Team kan in overleg met de politie en de brandweer besluiten het pand geheel of gedeeltelijk te evacueren. Vanaf dit moment zal Het Crisis Team de instructies opvolgen van de brandweer of de politie. Echter, het Team zal wel ervoor zorgen, dat er per verdieping geëvacueerd zal worden. De bovenste verdieping eerst en dan naar beneden. Ook zal het team er zorg voor dragen, dat alle medewerkers en gasten, die het gebouw verlaten, zich zullen verzamelen bij de aangegeven verzamelplaats.

Er zullen evacuatie teams worden samengesteld van medewerkers van verschillende afdelingen; beveiliging, TD, Front Office en Housekeeping. In de F&B afdelingen zal de manager zorgen voor een goede evacuatie.

*Een evacuatie team werkt als volgt:*

* Het bestaat uit minimaal twee personen.
* Het team neemt een algemene master key mee.
* Dan gaat het naar de verdieping, die is aangewezen. Bij brand nooit de lift gebruiken maar de trap naar de getroffen verdieping.
* Een persoon opent alle deuren van de kamers en de anderen informeren de gasten en begeleiden hen naar de trappen. Alle bagage blijft achter.
* Bij een brand moeten alle deuren en ramen gesloten worden na een tweede controle
* Ga terug naar het Crisis Team en wacht op verdere instructies.

*De F&B afdeling wordt als volgt geëvacueerd:*

* Wacht op de instructies van het Crisis Team
* Vraag alle personen in de eigen wijk om rustig te vertrekken (bij brand de trap)
* Vraag de gasten om naar de verzamelplaats te gaan (plattegrond)
* De managers pakken hun nood actielijst erbij en werken die af
* Als ze bij de verzamelplaats zijn, schrijven ze de namen op van al het personeel aanwezig
* Restaurant Manager zal het reserveringsboek meenemen en zich melden bij het Crisis Team voor verdere instructies.

De Personeelsmanager zal het overige personeel richting de verzamelplaats begeleiden en binnenkomend personeel tegenhouden.

Belangrijk is, dat het personeel alsook de gasten goed op de hoogte zijn van waar de verzamelplaats zich bevindt. Er moet dus in elke ruimte aangegeven zijn, hoe je van daar uit het snelst bij die verzamelplaats kunt komen. Dit werkt het beste met een plattegrondje, die in elke ruimte goed te zien is. Op dit plattegrondje moet ook aangegeven zijn, waar de brandblussers zich bevinden, e.d.

Van belang is, dat de verzamelplaats zich buiten het hotel bevindt. Zodoende kunnen alle gasten en personeel voldoende in veiligheid worden gebracht. Zo kan men bijvoorbeeld het grasveld of de parkeerplaats naast het hotel gebruiken.

Ook van deze procedure zou weer een schema gemaakt kunnen worden, waaruit blijkt welke stappen er na elkaar gedaan moeten worden.

# Hoofdstuk 7: EHBO Procedure

Zoals u weet, betekent dit Eerste Hulp Bij Ongelukken. In elk hotel kan het voorkomen, dat er een ongelukje gebeurt, of dat iemand een beroerte krijgt. Daarom moet in elk hotel altijd iemand aanwezig zijn, die verstand heeft van EHBO. Hieronder vindt u de vijf algemeen geldende regels voor personen, die eerste hulp moeten verlenen aan slachtoffers.

1. Let op gevaar voor jezelf, het slachtoffer en omstanders. Storm er niet op af, maar neem eerst de bronnen van gevaar weg.
2. Probeer een zo goed mogelijk beeld te krijgen van wat er aan de hand is. Geef dit ook zo compleet mogelijk door aan de bedrijfshulpverlener of de hulpverlenende instantie.
3. Stel het slachtoffer gerust en laat hem niet alleen.
4. Zorg, dat er zo snel mogelijk professionele hulp komt. Zorg, dat je de juiste informatie hebt ( je naam, plaats, wat is er gebeurd, hoeveel slachtoffers, wat heeft het slachtoffer).
5. Verleen alleen hulp, waarvan je zeker weet, dat je die beheerst! Wacht dan op professionele hulp.

Opmerking: Laat de persoon, die hulp aan het halen is, terugkomen en jou informeren over wat voor hulp er komt en hoelang dat duurt.

Belangrijk is om een lijst te maken, waar alle EHBO verbanddozen staan in het pand. Dit is niet alleen gemakkelijk als er een keer iets gebeurt. Ook kan er dan een geregelde controle (2x per maand) zijn van de dozen. Let bij deze controle dan op de juiste plaats, de inhoud, de houdbaarheidsdatum, etc.

## Flauwte:

Een flauwte gebeurt ook in ieder hotel. Dit verschijnsel is in principe gemakkelijk op te lossen. De oorzaken kunnen zijn:

* Zuurstofgebrek in benauwde ruimten
* Pijn
* Angst
* Emotionele berichten (bijvoorbeeld, dat er een familielid is overleden)

Een flauwte is vrij goed te herkennen. Het slachtoffer zakt in elkaar en reageert niet op aanspreken.

Alleen op sterke prikkels vanuit de omgeving kunnen nog een reactie teweegbrengen. Dit duurt ongeveer een minuut.

De eerste hulp bij flauwte is als volgt:

* Licht als eerst de bedrijfshulpverlener in of iemand met een EHBO-certificaat
* Maak knellende kleding los
* Leg de benen van het slachtoffer omhoog
* Als het slachtoffer in een benauwde ruimte ligt, zet dan een raam open of verplaats het slachtoffer met hulp van de bedrijfshulpverlener of iemand anders naar een andere ruimte
* Houdt omstanders op afstand
* Blijf nog tien minuten bij het slachtoffer als hij of zij weer bij bewustzijn is.

# Hoofdstuk 8: Diefstal

Tevens valt het eigendom van de gast onder deze handleiding. Diefstal is nooit leuk. Voor het hotel betekent dit meestal, dat er meer aan de preventie ervan moet worden gedaan. Zoiets tast uiteraard de naam aan van het hotel. Dit is in ieder geval een deel van de veiligheid, waar weldegelijk maatregelen voor genomen kunnen worden.

Door het personeel alert te houden, kunnen we de eigendommen veiligstellen. Hieronder treft u een aantal veiligheidsmaatregelen:

* Houd een nauwkeurige administratie bij welke gasten de sleutels zich bevinden
* Maak nooit een kamer open met je eigen sleutel, vraag altijd de sleutel van de gast
* Zorg ervoor, dat van alle in house guests alle relevante gegevens genoteerd zijn *inclusief de handtekening*
* Ga altijd vertrouwelijk om met de gegevens van de gast, geef nooit die informatie weg
* Als iemand een kamernummer vraagt, nooit geven. Je informeert de gast, dat er iemand bij de balie wacht
* Als de Housekeeping een kamer schoonmaakt, let altijd op de deur. Als er tijdens de schoonmaak iets wordt ontvreemd, dan lijkt de housekeeping verdacht
* Als een werknemer iets verdachts ziet, of een verdacht persoon ziet lopen, meldt hij dit direct aan het afdelingshoofd (Dutymanager)
* Als er een ongewilde gast is (overlast, geen gast), zorg ervoor, dat deze het hotel verlaat. Met of zonder de hulp van de politie. Denk wel altijd aan de eigen veiligheid en die van de gasten.

Als er onverhoopt toch dingen zijn verdwenen en een gast komt daarover klagen, behandel de klacht dan zeer serieus. Zoek tot op de bodem uit, wat er precies gebeurd is en licht desnoods de politie in. Biedt de persoon desnoods iets te drinken aan om te kalmeren. Ga dan proberen een oplossing te vinden voor het slachtoffer.

Ga nooit gelijk over tot het vergoeden van het ‘gestolen’ object. De persoon kan een leugen verteld hebben of kan hier perfect voor verzekerd zijn.

# Hoofdstuk 9: Standaard telefoonlijst

Voor het hotel is het van groot belang om een standaard telefoonlijst te laten maken.

Het dienstdoende personeel kan direct zien wie hij dient te bellen bij welke calamiteit.

Deze lijst dient dan op de verschillende afdelingen naast de telefoon geplaatst te worden. Ook op de hotelkamers kan een telefoonnummer voor noodgevallen worden geplaatst.

**Front Office:**

Politie …

Brandweer …

Ambulance …

General Manager …

Duty Manager …

Night Manager …

Bedrijfshulpverlener …

Technische Dienst …

Beveiliging …

***Hotelkamer:***

Front Office …

***Afdelingen:***

Front Office …

Bedrijfshulpverlener …

Zo kan elk bedrijf dus zelf een lijst samenstellen met belangrijke telefoonnummers. Daarnaast kan de lijst worden uitgebreid met instructies, zoals wie bij welke calamiteit gebeld dient te worden.

# **Bijlagen**

## Brandveiligheidsprocedure

### Preventie op langere termijn

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **goed/ja** | **kan beter** | **slecht/nee** |
| ***Organisatorisch:*** |  |  |  |
| Heeft mijn bedrijf een bedrijfsnoodplan? |  |  |  |
| Wordt plan regelmatig aan de werkelijkheid getoetst? |  |  |  |
| Zijn alle (ook nieuwe) medewerkers op de hoogte gebracht van dit plan? |  |  |  |
| Is er een complete checklist voor een afsluitronde binnen mijn eigen bedrijf? |  |  |  |
| Zijn er instructies voor de uitvoering van brandgevaarlijk onderhoudswerk? |  |  |  |
| ***Bouwkundig:*** |  |  |  |
| Zijn er (onbeschermde) brandgevaarlijke bouwmaterialen in mijn Bedrijf (bv. hout)? |  |  |  |
| Zijn bedrijf en woonverblijven goed brandwerend gescheiden? |  |  |  |
| Zijn er vluchtwegen aangebracht? |  |  |  |
| Zijn de afvoerkanalen (lucht, afzuiging) van metaal? |  |  |  |
| Is het hang- en sluitwerk op deuren en ramen van goede kwaliteit (SKG Zwaar)? |  |  |  |
| Is er een gasventilatieklep in de keuken? |  |  |  |
| ***Inrichting:*** |  |  |  |
| Zijn er (onbeschermde) brandgevaarlijke materialen in het vaste interieur en inrichting? |  |  |  |
| Zijn er zelfdovende (metalen) afvalbakken in gebruik? |  |  |  |
| Zijn er brandveilige asbakken (dubbele rand) in gebruik? |  |  |  |
| Is er voor de opslag buiten een metalen, afsluitbare container in gebruik? |  |  |  |
| Zijn er brandgevaarlijke vloeistoffen aanwezig? |  |  |  |
| Staan deze vloeistoffen in een (metalen) kast? |  |  |  |
| Indien er kaarsen worden gebruikt, zijn de kaarsenstandaards veilig (metaal)? |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Installaties:** |  |  |  |
| Zijn de installaties in het bedrijf aangelegd door erkende installateurs? |  |  |  |
| Worden de installaties periodiek onderhouden door een erkend installateur? |  |  |  |
| Zijn de electrische installaties volgens NEN 3140 gekeurd door een erkend installateur (1x per 3jr) |  |  |  |
| Is alle apparatuur (ook nieuw) KEMA-goedgekeurd? |  |  |  |
| Is de frituurinstallatie voorzien van thermostatische beveiliging? |  |  |  |
| Zijn er passende deksels bij de frituurpan / installatie? |  |  |  |
| Maakt u gebruik van onderhoudscontracten voor installaties en apparatuur? |  |  |  |
| Worden de afzuig- en ventilatiekanalen regelmatig gecontroleerd en schoon gemaakt? |  |  |  |
| Indien een openhaard, Is deze het afgelopen jaar geveegd? |  |  |  |
| Zijn er tekenen van brandstichting geweest aan of rond het gebouw in de afgelopen periode? |  |  |  |
| ***Melden & Alarmeren:*** |  |  |  |
| Is er een kaart met alarmnummers brandweer-politie-ziekenauto (alarmnr. 112)? |  |  |  |
| Is er een kaart met de alarmprocedure voor bij de telefoon? |  |  |  |
| Is er een ontruimingsplan? |  |  |  |
| Is er een personeelsinstructie hoe te handelen bij brand? |  |  |  |
| Is er de afgelopen periode met het personeel geoefend, hoe te handelen bij brand / ontruiming? |  |  |  |
| Is er een instructies hoe het publiek wordt geïnstrueerd bij brand? |  |  |  |
| Is er de afgelopen periode met het personeel geoefend, hoe te handelen bij brand / ontruiming? |  |  |  |
| Is er een instructie hoe het publiek wordt geïnstrueerd bij brand? |  |  |  |
| Is bij brandmelding door de automatische brandmelders alarmering en opvolging bekend?  |  |  |  |
| Is de jaarlijkse controle van de sprinklerinstallatie al geweest? |  |  |  |
| Is de alarmprocedure bekend? |  |  |  |
| ***Blusmiddelen:*** |  |  |  |
| Zijn er voldoende blusmiddelen (bar, keuken, magazijn, publieksruimte)? |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Zijn de blussers van het juiste type (brandslanghaspels en handblussers? |  |  |  |
| Heeft het jaarlijkse onderhoud plaatsgevonden? |  |  |  |
| Is er een onderhoudscontract voor de blusmiddelen? |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Is het personeel in de afgelopen jaar geïnstrueerd in het gebruik van de blusmiddelen? |  |  |  |
| Is er ook mee geoefend? |  |  |  |
| Is er een blusdeken in de keuken aanwezig? |  |  |  |
| ***Vluchtwegen:*** |  |  |  |
| Zijn er voldoende vluchtwegen? |  |  |  |
| Zijn deze goed aangegeven (transparanten)? |  |  |  |
| Kunnen minder validen ook gebruik maken van de vluchtwegen? |  |  |  |
| Kunnen de deuren onbelemmerd van binnenuit geopend worden? |  |  |  |
| Verkeert de noodverlichtingsinstallatie in goede staat? |  |  |  |
| ***Blussen:*** |  |  |  |
| Is vastgelegd wie de brandweer opvangt bij brand? |  |  |  |
| Is relevante informatie direct beschikbaar (plattegrond, plaats blusmiddelen, etc.)? |  |  |  |
| Is bekend waar zich speciale goederen in het bedrijf bevinden t.b.v. de brandweer? |  |  |  |
| Maakt de brandweer gebruik van de diensten van de Stichting Salvage? |  |  |  |
| ***Verzekeren:*** |  |  |  |
| Zorg voor een goede financiële afdekking van de risico’s **\*** |  |  |  |
| Geeft u wijzigingen na verbouwing, sloop of uitbreiding door aan uw verzekeraar? |  |  |  |
| Controleert u minimaal jaarlijks de correctheid van de verzekerde zaken en waarden? |  |  |  |

***\**** *Dek de risico’s van: brand, gebouwen, inventaris, goederen, geld, eigendommen van derden, inbraak en bedrijfsschadeverzekering*

### Preventie op korte termijn

(De sluitronde)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **goed/ja** | **kan beter** | **slecht/nee** |
| Wordt het afval (apart) ingezameld? |  |  |  |
| Is het afval buiten opgeslagen in de container? |  |  |  |
| Is de afvalcontainer afgesloten (met een hangslot)? |  |  |  |
| Staan er geen brandbare materialen tegen de gevels (o.a. emballage)? |  |  |  |
| Zijn de vluchtwegen buiten vrij van obstakels (containers, fietsen)? |  |  |  |
| Zijn er geen gebroken ruiten? |  |  |  |
| Zijn alle ramen en deuren gesloten? |  |  |  |
| Functioneert de buitenverlichting? |  |  |  |
| Worden de asbakken geleegd in de vlamdovende afvalbakken met vlamdovende deksel? |  |  |  |
| Zijn de geldcassettes uit de automaten verwijderd? |  |  |  |
| Zijn de meterkast en de CV-ruimte vrij van opslag? |  |  |  |
| Zijn de passende deksels bij de frituurpan aanwezig? |  |  |  |
| Is het frituurvet niet warmer dan 185 ºC? |  |  |  |
| Wordt tijdens het schoonmaken de frituurpan afgedekt?  |  |  |  |
| Is ook buiten de publieksruimten de orde en netheid goed (bv. magazijn)? |  |  |  |
| Zijn alle brandgevaarlijke plaatsen gecontroleerd? |  |  |  |
| Als er brandgevaarlijke werkzaamheden zijn verricht, is hier nacontrole op geweest? |  |  |  |
| Staan de brandbare vloeistoffen in de brandvrijekast? |  |  |  |
| Zijn de laagspanningsinstallaties (transformatoren op overbelasting (warmte) gecontroleerd? |  |  |  |
| Is er voldoende afstand tot brandbare zaken bij de halogeenverlichting? |  |  |  |
| Zijn de brandblussers intact, goed zichtbaar en goed bereikbaar? |  |  |  |
| Is een eventuele noodtrap goed bereikbaar en in goede staat? |  |  |  |
| Is de noodverlichting in goede staat? |  |  |  |
| Hangt er geen versiering aan bedrading en lampen? |  |  |  |
| Is de inbraakmeldinstallatie ingeschakeld? |  |  |  |
| Functioneren in alle ruimtes de rookmelders? |  |  |  |
| *Verder zelf in te vullen………* |  |  |  |

### Tijdens brand

*Crisis Team:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **goed** |
| Is het aanwezige Crisis Team verzameld bij de telefooncentrale? |  |
| Is iemand van de beveiliging naar de plaats van de brandmelding ter beoordeling? |  |
| Is iemand van de TD naar de brandmelding ter assistentie? |  |
| Heeft het front office een uitdraai van de in house gasten? |  |
| Heeft het front office alle registratieformulieren van de in house gasten bij zich? |  |
| Heeft de kassier alle masterkeys tevoorschijn gehaald? |  |
| Zit er een telefoniste bij de telefoon voor constant contact met de brandweer? |  |
| Is de housekeeping verzameld bij hun magazijn tot nadere instructie? |  |
| Zijn alle F&B medewerkers nog op hun afdeling tot nadere instructie? |  |
| Heeft de personeelsmanager zich gemeld bij het crisis team? |  |
| Heeft de personeelsassistent zich naar de personeelsuitgang begeven? |  |

*De verschillende verantwoordelijkheden:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **afdeling** | **gedaan** |
| Kamerbezettingslijst printen. | FO |  |
| Locatie controleren van de brand. | Bev. + TD |  |
| De registratieformulieren veilig stellen. | FO |  |
| Liften vastzetten op de begane grond. | CT + TD |  |
| Contact houden met de brandweer. | Telefoniste |  |
| Binnenkomende gasten tegenhouden. | Portiers |  |
| Gasten begeleiden naar de trappen i.p.v. de liften. | FO + Portiers |  |
| Overleggen met de brandweer. | CT |  |
| De algemene master key halen. | Kassier |  |
| Lijsten van aanwezig personeel leveren. | Elke afdeling |  |
| Met de pers communiceren. | GM + PR |  |
| De gasten naar de verzamelplaats begeleiden. | Elke afdeling |  |

## Bommeldingsprocedure

*Telefoniste:*

|  |
| --- |
| Behandel elke melding serieus. |
| Houdt de persoon, die belt, zo lang mogelijk aan de lijn. |
| Let op de stem, het accent en wat er precies gemeld wordt. |
| Probeer te achterhalen of het een grap is of een serieuze melding. |
| Laat de melder een indicatie geven van de plaats en de verpakking van de bom. |
| Probeer achter de soort bom te komen en het tijdstip van de ontploffing. |
| Noteer de bevindingen en waarschuw het afdelingshoofd of de duty manager. |

*Duty Manager:*

|  |
| --- |
| Licht gelijk de directie in. |
| Bel de politie en vraag of er nog meer bommeldingen zijn geweest die dag. |
| Volg de instructie van de politie nauwkeurig op. |
| Stuur een zoekteam naar de locatie van de brand. |
| Als men iets vreemds vindt, **afblijven,** licht de politie in,ontruim de directe omgeving |
| Houdt het stil voor de pers of geef ze geen verdere informatie (dat wil de melder juist). |
| Als het ontruimingsteam arriveert, wijs ze direct de weg naar de bom. |

## Gewapende Overval procedure

*Tijdens overval:*

(Kun je er niet bij pakken)

|  |
| --- |
| Blijf kalm en probeer ook uw omgeving kalm te houden. |
| Probeer onopvallend het stil alarm te activeren, behalve als u direct wordt bedreigd. |
| Volg alle bevelen op en pleeg geen verzet. |
| Maak geen plotselinge bewegingen. |
| Kijk de overvallers niet direct aan en praat alleen als dat echt nodig is. |
| Observeer nauwkeurig, zodat u na de overval een signalement kunt geven. |
| Probeer kentekens of kenmerken van vluchtauto, motor, e.d. te onthouden. |

*Na overval:*

|  |
| --- |
| Observeer nauwkeurig hoe de overvallers het pand verlaten en met welk vervoersmiddel. |
| Raak zo min mogelijk aan in verband met achtergelaten sporen. |
| Bel direct 112 voor de politie en eventueel medische hulp. |
| Licht de directie of de duty manager in. |
| Laat een persoon buiten de politie en ambulance opwachten. |
| Sluit alle deuren en laat niemand toe. |
| Verzoek de getuigen te blijven en noteer de naam, adres en telefoonnummer. |
| Houdt de telefoon zo veel mogelijk vrij. |
| Probeer zo snel mogelijk iedereen de waarnemingen op te laten schrijven. |

## Evacuatieprocedure

*Evacuatie Team:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Gedaan |
| Het team bestaat uit minimaal twee personen. |  |
| Het team neemt een algemene master key mee. |  |
| Men gaat naar de verdieping, die is aangewezen. Bij brand de lift tot de verdieping onder de brand. Daarna met de trap. |  |
| Een persoon opent alle deuren van de kamers. |  |
| De anderen informeren de gasten en begeleiden hen naar de trappen. (zonder bagage). |  |
| Bij een brand moeten bij de tweede controle alle deuren en ramen gesloten worden. |  |
| Ga terug naar het crisis team en wacht op verdere instructies. |  |

*F&B Afdeling:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Gedaan |
| Wacht op instructies van het crisis team. |  |
| Vraag alle gasten in de eigen wijk rustig te vertrekken (bij brand de trap). |  |
| Vraag de gasten om naar de verzamelplaats, die op de plattegrond staat aangegeven. |  |
| De managers pakken hun nood actielijst erbij en werken die af. |  |
| Als ze bij de verzamelplaats zijn, schrijven ze de namen op van al het aanwezige personeel. |  |
| Restaurant Manager zal het reserveringsboek meenemen en zich melden bij het crisis team voor verdere instructies. |  |

## EHBO procedure

*Eerste Hulp Verlenen:*

|  |
| --- |
| Let op gevaar voor jezelf, het slachtoffer en omstanders.  |
| Storm er niet op af, maar neem eerst de bronnen van gevaar weg. |
| Probeer een zo goed beeld te krijgen van wat er aan de hand is. |
| Stel het slachtoffer gerust en laat hem niet alleen. |
| Zorg, dat er zo snel mogelijk professionele hulp komt. |
| Zorg, dat je de juiste informatie hebt ( je naam, plaats, wat er is gebeurd, hoeveel slachtoffers, wat heeft het slachtoffer). |
| !Verleen alleen hulp, waarvan je zeker weet, dat je die beheerst! |
| Wacht op professionele hulp en vertel die wat er precies aan de hand is. |

*Flauwte:*

|  |
| --- |
| Licht als eerste de bedrijfshulpverlener in. |
| Maak knellende kleding los. |
| Leg de benen van het slachtoffer omhoog. |
| Als het slachtoffer in een benauwde ruimte ligt. Zet een raam open of verplaats het slachtoffer m.b.v. de bedrijfshulpverlener naar een andere ruimte. |
| Houdt omstanders op afstand. |
| Blijf nog tien minuten bij het slachtoffer als het slachtoffer weer bij bewustzijn is. |

**Ruimte voor aantekeningen**