

Calamiteiten- en Ontruimingsplan Sportcentrum De Waterkanten

Versie oktober 2021



Inhoudsopgave

Pag.

1.	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Gouden regels	3
1.3	Opbouw van dit plan	4
1.4	Bedrijfshulpverlening (BHV)	4
2.	Accommodatie en organisatie	5
3.	Alarmeringsprocedure intern en extern	6
3.1	Alarmering	6
3.2	Interne Alarmering	6
3.3	Externe Alarmering	6
3.4	Stroomschema alarmering	7
4.	Wijze van ontruiming	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1	Algemeen	8
4.2	Ontruiming	8
5.	Preventie van en rollen bij een calamiteit	11
5.1.	Preventie	11
5.2.	Rollen en taken bij een calamiteit of ongeval	12
5.2.1.	Vestigingsmanager en het bestuur	12
5.2.2.	Algemene rol BHV-er / coördinator	15
5.2.3.	Algemene instructie Receptie	16
6.	Wat te doen bij ongevallen en calamiteiten	17
6.1.	Ongevallen	17
6.1.1.	Zeer kleine ongevallen	17
6.1.2.	Kleine ongevallen met lichamelijk letsel	17
6.1.3.	Ongevallen - slachtoffer met ambulance mee	18
6.1.4.	Verdrinking	19
6.1.5.	Verdrinking: Slachtoffer is diep bewusteloos en ademt niet	19
6.1.6.	Ongeval met dodelijke afloop	20
6.2.	Calamiteiten	20
6.2.1.	Bommelding	20
6.2.2.	Calamiteiten met gevaarlijke stoffen	22
6.2.3.	Brand	25
6.2.4.	Explosies	27
6.2.5.	Stroomstoring	27
6.2.6.	Agressie en geweld	28
6.2.7.	Seksuele intimidatie	30

6.2.8. Diefstal	32
6.2.9. Overval	34
6.2.10. Inbraak	36
7. Nazorg	37
8. Verslaglegging	38
9. Publiciteit	38
10. Bijlagen	39
10.1. Bijlage 1: Plattegrond Accommodatie	39
10.2. Bijlage 2: Overzicht blusmiddelen en nooduitgangen	41
10.3. Bijlage 3: Protocol Conflicthantering	43
10.4. Bijlage 4: Ongevallenregistratieformulier	44
10.5. Bijlage 5: Incident afhandelingsformulier	46
10.6. Bijlage 6: Adressenlijst accommodatie	48
10.7. Bijlage 7: Adressenlijst (Hulpverlenings)instanties	50
10.8. Bijlage 8: Schakelaars/afsluiters	52
10.9. Bijlage 9: Logboek ontruimingsplan	53

1. Algemeen

1.1. Inleiding

Elke sport- en recreatievoorziening die intensief door publiek wordt bezocht, dient te beschikken over een calamiteiten- en ontruimingsplan. Hierin zijn richtlijnen, instructies en procedures opgenomen die van essentieel belang zijn als zich een calamiteit in de accommodatie voordoet. Hoewel met het opzetten van het calamiteiten- en ontruimingsplan is gestreefd naar volledigheid, is het nooit helemaal waterdicht. Er kunnen zich altijd onvoorzien en onverwachte omstandigheden voordoen die om speciale maatregelen vragen. Het calamiteiten- en ontruimingsplan dient daarom als een algemeen plan van aanpak dat voortdurend kritisch beoordeeld wordt en waar nodig afgestemd moet worden op de realiteit.

Op relevante plaatsen in de accommodatie liggen instructiekaarten met aanwijzingen over hoe te handelen bij calamiteiten (BHV doos bij de receptie).

Elke medewerker - in welke functie dan ook - dient bekend te zijn met het calamiteiten- en ontruimingsplan. Elke medewerker dient derhalve precies te weten hoe er in geval van nood gehandeld dient te worden. Ook preventie wordt benoemd in dit plan, want voorkomen is altijd beter dan genezen.

1.2. Gouden regels

In de dagelijkse praktijk zijn de volgende 'gouden regels' van belang:

- Gedraag je in een noodsituatie altijd kalm maar doortastend. Voorkom paniek bij jezelf, je collega's en bij bezoekers.
- Doe beslist geen dingen die je eigen gezondheid in gevaar brengen.
- Doe al het mogelijke om de veiligheid van iedereen te waarborgen.
- Geef goede informatie aan de vaste bezoekers en bezoekersgroepen. Zij kunnen helpen bij dreigend onheil.
- Zorg voor een juiste inschatting van gevaar voor bezoek en personeel. Geen overschatting maar zeker geen onderschatting.
- Hoe meer je aan preventie doet en hoe beter je de instructies kent, des te kleiner wordt het risico op letsel, schade en paniek.
- Wees voortdurend alert op het signaleren van risicodragende factoren.
- Denk aan een degelijke verslaglegging (zie hoofdstuk 9 en bijlage 4 en 5).

1.3. Opbouw van dit plan

Het calamiteiten- en ontruimingsplan onderscheidt scenario's en wijze van aanpak met betrekking tot verschillende ongevallen en calamiteiten. Deze staan allen apart vermeld in hoofdstuk 6: Ongevallen en calamiteiten. Eerst wordt echter ingegaan op alarmering en ontruiming. De indeling is als volgt:

- A. Alarmering
- B. Ontruiming van de accommodatie
- C. Preventie
- D. Rollen en taken algemeen
- E. Calamiteiten
- F. Nazorg
- G. Verslaglegging
- H. Publiciteit
- I. Bijlagen

1.4. Bedrijfshulpverlening (BHV)

In de ARBO-wetgeving zijn voorschriften opgenomen aangaande bedrijfshulpverlening. Om hier uitvoering aan te geven zijn er binnen het medewerkersbestand een aantal functionarissen als bedrijfshulpverlener (BHV-er) aangewezen. De BHV-er is opgeleid om bij een calamiteit snel en kordaat te handelen en vervult dan ook de rol van coördinator in het calamiteiten- en ontruimingsplan. De werktijden van de BHV-ers zijn zoveel mogelijk verspreid, zodat er (vrijwel) altijd een BHV-er aanwezig is. De BHV-ers hebben toegang tot de centrale sleutelkast, zodat zij elke bedrijfsruimte kunnen openen / betreden. Nadere gegevens aangaande de BHV-ers zijn vermeld in bijlage 6 'Telefoonlijst'.

2. Accommodatie en organisatie

Accommodatie:

Sportcentrum De Waterkanten
Sportlaan 21
2161 VA Lisse
0252-414488
www.sportfondsenlisse.nl

Omschrijving en indeling van de accommodatie.

De hoofdingang bevindt zich aan de Sportlaan 21, 2161 VA te Lisse
Het gemiddeld aantal bezoekers varieert van 0 tot 1000 en is afhankelijk van het tijdstip van de dag.
Indien de accommodatie is gesloten, wordt de toegankelijkheid geregeld via de hoofdingang of via de parkeergarage met de entree aan de Sportlaan.
Een plattegrond van de accommodatie is te vinden in bijlage 1.

De bedrijfshulpverleningsorganisatie bestaat uit:

- een hoofd van de bedrijfshulpverlening;
- een bedrijfshulpverleningsploeg met volledige opleiding;
- een ontruimingsploeg die bestaat uit het overige personeel.

NB: Contactgegevens van medewerkers binnen de accommodatie – relevant voor dit calamiteiten- en ontruimingsplan - vind je in bijlage 6.

Communicatiemiddelen:

- Er is een omroepinstallatie.
- Er zijn portofoons.

Hulpdiensten

De accommodatie heeft met diverse instanties periodieke contacten en afspraken gemaakt over de aanpak van calamiteiten en veiligheid.

NB: Contactgegevens van hulpdiensten, opvanglocatie en andere mogelijk betrokkenen – relevant voor dit calamiteiten- en ontruimingsplan - vind je in bijlage 7.

3. Alarmeringsprocedure intern en extern

3.1. Alarmering

De volgende wijze van alarmering zijn in het pand aanwezig:

- De inrichting beschikt over een eigen omroepinstallatie (bij de infobalie) waarmee kan worden ontruimd.
- Handbrandmelders worden direct door gemeld naar een particulier alarmcentrale.
- Bij brandmeldingen wordt de inrichting indien nodig ontruimd door een ontruimingssignaal in combinatie met de omroepinstallatie.
- Er wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde "slow-whoop" signaal. Dit is een oplopend signaal met verschillende toonhoogtes.
- Bij de receptie onder het computerscherm zit een overvalknop met directe doormelding naar de particulier alarmcentrale.

3.2. Interne Alarmering

De interne alarmering heeft betrekking op aanwezig personeel en bezoekers. Tevens wordt hiermee de bedrijfshulpverlening gestart.

In geval van brand of bijvoorbeeld giftige dampen moet de handbrandmelder ingeslagen worden, hiermee wordt tevens de ontruimingsinstallatie ingeschakeld.

De receptioniste neemt contact op met de hoofd BHV-er die op dat moment in het pand aanwezig is. Vertel hem / haar waar de plaats is van de calamiteit. De hoofd BHV-er alarmeert iedereen door middel van telefoon, portofoon of, **indien er geen andere mogelijkheid is**, via de omroepinstallatie. In alle gevallen is het van belang dat de communicatie zodanig verloopt dat de aanwezige bezoekers niet in paniek raken

Verder kan er gebruik gemaakt worden van het ontruimingspaneel bij de receptie.

3.3. Externe Alarmering

Het gebouw is voorzien van een brandmeldinstallatie met doormelding naar een particuliere alarmcentrale.

Gegevens die (bij een automatische melding) bekend zijn bij de alarmcentrale zijn:

CS- nummer: 0410-001887

Naam object: Sportcentrum De Waterkanten

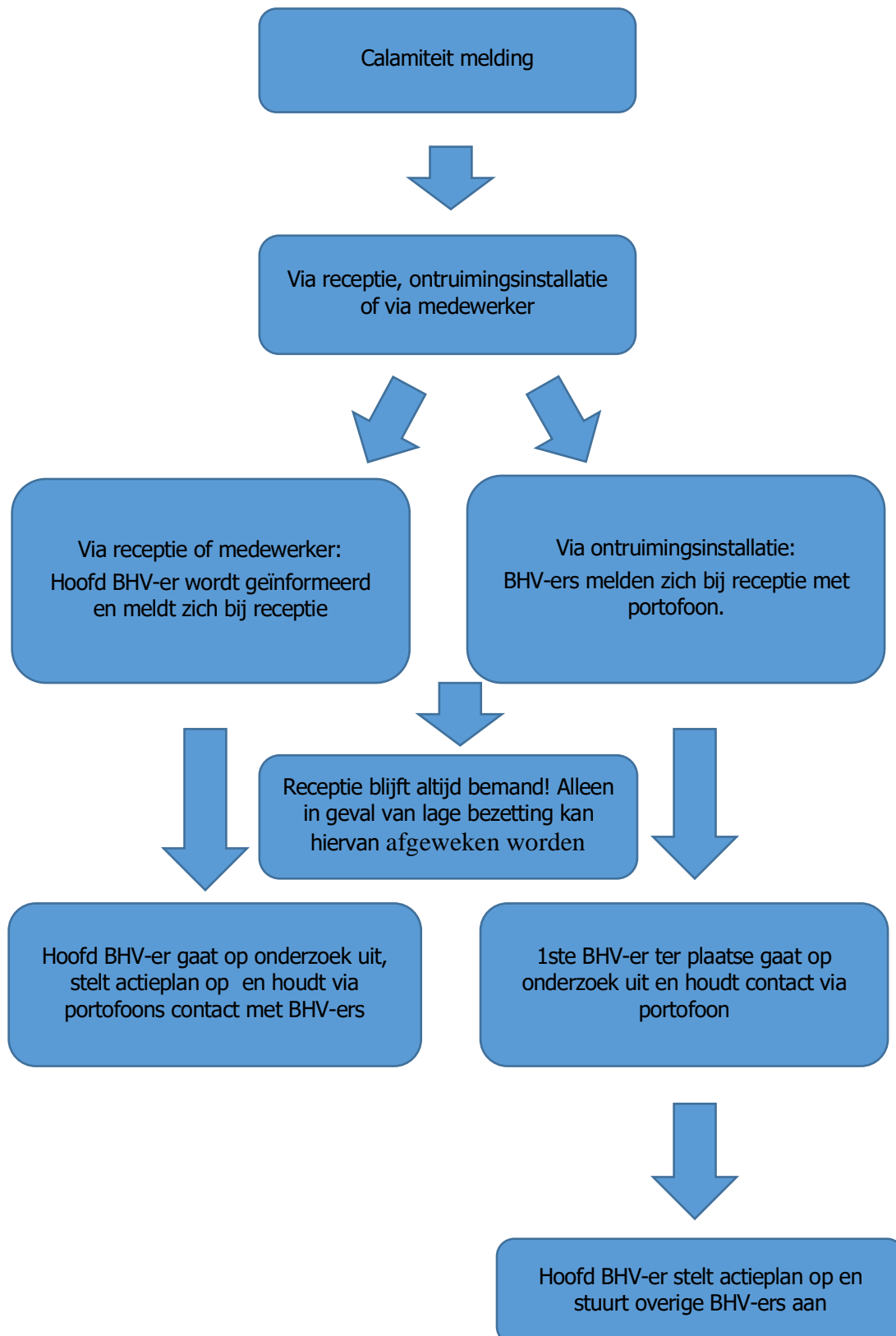
Parkeergarage, hoofdingang

Parkeergarage, ingang fietsenstalling Fioretti

Met de telefooncentrale kunnen via 112 de benodigde hulpdiensten worden gealarmeerd.

3.4. Stroomschema alarmering

Calamiteit melden:



3.5. Algemeen

Noodverlichting, vluchtwegen en nooduitgangen dienen regelmatig door de BHV-er (functionaris) gecontroleerd te worden. Zorg ervoor dat vluchtwegen vrij blijven van obstakels!

Er wordt 1 maal per jaar een ontruimingsoefening in en rond de accommodatie gehouden.

3.6. Ontruiming

- Blijf kalm en voorkom paniek.
- Volg **altijd** de instructies van de coördinator of de brandweer / politie op.
- Help bezoekers uit de gevarenzone, zorg dat ze volgens de aangegeven route naar de door de coördinator of brandweer / politie aangegeven opvangplaats gaan. **Mensen gaan altijd voor dingen!** Let op mensen die slecht ter been zijn en help ze.
- Zorg dat iedereen meegaat naar de opvangplaats. Dit om na te kunnen gaan of er eventueel vermisten zijn.
- Ga naar de opvangplaats en wacht verdere instructies af.
- De coördinator wijst overige BHV'ers aan die met de controlekaarten de ruimtes gaan controleren.

Coördinator

De coördinator is in principe de hoogste BHV-er op de lijst van aanwezige BHV-ers. Hier kan van afgeweken worden in een van de volgende situaties:

- De hoogste BHV-er op de lijst is slachtoffer van de calamiteit en is niet in staat om zijn of haar rol als Coördinator te vervullen.
- De hoogste BHV-er op de lijst komt later en de coördinerende rol is reeds opgepakt door een andere BHV-er.

Als de situatie hierom vraagt en hulpverleningsinstanties nog niet aanwezig zijn, beslist de coördinator tot onmiddellijke ontruiming. Dit gebeurt eventueel in (telefonische) samenspraak met of op aanwijzing van de betreffende hulpdienst(en).

De coördinator bekijkt:

- of geheel of gedeeltelijk moet worden ontruimd;
- of er gelegenheid is voor bezoekers om kleding en andere bezittingen te verzamelen en / of er gelegenheid voor bezoekers is om zich aan te kleden. Help waar nodig en bespoedig de ontruiming zoveel mogelijk. Probeer het zoeken naar bezittingen rustig te laten verlopen. Gedrang en paniek dienen voorkomen te worden;
- naar welke ruimte / plaats wordt geëvacueerd;
- welke route(s) genomen moet(en) worden.

De ontruiming - met nadere bijzonderheden - wordt gemeld aan de receptie.

Laat alle bassins en elke bedrijfsruimte grondig controleren of er (in paniek) geen mensen zijn achtergebleven. Laat dit met minimaal 2 personen doen en laat deze personen uiterst voorzichtig zijn met het betreden van ruimtes met rookontwikkeling of andere gevaarlijke omstandigheden. Voor deze controle zijn zes controlekaarten gemaakt. Deze controlekaarten zijn te vinden in de BHV kist bij de receptie. Op de kaarten zijn de verschillende ruimtes aangegeven welke gecontroleerd moeten worden De volgende controlekaarten zijn aangemaakt:

Controlekaart 1: 1^e verdieping

Kantoren + magazijn	Tribune sporthal
Toiletten kantoor	Toiletten hal
Verenigingsruimte	Werkkast
Vergaderruimte	
Nooduitgang vergaderruimte	
Medewerkersruimte + kleedkamers + wc's + douches	
Technische ruimtes zwembad en sporthal	

Controlekaart 2: sporthal + gymzalen

Sporthal en bergingen (3x)
Gymzalen en bergingen
EHBO ruimte
Juryruimte
Scheidsrechter kleedkamers (2x)
Kleedkamers 1 t/m 10
Werkkast
Invalidetoilet

Controlekaart 3: zwembad

Recreatie bad	Toiletten (2x)
Wedstrijd bad	Kleedhokjes
Berging glijbaan bubbelbad	Werkkasten (3x)
Glijbaan	Invalide toilet/kleedkamer
Ligweide	EHBO ruimte
Badmeester post	Groepskleedkamers
Tribune	Berging zwemverenigingen (3x)

Controlekaart 4: kelder

Technische ruimte onder het zwembad
Ruimte van de duikvereniging
Halletje richting waterspeeltuin /

Controlekaart 5: parkeergarage

Fietsenstalling Fioretti
Scooterstalling Fioretti
Parkeergarage
Fietsenstalling medewerkers
WKO ruimte
Bergingen (containerruimte) (2x)

Controlekaart 6: centrale hal

Backoffice	Centrale hal
Kluisruimte	Intern trappenhuis
Keuken	Toiletten
Keukenmagazijn	Miva toilet
Horeca	Lift
Sporthalhoreca	

- De bezoekers worden (zo nodig) opgevangen in het opvangcentrum. Zij worden daar naar toe begeleid door enkele medewerkers, die aldaar wachten op nadere instructies.
- Maak op de plaats waar u personeel en bezoekers heeft geëvacueerd een inventarisatie van bezoekers en personeel. Vermissing van personen wordt direct aan de hulpverleningsinstantie (brandweer en / of politie) doorgegeven.

Receptie

- De receptie geeft (na opdracht van de coördinator of de hulpverleningsinstantie) het ontruimingssignaal door via de omroepinstallatie. Alle bedrijfsruimtes moeten hierbij worden ingeschakeld. Het ontruimingssignaal wordt duidelijk en rustig uitgesproken en de tekst luidt als volgt:
- ***'Attentie attentie. In verband met een technische storing wordt iedereen vriendelijk verzocht om de accommodatie te verlaten. Begeeft u zich rustig naar de door onze medewerkers aangewezen uitgang. Daar krijgt u verdere informatie.'***
- Blijf zo lang mogelijk op uw plaats achter de receptie.
- Laat geen personen meer tot de accommodatie toe en houd de entree zoveel mogelijk vrij.
- Telefoongesprekken die niets met de calamiteit / ontruiming te maken hebben moeten worden afgebroken.
- Volg altijd de instructie van de coördinator of de hulpverleningsinstantie op.

Verzamelpunt:

In het geval van een ontruiming is het plein voor het sportcentrum aangewezen als verzamelpunt. Op het plein zal gewacht moet worden op instructies van de hoofd BHV-er of de hulpdiensten. Let op! Wanneer er via de sporthal ontruimd wordt richting sportveld dan dient het hek tussen het plein en sportveld geopend te worden door een van de BHV-ers.

Opvangcentrum:

Inden de weersomstandigheden dusdanig zijn dat er niet buiten op het plein verzameld kan worden dan is het Fioretti College aangewezen als opvanglocatie. Dit betreft een school voor het voortgezet onderwijs. Binnen zullen de mensen opgevangen worden in de aula van het hoofdgebouw of in de kantine van het bijgebouw.

De opvanglocatie bevindt zich aan de Sportlaan 3 in Lisse. Het pand is direct gelegen naast Sportcentrum De Waterkanten.

Er zijn afspraken gemaakt met deze locatie. Wanneer er een ontruiming plaats vindt als de school geopend is, dan dient contact opgenomen te worden met de receptie en / of de conciërges van het Fioretti College (0252-433466). Buiten openingstijden dient er contact opgenomen te worden met het beveiligingsbedrijf Flexteam (0252-528131). Zij hebben een aanrijtijd van 5-10 minuten en zullen de deur openen. In verband met de aanrijtijd is het van groot belang dat Flexteam zo spoedig mogelijk gebeld wordt!

De zaal biedt ruime opvangmogelijkheden, er is een telefoon (0252-433466) en er zijn toiletten.

Contactpersoon is (achteraf informeren): Saskia Bartels, Hoofd facilitaire dienst, 06-50736992.

4. Preventie van en rollen bij een calamiteit

4.1. Preventie

Risico's in publieke accommodaties - zo heeft de ervaring geleerd - bestaan niet alleen in theorie. Een noodsituatie kan zich op ieder moment voordoen, vaak geheel onverwacht. Een Nederlands spreekwoord zegt: 'Voorkomen is beter dan genezen'. Dit is zeker van toepassing bij calamiteiten. Alle medewerkers dienen zich er dan ook van bewust te zijn dat een maximale voorzichtigheid, zorgvuldigheid en oplettendheid bijdraagt aan een optimale preventie

Zwembaden

De Wet Hygiëne en Veiligheid Badinrichtingen en Zwemgelegenheden (WHVBZ) beoogt een veilig verblijf in het zwembad te waarborgen. De wet bevat voorschriften met betrekking tot voldoende toezicht, aangeven van waterdieptes, scheiding ondiep/diep water, materiaalkeuzes, onderhoud, et cetera.

Deze richtlijnen zijn voor onze accommodatie geconcretiseerd en vastgelegd in een toezichtplan. In het toezichtplan zijn tevens risicofactoren opgenomen, evenals regels en voorschriften ter voorkoming van ongevallen. Aan iedere medewerker die belast is met toezicht houden wordt een toezichtplan verstrekt, zodat men bekend is met de voorschriften.

Onderstaand enkele maatregelen ter preventie van ongevallen en om problemen bij hulpverlening te voorkomen:

- Werk volgens het actuele toezichtplan.
- Spreek bezoekers direct aan op onveilig gedrag (bijvoorbeeld rennen op natte vloeren / perrons, onveilig gebruik recreatieve elementen).
- Breng duidelijke borden en signalen aan, zoals:
 - Bel en alarmlichten bij inschakelen golfslaginstallatie.
 - 'Verboden te duiken' in ondiep water
 - Diepteaanduiding van de bassins
 - 'Stoplicht' of secundewijzer met aangeven minimale wachttijd bij glijbaan.
- Wees terughoudend met (schoonmaak)werkzaamheden die voor bezoekers onverwachte situaties opleveren, zoals het met water (en schoonmaakmiddel) reinigen van vloeren tijdens openstellingsuren.
- Houd de EHBO-ruimte vrij voor hulpverlening en gebruik die niet als 'opslagplaats'.
- Houd nooduitgangen van het gebouw en van het terrein vrij voor ontruiming en voor het afvoeren van slachtoffers.
- Beweegbare bodem: Tijdens het aanpassen van de bodemdiepte mogen de bezoekers niet op de beweegbare bodem staan. Dit in verband met mogelijk kans op letsel. Handel volgens het Protocol Beweegbare Bodem, dat deel uitmaakt van het toezichtplan.

Zie voorts het toezichtplan.

Blusmiddelen

De aanwezige blusmiddelen (brandslangen / blusapparaten) dienen te allen tijde operationeel en binnen handbereik te zijn. Het hoofd technische dienst (Ed v/d Zwet) en de BHV-ers zien hierop toe. Zie voor situering van de blusmiddelen en nooduitgangen op de plattegrond van de accommodatie (bijlage 2).

EHBO-koffer

EHBO-koffers zijn aanwezig in de receptie / horeca, in de EHBO ruimte in het zwembad en in de EHBO / Lerarenkamer in de sporthal. Ciska Hubers controleert regelmatig de inhoud van de EHBO-koffer(s) en zorgt ervoor dat er altijd voldoende middelen aanwezig zijn voor de eerste reddende handelingen.

Noodverlichting / vluchtwegen

Noodverlichting, vluchtwegen en nooduitgangen dienen regelmatig door het hoofd technische dienst (Ed v/d Zwet) gecontroleerd te worden. Zorg ervoor dat vluchtwegen vrij blijven van obstakels. Zie voor een overzicht van alle nooduitgangen, de plattegrond van de accommodatie in bijlage 2.

Onderhoudswerkzaamheden

Realiseer je dat bepaalde onderhoudswerkzaamheden gevaarlijke situaties kunnen opleveren. Tref hiervoor de benodigde maatregelen. Bij brandgevaarlijk onderhoud (bijv. laswerkzaamheden), dak reparaties, etc. moet er blusapparatuur ter plaatse zijn. Bij uitbesteding aan derden dient de verantwoordelijkheid bij de aannemer gelegd te worden.

Bij elk type calamiteit in hoofdstuk 6 staan specifieke preventiemaatregelen vermeld.

4.2. Rollen en taken bij een calamiteit of ongeval

Hieronder wordt uitgelegd welke algemene rollen en taken vestigingsmanagers en bestuur, BHV-ers en de receptie hebben. Deze instructies hebben betrekking op calamiteiten en ongevallen met zowel bezoekers als medewerkers.

4.2.1. Vestigingsmanager en het bestuur

Rollen vestigingsmanager en bestuur

De vestigingsmanager heeft de dagelijks leiding in de accommodatie en is daarmee operationeel verantwoordelijk. Het bestuur heeft een statutaire verantwoordelijkheid.

Taken bij geen dodelijke afloop

Maar wel ernstig genoeg om door te verwijzen naar EHBO.

Vestigingsmanager

1. Ga naar de accommodatie indien niet aanwezig.
2. Laat je informeren door de BHV-coördinator of degene die hulp heeft verleend.
3. Geef de BHV-coördinator de benodigde ondersteuning.
4. Verzorg, samen met de overige leiding de communicatie richting familieleden en de medewerkers.
5. Informeer het bestuur
6. Informeer de wettelijk handhavende partijen

Bij arbeidsongevallen van medewerkers:

- Direct telefonisch melden bij de Arbeidsinspectie bij ongevallen die hebben geleid tot de dood. Telefoonnummer 0800 – 5151.
- Andere ongevallen die hebben geleid tot blijvend letsel of een ziekenhuisopname, melden via het meldingsformulier (op de website van de Inspectie SZW). Ook een dag opname in het ziekenhuis valt hieronder. Meld het dan ook aan de Arbodienst.
- Bij een poliklinische behandeling (geen verblijf in ziekenhuis na behandeling) bestaat er geen meldplicht.

Indien het een milieu-incident betreft:

- Meld het bij de gemeentelijke of regionale omgevings- / milieudienst.
 - Als mensen gezondheidsklachten krijgen na een bezoek aan het zwembad schakel je de GGD in. De GGD informeert vervolgens de provincie.
 - Alle ongevallen in het zwembad, waarbij doorverwijzing naar een arts noodzakelijk is: stel de provinciale inspectie (of omgevingsdienst) van de WHVBZ op de hoogte.
7. Neem in overleg met het bestuur een beslissing over de openstelling en over de communicatie.
 - Mocht er pers reageren, sta de pers dan te woord volgens het persprotocol (nog te ontwikkelen).
 8. Zie erop toe dat de ongevallenregistratie snel en goed is bijgewerkt. Zorg bij ernstige incidenten voor een gedetailleerd verslag, dat kort na het incident wordt gemaakt, omdat dan de herinnering nog vers is.
 9. Camerabeelden: stel camerabeelden van het incident veilig. Mocht dat nodig zijn, kunnen deze later worden geraadpleegd.
 10. Laat medewerkers en bezoekers, die betrokken zijn geweest bij het voorval, praten met professionele hulpverleners. Geef ze ook de ruimte om met elkaar te praten. Haal medewerkers, indien gewenst, voor een bepaalde periode uit het arbeidsproces. Toon belangstelling.
 11. Evalueer de afhandeling van het ongeval met alle medewerkers en leg dit vast.
 12. Pas het toezicht- en calamiteitenplan aan waar nodig.
 13. Houd in de gaten wat er eventueel over het incident geschreven wordt op Social Media (Facebook, Twitter). Indien (negatieve) reacties op gang komen, neem dan contact op met de afdeling Marketing & Communicatie van Sportfondsen en / of het bestuur om te bepalen hoe daarmee om te gaan.

Bestuur

1. Laat je informeren door de vestigingsmanager.
2. Bespreek met de vestigingsmanager de te nemen acties.
3. Ga, indien nodig, naar de accommodatie.
4. Verzorg de externe communicatie, eventueel in samenwerking met de gemeente.
5. Controleer of de provincie op de hoogte is gesteld.
6. Informeer de verzekeraar indien er sprake is van gevallen, die in aanmerking komen voor melding volgens de 'verplichtingen in geval van schade', die genoemd staan in de polisvoorwaarden van de ongevallenverzekering.
7. Zorg voor afhandeling van juridische zaken.

Taken bij dodelijke afloop

Vestigingsmanager

1. Haal de vlaggen rondom de accommodatie(s) weg.
2. Leg de activiteiten in de accommodatie stil.
3. Vermeld kort en zakelijk op Social Media dat het zwembad tijdelijk gesloten is. Treed over precieze formulering in overleg met de afdeling M&C van Sportfondsen en met het bestuur.
4. Spreek met het personeel af dat jij als manager de enige woordvoerder bent, die namens het zwembad spreekt. Laat het personeel geen uitspraken doen. Start als manager direct met de opvang van de medewerkers en betrek hier als het kan de familie van de betrokken personeelsleden bij. Sta van het begin af aan achter jouw mensen, ook als de toedracht nog onduidelijk is. Pas in latere instantie komt een eventuele schuldvraag aan de orde.
5. Informeer het bestuur
6. Informeer de wettelijk handhavende partijen:
 - De gemeente: de wethouder of ambtenaar, afhankelijk van de lokale situatie en relatie met de gemeente
 - Bij arbeidsongevallen van medewerkers: meld het direct bij de Arbeidsinspectie, telefoonnummer 0800 - 5151 (gratis). U kunt ook het digitale meldformulier gebruiken.
 - Indien het een milieu-incident betreft: meld het bij de gemeentelijke of regionale omgevings- / milieudienst.
 - Als mensen gezondheidsklachten krijgen en dan overlijden na een bezoek aan het zwembad, schakel je de GGD in. De GGD informeert vervolgens de provincie in, maar wacht daar niet op.
 - Alle dodelijke ongevallen in het zwembad: Stel direct de provinciale inspectie van de WHVBZ op de hoogte.
7. Stuur de pers, indien nodig, zoveel mogelijk door naar een politiewoordvoerder. Zorg dat de mededelingen aan de pers kort en eensluidend zijn.
8. Hou in de gaten wat er eventueel over het incident geschreven wordt op Social Media (Facebook, Twitter). Indien (negatieve) reacties op gang komen, neem dan contact op met de afdeling Marketing & Communicatie van Sportfondsen en/of het bestuur om te bepalen hoe daarmee om te gaan.
9. Vraag een proces-verbaal op. Laat te allen tijde een rapportage over het gebeurde opstellen door de betrokken medewerkers en neem deze op in het ongevallenregister. In elk geval laten vermelden: tijd, plaats, datum, omstandigheden ter plaatse en omschrijving van het gebeurde. Kopieën sturen naar de politie, inspectie WHVBZ en het bestuur.
10. Camerabeelden: stel camerabeelden van het incident veilig. Mocht dat nodig zijn, kunnen deze later worden geraadpleegd.
11. Laat medewerkers en bezoekers, die betrokken zijn geweest bij het voorval, praten met professionele hulpverleners. Geef ze ook de ruimte om met elkaar te praten. Haal medewerkers, indien gewenst, voor een bepaalde periode uit het arbeidsproces. Toon belangstelling.
12. Laat navragen of nabestaanden het op prijs stellen dat je contact met ze opneemt. Vraag altijd of bijwonen van de begrafenis toegestaan / gewenst is (houd er rekening mee dat een agressieve reactie in eerste instantie ook vaak alleen maar een eerste reactie is).
13. Toon ook later belangstelling.
14. Evalueer de afhandeling van het ongeval met alle medewerkers.
15. Pas het toezicht- en calamiteitenplan aan waar nodig.

Bestuur

1. Ga naar de accommodatie.
2. Geef de vestigingsmanager de benodigde ondersteuning.
3. Meld het bij de verzekering. Let op de polisvoorwaarden 'Verplichtingen in geval van schade.'
4. Zorg voor afhandeling juridische zaken.
5. Controleer of de provincie op de hoogte is gesteld.
6. Verzorg de externe communicatie, eventueel in samenwerking met de gemeente.
7. Laat navragen of nabestaanden het op prijs stellen dat je contact met ze opneemt.
8. Vraag altijd of bijwonen van de begrafenis toegestaan / gewenst is.
9. Onderzoek in samenwerking met de vestigingsmanager mogelijke maatregelen om herhaling te voorkomen.

Zie voorts hoofdstuk 'Nazorg' uit het calamiteiten- en ontruimingsplan

Let op:

Zorg dat de hierboven genoemde instanties (provincie, arbeidsinspectie, omgevings-(milieu)dienst, gemeente) op de telefoonlijst terugkomen.

4.2.2. Algemene rol BHV-er / coördinator

De BHV-er is opgeleid om bij een calamiteit snel en kordaat te handelen en vervult dan ook de rol van coördinator in het calamiteiten- en ontruimingsplan.

Taken worden in dit plan bij Hoofdstuk 6 per calamiteit toegelicht. Er wordt dan steeds over coördinator gesproken.

4.2.3. Algemene instructie Receptie

Bij vrijwel alle calamiteiten en ongevallen speelt de receptie een belangrijke rol. Op aangeven van de coördinator wordt de receptie vaak ingeschakeld om enkele zaken te organiseren.

Instructies receptie

Handelingen ongeval alarm.

- Bel 112
- 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'.
- Vertel waar hulp wordt gewenst (**Sportcentrum De Waterkanten, Sportlaan 21, 2161 VA Lisse**).
- Vertel dat er hulp van de ambulancedienst / brandweer / politie nodig is.
- 112 verbindt u door met de desgewenste dienst.
- Zeg wie u bent.
- Vertel waar hulp nodig is.
- Zeg wat de aard van de calamiteit is (brand, verdrinking, ontploffing, geweld, enz.) en hoeveel slachtoffers er zijn.
- Meld of er al dan niet sprake is van reanimatie (voor zover nog van toepassing).
- Waarschuw intussen de manager of diens plaatsvervanger (zie telefoonlijst).
- Zorg voor de nodige registratie van gegevens:
 - tijdstip van het ongeval / de brandmelding
 - door wie het ongeval/de brand is gemeld / veroorzaakt
 - tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
 - betrokkene(n)
 - overige bijzonderheden
- Blijf (tot nader order) in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
- Houd buitenlijnen vrij voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
- Coördineer uitgaande gesprekken en let daarbij op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
- Vang hulpverleners op en stuur ze door naar de betreffende plek.
- Laat (op aangeven van coördinator) geen bezoek meer toe.

5. Wat te doen bij ongevallen en calamiteiten

5.1. Ongevallen

In dit hoofdstuk worden de volgende ongevallen met de daarbij behorende aanpak beschreven:

- Zeer kleine ongevallen
- Kleine ongevallen met lichamelijk letsel
- Ongevallen – slachtoffer met ambulance mee
- Verdrinking
- Verdrinking (slachtoffer is bewusteloos en ademt niet)
- Ongeval met dodelijke afloop

5.1.1. Zeer kleine ongevallen

Onder zeer kleine ongevallen worden alle letsels verstaan die na eerste hulpverlening door een daartoe bevoegde medewerker niet verder wordt verwezen naar een arts of eerste hulp van een ziekenhuis.

Bij zeer kleine ongevallen zijn ten minste de volgende zaken geborgd:

- Daartoe bevoegde EHBO'er dient eerste hulp toe.
- De continuïteit van het toezicht wordt gewaarborgd.
- Kort ongevalsrapport wordt opgemaakt (aard letsel, oorzaak, plaats ongeval, geschatte leeftijd slachtoffer) en afgeven aan de hoofd BHV-er (zwemzaal → Elly von Stein, overig → Erik Rijnbeek).

5.1.2. Kleine ongevallen met lichamelijk letsel

Onder kleine ongevallen met lichamelijk letsel worden alle letsels verstaan die na eerste hulpverlening door een daartoe bevoegde medewerker verder wordt verwezen naar een arts of eerste hulp van een ziekenhuis.

Ten aanzien van kleine ongevallen worden de volgende instructies in acht genomen:

Instructies toezichthouder(s)

- Stel de juiste diagnose en zorg onmiddellijk voor eerste hulp door bevoegde EHBO'er.
- Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie). De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst coördineert de hulpverlening.

Instructies coördinator

- Waarborg de continuïteit van het toezicht en houd publiek op afstand.
- Neem gegevens van slachtoffer op (aan de hand van het ongevallenformulier).
- Ga na of familie / kennissen zijn meegekomen:
 - zo ja: receptionist roept personen op naar de badmeester post of zich bij de receptie te melden. Een collega brengt betrokkene naar de EHBO-ruimte;
 - zo nee: ga na wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar het zwembad te komen om het slachtoffer op te halen.
- Neem contact op met de afdeling Eerste Hulp van zie Bijlage 7, adressenlijst (hulpverlenings-) instanties. Vertel dat het slachtoffer onderweg is en geef door wat de aard van het letsel is.
- Indien het slachtoffer geen vervoer heeft, moet dit worden geregeld. In het uiterste geval bel je een taxi.
- Maak een volledig ongevalsrapport op en geef die af aan de hoofd BHV-er.

NEEM GEEN RISICO. LAAT NOOIT IEMAND ALLEEN NAAR HUIS, DE HUISARTS OF HET ZIEKENHUIS GAAN ALS DIT NIET VERTROUWD LIJKT!

5.1.3. Ongevallen - slachtoffer met ambulance mee

Instructies toezichthouder(s)

- Stel de juiste diagnose en zorg onmiddellijk voor eerste hulp door een bevoegde EHBO'er.
- Begin bij een hartstilstand direct met reanimeren. Gebruik de aanwezige AED-apparatuur volgens de (gesproken) instructie.
- Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst. Deze coördineert de hulpverlening. (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie).
- Laat de receptioniste (of indien afwezig een andere functionaris) direct de alarmcentrale 112 bellen.

Instructies coördinator

- De hoofd BHV-er treedt op als coördinator en verdeelt de taken.
- Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of een ambulance onderweg is.
- Waarborg de continuïteit van het toezicht en houdt publiek op afstand.
- Laat de deuren en / of hekken openen voor de ambulancedienst.
- Registreer nadere gegevens van het slachtoffer. Gebruik hiervoor het ongevallenregistratieformulier.
- Ga na of familie / kennissen zijn meegekomen:
 - zo ja: receptionist roept personen op naar de badmeester post of zich bij de receptie te melden. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - zo nee: ga na wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar het ziekenhuis te gaan waar het slachtoffer naartoe zal worden vervoerd.
- Zorg er voor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de ambulance.
- Informeer de manager, voor zover nog niet op de hoogte, zo spoedig mogelijk.
- Maak een volledig ongevalsrapport op en geef dit af aan de hoofd BHV-er.

Voor de instructies van de receptie zie hoofdstuk 5.2.3.

5.1.4. Verdrinking

Verdrinking: slachtoffer is bij kennis en ademt zelf.

Het slachtoffer naar de EHBO-ruimte brengen en in een deken wikkelen. Verder de procedure volgen als bij een ongeval waarbij het slachtoffer naar het ziekenhuis wordt afgevoerd.

Verdrinking: slachtoffer ademt spontaan doch bewustzijn verminderd of is afwezig.

Instructies toezichthouder(s)

- Breng het slachtoffer in de stabiele zijligging, blijf ademhaling controleren.
- Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst. Deze coördineert de hulpverlening (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie).
- Laat direct de receptioniste (of indien afwezig andere functionaris) alarmcentrale 112 bellen.
- Dek het slachtoffer toe.

Instructies coördinator

- Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of een ambulance onderweg is.
- Waarborg de continuïteit van het toezicht en houd publiek op afstand (ontruim eventueel een deel van de accommodatie).
- Laat de deuren en / of hekken openen voor de ambulancedienst.
- Registreer nadere gegevens van het slachtoffer. Gebruik hiervoor het ongevallenregistratieformulier.
- Ga na of familie / kennissen zijn meegekomen:
 - zo ja: receptionist roept personen op naar de badmeester post of zich bij de receptie te melden. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - zo nee: ga na of het slachtoffer een kluisje in gebruik heeft. Zoek in het kluisje (met getuige) naar de identiteit van het slachtoffer. Als het telefoonnummer van het slachtoffer wordt achterhaald, belt iemand die goed op de hoogte is van het ongeval dit nummer. Stel de persoon aan de lijn gerust en vraag betrokkene naar het ziekenhuis te gaan waar het slachtoffer naartoe zal worden vervoerd.
- Zorg er voor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de ambulance.
- Afhankelijk van de situatie: ga met de ambulance mee of met eigen vervoer naar het ziekenhuis.
- Informeer de manager, voor zover nog niet op de hoogte, zo spoedig mogelijk.
- Maak een volledig ongevallenrapport op en geef dit af aan de hoofd BHV-er.

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

5.1.5. Verdrinking: Slachtoffer is diep bewusteloos en ademt niet

Instructies toezichthouder(s)

- Controleer ademhaling. Indien geen ademhaling: controleer bloedsomloop.
- Indien wel bloedsomloop: pas onmiddellijk mond op mond beademing toe.
- Indien geen bloedsomloop: pas onmiddellijk hartmassage toe.
- Ga door tot deskundigen de hulpverlening overnemen.

Verder de procedure volgen als bij een verdrinking waarbij het slachtoffer spontaan ademt, doch het bewustzijn verminderd of afwezig is.

5.1.6. Ongeval met dodelijke afloop

Indien het slachtoffer in de accommodatie (na eerste hulpverlening) komt te overlijden, volg de volgende procedure:

Instructies coördinator

- Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of de hulpverleningsinstanties onderweg zijn.
- Waarborg de continuïteit van het toezicht en houd publiek op afstand (eventueel een deel van de accommodatie ontruimen).
- Laat de deuren en / of hekken openen voor de hulpverleners.
- Registreer nadere gegevens van het slachtoffer. Gebruik hiervoor het ongevallen-registratieformulier
- Ga na of familie / kennissen zijn meegekomen:
 - zo ja: receptionist roept personen op naar de badmeester post of zich bij de receptie te melden. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt.
 - zo nee: ga na of het slachtoffer een kluisje in gebruik heeft. Zoek in het kluisje (met getuige) naar de identiteit van het slachtoffer. Laat het informeren van familie/kennissen over aan de politie.
- Zorg ervoor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de hulpverleningsinstantie.
- Informeer de manager, voor zover nog niet op de hoogte, zo spoedig mogelijk. Stem verdere uitvoering van de taken van de manager met hem af. Indien de manager niet bereikbaar is; neem contact op met de voorzitter van het bestuur. In overleg met de voorzitter in ieder geval de onder 1, 2 en 7 genoemde taken van de manager uitvoeren.
- Volledig ongevalsrapport opmaken en afgeven aan de hoofd BHV-er (Elly von Stein).

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

5.2. Calamiteiten

In dit hoofdstuk worden de volgende calamiteiten met daarbij behorende aanpak beschreven:

- Bommelding
- Calamiteiten met gevaarlijke stoffen
- Brand
- Explosie
- Stroomstoring
- Agressie en geweld
- Seksuele intimidatie
- Diefstal
- Overval
- Inbraak

5.2.1. Bommelding

Algemeen

Telefonische melding

Een bommelding vindt nagenoeg altijd via de telefoon plaats en zal dus in principe bij de receptie binnenkomen. Het kan echter ook zijn dat de receptie op dat moment niet bezet is en als zodanig kan elke willekeurige medewerker geconfronteerd worden met een bommelding.

Melding serieus nemen

In geval van een bommelding kan er geen enkel risico genomen worden. Daarom dient men een bommelding altijd zeer serieus te nemen en onmiddellijk de geëigende maatregelen te treffen.

Actietijd

Bij een bommelding is er in de regel voldoende tijd beschikbaar om acties te nemen. Bij een eventuele ontruiming kan het publiek de accommodatie dus op een redelijk rustige manier verlaten.

Instructies bommelding

Instructies algemeen

Als u een verdacht pakket, een verdachte brief of een telefonische bommelding ontvangt, handel dan als volgt:

- Raak het verdachte pakket / de brief nooit aan.
- Waarschuw direct de manager en deel het volgende mee:
 - uw naam;
 - soort dreiging (telefonische bommelding, een brief of pakket);
waar zich het verdachte pakket/ de brief bevindt.
- Waarschuw uw collega's.
- Volg eventuele instructies van de manager op.
- Zet als het kan de intercomfunctie van de telefoon open, zodat eventuele omstanders mee kunnen luisteren (overigens achterwege laten als er ook publiek kan meeluisteren).
- Probeer de bommelder zo lang mogelijk aan de praat te houden door te vragen:
 - Hoe groot is de bom?
 - Wat voor soort bom is het? (plastic/metaal)
 - Waar ligt de bom?
 - Hoe laat ontploft de bom?
 - Tot welke organisatie behoort de beller?
- Probeer een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de bommelder. Dit kan door bijvoorbeeld op het volgende te letten:
 - geslacht
 - taalgebruik
 - leeftijd
 - afkomst
 - achtergrondgeluiden
- Waarschuw bij een bommelding direct de BHV-er of de hoogst verantwoordelijke van dienst, die verder als coördinator optreedt.

Instructies coördinator

Handelingen bij bomalarm.

- Bel 112 (zie ook hoofdstuk 5.2.3.).
- Vertel dat er hulp van de **politiedienst** nodig is.
- Zeg duidelijk dat het gaat om een **bommelding**.
- Pleeg overleg met de politie hoe verder te handelen.
- Beslis in overleg met de politie over een eventuele ontruiming van de accommodatie (hoofdstuk 5 'ontruiming').
- Informeer de overige personeelsleden over de calamiteit en verdeel de nodige taken.
- Zorg dat alle deuren en ramen worden opengezet.
- Als politie en / of brandweer arriveert, wordt de leiding aan deze hulpdienst(en) overgedragen.

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

5.2.2. Calamiteiten met gevaarlijke stoffen

Algemeen

Onderstaand vindt u een overzicht van chemische stoffen die in de accommodatie aanwezig zijn en waar en hoe deze worden opgeslagen:

Chloorbleekloog

Vanwege toepassing van zoutelektrolyse is er geen sprake van opslag van chloorbleekloog. *Dit gebeurt volgens de oude richtlijnen van de betreffende P-bladen. Hoewel dit geen officiële uitgave meer is, zijn deze richtlijnen het best van toepassing. Opvolger CPR-15-1, uitgegeven door het Ministerie van VROM, is niet van toepassing.*

Zwavelzuur

Ten behoeve van de pH-correctie van het zwemwater wordt zwavelzuur (accuzuur 37%) gebruikt. Het voorraadvat heeft een inhoud van **200 liter** en staat in de machinekamer in een afzonderlijke ruimte (zie bijlage 1 'plattegrond accommodatie', machinekamer).

Vlokmiddelen

Vlokmiddelen zijn chemicaliën met een lage pH en worden toegepast voor een optimale filterwerking. In de machinekamer staat een voorraadvat van 200 liter, oplossing 1:10 (zie bijlage 1 'plattegrond accommodatie', machinekamer). Voorts staat er in de machinekamer een voorraad onverdund vlokmiddel, in cans van 20 liter.

Schoonmaakmiddelen

Schoonmaakmiddelen staan opgeslagen volgens de richtlijnen uit de CPR-15. De schoonmaakmiddelen staan opgeslagen in de technische ruimte en in de werkkasten van het sportcentrum. Sportfondsen Lisse gebruikt de volgende schoonmaakmiddelen:

- Glasreiniger
- Allesreiniger
- Toiletreiniger

Een aantal van deze middelen bevat chloor.

Preventie

Richtlijnen

De overheid verstrekt richtlijnen voor de opslag en het gebruik van chemicaliën in zwembaden. Veiligheidsinstructies die in dit kader gelden, zijn aangegeven op speciale affiches, die in elke ruimte met chemicaliën zijn opgehangen. Iedere medewerker dient goed op de hoogte te zijn van deze veiligheidsinstructies, ook als de betreffende medewerker niet (regelmatig) met chemicaliën omgaat.

Zorgvuldig handelen

Voorkom 'routinematig handelen'. Het hoofd technisch dienst (Ed v/d Zwet) of hoogst verantwoordelijke van dienst zorgt voor het in ontvangst nemen van chemicaliën en let er op dat opschriften op flessen en vaten duidelijk te zien zijn. Test geen stoffen en apparaten uit waarvan de consequenties niet te overzien zijn. Ongelukken zijn slechts te voorkomen bij voortdurende oplettendheid en zorgvuldig handelen.

Verantwoordelijken van dienst

De volgende personen hebben toegang tot en werken met gevaarlijke stoffen:

Naam	Functie	Stoffen
Ed v/d Zwet	Hoofd technische dienst	Alle hierboven genoemde

Zij zijn allen opgeleid voor het werken met bovengenoemde stoffen en zijn geïnstrueerd over de gevaren.

Instructies bij een ongeval

Algemene instructies

- Zorg allereerst voor zelfbescherming en voorkom zelf slachtoffer te worden.
- Verleen als het kan direct eerste hulp en let daarbij op de specifieke aanwijzingen op de instructieaffiche.
- Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst, die verder als coördinator optreedt.

Instructies coördinator

- Beoordeel de situatie en beslis eventueel tot ontruiming (bijvoorbeeld in geval van chloorgasgevaar). Zie voor ontruiming hoofdstuk 5.
- Meld het ongeval bij de receptie en laat ambulance en / of brandweer waarschuwen.
- Indien geen gevaar voor eigen gezondheid, haal dan eventuele slachtoffers uit gevaarlijke ruimtes.
- Schakel betreffende storing veroorzakende apparatuur uit en draai chemicaliënafsluiters dicht (zie hiervoor overzicht schakelaars / afsluiters, bijlage 3).
- Schakel de ventilatie uit om verspreiding van schadelijke dampen te voorkomen (zie hiervoor overzicht schakelaars / afsluiters, bijlage 8).
- Informeer de overige medewerkers en verdeel de taken.
- Draag de leiding over aan de hulpdienst, als deze arriveert.

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

Instructies bij het verlenen van eerste hulp

Het verlenen van eerste hulp (EHBO) ten gevolge van calamiteiten met chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur en dergelijke:

Bij inademen van chloorgas:

Symptomen

Hogere concentraties veroorzaken prikkeling van neus, keel en luchtpijp, gepaard gaande met hoesten, slijmproductie en pijn in de borst. De irritatie kan aanhouden en overgaan in bronchitisachtige verschijnselen. Zeer hoge concentraties kunnen kramp van de luchtwegen veroorzaken; bovendien is er kans dat na enige uren een levensbedreigende longbeschadiging optreedt.

EHBO onmiddellijk:

- het slachtoffer uit de gevaarlijke ruimte halen en zo snel mogelijk in de frisse lucht brengen. **Zorg eerst voor zelfbescherming (masker).**
- waarschuw een ambulance.
- het slachtoffer volstrekte rust laten houden in stabiele zijligging, niet laten spreken en niet laten lopen.
- het slachtoffer in alle gevallen naar een ziekenhuis **laten** vervoeren (ambulance!) en melden om welk product (chloorgas) het gaat.

Na contact met de ogen van chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur, e.d.:

Symptomen

Tranenvloed, pijn, roodheid; kans op beschadiging van het hoornvlies.

EHBO onmiddellijk:

- een scheut water over de ogen gieten;
- de oogleden voorzichtig van elkaar halen;
- de ogen spoelen met veel stromend water (\pm 15 minuten).

Het slachtoffer naar een ziekenhuis (oogarts) vervoeren en melden om welk product (chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.) het gaat.

Na contact met de huid van chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.

Symptomen

Pijn, roodheid, blaren en wonden.

EHBO onmiddellijk:

- ambulance waarschuwen;
- afspoelen met veel water (nooddouche);
- alle verontreinigde kleding, schoeisel en dergelijke uittrekken;
- de getroffen huidgedeelten afspoelen met veel stromend water (\pm 15 minuten).

Het slachtoffer naar een ziekenhuis laten vervoeren en melden om welk product (chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.) het gaat.

Na inslikken van chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.

Symptomen

Pijn in de keel en buik.

EHBO onmiddellijk:

- ambulance waarschuwen;
- de mond laten spoelen;
- veel water laten drinken.

Ten gevolge van zwavelzuur:

- Onder geen voorwaarde braken opwekken.

Het slachtoffer zo snel mogelijk naar een ziekenhuis laten vervoeren en melden om welk product (chloorgas, chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.) het gaat.

5.2.3. Brand

Preventie

Maatregelen brandgevaar

Tref bij het afsluiten van de accommodatie alle maatregelen die brandgevaar kunnen voorkomen.

- Het uitzetten van gastoestellen, geluid- en TV-apparatuur, elektrische apparaten, bakapparatuur, frituurpannen et cetera.
- Het legen van alle prullenbakken in een uitpandige (10-meter uit de gevel geplaatste) afsluitbare afvalcontainer.
- Het uitschakelen van verlichting, recreatieve elementen, zonnebanken, Turks stoombad, et cetera.
- Overige handelingen om brandgevaar te vermijden.

Tappunten brandweer

Stel u op de hoogte van waar de tappunten zich bevinden, van waaruit de brandweer bluswater moet betrekken. Deze bevinden zich op de hellingbaan van de parkeergarage en bij de toegang tot de fietsenstalling van het Fioretti College. Zorg ervoor dat deze tappunten vrij blijven van obstakels.

Informatie bij brandweer

De brandweer Lisse is in het bezit van een duidelijke plattegrond van de accommodatie, met daarop voor hen van belang zijnde gegevens.

Brandlucht

Indien u een brandlucht ruikt of u wordt daar attent op gemaakt door bezoekers, waarschuwt u onmiddellijk de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst. Deze functionaris probeert vast te stellen waar de brandlucht vandaan komt. Wanneer er geen brand is te ontdekken, neem dan toch contact op met de brandweer Lisse. Vertel duidelijk dat er sprake is van een brandlucht, zonder een aanwijsbare brand. In dat geval wordt niet meteen met groot materieel uitgerukt, maar stuurt men in beginsel eerst enkele brandweermannen om poolshoogte te nemen. Vang de brandweer bij de hoofdingang op. Waarschuw intussen de manager of diens plaatsvervanger (zie telefoonlijst).

Blijf in deze situatie zeer alert en houd alles goed in de gaten!

Instructies brandalarm

Brandalarm

Bij de constatering van rookontwikkeling en / of vuur dient er onmiddellijk een **brandalarm** gegeven te worden. De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst meldt de brand met de bijbehorende informatie bij de receptie en geeft opdracht tot een alarmmelding aan het aanwezige personeel. Dit kan mondeling of via de interne telefoonlijn. Blijf kalm, want dat voorkomt paniek (indien er geen andere mogelijkheid is dan het personeel met de omroepinstallatie te informeren, dient dat met het codewoord 'rood' te gebeuren).

Instructies coördinator

- Beoordeel de situatie en schat risico's en gevaar voor bezoekers en collega's in. Houd nieuwsgierigen op afstand.
- Geef instructies aan de receptie met betrekking tot het brandalarm en verstrek aanwijzingen en instructies aan de overige medewerkers.
- Waarborg het toezicht bij het zwemmen.
- Geef zo nodig opdracht om de zwemmers uit het water te halen.
- Ga na of de receptie de taken aangaande een snelle hulpverlening juist heeft uitgevoerd.
- Bekijk op de plaats van de vuurhaard de ernst van de brand (denk aan de eigen veiligheid).
- Sluit deuren en ramen (niet op slot doen).
- Laat de belangrijke hoofdschakelaars / afsluiters van ventilatie, elektra, gas en chemicaliën uit zetten / dicht draaien (zie overzicht belangrijke schakelaars / afsluiters, bijlage 8).
- Laat een medewerker de hekken openen en bij de centrale ingang wachten om de brandweer op te wachten. Bij aankomst van de brandweer, deze informeren over de situatie en de leiding aan de bevelvoerder overdragen.
- Bij twijfel over veiligheid, direct overgaan tot **ontruiming** (zie hoofdstuk 5 'ontruiming') van de accommodatie en waarschuw daarbij de betreffende opvangcentra .

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

Instructies overige personeel

- Volg aanwijzingen van de coördinator op. Zorg voor kalmte en rust.
- Informeer collega's over de noodsituatie.
- Zorg er voor dat bezoekers buiten gevarenczones blijven en verzamel hen op een veilig punt. Doe hetzelfde met bezoekers die zich in andere bedrijfsruimtes bevinden.
- Controleer elke bedrijfsruimte grondig of er (in paniek) geen mensen zijn achtergebleven.
- Laat in ieder geval 1 medewerker bij de bezoekers op de verzamelplaats blijven tot er nadere instructies volgen.
- Maak zo nodig gebruik van hulp van bezoekers.
- Overcomplete medewerkers dienen zich te melden bij de receptie, zodat de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst de taken kan verdelen/coördineren.

5.2.4. Explosies

Preventie

Hou rekening met de juiste richtlijnen bij het gebruik van gevaarlijke stoffen (zie ook: H. 6.2.2).

Instructies Explosies

De wijze van handelen bij explosies is gelijk aan die van de werkwijze bij brand.

Voor de instructies voor de coördinator en overig personeel zie hoofdstuk 6.2.3. (Instructies Brand)

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

5.2.5. Stroomstoring

Algemeen

Algehele stroomuitval

Het kan voorkomen dat zich een algehele stroomstoring voordoet. In dat geval stoppen alle installaties en apparaten en ook de verlichting valt uit.

Noodverlichting

Als de stroom wegvalt zal automatisch de noodverlichting gaan branden. Deze geeft - in ieder geval bij de belangrijke doorgangen en deuren - voldoende licht.

Staken bedrijfsvoering

Als er voldoende daglichttoetreding is kan de bedrijfsvoering in het zwembad in principe een zekere tijd doorgaan. De algemene bedrijfsvoering zal in ieder geval gestaakt moeten worden als het schemerig of donker is en de storing niet binnen korte tijd verholpen kan worden.

Stroomuitval

Instructies bij stroomuitval

- Blijf kalm en rustig; er is in principe niets ernstigs aan de hand.
- De normale telefooninstallatie werkt niet. Gebruik dan de enkelvoudige netlijn voor pin/chip apparatuur. Handel daarvoor als volgt:
 - Gebruik een mobiele telefoon of neem de stekker van de telefoon van de receptie uit de contactdoos en plaats deze in de contactdoos van de pin- / chipapparatuur, die aan de binnenrand van de receptiebalie zit.
- Waarschuw de manager of bij diens afwezigheid een plaatsvervanger en overleg of de bedrijfsvoering al dan niet moet worden stopgezet.
- Verstrek bij het stopzetten van de bedrijfsvoering de gedupeerde zwemmers een bewijs met stempel en datum, waarmee men een volgende keer kan komen zwemmen.
- Informeer bij het elektriciteitsbedrijf (zie telefoonlijst) of het een storing van het net betreft. Zo ja, informeer dan hoe lang het (naar verwachting) gaat duren.
- Indien het geen storing van het net betreft, dient onmiddellijk één van onderstaande installateur(s) gewaarschuwd te worden:
 - Schulte & Lestraden: 0252-466466
 - Storingsnummer Schulte & Lestraden: 0252-466499
 - Elektrotechnisch Installatiebureau J. v.d. Reijden: 0252-414100
- Schakel zoveel mogelijk elektrische apparatuur uit, om technische mankementen bij herstart te voorkomen.
- Zet als de stroomstoring is opgeheven alle installaties en apparaten weer aan. De kassa-PC start automatisch weer op in het juiste bestand.

5.2.6. Agressie en geweld

Algemeen

Met agressie en geweld wordt in dit verband bedoeld op voorvallen waarbij bezoekers en / of medewerkers psychisch of fysiek worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Maatschappelijke ontwikkeling

Er is sprake van een toenemende mate aan agressie en geweld in de maatschappij. Respect en gezag is al lang niet meer vanzelfsprekend, hier krijgt het zwembad- en horecapersoneel meer en meer te maken. Het is voor het personeel van groot belang goed voorbereid te zijn op dit soort problemen, opdat men in voorkomende gevallen adequaat kan reageren en handelen.

Preventie

Protocol conflicthantering

Binnen de organisatie geldt een protocol conflicthantering. Dit protocol voorziet in aanwijzingen en instructies om incidenten snel het hoofd te bieden en escalatie van problemen te vermijden. Voor verdere details wordt verwezen naar bijlage 4 'Protocol conflicthantering'.

Communicatie

Het onderwerp agressie en geweld dient regelmatig in het reguliere werkoverleg aan de orde gesteld te worden. Daarbij worden niet alleen reeds voorgevallen incidenten besproken, maar ook hoe agressie en geweld kunnen worden voorkomen.

Opleiding en training

Per jaar wordt er ten behoeve van scholing en vorming van de medewerkers een opleidingsplan vastgesteld. In dit plan is ruimte gereserveerd voor specifieke training inzake het omgaan met agressie en geweld.

Geweldpleging

Instructies algemeen

Handelingen bij geweldpleging:

- Gedraag je kalm en rustig, probeer de betrokken partijen te scheiden, tracht de zaak te sussen en gebruik nooit tegengeweld.
- Als de geweldpleging tegen jezelf is gericht, poog dan weg te komen uit de agressieve omgeving en begeef je onder collega's.
- Schakel de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst in, die verder als coördinator optreedt.

Personeelsreglement

Ook in het personeelsreglement wordt ingegaan op hoe om te gaan met agressie en geweld. Dit betreft met name de procedure t.a.v. de vertrouwenspersoon, de klacht en afhandeling en mogelijke sancties.

Instructies coördinator

Handelingen bij geweldpleging:

- Informeer de receptie en laat die de politie en / of ambulance waarschuwen.
- Tracht verdere escalatie van het incident te voorkomen.
- Zorg er voor dat het toezicht bij het zwemmen gewaarborgd is.
- Stel eventuele slachtoffers gerust en verleen indien nodig EHBO.
- Probeer de dader(s) van de geweldpleging te isoleren en neem ze apart in kantoor of personeelsruimte.
- Als dit niet lukt, neem dan een goed signalement van de dader(s) op en noteer als het kan kentekennummer van bromfiets of auto.
- Vraag eventuele getuigen om beschikbaar te blijven, dan wel hun NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) bij de receptie af te geven.
- Informeer bij aankomst van de politie en/of ambulance, deze over de situatie en draag de eventueel nog in de accommodatie aanwezige dader(s) over aan de politie.
- Doe zo nodig aangifte van het voorval.

Voor de instructies van de receptie: zie hoofdstuk 5.2.3.

5.2.7. Seksuele intimidatie

Algemeen

Begripsbepaling

Met seksuele intimidatie wordt in dit verband bedoeld op ongewilde / ongepaste seksuele activiteiten, ofwel seksueel getinte gedragingen van zwembadbezoekers onderling, en dan met name volwassenen jegens minderjarigen (kinderen).

Gedragwijze

Seksuele intimidatie kan zich op verschillende manieren voordoen. De gedragwijze varieert van seksuele opmerkingen en voorstellen, subtiele aanrakingen, schennispleging, aanranding tot verkrachting, et cetera.

Preventie

Waakzaamheid

De ervaring heeft geleerd dat personen met seksuele bedoelingen zich vooral richten op de zwemtijden dat er veel jeugd in het zwembad is. Daarom moet er op de woensdagmiddag, vrijdagmiddag en zondag en tijdens schoolvakanties sprake zijn van een verhoogde waakzaamheid bij het zwembadpersoneel.

Behoedzaam handelen

Bij aanwijzingen voor seksuele intimidatie dient het personeel uiterst behoedzaam en zorgvuldig te handelen. Trek vooral geen voorbarige conclusies, want daarmee kan veel schade worden aangericht. Let op de juiste signalen van kinderen en pleeg goed onderling overleg over de situatie die zich voordoet.

Observatie

Personen met seksuele bedoelingen zijn gevoelig voor intensieve observatie. Daarom dienen deze personen nadrukkelijk en consequent in de gaten gehouden te worden. In de regel zal men aan deze aandacht willen ontsnappen door steeds ergens anders te gaan zwemmen of het zwembad opeens te verlaten.

Controle

De controle van deze personen mag niet ophouden als zij de zwemzaal verlaten. Ook in de kleedruimte, de horecaruimte of zelfs op het parkeerterrein kunnen zij hun activiteiten voortzetten. In dit kader is het van belang de controle ook op deze plaatsen voort te zetten.

Kenteken

Het kan in bepaalde gevallen verstandig zijn, om van verdachte personen het brommer- of autokenteken op te nemen. Een dergelijke actie wordt altijd na overleg met de aanwezige leiding uitgevoerd. Deze informatie wordt vervolgens doorgegeven aan de manager of diens plaatsvervanger. Uitsluitend de manager is bevoegd hiermee verdere actie te nemen.

Let wel: niet iedere volwassene die met kinderen contact heeft is verdacht. Wees daarom altijd zeer voorzichtig en zorgvuldig in geval van vermeende seksuele intimidatie.

Instructies

Instructies algemeen

Handelingen bij seksuele intimidatie.

- Indien seksuele intimidatie wordt gemeld, of een persoon hier door het personeel op wordt betrap, dient onmiddellijk de BHV-er of de hoogst verantwoordelijke van dienst ingeschakeld te worden.
- De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt verder op als coördinator.

Personeelsreglement

Ook in het personeelsreglement wordt ingegaan op hoe om te gaan met seksuele intimidaties. Dit betreft met name de procedure t.a.v. de vertrouwenspersoon, de klacht en afhandeling en mogelijke sancties.

Instructies coördinator

Handelingen bij seksuele intimidatie.

- Neem kennis van de relevante informatie betreffende het voorval van collega(s), slachtoffer en eventuele getuigen.
- Beoordeel de situatie en bepaal of de verdachte direct moet worden aangehouden. Indien er sprake is van het betrappen op heterdaad, dient de dader in ieder geval aangehouden te worden.
- Breng de receptie van de nodige details op de hoogte en geef opdracht om de politie in te schakelen.
- Registreer nadere gegevens van slachtoffer. Gebruik hiervoor het ongevallen-registratieformulier.
- Ga na of familie / kennissen met het slachtoffer zijn meegekomen:
 - Zo ja: receptionist roept personen op naar de badmeester post of receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - Zo nee: ga na wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar de accommodatie te komen om het slachtoffer op te halen (afhankelijk van de ernst van de seksuele intimidatie).
- Verleen zo nodig hulp aan het slachtoffer.
- Neem de verdachte c.q. dader apart in kantoor of personeelsruimte.
- Tracht de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van verdachte c.q. dader op te nemen.
- Verzoek het slachtoffer en eventuele getuigen beschikbaar te blijven, ofwel registreer hun NAW-gegevens bij de receptie.
- Draag bij aankomst van de politie de verdachte c.q. dader over en voorzie de politie van de relevante informatie.
- Doe zo nodig aangifte of laat dit doen.

Instructies receptie

Handelingen bij seksuele intimidatie.

- Schakel de politie in via 0900-8844. Alleen bij een noodsituatie en/of gewonden de politie en/of ambulance inschakelen via 112:
- Vertel waar hulp wordt gewenst: Sportcentrum de Waterkanten, Sportlaan 1, 2161 VA, Lisse
- Vertel dat er hulp van de politie nodig is wegens seksuele intimidatie.
- Vraag welke prioriteit onze melding heeft en binnen hoeveel tijd hulp van de politie verwacht kan worden.
- Registreer eventueel NAW-gegevens van slachtoffer en/of getuigen.
- Noteer datum en tijdstip van het incident, alsmede het tijdstip waarop de politie is geïnformeerd.
- Waarschuw de manager of diens plaatsvervanger.
- Wacht de politie op en verwijs deze bij aankomst naar de ruimte waar de coördinator en de dader zich bevinden.
- Noteer het tijdstip waarop de politie arriveert.

5.2.8. Diefstal

Algemeen

Aanlokkelijk

Zwembaden zijn - net als andere openbare gebouwen en sport- en recreatievoorzieningen - aanlokkelijk voor het dievengilde. Ondanks maatregelen komt het helaas regelmatig voor dat bezoekers tijdens of na een zwembadbezoek geconfronteerd worden met vermissing c.q. ontvreemding van eigendommen. Het gaat dan meestal om ongeorganiseerde diefstal van portemonnees, kleding, schoeisel, et cetera, veelal gepleegd door jeugdige daders. Naast de bezoekers kan ook het zwembadpersoneel zelf doelwit zijn van diefstal, evenals het bedrijf.

Preventie

Pictogrammen

Bij de toegangsdeuren naar de kleedruimten zijn pictogrammen geplaatst die waarschuwen voor diefstal. Bezoekers worden op die manier attent gemaakt op het gevaar van diefstal en er op gewezen om vooral geen waardevolle spullen onbeheerd en onbeschermd in de kleedruimte achter te laten.

Lockers

In de kleedruimten zijn afsluitbare kledingkasten beschikbaar en kleinere afsluitbare kastjes, speciaal voor waardevolle voorwerpen. Bij de receptie worden de bezoekers gewezen op deze service en aangeraden hiervan gebruik te maken. De lockers worden door middel van een persoonlijke code ingesteld. Mocht een klant de code vergeten zijn dan kunnen zij zich melden bij de badmeester post. Hier ligt een master sleutel waarmee de lockers vrijgegeven kunnen worden.

Wanneer iemand zich meldt voor het openen van een locker dient eerst gevraagd te worden wat er in de locker zit. Pas na controle van de genoemde spullen kan de locker met open deur overgedragen worden!

Toezicht

De toezichthouders nemen in hun surveillantes regelmatig de kleedruimten mee. Men let daarbij vooral op jongeren die zich ophouden in de algemene kleedruimten en nabij de lockers. De surveillantes dienen te worden uitgebreid wanneer individuen zich (te) vaak en zonder duidelijke aanleiding in de kleedruimte bevinden. Bij zeer grote drukte in de kleedruimte krijgt het toezicht daar een meer permanent karakter.

Deuren afsluiten

De deuren van niet publiekstoegankelijke bedrijfsruimten dienen op slot te zijn, zeker wanneer de ruimte onbeheerd en zonder toezicht is. Een aantal ruimten zoals de personeelskamer, de werkkasten en de machinekamer zijn voorzien van deuren die automatisch in het nachtslot vallen en alleen met een sleutel geopend kunnen worden.

Vermissing eigendommen

Melding

Wanneer een vermissing van eigendommen wordt gemeld, dient er in eerste instantie bekeken te worden of het voorwerp wellicht zoek is geraakt. Dit gebeurt nogal eens met bijvoorbeeld kleding van kinderen en senioren. Daarbij biedt de ingeschakelde zwembadfunctionaris de nodige hulp aan betrokken benadeelde. Indien nader onderzoek geen resultaat oplevert, dient de benadeelde vervolgens doorverwezen te worden naar de receptie.

Instructies receptie

Handelingen bij melding van vermissing van eigendommen.

- Registratie gegevens
- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van benadeelde
- Vermiste eigendommen
- Datum en tijdstip van het incident
- Eventuele nadere bijzonderheden
- Wijs de benadeelde op de mogelijkheden van aangifte van de vermissing bij de politie. Als het om geld of andere waardevolle eigendommen gaat, is aangifte zeker aan te bevelen.
- Zeg toe dat er contact met benadeelde wordt opgenomen, als wij verdere informatie verkrijgen of als zich nieuwe feiten voordoen.
- Informeer bij eerstvolgende gelegenheid de manager of diens vervanger.

Diefstal heterdaad

Algemene instructies

Handelingen bij diefstal op heterdaad.

- Bij (melding) diefstal op heterdaad, onmiddellijk de dader aanhouden.
- Verzoek eventuele getuige(n) zich beschikbaar te houden.
- Schakel de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst in die verder als coördinator optreedt.

Instructies coördinator

Handelingen bij diefstal op heterdaad.

- Neem de dader apart in kantoor of personeelsruimte.
- Verzoek eventuele getuige(n) om aanwezig te blijven, dan wel hun naam, adres en woonplaats melden bij de receptie.
- Verzamel zoveel mogelijk relevante informatie omtrent het voorval.
- Geef de receptie opdracht de politie te waarschuwen en daartoe de nodige details te verschaffen.
- Neem indien mogelijk de NAW-gegevens van de dader op.
- Draag de dader over aan de politie en doe (of laten doen) zo nodig aangifte van de diefstal.
- Informeer bij eerstvolgende gelegenheid de manager of diens vervanger.

Instructies receptie

Handelingen bij diefstal op heterdaad.

- Schakel de politie in via 0900-8844 en verschaft nadere details, zoals geslacht en leeftijd van de dader, aard van de diefstal, etc.
- Vraag welke prioriteit onze melding heeft en binnen welke tijd hulp van de politie verwacht kan worden.
- Noteer het tijdstip van het incident, alsmede het tijdstip waarop de politie is geïnformeerd.
- Wacht de politie op en verwijst deze bij aankomst naar de ruimte waar coördinator en dader zich bevinden.
- Noteer het tijdstip waarop de politie arriveert.

5.2.9. Overval

Algemeen

Waakzaamheid

Wees steeds waakzaam ten opzichte van figuren die zich regelmatig en zonder duidelijke bedoelingen bij de receptie of in de horeca ophouden. Schakel in geval van verdachte omstandigheden zo nodig ter geruststelling en assistentie een collega in.

Beperking kasgeld

Zorg er voor dat er niet te veel geld in de kassa zit. Room het kasgeld regelmatig af en deponeer dat in de kluis.

Kasopmaak

Tel het kassageld - zowel de dagelijkse omzet, als het geld voor de periodieke afdracht naar de bank - uit het zicht van de klanten. Doe dit in de backoffice, waarbij beide deuren op slot zijn.

Geldtransport

De periodieke afdracht van omzet naar de bank wordt gedaan door Brinks. Zij komen wekelijks langs om het geld op te halen.

Sluitingsprocedure

Hou je aan de afgesproken sluitingsprocedure. Blijf niet alleen in de accommodatie achter, sluit minimaal met z'n tweeën af.

Instructies

Instructies bij een overval

- Probeer kalm en rustig te blijven, kalmeer ook uw omgeving.
- Accepteer de situatie, volg de bevelen op, pleeg geen verzet en doe geen onverwachte dingen.
- Geef het geld af waar om wordt gevraagd.
- Observeer nauwkeurig. Grif één signalement in het geheugen, zodat er na de overval een goed signalement gegeven kan worden.
- Probeer kentekens of kenmerken van vluchtauto, motor, bromfiets e.d. te onthouden.

Instructies na de overval (in de accommodatie)

- Observeer nauwkeurig hoe de overvaller(s) het pand verlaten en welk vervoermiddel zij gebruiken.
- Blijf zoveel mogelijk overal van af in verband met achtergelaten sporen voor het politieonderzoek.
- Waarschuw de BHV-er of de hoogst verantwoordelijke van dienst, die daarna verder als coördinator optreedt.

Instructies coördinator

Handelingen na overval.

Verricht de handelingen zoals ook (deels) beschreven onder hoofdstuk 5.2.3., dat wil zeggen:

- Bel 112;
- Waarschuw de manager of diens plaatsvervanger;
- Sluit alle deuren en laat niemand meer in de accommodatie toe. Zet daartoe een mededeling op een flipover in de voorhal;
- Verzoek getuigen te blijven tot de politie arriveert. Noteer anders hun NAW-gegevens;
- Zorg voor de nodige registratie van gegevens:
- Tijdstip van de overval;
- Waar en bij wie is de overval gepleegd;
- Welke bijzonderheden heeft men waargenomen;
- Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en);
- Overige bijzonderheden.
- Laat iemand in de receptie blijven zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is. Houd de buitenlijnen van de telefoon vrij voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben, coördineer de uitgaande gesprekken en vang de hulpdienst(en) op.

WAT TE DOEN BIJ EEN OVERVAL?

Rustig blijven

Accepteer de situatie en doe geen onverwachte dingen

Geef het geld waar om wordt gevraagd

Kijk goed en probeer een exact signalement op te stellen

Een overval is een uiterst aangrijpende ervaring. Gun betrokkene(n) de tijd om tot rust te komen en maak gebruik van het bureau slachtofferhulp.

5.2.10. Inbraak

Algemeen

Inbraakbeveiliging

De accommodatie is beveiligd met een inbraaksignalering. Het systeem omvat een permanente bewaking en melding naar een centrale meldkamer. Via stickers bij de entree is aangegeven dat het pand is beveiligd.

Inschakelingsprocedure

De laatste medewerker die 's avonds de accommodatie verlaat, dient de nachtsignalering volgens de afgesproken procedure in bedrijf te stellen.

Sleutelhouders

Bij de centrale meldkamer zijn een aantal sleutelhouders geregistreerd. Bij een inbraakmelding wordt, tijdens openingstijden, eerst door de meldkamer de accommodatie gebeld. Bij geen gehoor wordt Flexteam (beveiligingsbedrijf) ingeschakeld. Zij zullen polshoogte nemen en eventuele verdere stappen ondernemen. Voor het nummer van Flexteam zie bijlage 7.

Procedure

Procedure bij inbraakmelding

- Centrale meldkamer (SMC) meldt bij Flexteam dat er sprake is van een inbraakmelding in de accommodatie.
- Flexteam zal polshoogte gaan nemen, zij beschikken over een sleutel en alarmcode van het pand.
- Indien loos alarm zal Flexteam de alarminstallatie weer inschakelen en een rapport opmaken.
- Als er daadwerkelijk sprake is van een inbraak(poging), dan zal eerst de politie worden gewaarschuwd en daarna de manager of diens plaatsvervanger.
- Ga in dit geval naar de accommodatie en meld je bij de politie of, indien de politie nog niet aanwezig is bij de beveiliging van Flexteam.
- Blijf in dat geval zoveel mogelijk overal van af, in verband met achtergelaten sporen voor het politieonderzoek.
- Laat de politie Proces Verbaal opmaken en wacht nadere instructies af.

6. Nazorg

- De manager of diens vervanger is de eerstverantwoordelijke inzake nazorg.
- De ernst van de calamiteit of het ongeval bepaalt de noodzaak tot een (intensieve) begeleiding.
- Zorg dat bezoekers zo nodig familie kunnen inschakelen, vanwege kleding, vervoer, etc.
- Wees alert op het gedrag van bezoekers die bij een calamiteit betrokken zijn geweest. Ingeval van onzekere bezoekers, ga na of er begeleiding en opvang is. Schakel zo nodig een taxi in.
- Als er sprake is geweest van een ongeval met ernstige afloop, informeer dan na enige tijd naar de gezondheidstoestand van betrokkene(n).
- Bezoek, als er sprake is van een ongeval met dodelijke afloop, na verloop van tijd de nabestaanden. Dit nooit doen zonder vooraf de huisarts of hulpdienst te raadplegen.
- Haal bij ongeval met dodelijke afloop de vlag(gen) binnen en verwijder eventuele andere feestuitingen.
- Bij gezinnen van mensen met een niet-Nederlandse nationaliteit doen zich in tijden van rampspoed onverwachte rituelen voor die wij onvoldoende kennen. Neem in dergelijke gevallen via de politiedienst contact op met speciale organisaties die de betreffende nationaliteit vertegenwoordigen.
- Zorg voor een adequate nazorg van medewerkers die bij een dodelijk ongeval betrokken zijn geweest. Schakel hiervoor altijd gespecialiseerde hulp in.
- Zorg voor een adequate nazorg voor bezoekers en / of medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie en geweldpleging. Schakel zo nodig het **bureau slachtofferhulp** in.
- Zorg voor adequate nazorg voor bezoekers die geconfronteerd zijn met seksuele intimidatie.
- Ontzeg bij bepaalde ongewenste gedragingen van bezoekers, deze voor bepaalde of onbepaalde tijd de toegang tot het zwembad.
- Neem contact op met het bestuur en met Sportfondsen Nederland om de calamiteit te melden (zie telefoonlijst, bijlage 6).
- Evalueer de calamiteit met de hulpdienst(en), personeel en andere direct betrokkenen.
- Laat gebruikt materiaal zoals blusapparatuur, door deskundigen opnieuw controleren en eventueel vervangen.
- Stuur hulpdienst(en), opvangcentra en andere betrokkenen een blijk van dank voor de hulpverlening.
- Indien medewerkers gewond zijn, moet de manager een incidentmelding doen bij de Inspectie SZW:
 - o Direct telefonisch melden bij ongevallen die hebben geleid tot de dood;
 - o Andere ongevallen die hebben geleid tot blijvend letsel of een ziekenhuisopname, melden via het meldingsformulier (op de website van de Inspectie SZW). Ook een dag opname in het ziekenhuis valt hieronder.
 - o Bij een poliklinische behandeling (geen verblijf in ziekenhuis na behandeling) bestaat er geen meldplicht.

Zie voor Bureau Slachtofferhulp de adressenlijst en bijlage 7

7. Verslaglegging

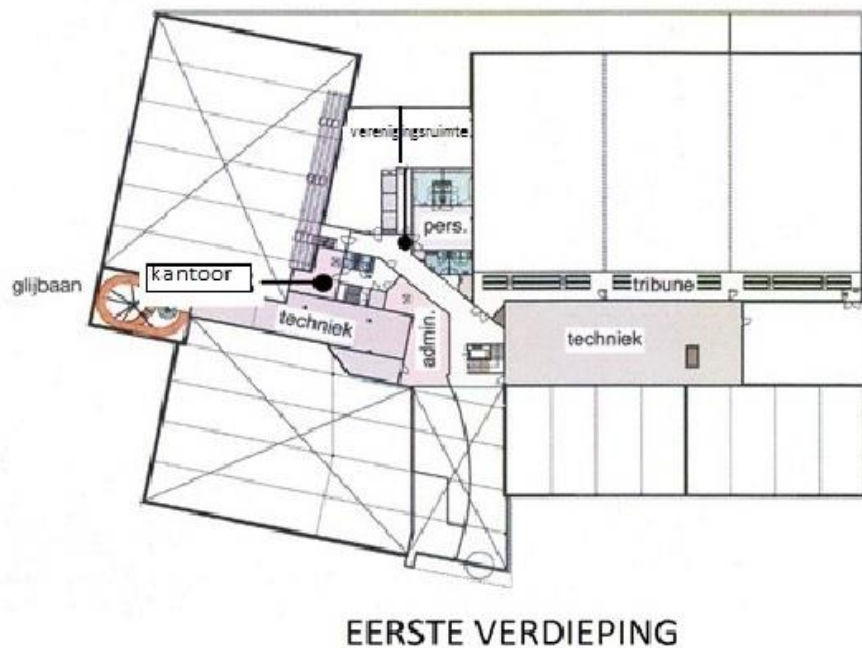
- Van ieder ongeval en iedere schade - ook van een (bijna) bedrijfsongeval - dient een rapportage opgemaakt te worden. Zie daarbij het incident afhandelingsformulier (bijlage 5).
- Een ongeval waarbij EHBO noodzakelijk is, wordt door de betreffende hulpverlener geregistreerd via een speciaal daarvoor bestemd ongevallenformulier (zie bijlage 4).
- De manager of diens plaatsvervanger verzorgt de nodige verslaglegging van ongevallen en schade naar bestuur, Sportfondsen Nederland, verzekering en andere officiële instanties.

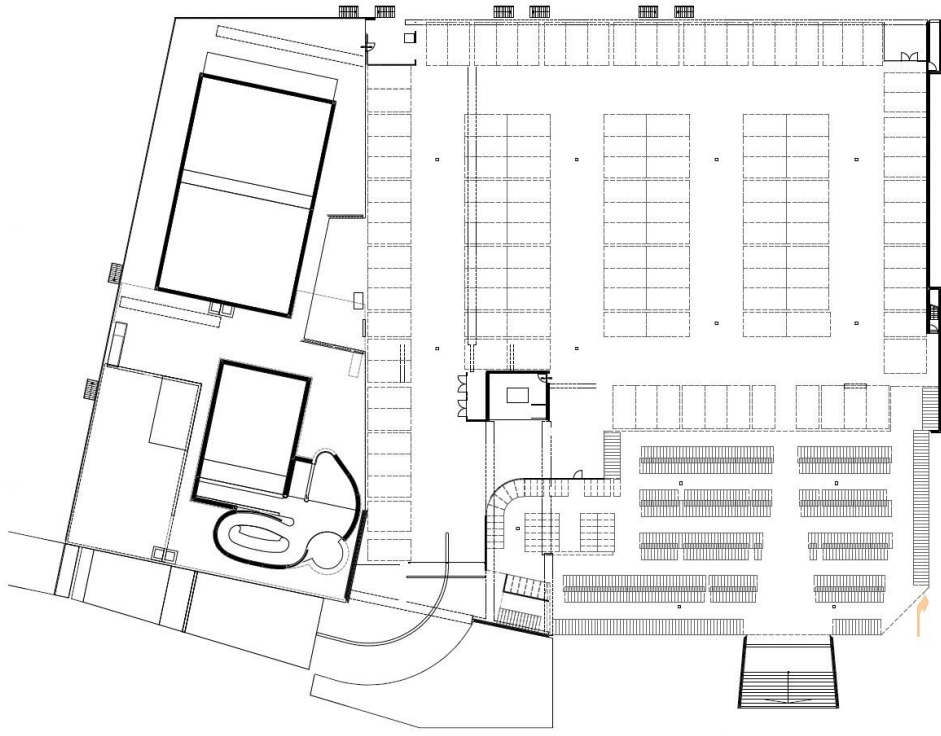
8. Publiciteit

- Berichtgeving richting pers en andere instanties wordt uitsluitend verzorgd door de manager en/of het bestuur. Alle medewerkers dienen daar naar te verwijzen en mogen in geen geval zelf informatie verschaffen.
- Ongeacht de aard van de betrokken bezoekersgroep(en), wordt ook de berichtgeving van (onplezierige) gebeurtenissen verzorgd door de manager en/of het bestuur.

9. Bijlagen

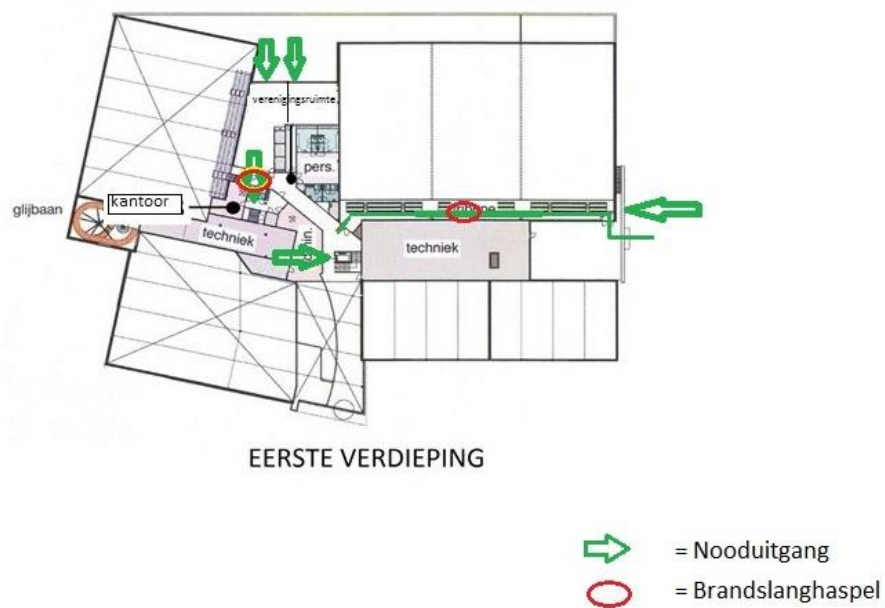
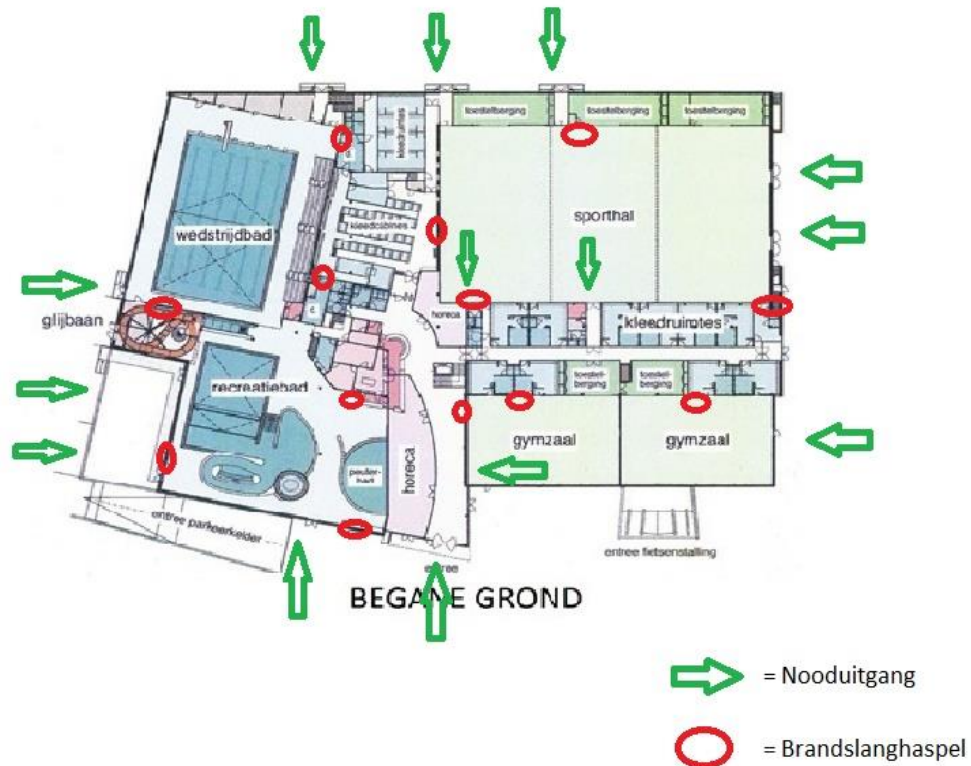
9.1. Bijlage 1: Plattegrond Accommodatie

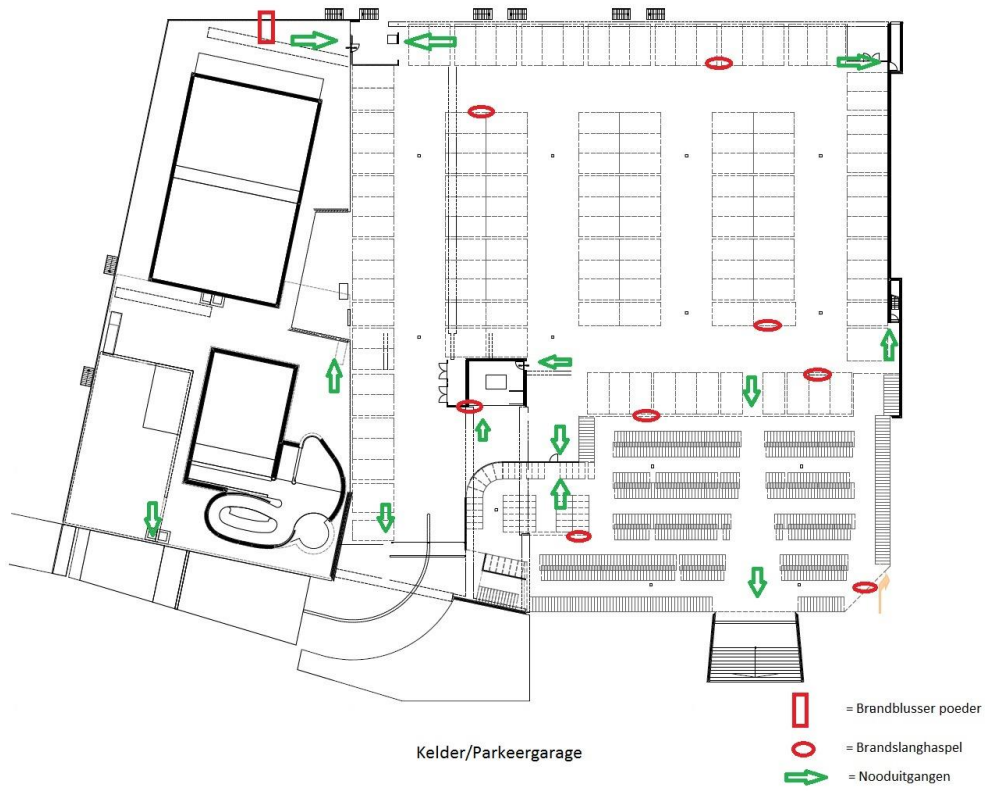




Kelder/Parkeergarage

10.2. Bijlage 2: Overzicht blusmiddelen en nooduitgangen





10.3. Bijlage 3: Protocol Conflicthantering

Richtlijnen en instructies voor het personeel

Het komt helaas wel eens voor dat er tijdens het recreatief zwemmen of daarna, conflicten ontstaan met jeugdige bezoekers. Teneinde dergelijke conflicten op een afdoende wijze en zonder escalatie of commotie af te wikkelen, zijn de volgende richtlijnen en instructies van belang.

- Probeer de situatie steeds op een goede manier aan te voelen. Het is in dit kader soms beter om een oogje toe te knijpen, dan meteen op te treden. Waarschuw in moeilijke gevallen de raddraaier pas als er sprake is van gevaarlijk gedrag van andere bezoekers en bij vernielingen op pogingen daartoe.
- Waarschuw betrokkene als het kan niet publiekelijk, maar neem de raddraaier apart. Tracht daarbij een eventuele leider te isoleren en aan te pakken.
- Geef kort en duidelijk aan wat betrokkene verkeerd doet en waarom dat niet kan. Ga hierover niet in discussie met betrokkene.
- Houd rekening met allochtone jongeren. De reacties van dergelijke jongeren kunnen onbedoeld een verkeerde indruk wekken. Onze benaderingswijze vergt in dat geval speciale aandacht.
- Ondersteun elkaar als collegae te allen tijde. Wees aanwezig daar waar problemen zijn, of daar waar ze verwacht worden. Stel ingeval van een (dreigende) conflictueuze situatie andere, minder belangrijke, werkzaamheden uit.
- Blijf anderzijds op gepaste afstand als je ziet dat collegae de situatie onder controle hebben. Inmenging kan namelijk als provocerend ervaren worden en daarmee een averechts effect hebben.
- Benader ieder incident rustig maar zelfverzekerd en doortastend. Blijf kalm en trek je niets aan van beledigingen, verwensingen en dreigementen. Fysiek contact dient achterwege gelaten te worden, tenzij er sprake is van een verdedigende actie.
- Wanneer een raddraaier ondanks aanwijzingen daartoe weigert uit het water te komen, forceer de situatie dan niet. Wacht in dat geval rustig de eerstvolgende kans af om gepaste maatregelen te nemen.
- Als een raddraaier zich herhaaldelijk niets aantrekt van aanwijzingen van het personeel, dan is dat grond voor een formele ontzegging van de toegang tot de accommodatie. Een dergelijke ontzegging is echter een extreem middel dat alleen in een uiterst geval wordt toegepast. Neem in dat geval op strategische wijze de NAW-gegevens van betrokkene op. Daarna vindt de ontzegging van toegang op schriftelijke wijze plaats, zulks onder directe verantwoordelijkheid van het management.
- Als een conflict op een onhandelbare wijze escaleert waarbij gevaar voor bezoekers en personeel ontstaat, waarschuw dan via de receptie de chef van de betreffende bedrijfsafdeling. Indien deze niet bereikbaar is, dient een collega-chef gewaarschuwd te worden, dan wel de manager. Vervolgens wordt in overleg met deze leidinggevende bepaald welke verdere maatregelen genomen moeten worden en of daar politie bij nodig is.

10.4. Bijlage 4: Ongevallenregistratieformulier

1. Datum en tijdstip ongeval: _____

2. Gegevens slachtoffer (naam, adres en telefoonnummer alleen bij ernstige verwondingen, voor het geval dat nadere contacten in relatie tot nazorg gewenst zijn):

Naam: _____ Geslacht: man/vrouw (omcirkelen)

Adres: _____

Telefoonnummer: _____ Geboortedatum : _____

3. Afdeling accommodatie waar ongeval plaatsvond (omcirkelen):

1. Zwembad	2. Recreatiebad	3. Sporthal	4. Gymzaal 1	5. Gymzaal 2	6. Horeca	7. Natte Horeca
------------	-----------------	-------------	--------------	--------------	-----------	-----------------

4. Activiteit waaraan betrokkene deelnam (omcirkelen):

Eigen activiteit (met begeleiding eigen personeel):	1. recreatief	2. doelgroep	3. les/instr.	4. school	5. anders, nl.:
Activiteit bij verhuur accommodatie	1. school	2. vereniging	3. groep	4. anders, nl.:	

5. Oorzaak ongeval (voor zover bekend, omcirkelen):

1. Uitglijden	2. Botsing persoon	3. Val op gelijk niveau	4. Val van hoogte	5. Snij/stekend object	6. Stilstaand object
7. Bewegend object	8. Beknellend object	9. Chloor(gas)-vergiftiging	10. Onbekend	11. anders, nl.:	

6. Plaats ongeval: (voor zover bekend, omcirkelen en aangeven op plattegrond accommodatie achterzijde)

1. kledacc.	2. douche	3. perron	4. trap	5. zwembadtrap	6. bassinrand
7. springplank	8. glijbaan	9. wildw.kreek	10. zwembassin	11. ligweide	12. speelweide
13. speeltoestel	14. sportvloer	15. gymn.toestel	16. anders, nl.:		

7. Aard van het letsel (omcirkelen in tabel 1 of aankruisen in tabel 2 wat van toepassing is):

tabel 1	1. hartklachten	2. (bijna)verdrinking	3. vergiftiging/bedwelming
---------	-----------------	-----------------------	----------------------------

tabel 2	Hoofd	nek	romp	armen	handen	benen	voeten	anders, nl.:
Schaafwond								
Snijwond								
Brandwond								
Kneuzing								
Fractuur								
(Glas)splinter								
Anders, nl:								

8. Voorval met dodelijke afloop (antwoord omcirkelen) ja/nee

9. EHBO verleend door: _____

10. Ter plaatse tevens hulpverlening door (antwoord omcirkelen) : arts / ambulance / geen

11. **Verrichte (EHBO-)hulpverlening (kort handelingen vermelden):** _____

12. **Naam verzekeringsmaatschappij gewonde:** _____

13. **Na hulpverlening doorverwezen naar (omcirkelen)**

1. niet	2. begeleider in acc.	3. huis	4. huisarts	5. EHBO-ziekenhuis	6. anders, nl.:.....
---------	-----------------------	---------	-------------	--------------------	----------------------

14. **Formulier ingevuld door:** _____ **Datum:** _____



10.5. Bijlage 5: Incident afhandelingsformulier

Dag:	Datum:	Locatie:	Tijd:

NAW gegevens medewerker:
NAW gegevens gast:
Gemeld bij:

Aard van de overtreding
<input type="checkbox"/> Niet opvolgen aanwijzingen
<input type="checkbox"/> Dronken / onder invloed
<input type="checkbox"/> Diefstal
<input type="checkbox"/> Belediging
<input type="checkbox"/> Bedreiging
<input type="checkbox"/> Seksuele intimidatie
<input type="checkbox"/> Fysieke agressie
<input type="checkbox"/> Ander incident

Oorzaak en verloop:

Actie ondernomen:
<input type="checkbox"/> Gesprek
<input type="checkbox"/> Waarschuwing
<input type="checkbox"/> Toegang ontzegd
<input type="checkbox"/> Aangifte gedaan

Handtekening medewerker	Handtekening slachtoffer	Handtekening betrokken gast(en)

10.6. Bijlage 6: Adressenlijst accommodatie

Namen, functies en telefoonnummers:

Naam eigen organisatie:

Sportfondsen Lisse B.V.

Sportlaan 21

2161 VA Lisse

0252-414488

0252-416888 (fax)

Website: www.sportfondsenlisse@sportfondsen.nl

E-mail: sportfondsenlisse@sportfondsen.nl

Accommodaties

Sportcentrum De Waterkanten

Sportlaan 21

2161 VA Lisse

Gymzaal Ruishornlaan

Ruishornlaan 25

2162 VW Lisse

0252-412373

Gymzaal Frans Halsstraat

Frans Halsstraat 4

2162 CM Lisse

0252-415484

Gymzaal Nassaupark

Oranjelaan 96

2161 KH Lisse

0252-410304 / 0252-414101

Tennishal LTC Lisse

Spekkelaan 4

2161 GH Lisse

0252-413869

Sporthal en kleedaccommodatie FC Lisse

Spekkelaan 1

2161 GH Lisse

0252-429786

Raad van Commissarissen

Dhr. René Roodzant

Dhr. Jurriën Westhoek

roodza67@planet.nl;

06-52846820

Sportfondsen Nederland

Dhr. P.J. de Groot

(statutair directeur en exploitatie-adviseur)

030-6701370

06-13184750

Manager (interim)

E. Onclin

06-41571189

Adjunct-manager

Erik Rijnbeek

06-19880093

Hoofden van dienst

Elly von Stein (zwemzaal)

Erik Rijnbeek (receptie/horeca)

Lisette Righarts (administratie)

023-5334452 / 06-25596196

06-19880093

06-36108665

E.H.B.O. (aanvullen E.H.B.O. koffers)

Ciska Hubers

AED (maandelijkse controle)

Carla van Nobelen

BHV-ers: de hoogste op de lijst van aanwezige BHV-ers is coördinator bij een calamiteit (bv. Ontruiming), zie lijst bij receptie.

1) Erik Rijnbeek	06-19880093
2) Elly von Stein	06-25596196 / 023-5334452
3) Carla van Nobelen	06-22379855 / 0252-418440
4) Ciska Hubers	0252-427810 / 06-25441120
5) Barry van Dijk	06-53170199
6) Debby Schoonens-Van der Ploeg	06-36016168 / 0252-428023
7) Jannie Dorst	0252-423676
8) Luuk Zwaan	06-30352522 / 0252-525736
9) Annemiek Heemskerk	06-20915729 / 0252-523412
10) Tonny van Bokhorst	06-83172778 / 0252-420197
11) Robin de Wolf	06-47562202
12) Lea van der Aart	0252-217461
13) Claudine Boot	06-23490205 / 0252-861778
14) Ed van der Zwet	06-13043128
15) Jeannette Ahrends-Verdonk	06-16832313
16) Terrence v.d. Aardweg	06-23805903

10.7. Bijlage 7: Adressenlijst (Hulpverlenings)instanties

Hulpdiensten

Alarmcentrale (brandweer, ambulance, politie)	112
Politie	0900-8844
Brandweer	0252-433244
Bureau Slachtofferhulp	0900-0101
Arbeidsinspectie	0800 - 5151 (gratis)

Huisartsenpost Duin- en Bollenstreek

Rijnsburgerweg 4b

2215 RA Voorhout

Telefoon 0252-240212 (17u-8u en weekend)

Altijd eerst bellen naar de huisartsenpost!

Naam en geboortedatum wordt gevraagd van patiënt

Huisartsenpraktijk Derks

Wilhelminastraat 53

2161 PH Lisse

Telefoon: 0252-412575

Spoednummer: 0252-412575 toets1

Dokter W.C.M. Derks

Dokter R. Munneke

Dokter A. Kerste

Dokter J.G.E. Slebos-Beers

Huisartsenpraktijk Oranje-Nassau

Oranjelaan 96b

2161KH Lisse

Telefoon: 0252-413453

Spoednummer: 0252-413453 toets1

Dokter M. de Jong

Dokter S.Scholte ter Horst

Dokter P.K. Nieuwenhuisen

Taxi

Teylingentaxi 0900-2001822

(doorverbind code 502)

Taxicentrale Bollenstreek 06-54356516

Taxicentrale Connect 06-30069646

Personenvervoer van der Putten

0252-418050

Huisartsenpost Haarlemmermeer

Spaarnepoort 1

2134 TM Hoofddorp

Telefoon: 023-2242322 (17u-8u en weekend)

Altijd eerst bellen naar de huisartsenpost!

Naam en geboortedatum wordt gevraagd van patiënt

Huisartsenpraktijk De Gele Lis

Grachtweg 7

2161HL Lisse

Telefoon: 0252-413996

Spoednummer: 0252-413996 toets1

Dokter J.P.N. Bet

Dokter E.C. van Dijk-Scheffers

Dokter R.W.C. ten Kate

Dokter M.M. Hufen

Huisartsenpraktijk Poelpolder, Lisse

Vivaldistraat 73

2162 AB LISSE

Telefoon: 0252-410884

Dokter D. van Hinsbergen-Gardien

Dokter F.C. van der Salm

Dokter E. van Duin

Dokter N. Ravensbergen

Gemeente

Gemeentehuis Lisse 0252-433222

Heerweg 254

2161 BS, Lisse

Contactpersoon:

Ivo v.d. Kwast / Rob Coli 0252-433139

Opvanglocatie

Fioretti College 0252-433466

Sportlaan 3

2161 VA Lisse

Beveiliging

Flexteam 0252-528277

Alarmnummer 0252-528131

Storingen techniek

Schulte & Lestraden 0252-466466

(luchtbehandeling, verlichting, elektra)

Storingsnummer 0252-466499

Vaanster Energie (WKO ruimte) 0900-82267837

Bouwbedrijf Bollenstreek B.V. 0252-412025

SFN, Bouw en Techniek via 020-3550419
(storingen waterbehandeling)

Gizon B.V. 088-0985634

(machinekamer zwembad)

Storingen receptie

CCV (pinapparaat) 088-2289849

Sportfondsen ICT 020-3550400

Gantner helpdesk (Recreatex) 010-8106020

10.8. Bijlage 8: Schakelaars/afsluiters

Bij bepaalde calamiteiten dient de ventilatie, elektravoorziening, gastoevoer en chemicaliëndosering stopgezet te worden. De belangrijkste schakelaars vindt u hieronder met daarachter de bedrijfsruimte vermeld waarin ze zich bevinden.

Schakelaar(s)	Ruimte
Hoofdgroepenkast Kracht en Licht	Elektrahok buitenzijde (naast vluchttrap ligweide)
Hoofdgasafsluiter	Gashok buitenzijde (naast vluchttrap ligweide)
Hoofdwaterafsluiter	Technische ruimte kelder (interne trap omlaag, linksaf, doorlopen tot eind)
Schakelaar chloordosering	Zoutelektolyse machinekamer (op regelkast)
Schakelaar zwavelzuurdosering	Machinekamer (op regelkast)
Schakelaar Biocarbonaat	Machinekamer (op regelkast)

Let op! Wanneer de hoofdschakelaars elektra worden uitgezet (hoofdverdeelkast of noodschakelaar) staat het hele gebouw zonder stroom. Er is dan buiten de noodverlichting geen verlichting. Deze schakelaars dus bij voorkeur als laatste uitschakelen.

10.9. Bijlage 9: Logboek ontruimingsplan

Mutaties ontruimingsplan		
Datum	Reden	Omschrijving

Ontruimingsoefeningen	
Datum	Bijzonderheden