

Toezichtplan



Versie: november 2020

Inhoudsopgave

Hoofdstuk

- 1 Algemeen
- 2 Omschrijving van de begrippen
- 3 Algemene regels voor publiek
- 4 Algemene regels voor medewerkers
 - 4.1 Maximaal aantal bezoekers
 - 4.2 Openen en afsluiten
 - 4.3 Toezicht – een gezamenlijke verantwoordelijkheid
- 5 Algemene regels voor de leiding
- 6 Toezicht
 - 6.1 Banenzwemmen
 - 6.2 Recreatief zwemmen in de avonden
 - 6.3 Recreatief zwemmen in het weekend, woensdag- en vrijdagmiddag
 - 6.4 Extra activiteiten tijdens recreatief zwemmen
 - 6.5 De rol van de receptioniste bij recreatieve uren
 - 6.6 Activiteiten van huurders
 - 6.7 Instructiezwemmen(leszwemmen)
 - 6.8 Doelgroepen
 - 6.9 Diplomazwemmen
 - 6.10 Discozwemmen
 - 6.11 De glijbaan
 - 6.12 Toezicht whirlpool, stroomversnelling en waterspeeltuin
 - 6.13 Gebruik onderwatercamera's
 - 6.14 Gebruik beweegbare bodems
 - 6.14.1 Veiligheid
 - 6.14.2 Bediening vloer
 - 6.15 Toezicht duikplank
- 7 Kwalitatieve en kwantitatieve normen
 - 7.1 Kwalitatieve normen
 - 7.1.1 Personeel
 - 7.1.2 Werken aan kwaliteit
 - 7.1.3 Overige kwalitatieve normen
 - 7.2 Kwantitatieve normen bij toezicht
- 8 Verantwoordelijkheden
- 9 Overige spelregels
 - 9.1 Diepte aanduiding
 - 9.2 Garderobe / Kleedruimtes
 - 9.3 Plaats van toezicht houden en lopen tijdens het toezichthouden
 - 9.4 Zitten tijdens het toezicht houden
 - 9.5 Praten tijdens het toezicht houden
 - 9.6 Gevaarlijke situaties
 - 9.7 Uitdelen les/spel materiaal

9.8	EHBO
9.9	Eten/drinken
9.10	Dienstkleding
9.11	Einde dag
9.12	Horeca sluitijden
10	Agressie en geweld
11	Tot slot
12	Bijlage I: Plattegrond
13	Bijlage II: Zwemtest
14	Bijlage III: Portofoongebruik

1 Algemeen

Het toezicht houden is één van de taken van de zwemzaalmedewerkers van Sportfondsen Lisse B.V. De veiligheid van de aanwezige zwembadbezoekers moet hiermee gewaarborgd worden en daarom wordt een groot verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerkers verwacht.

Een toezichtplan geeft aan hoe het toezicht tijdens de verschillende activiteiten, waarbij het badpersoneel verantwoordelijk is, is geregeld. Niet alleen kwantitatief maar ook kwalitatief.

Richtinggevend hierbij is enerzijds de WHVBZ (Wet Hygiëne en Veiligheid voor Bad- en Zwem-inrichtingen) en anderzijds het zogenaamde bezoekerspatroon in het zwembad De Waterkanten. Het toezichtplan van zwembad De Waterkanten is formeel van kracht doordat het vastgesteld is door het bestuur.

Het plan wordt zondig tussentijds bijgesteld aan de hand van eventuele ontwikkelingen in regelgeving, openstellingsuren, bezoekerspatronen of vakinhoudelijke zaken waarover overleg is gepleegd met de betrokken medewerkers.

Per april 2019 is een aanscherping van het beleid van toepassing. Dit nieuwe beleid benut de mogelijkheden van gezamenlijke verantwoordelijkheid van het toezichthoudende team: dienstdoende toezichthouders spannen zich hierbij –individueel én gezamenlijk- maximaal in om de badbeveiliging zo goed mogelijk uit te voeren. In hoofdstuk 4-4, toezicht – een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt dit verder beschreven.

Van groot belang is de vaststelling van de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit enig handelen dan wel nalaten van medewerkers tijdens de uitoefening van hun functie.

Bij een verdrinkingsgeval zal er altijd een onafhankelijk onderzoek worden ingesteld teneinde onder andere te kunnen vaststellen wat de feitelijke toedracht van het ongeval is geweest en om vast te stellen of er sprake is van enig verwijtbaar handelen van de betrokken medewerkers.

De medewerker dient bij de uitoefening van zijn functie alle hem door de werkgever verstrekte aanwijzingen op te volgen en door de werkgever gestelde voorschriften, zoals onder meer vastgelegd in dit plan, na te leven. Een exemplaar van dit plan wordt aan iedere medewerker verstrekt.

Voor alle schade ontstaan tengevolge van het niet naleven van eerdergenoemde aanwijzingen en gestelde voorschriften zal de werknemer aansprakelijk worden gehouden.

Voorts zal het niet opvolgen van de door de werkgever verstrekte aanwijzingen en instructies alsmede het niet naleven van de door de werkgever gestelde voorschriften er toe kunnen leiden dat de medewerker geschorst wordt. Afhankelijk van de verdere omstandigheden van het geval kan een beëindiging van de arbeidsovereenkomst of zelfs ontslag op staande voet volgen.

De individuele medewerkers dienen zich bewust te zijn van het belang van een goede naleving van de gestelde voorschriften en het opvolgen van de instructies in verband met de veiligheid, hetgeen onderstreept wordt door de sancties welke opgelegd kunnen worden bij niet naleving daarvan.

Het management van Sportfondsen Lisse doet er alles aan om een verdrinkingsincident te voorkomen, maar een garantie bestaat helaas niet. Vooral op de toezichhoudende medewerkers rust een flinke verantwoordelijkheid, maar wij zijn ervan overtuigd dat met alle gemaakte afspraken de veiligheid van de zwembadbezoekers maximaal is. Medewerkers die deze gemaakte afspraken naleven, kunnen altijd op de steun van het management vertrouwen.

Tenslotte: een verdrinking gebeurt zonder waarschuwing vooraf, iedere toezichthouder dient te allen tijde alert te zijn, er kan altijd iets gebeuren. Iedere medewerker dient zich dit te realiseren! Door strikte naleving kan veel narigheid worden voorkomen.

Robin Geritan, interim manager.

2 Omschrijving van de begrippen

Publieke uren

De uren waarop de accommodatie opengesteld is voor bezoekers.

Instructie uren

De uren waarop de accommodatie opengesteld is voor deelname aan lesactiviteiten.

Doelgroepen

De uren waarop de accommodatie opengesteld is voor deelname aan begeleide activiteiten.

Verenigings-/groepsuren

De uren waarop de accommodatie verhuurd is aan derden.

Openstellingsrooster

In het openstellingsrooster is aangegeven op welke momenten de accommodatie voor bezoekers is opengesteld en welke bezoekersgroepen toegang hebben.

De medewerkers

Alle medewerkers die met toezichthoudende werkzaamheden zijn belast.

De leiding

Het management als eindverantwoordelijke voor de algemene bedrijfsleiding. Het hoofd zwembaden die de dagelijkse leiding waarneemt bij afwezigheid van de manager. De dienstdoende zwemonderwijzer die de leiding waarneemt bij afwezigheid van het hoofd zwembaden.

WHVBZ

De Wet Hygiëne en Veiligheid voor Bad- en Zwemgelegenheden.

3 Algemene regels voor publiek

- Hinderlijk gedrag ten opzichte van andere bezoekers dient achterwege te blijven.
- Er mag in de accommodatie niet gerookt worden.
- Er mogen in de accommodatie geen soft- en/of harddrugs gebruikt worden.
- Het meebrengen van breekbare voorwerpen in de zwemzaal is niet toegestaan.
- Zwemmen is alleen toegestaan in passende en gepaste badkleding. Niet toegestaan zijn o.a. strings, topless bikini's, bermuda's tot over de knie en gewaden (boerkini's).
- Het is verplicht om voor het zwemmen te douchen.
- Gevonden voorwerpen dienen bij de receptie te worden aangegeven.
- De aanwijzingen van het dienstdoende medewerker dienen onverwijld te worden opgevolgd.
- Medewerkers kunnen gasten verzoeken hun tassen te openen om deze te controleren.
- Huisdieren worden niet toegelaten in de accommodatie.
- Kleding mag niet achtergelaten worden in de omkleedcabines maar dient opgehangen te worden in de daarvoor bestemde garderobekasten. Achtergebleven kleding wordt door de medewerkers in de garderobekasten gehangen.
- Consumpties zijn alleen toegestaan op het 'natte' terras van het zwembad. Deze mogen geen alcohol bevatten.
- Zelf meegebrachte etens- en drinkwaren zijn **niet** toegestaan.
- Er mag geen buitenschoeisel in de zwemzaal en het 'blote voeten gedeelte' van de kleedaccommodatie gedragen worden.
- Hardlopen in de zwemzaal is niet toegestaan.
- Zich zonder geldige reden ophouden in of in de buurt van de kleedcabines en kleedkamers is niet toegestaan.
- Duiken is niet toegestaan op plaatsen waar dit aangegeven is. Uiterste voorzichtigheid moet worden betracht bij het gebruik van de springplank en het daarbij behorende springvlak. Na het springen dient direct weggezwoomen te worden uit het springvlak. Het risico en de eventuele aansprakelijkheid is voor de gebruiker van de springplank.

- De aanwijzingen en voorschriften voor het gebruik van alle speel- en recreatieobjecten moeten strikt worden nageleefd.
- De medewerkers beoordelen of van meegebrachte zwemattributen, van welke aard dan ook, gebruik mag worden gemaakt.
- Zwemmers zonder A diploma, of zwemmers die de zwemkunst niet goed beheersen, zijn verplicht om zwemvleugels of een zwemvest te dragen in het gehele zwembad. De dienstdoende toezichthouder heeft altijd het recht om een in zijn/haar ogen niet geoefende zwemmer te verplichten om zwemvleugels te dragen.
- Zwemmers zonder A-diploma mogen zich **niet in** het 25 meterbad begeven. Onder begeleiding van een volwassene mogen zwemmers onder de 18 jaar, zonder A-diploma, zich wel om het 25-meterbad bevinden.

Tijdens het recreatief zwemmen **op woensdag en vrijdagmiddag én op zondag tussen 10:00 uur en 12:00** wordt aan leskinderen de gelegenheid geboden extra te komen oefenen.

Hier gelden de volgende regels:

1. Er moet altijd 1 op 1 begeleiding zijn (1 ongediplomeerde met 1 begeleider).
2. De begeleider meldt zich voorafgaand aan het oefenen bij de dienstdoende toezichthouder(s).
3. Deze begeleider moet een volwassene zijn in het bezit van een zwemdiploma.

Op andere dan bovengenoemde momenten mogen zwemmers zonder A-diploma zich niet in en om het diepe bad bevinden!

De dienstdoende toezichthouder heeft altijd het recht om van de gestelde voorwaarden af te wijken.

- Bezoekers die zich niet aan bovenstaande gedragsregels houden, kunnen zonder verdere opgave van reden, namens het management, uit het zwembad worden verwijderd. Indien noodzakelijk zal de politie op de hoogte gesteld worden.

4 Algemene regels voor medewerkers

De (toezichthoudende) medewerkers bewaken de navolgende regels:

- De algemene regels en afspraken voor publiek dienen door een ieder *consequent* te worden gehandhaafd.

Rouleren

- Bij één toezichthouder is de verplichte plaats voor toezicht houden bij de badmeesterspost. De toezichthouder dient zich zodanig op te stellen dat hij of zij op zowel het 25 meterbad, de whirlpool en het camerascherm goed zicht heeft.
- Regelmatig rouleren zodat iemand niet te lang op dezelfde plaats staat.
- Houd voortdurend contact met elkaar, maar voorkom dat je samen op één plaats komt te staan. Gebruik voor overleg portofoon, zie hoofdstuk 16 in dit toezichtplan
- **Ga NOOIT van je post of van de zwemzaal af zonder de andere medewerker(s) te waarschuwen en blijf niet langer weg dan afgesproken of noodzakelijk.**
- Overleg bij moeilijkheden met bezoekers met elkaar samen over de aanpak. Beslis niet eenzijdig iemand er uit te sturen.
- Waarschuw bij ordeproblemen met bezoekers zonodig de politie. Overleg onderling op welk moment dit noodzakelijk is en stem dit af met het management.
- Houd *actief* toezicht. Leunen, hangen of een ongeïnteresseerde houding werkt negatief op de bezoeker en op je eigen functioneren.
- Wees alert op mogelijke probleemsituaties in en rond de bassins. Voorkomen is beter dan genezen!
- De receptionist(e) dient altijd door te geven als er groepen komen, al dan niet op afspraak. Er worden zonodig afspraken gemaakt met de groepsbegeleiders inzake gewenste hulp/ondersteuning bij het toezicht houden op de groep.
- Als er bezoekers bij de receptie komen waarvan wordt verwacht dat zij extra aandacht behoeven, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de toezichthouders!
- Tijdens het toezicht houden mogen, behoudens lichte schoonmaakwerkzaamheden, geen andere werkzaamheden worden verricht. Er dient tijdens deze werkzaamheden permanent toezicht op het bad gehouden te worden.
- Twee keer per jaar (in maart en september) zal de vaardigheid in het zwemmend redden worden getoetst. De eisen voor deze test zijn omschreven in bijlage III 'vaardigheidstest 'zwemmend redden' ten behoeve van zwembadmedewerkers'. Het hoofd zwemzaken beoordeelt het resultaat van de toets en rapporteert dit aan de manager. Indien de toets niet met voldoende resultaat wordt afgelegd zal de medewerker gelegenheid worden geboden de vaardigheden te oefenen.

nen en zal daarna een herkansing worden geboden. In de tussentijd zal betreffende medewerker niet zelfstandig toezicht mogen houden. Lukt het de medewerker niet meer te voldoen aan de eisen dan kan dit reden zijn voor ontslag.

4.1 Maximaal aantal bezoekers

- Het maximale aantal bezoekers dat tegelijkertijd aanwezig is in de accommodatie is vastgelegd in de gebruikersvergunning. Dit aantal bedraagt 800 bezoekers.
- Indien dit aantal bereikt is geldt dat voor elke extra bezoeker die naar binnen wil een gelijk aantal bezoekers het pand verlaten moet hebben.
- Het personeel aan de ontvangstbalie ziet hierop toe.

4.2 Openen en afsluiten

Controle bij opening

- Maak een ronde langs de bassins en controleer of alles in orde is
- Zijn alle bedieningsschakelaars operationeel
- Is de verlichting voldoende en bij calamiteiten volledig operationeel
- Beweegbare bodems afstellen op de gewenste diepte
- Invalidentrap in het water zetten

Controle bij afsluiten:

- Laat de gebruikte zwemzaal netjes achter (schoonmaakplan)
- Vernieuw vuilniszakken
- Controleer of het gebouw leeg is
- Beweegbare bodems geheel omhoog zetten
- Invalidentrap klaarzetten
- Controleer of alle deuren gesloten zijn, **inclusief nooddeuren parkeergarage en brommer en fietsenstalling Fioretti College.**
- Activeer het alarm en verlaat het pand

4.3 Toezicht – een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Sportfondsen Lisse is dagelijks bezig met wie, wat, waar, wanneer en hoe toezicht houden. Het belang van deze verantwoordelijkheid is dermate hoog dat dit niet op individueel niveau kan worden gezien. Hierbij zijn de volgende regels van toepassing:

- Toezicht houden is een individuele én gezamenlijke verantwoordelijkheid: het gaat hierbij niet alleen om het functioneren van de individuele medewerker, maar ook om het functioneren van het medewerkersteam dat op dat moment met toezicht houden in de zwemzaal is belast.
- We richten ons hiermee op de veiligheid van individuele zwembadbezoekers én op de veiligheid binnen alle zwembassins (badbeveiliging).
- Badbeveiliging gaat uit van collectieve verantwoordelijkheid bij het toezicht houden. Het medewerkersteam dat op dat moment toezicht houdt, is gezamenlijk verantwoordelijk voor de veiligheid in de gehele zwemzaal en in het bijzonder in de zwembassins.
- Dienstdoende medewerkers spannen zich hierbij -individueel en gezamenlijk- maximaal in om de badbeveiliging zo goed mogelijk uit te voeren.

- Als medewerkers in dit team onvoldoende toezichthouden, spreken collega's hen daarop aan, ongeacht functie, leeftijd, sekse, enzovoorts. Medewerkers, die op onvoldoende toezicht houden worden aangesproken, pakken de afgesproken toezichthoudende taak daarna zonder morren op. Eventuele discussies hierover vinden plaats buiten de zwemzaal en buiten het tijdsbestek dat medewerkers met de toezichthoudende taken zijn belast.
- Medewerkers die collega's aanpreken op onvoldoende toezicht kunnen altijd op steun rekenen van het hoofd zwemzaken en het management.
- Het hoofd zwemzaken en het management behouden zich het recht voor om een volledig team op onvoldoende toezicht aan te spreken als individuele medewerkers steken laten vallen. Dit, vanwege de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de veiligheid in de zwemzaal bij het dienstdoende medewerkersteam.
- Veiligheid staat boven alles!

5 Algemene regels voor leiding

Het werkrooster is zodanig opgesteld dat er tijdens de publieke uren altijd een bekwaam medewerker in iedere zaal aanwezig is. Tevens dient er tijdens openingstijden van het gehele sportcentrum ten minste één BHV'er in de accommodatie aanwezig te zijn. Daarnaast dient er tijdens de openingstijden van het zwembad minimaal één EHBO'er aanwezig te zijn. De bedrijfshulpverlener (BHV'er) en de EHBO'er zijn de aangewezen personen binnen het bedrijf die de volgende taken kunnen uitvoeren:

- ✓ Eerste hulp bij ongevallen.
 - ✓ Bestrijden van brand.
 - ✓ Het in noodsituaties evacueren van werknemers en bezoekers.
-
- Tevens dient er iemand in de accommodatie aanwezig te zijn die kan inspringen bij calamiteiten, sanitaire stops en pauzes.
 - De leiding zorgt voor voldoende toezicht, zoals omschreven in dit toezichtplan, zowel kwantitatief als kwalitatief.
 - De medewerkers dienen tijdig op de hoogte te worden gesteld van de aanwezigheid van bijzondere activiteiten of publieksgroepen op enig moment.
 - De medewerker bewaakt een goede gang van zaken op de zwemzaal tijdens de publieksuren en stuurt bij waar nodig.
 - De leiding en de medewerkers besteden in het werkoverleg voldoende aandacht aan problemen en eisen wat betreft het toezichthouden. Dit wordt ook in het verslag vastgelegd.
 - Tijdens het werkoverleg worden tevens de risico's en voorvallen geïnventariseerd en geëvalueerd.

6 Toezicht

6.1 Banenzwemmen

Tijdens het banenzwemmen dient bij het 25 meter bassin minimaal één toezichthouder aanwezig te zijn. Tevens dient er altijd een tweede medewerker in de accommodatie aanwezig te zijn.

6.2 Recreatief zwemmen in de avonduren

Hiervoor zijn permanent minimaal twee toezichthouders aanwezig, alsmede receptiebezetting. Indien één van de twee toezichthouders de vaardigheid in het zwemmend redden niet machtig is mag deze slechts toezicht houden in het recreatiebad.

6.3 Recreatief zwemmen in het weekend, woensdag- en vrijdagmiddag

Hiervoor zijn permanent minimaal twee toezichthouders aanwezig, alsmede receptiebezetting. Indien één van de twee toezichthouders de vaardigheid in het zwemmend redden niet machtig is mag deze slechts toezicht houden in het instructiebad.

6.4 Extra activiteiten tijdens recreatief zwemmen

Bij de organisatie van recreatieve activiteiten dient rekening te worden gehouden met extra toezicht. Uitvoerende spelbegeleiders zijn geen waarborg voor voldoende toezicht. Minimaal één persoon zal worden belast met het totaaloverzicht en is zelf niet actief betrokken bij de uitvoering. Met name bij kinderfeestjes dient hiermee rekening gehouden te worden. Dit betekent dus dat de toezichthouder niet belast kan worden met een spelactiviteit zonder dat zijn taak als toezichthouder door een collega wordt overgenomen. Dit wil niet zeggen dat een spelbegeleider geen toezichthoudende taken heeft.

6.5 De rol van de receptioniste bij recreatieve uren

De receptionist(e) dient altijd door te geven als er groepen komen, al dan niet op afspraak. Er worden zonodig afspraken gemaakt met de groepsbegeleiders inzake gewenste hulp/ondersteuning bij het toezicht houden op de groep.

Als er bezoekers bij de receptie komen waarvan wordt verwacht dat zij extra aandacht behoeven, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de toezichthouders.

6.6 Activiteiten van huurders

Als de accommodatie verhuurd is zonder toezicht kan - bij gevaarlijke of onverantwoorde situaties - worden ingegrepen door medewerkers van Sportfondsen Lisse B.V. De huurder dient er zelf voor zorg te dragen dat er een bevoegd persoon in de zwemzaal aanwezig is conform de WHVBZ.

6.7 Instructiezwemmen(leszwemmen)

Ten behoeve van de veiligheid tijdens de instructie-uren moeten de volgende afspraken nagekomen worden:

- Groepsgrootte: aan de lessen voor het A-diploma mogen maximaal 15 kinderen per groep deelnemen, aan de lessen voor het B-diploma mogen maximaal 15 kinderen per groep deelnemen, aan de lessen voor het C-diploma mogen maximaal 15 kinderen deelnemen en aan de lessen voor de zwemvaardigheid-diploma's mogen maximaal 15 kinderen deelnemen. Er dient minimaal 1 instructeur per groep aanwezig te zijn.
- Plaats en werkwijze instructeurs: de instructeur dient zich te allen tijde zo op te stellen dat overzicht over alle kinderen van de groep behouden blijft en de opdrachten en oefenvormen dienen zo gekozen te worden dat de veiligheid voorop staat.
- Plaats en inbreng ouders en begeleiders: het is de ouders niet toegestaan de zwemlessen in de zwemzaal te volgen.
Er zijn data voor kijklessen vastgesteld waarop de ouders de vorderingen van hun kinderen in de zwemzaal mogen bekijken. Zij dienen daarbij aan de rand van zwemzaal plaats te nemen en mogen de zweminstructeur niet aanspreken tijdens de zwemles. Na afloop, als de kinderen uit het water zijn, kunnen zij informatie vragen aan de zweminstructeur.
- Hoe om te gaan met kinderen die de les verlaten (toiletbezoek): kinderen die de les om welke reden dan ook tijdelijk verlaten dienen zich bij terugkomst **altijd** eerst bij de instructeur te melden. Hierna mogen zij zich pas weer in het water begeven.
- Het gebruik van drijf- en hulpmiddelen: kinderen die onvoldoende zwemvaardigheid hebben dienen in het 25-meterbad altijd drijf- en hulpmiddelen te gebruiken. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de zweminstructeur.
- Wisseling van de groepen: de kinderen moeten wachten op een medewerker van Sportfondsen Lisse B.V. voordat ze de zwemzaal in mogen. Kinderen mogen pas het water in nadat zij toestemming hebben van de instructeur.
- Terugkeer in de les na ziekte of langdurige onderbreking: kinderen die langdurig afwezig zijn geweest dienen zich eerst bij de instructeur te melden.

6.8 Doelgroepen

Ten behoeve van de veiligheid tijdens de uren waarop doelgroep-activiteiten worden georganiseerd moeten de volgende afspraken nagekomen worden:

- Plaats en werkwijze instructeurs: de instructeur dient zich te allen tijde zo op te stellen dat overzicht over alle deelnemers behouden blijft en de opdrachten en oefenvormen dienen zo gekozen te worden dat de veiligheid voorop staat.
- Het gebruik van drijf- en hulpmiddelen: deelnemers die onvoldoende zwemvaardigheid hebben dienen in het 25-meterbad altijd drijf- en hulpmiddelen te gebruiken. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de zweminstructeur.
- Wisseling van de groepen: deelnemers mogen zich pas in het water begeven als de instructeur hiervoor toestemming geeft en toezicht houdt.

6.9 Diplomazwemmen

Het diplomazwemmen wordt, behalve tijdens de zomercursus, altijd op zaterdag georganiseerd vanaf 16:00 uur. Tijdens de zomercursus zijn er twee afzwem momenten, namelijk op de vrijdagen van de 3^e en de 6^e week van de zomervakantie vanaf 16:15 uur (na het recreatieve zwemmen). Tijdens het diplomazwemmen gelden de volgende regels:

- Er zijn altijd minimaal 8 toezichthouders bij aanwezig. De verdeling van deze medewerkers is als volgt: 1 persoon is de speaker, 2 beoordeelaars, 3 begeleiders voor de kinderen en 2 voor de schoonmaak en de uitreiking van de diploma's.
- Er wordt altijd in minimaal 3 groepen afgezwommen. Eerst de A-groep, vervolgens de B-zwemmers en als laatste de C- of Zwemvaardigheid zwemmers. Deze laatste groep(en) worden om en om afgewisseld. Wanneer de groepen te groot worden dan kan ervoor gekozen worden om de groep in twee groepen op te splitsen.
- De eerste groep toeschouwers mogen via de kleedruimte en de tribune naar binnen. Zowel bij de toegangspoortjes als onderaan de tribune zal een toezichthouder staan om deze groep te begeleiden.
- De toeschouwers mogen plaatsnemen op de tribune of langs het bad op de daarvoor bestemde banken.
- In verband met mogelijke opstoppingen zullen de tweede en de derde groep toeschouwers alleen via de garderobe naar binnen mogen. De toeschouwers van de voorgaande groep verlaten de tribune via de eerste verdieping.
- De volgende groep krijgt pas toegang wanneer de situatie in de zwemzaal het toelaat. Van belang hierbij is dat de verschillende groepen op de zwemzaal niet door elkaar gaan lopen.
- Gedurende de gehele periode van het afzwemmen blijft er altijd minimaal 4 medewerkers op de zwemzaal aanwezig.
- Tijdens de gehele periode van het afzwemmen dient de toezichthouder die bij de badmeesterspost staat ook toezicht te houden op het ondiepe bad.

6.10 Discozwemmen

Bij deze activiteit zijn permanent minimaal vier toezichthouders aanwezig.

Twee toezichthouders zijn belast met het toezicht aan het diepe bad en twee medewerker bij het instructiebad. Indien één van de toezichthouders de vaardigheid in het zwemmen redden niet machtig is mag deze slechts toezicht houden in het recreatiebad.

6.11 De glijbaan

- De glijbaan en andere waterspeeltuigen worden op de hiervoor geëigende wijze gebruikt.
- De glijbaan wordt in gebruik gesteld en afgesloten door de toezichthouder.
- Een wachtrij wordt gevormd aan/op de trap. Duwen of baldadigheden zijn verboden.
- Indien het stoplicht niet op groen is, mag er niet vertrokken worden.
- Het blokkeren van de goot of terug naar boven lopen is verboden.
- In de baan mogen geen vreemde voorwerpen en attributen meegenomen worden. Alle voorwerpen die de baan zouden kunnen beschadigen (bijvoorbeeld ritssluitingen in zwemuitrustingen) of de veiligheid van de baders in gevaar zou kunnen brengen zijn eveneens verboden.
- Na het landen dient de uitglijbak onmiddellijk verlaten te worden. Andere personen dan diegene die landen zijn niet toegelaten in de uitglijbak, tenzij om kinderen uit de uitglijbak te helpen.
- Het afsluiten in de glijbaan en het opzettelijk tegenhouden van het water, is verboden.
- De toezichthouder(ster) blijft verantwoordelijk voor de gang van zaken en houdt de veiligheid scherp in de gaten.
- Bij incidenten op de glijbaan gaat er 1 toezichthouder(ster) boven aan de glijbaan staan.

- Kinderen zonder diploma mogen uitsluitend gebruik maken van de glijbaan onder toezicht van een volwassene. Hieronder wordt verstaan dat ouders óf meegaan van de glijbaan óf bij de uitglijbak blijven wachten.
- Overleg samen hoe te handelen met onvoorziene omstandigheden.

6.12 Toezicht whirlpool, stroomversnelling en waterspeeltuin

- Naast het reguliere toezicht, gehouden door een toezichthouder, is er ter ondersteuning van de toezichthouder een camerasysteem.
Zie hiervoor hoofdstuk 6.14

6.13 Gebruik onderwatercamera's

- In het diepe bad zijn 4 onderwatercamera's.
- Op een monitor bij de badpost worden deze beelden getoond, de gehele bodem van het diepe bad is hier te zien. Ook zijn hier de camerabeelden te zien van zowel whirlpool als waterspeeltuin. Tijdens het toezichthouden dient de toezichthouder zich zo op te stellen dat de camerabeelden regelmatig goed te zien zijn.
- In het recreatiebad zijn 5 onderwatercamera's aanwezig. De beelden van deze camera's zijn te zien op een monitor die hangt op de muur bij de glijbaantoren. Tijdens het toezichthouden dient de toezichthouder zich zo op te stellen dat de camerabeelden regelmatig goed te zien zijn.
- De onderwatercamera's zijn uitsluitend ter ondersteuning van het toezichthouden en mogen nooit de fysieke aanwezigheid van een toezichthouder vervangen.
- Ter ondersteuning kunnen de camerabeelden ook nog op een tablet bekeken worden.

6.14 Gebruik beweegbare bodems

6.14.1 Veiligheid

- Het is ten strengste verboden om de diepte van de bodems te veranderen als er nog mensen in het bad liggen!
- Tijdens het bedienen van de bodems dient altijd zicht gehouden te worden op het bad!

6.14.2 Bediening vloer

Om de gewenste diepte te veranderen dient men op de huidige waarde te drukken. Een numeriek toetsenbord verschijnt waarop men de gewenste diepte in centimeters kan opgeven. Bijvoorbeeld, vul 140 in om een diepte van 1.40m te bereiken.

Druk daarna op de knop 'START' om de vloer naar de gewenste diepte te bewegen. Dit werkt als een dode mans knop, om moment dat de knop los wordt gelaten zal de beweging stoppen. Wanneer de bodem op een andere diepte ingesteld wordt zal de dieptemarkering aan de wand automatisch mee veranderen. Ook de "niet duiken" borden zullen automatisch aan- of uitgaan.

Tijdens het bedienen van de bodem zal er continu een signaal klinken en gaat het waarschuwing-lampje naast het display rood knipperen.

Het is mogelijk om de bodem schuin in te stellen. Hierbij kan maximaal 60cm hoogteverschil ingesteld worden.

In geval van schuinstelling kan men twee waardes ingeven. In de opleveringsverklaring staat het maximale percentage wat de vloer schuin kan.

6.15 Toezicht duikplank

- Zorg ervoor dat men recht uitspringt van de duikplank
- Maximaal drie keer veren.
- Zorg ervoor dat men niet met zijn tweeën op de duikplank staat.

7 Kwalitatieve en kwantitatieve normen

7.1 Kwalitatieve normen

7.1.1 Personeel

Minimaal één van de aanwezige toezichthouders dient in het bezit te zijn van één van de volgende diploma's:

- KNBRD A-diploma 'zwemmend redden';
- NRZ diploma van de Lifeguard opleiding
- (Assistent) zwemonderwijzer;
- CIOS met specialisatie 'zwemmen';
- Lichamelijke opvoeding.

Minimaal één van de aanwezige personeelsleden dient in bezit te zijn van een geldig EHBO-diploma, aangevuld met een geldig reanimatiediploma.

De toezichthouder dient een natuurlijk overzicht op de bezoeker te hebben. Aangenomen mag worden dat personen beneden 18 jaar hierover in het algemeen niet beschikken en dat personen van 18-21 jaar bij voorkeur niet alleen, doch uitsluitend in aanwezigheid van één of meer andere toezichthouders kunnen functioneren.

De werksfeer en de werkomstandigheden zullen moeten bijdragen aan het besef dat iedere toezichthouder individuele verantwoordelijkheid heeft voor de veiligheid van de bezoekers.

7.1.2 Werken aan kwaliteit

De medewerkers worden, indien nodig, bijgeschoold en de zwemtest wordt twee keer per jaar bij ieder toezichthoudend personeelslid afgenomen.

Tevens worden er per jaar vier instructievergaderingen belegd waarin het toezicht houden een terugkerend onderwerp op de agenda is. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van rollenspellen om bepaalde situaties te evalueren.

7.1.3 Overige kwalitatieve normen

Op het gevaar van verslapping van het toezicht dient men steeds attent te blijven, vooral bij een gering aantal bezoekers.

Regelmatige afwisseling van de situatie waaronder toezicht wordt gehouden, alsmede het invoegen van korte pauzes kunnen hiertoe bijdragen.

Het toezicht houden kan in de regel niet met andere werkzaamheden worden gecombineerd. Lichte schoonmaakwerkzaamheden direct om het zwembad vallen hier niet onder en zijn dus wel toegestaan.

Bij fluctuaties van aantal en karakter van de bezoekers dient de soort en hoeveelheid toezicht aangepast te worden.

7.2 Kwantitatieve normen bij toezicht

1. Aantallen en fluctuaties per bassin

Zie hiervoor hoofdstuk 6. Hierin wordt per activiteit beschreven hoeveel toezichthouders er minimaal ingezet worden en op welke wijze er toezicht gehouden wordt.

2. Bij andere dan voornoemde afmetingen of vormen van bassin

- Van het algemene uitgangspunt van de WHVBZ dat normaliter één persoon per bassin voortdurend toezicht uitoefent, zijn uitgezonderd kleine bassins als whirlpools, peuterbadjes en koudwaterbaden, mits deze zonder problemen samen met een ander bassin in de gaten gehouden kunnen worden
- Uit zwembassins van intensief gebruikte glijbanen en in aparte onderdelen gescheiden bassins met een totale lengte groter dan 35 meter worden gezien als aparte bassins
- In gespecialiseerde recreatiebaden geldt dat één toezichthouder circa 200 m² wateroppervlak kan overzien bij een maximaal aantal actieve zwemmers van 70 personen per toezichthouder, afhankelijk van de vorm van het bad.
- Bij vrij gevormde bassins geldt dat één toezichthouder circa 600 m² wateroppervlak in één bassin (in de praktijk meestal een buitenbassin) kan overzien bij een maximaal aantal actieve zwemmers van 70 personen per toezichthouder.

3. Bezwarende omstandigheden.

Extra aandacht c.q. meer toezichthouders kan gewenst zijn bij bezwarende omstandigheden, voor zover deze niet zijn op te lossen zoals bijvoorbeeld:

1. Bezoek van jeugdigen in de leeftijd van circa 12 - 20 jaar.
2. Aanwezigheid van rumoerige, baldadige bezoekers.
3. Bezoekers met medische problemen zoals oog- en oorafwijkingen, epilepsie, gebruikers van zware medicijnen, geestelijk of lichamelijk gehandicapten (attentie is nodig om deze bezoekers te (her)kennen).
4. Bezoekers die de Nederlandse taal in woord en/of geschrift niet beheersen.
5. Bezoekers die het zwembad niet kennen.
6. De aard van het bassin en van speelobjecten. Golfslagbaden, springkuilen, wildwaterbanen, bassins met een sterk diepteverloop over korte afstand.
7. Bassins die ver uit elkaar liggen.
8. Inval van tegenlicht, welke schittering van het wateroppervlak veroorzaakt.
9. Slecht doorzicht van het water.
10. Aanwezigheid van vaste of drijvende spelelementen.
11. Meegebrachte drijfmiddelen (afdrijven naar diep bassingedeelte).
12. Gladheid van vloeren, perrons.

Opmerking

Indien tijdens verhuur van het bad ook het toezicht wordt overgedragen, dan dient dit in verband met de aansprakelijkheid schriftelijk te worden geregeld.

8 Verantwoordelijkheden

Het *management* stelt de randvoorwaarden vast voor de bedrijfsvoering middels de opname van de benodigde personele uren in de begroting. Tevens bewaakt het management de kwaliteit van het in de accommodatie werkzame personeel.

Het management dient ervoor te zorgen dat er altijd voldoende medewerkers beschikbaar zijn en dat een ieder zijn taak naar behoren kan verrichten (dit is geregeld in het personeelsrooster).

De betreffende medewerkers dienen de vereiste bevoegdheden te hebben.

De medewerker dient de hem/haar opgedragen taak naar behoren te verrichten met inachtnaam van de regels en procedures die hiervoor gelden.

9 Overige spelregels

9.1 Diepte aanduiding

De diepte van het bassin dient duidelijk zichtbaar te zijn voor de bezoekers.

Tijdens het recreatief zwemmen ligt er een afscheidingslijn overdwars in het 25-meter bassin om aan te geven waar veilig gedoken kan worden.

Tijdens het banen zwemmen ligt er géén afscheidingslijn overdwars in het 25-meter bassin. De diepteaanduiding wordt op meerdere plaatsen aangegeven en tevens wordt met pictogrammen aangeduid waar het verboden te duiken is.

Bij het instellen van de beweegbare bodem(s) zal de diepteaanduiding op de displays aan de wand automatisch op de nieuwe diepte ingesteld worden. Ook de "niet duiken" markering zal automatisch aan- en uitgaan tijdens het instellen.

9.2 Garderobe / Kleedruimtes

De garderobe / kleedruimtes wordt / worden regelmatig gecontroleerd door het zwembadpersoneel. Indien nodig worden bezoekers begeleid en gecorrigeerd.

Het schoonmaakplan is van toepassing op kleedruimtes, toiletten en lockers.

9.3 Plaats van toezicht houden en lopen tijdens het toezichthouden

Voor de veiligheid van de bezoekers dient er toezicht gehouden te worden vanaf diverse plaatsen. Blijf in beweging, loop regelmatig een rondje, loop regelmatig naar een andere plek om vandaar uit weer te observeren. Als met meerdere personen tegelijk toezicht gehouden wordt, dient afgesproken te worden wie welke plek in de gaten houdt (wijk niet af van deze afspraken!!).

Wanneer er één persoon toezicht houdt, kan deze niet weglopen uit de zwemzaal. Als er meerdere toezichthouders zijn moet dit in overleg gebeuren. Als het druk is, kan er niemand de zwemzaal uit.

Als een toezichthouder iets wil eten dient dit in zijn pauze te gebeuren (in de medewerkersruimte en niet aan het bad of achter de receptie), meld aan je collega dat je pauze gaat houden!

9.4 Zitten tijdens het toezicht houden

Als het niet te druk is (minder dan 15 zwemmers) en er is slechts 1 bassin in gebruik, mag er een korte periode gezeten worden. Het is alleen niet toegestaan om dit onderuit gezakt te doen, ook zittend dient er actief toezicht gehouden te worden.

De keuze van de zitplaats is wel belangrijk om een goed overzicht te houden.

9.5 Praten tijdens het toezicht houden

Praten tijdens het toezicht houden is in zeer beperkte mate toegestaan:

1. in geval van kort en zakelijk overleg
2. kort collegiaal contact

De toezichthouders dienen tijdens dit overleg/contact beide permanent zicht te houden op het bassin waar ze toezicht houden.

9.6 Gevaarlijke situaties

Iedereen moet tijdig gevaarlijke situaties signaleren voor de veiligheid van het publiek. Tevens moeten deze in het reguliere werkoverleg worden besproken en benoemd (zoals de springplank, opblaasbare attracties en onoverzichtelijke plaatsen). Overige situaties die besproken dienen te worden in het werkoverleg:

- Hardlopen;
- Duikplank;
- Hinderlijke schittering op het wateroppervlak;
- Springen van de kant op de drijfmatten;
- Duiken in het ondiepe gedeelte;
- Zonder diploma achter de lijn;
- Glijbaan;
- Stroomversnelling;
- Whirpool;
- Beweegbare bodem.
- Tribune

9.7 Uitdelen les/spel materiaal

Tijdens het recreatief zwemmen mag het daarvoor bestemde materiaal uitgedeeld worden als de klanten hiermee willen oefenen. De grote materialen, zoals grote banden en matten, mogen uitsluitend gebruikt worden in het 25 meterbad.

Tijdens het recreatief zwemmen en het gezinszwemmen mogen er vloten etc. in het water; het aantal is afhankelijk van de drukte.

9.8 EHBO

Het afhandelen van ongevallen wordt gedaan door een medewerker in het bezit van een EHBO-diploma. Daarbij is het uiteraard van belang dat dit wordt aangetekend op het ongeval- en registratie formulier.

Indien een toezichthouder EHBO moet verlenen dient de veiligheid gewaarborgd te blijven. Het volgende dient hierbij in de gaten gehouden te worden:

- Indien de toezichthouder alleen is en door het verlenen van de EHBO geen toezicht meer kan houden op de andere zwemmers dienen deze het water te verlaten.
- Indien er meerdere toezichthouders zijn dient degene die geen EHBO verleent zich zodanig op te stellen dat het toezicht op de veiligheid gewaarborgd wordt. Indien dit niet mogelijk is moeten de zwemmers in één van de bassins het water verlaten.

9.9 Eten/drinken

Er mag gegeten of gedronken worden door het publiek op het natte of buitenterras van het zwembad, dus niet wandelend door het bad of in het water. Medewerkers kunnen tijdens vastgestelde pauzes hun consumpties nuttigen in de medewerkersruimte.

9.10 Dienstkleding

De medewerker is verplicht om bij de uitvoering van zijn/haar taak in het zwembad de hiervoor bestemde bedrijfskleding te dragen.

9.11 Einde dag

Tien minuten voor het einde van het recreatieve zwemmen mag het spelmateriaal opgeruimd worden.

Aan het einde van iedere dag dient de zwemzaal met de schrobzuigmachine schoongemaakt te worden. De kleedkamers (wisselcabines, grote kleedhokken) moeten gespoten worden. Dit moet gebeuren met de daarvoor bestemde (hulp)middelen. Controleer of alle deuren gesloten zijn. Op de zwemzaal wordt alleen gespoten na afloop van evenementen (afzwemmen, zwemwedstrijden, zwemcollege ed.).

9.12 Horeca sluitijden

De natte horeca zal 15 minuten voor het einde van het recreatief zwemmen sluiten. Het is daarna nog wel mogelijk om in de droge horeca te bestellen. De droge horeca zal nog tot minimaal 30 minuten na de laatste activiteit in het sportcentrum open zijn.

10 Agressie en geweld

Richtlijnen en instructies voor het personeel.

Het komt helaas wel eens voor dat er in Sportcentrum De Waterkanten conflicten ontstaan met bezoekers. Om dergelijke conflicten op een afdoende wijze en zonder escalatie of commotie af te wikkelen, zijn de volgende richtlijnen en instructies van belang.

- Handel preventief. Dit betekent dat je al in een vroeg stadium de bezoekers er op wijst dat ze zich aan de regels moeten houden; bijv. hardlopen op de perrons, stoeien etc. In dit stadium is het nog relatief gemakkelijk om het gedrag van de bezoekers bij te sturen.
- Tracht de situatie aan te voelen. Blaas niet direct hoog van de toren. Spreek de betreffende bezoeker(s) op een respectvolle wijze aan. Wanneer de veiligheid in het gedrang is dient direct ingegrepen te worden.
- Waarschuw betrokkene zo mogelijk niet publiekelijk, doch neem hem/haar apart. Tracht daarbij een eventuele leider te isoleren.
- Geef kort en duidelijk aan wat betrokkene verkeerd doet en waarom dat niet kan. Wijs daarbij op de huisregels. 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.
- Het is belangrijk dat je elkaar als collega's steunt. Wees aanwezig daar waar de problemen zijn, of daar waar ze verwacht worden. Stel ingeval van een (dreigende) conflictueuze situatie andere, minder belangrijke, werkzaamheden uit.
- Als je collega de situatie onder controle heeft blijf dan op gepaste afstand. Inmenging kan namelijk als provocerend ervaren worden en daarmee een averechts effect hebben.
- Benader ieder incident rustig doch 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 bezoeker ondanks aanwijzingen daartoe weigert uit het water te komen, forceer de situatie dan niet. Wacht in dat geval rustige de eerstvolgende kans af om gepaste maatregelen te nemen.
- Indien een bezoeker 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 bijzonder middel dat alleen in een daartoe geëigend geval wordt toegepast. Neem wanneer dat mogelijk is op strategische wijze de NAW-gegevens van betrokkene op. Daarna vindt de ontzegging van toegang op schriftelijke wijze plaats, zulks conform het convenant dat is overeengekomen tussen politie, justitie en de zwembaden. Die formele ontzegging wordt opgelegd door de manager of diens plaatsvervanger.
- Als een conflict escaleert waarbij gevaar voor bezoekers en personeel ontstaat, waarschuw dan via de receptie een van de eerste verantwoordelijken of indien deze er niet zijn de manager. Vervolgens wordt in overleg met deze leidinggevende bepaald welke verdere maatregelen genomen moeten worden en of daar politie bij nodig is.

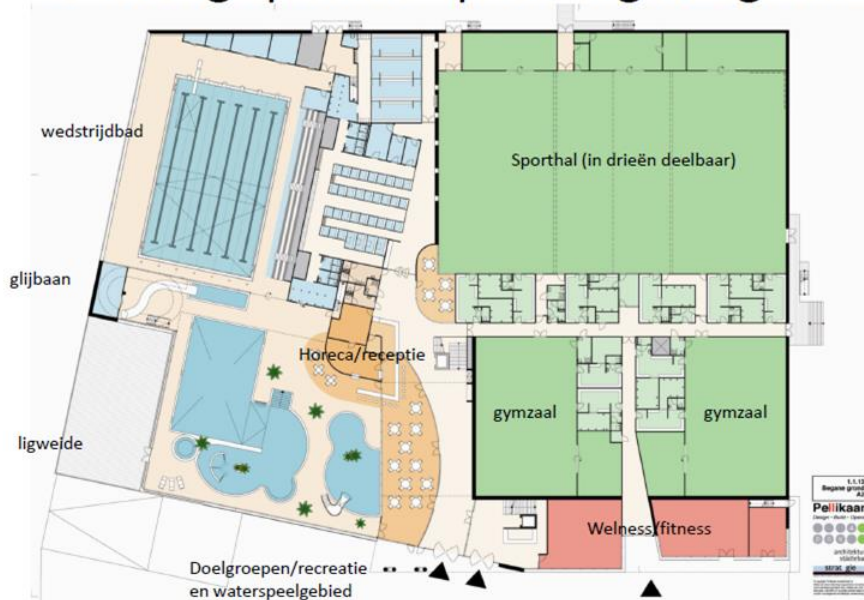
11 Tot slot

Het toezichtplan is tot stand gekomen met medewerking van alle zwemzaalmedewerkers van Sportfondsen Lisse B.V., door het bestuur geaccordeerd en wordt jaarlijks geëvalueerd/geactualiseerd (of vaker indien hier aanleiding voor is).

Lees het totale plan goed door, indien er problemen zijn of er zit een gemis in dit toezichtplan willen wij dit graag horen. Jaarlijks worden tevens de benodigde vaardigheden van instructeurs en toezichthouders getoetst. Deze test vindt plaats in maart en september. De uitslagen van deze test en de eventueel genomen maatregelen, evenals de verslagen van werkbesprekingen betreffende veiligheid en toezicht, worden door het management gearhiveerd.

12 Bijlage I: Plattegrond

Indeling sportcomplex begane grond



13 Bijlage II: Zwemtest

Praktijkdeel van het Examen

De praktijkproeven van het examen dient in bedrijfskleding te worden afgelegd.

Dit betekend minimaal:

- T-shirt of polo- shirt,
- Short.

Bevrijdingsgrepen

Op het droge achtereenvolgens de handelingen toepassen ter bevrijding uit de:

- Enkele polsgreep,
- Dubbele polsgreep,
- De voorwaartse omklemming,
- De achterwaartse omklemming.

Vervoersgrepen

Vanaf de bassinrand in het water laten zakken waarbij de pseudo- drenkeling in het zicht gehouden wordt, vervolgens een in zwemkleding geklede pseudo- drenkeling over een afstand van:

- 12 meter slepen door 1 redder.
- Achtereenvolgens over een afstand van in totaal 50m vijf vervoersgrepen uitvoeren: kop-greep, oksel/nekgreep, polsgreep, okselgreep en de zeemansgreep.

Redden van een onder water geraakte drenkeling

- Vanaf de bassinrand met hurksprong te water gaan.
- Daarna met een hoekduik duiken in het water van een diepte van 3.50 meter.
- Een, zich op de bodem bevindende, duikpop oppakken en naar het wateroppervlak brengen.

Eigen vaardigheid

- Vaardigheden tonen om in de zwemrichting verantwoord te water te gaan: startsprong, hurksprong, laten zakken.
- Vaardigheden tonen om vastpakken te vermijden en het benaderen van een drenkeling.
- Bevrijding uit een voorwaartse of achterwaartse omklemming in het water en vervolgens 12 meter vervoeren in een toepasselijke vervoersgreep.
- Vanaf de bassinrand met startsprong in het water springen onmiddellijk gevolgd door 12 meter onderwater zwemmen.
- Vanaf de bassinrand met startsprong in het water springen onmiddellijk gevolgd door 5 minuten zwemmen in een borstslag. Binnen deze 5 minuten moet een minimale afstand worden afgelegd volgens onderstaande tabel.

Leeftijd	15-19 jr.	20-29 jr.	30-39 jr.	40-49 jr.	50-59 jr.	60+ jr.
Man	200 m.	200 m.	175 m.	175 m.	150 m.	125 m.
Vrouw	200 m.	175 m.	150 m.	125 m.	125 m.	100 m.

14 Bijlage III: Portofoongebruik

Om optimaal gebruik te maken van de portofoons is het belangrijk om afspraken te maken over hoe de porto's gebruikt worden in verschillende situaties.

Bij de dagelijkse werkzaamheden heeft de portofoon een informatieve functie en kan je snel contact opnemen met je collega op welke plek in het sportcentrum dan ook. Indien er geen spoed is, of je weet waar je collega is, dan kan je ook via de telefoon communiceren.

In geval van een calamiteit krijgt de portofoon een belangrijke rol. Wanneer de stroom uitvalt en medewerkers niet meer op hun werkplek zijn, is de portofoon de enige manier om onderling te communiceren. Dit moet dus nauwkeurig en effectief gebeuren.

Om dit radioverkeer in goede banen te leiden is een strenge radiodiscipline noodzakelijk. Het berichtenverkeer moet zo kort en duidelijk mogelijk zijn. Daartoe zijn regels, zogenaamde radio-procedures opgesteld, die onder andere het gebruik van bepaalde afkortingen en dienstuitdrukkingen bevatten.

- spreekwijze

o Bij een mobilifoongesprek moet zoveel mogelijk gesproken worden als in een normaal gesprek. Woorden moeten op de juiste manier worden beklemtoond.

- spreesnelheid

o Spreek nooit te vlug. Met name als de ontvangende partij notities moet maken.

- stemvolume

o In een omgeving met veel lawaai vertonen mensen de natuurlijke reactie om harder te gaan spreken. Mobilifoongesprekken worden dan ernstig vervormd. Je moet ernaar streven zo rustig en duidelijk mogelijk te spreken. De microfoon moet zich op ongeveer 10 tot 15 centimeter voor je mond bevinden. Richt je hoofd altijd op de microfoon.

Dienstuitdrukkingen

In het berichtenverkeer maak je gebruik van dienstuitdrukkingen. Deze dienstuitdrukkingen worden door alle hulpdiensten in Nederland gebruikt.

- Overzicht dienstuitdrukkingen

Hier	deze uitzending is afkomstig van het station, waarvan de roepnaam onmiddellijk volgt
Over	dit is het einde van mijn bericht en ik verwacht antwoord
Uit	dit is het einde van de uitzending en ik verwacht geen antwoord
Begrepen	uw bericht heb ik begrepen
Correct	uw bericht is juist
Wacht	wacht tot u opnieuw wordt opgeroepen
Sluiten	toestemming van de centraalpost aan het mobiele station om uit te schakelen
Allen	bericht voor alle stations op bepaald radiokanaal
Herhaal	herhaal het aangegeven deel van uw laatste bericht
Herstel	er zit een fout in het bericht. Ik vervolg het laatste woord dat goed was
Radiostilte	radiostilte voor het betreffende radiokanaal

Iedere medewerker dient bij aanvang van zijn/haar dienst zelf een portofoon mee te nemen naar zijn/haar werkplek.

Bij aanvang van dienst, melden bij aanwezige BHV-er zodat deze weet dat je aanwezig bent en een portofoon in je bezit hebt. Dit is tevens een controle dat de portofoon werkt.

Na afloop van je dienst, de portofoon weer in de oplader zetten of overdragen aan degene die je dienst overneemt.

In geval van een calamiteit neemt de coördinator of het hoofd- BHV de regie oftewel de coördinatie. Wanneer er meerdere porto's zijn die tegelijk contact willen leggen, dan bepaald degene die de regie heeft wie er het eerst mag spreken, mits er een porto spoed heeft. Dan roept de porto met spoed altijd eerst het woord **Spoed**. Wacht ongeveer 2 seconden met spreken nadat de spreek sleutel is ingedrukt is voor een optimale verbinding.

Melding van incident of calamiteit

Aangezien je vooraf niet weet wat voor gesprek er binnenkomt dienen alle medewerkers voorbereid te zijn op een melding van een incident. Het is belangrijk dat hierbij de zgn. "keyquestions" gevraagd worden zodat hierop bepaald kan worden wat voor actie er ingezet moet worden.

Keyquestions: **Wie – Wat – Waar - Hoe**

Dit zijn vragen die bij iedere melding gesteld moeten worden. Als je antwoord op deze vragen hebt en de verbinding zou onbedoeld worden verbroken, heb je in ieder geval voldoende informatie om een actie te starten.

Wie: Met wie spreek ik, terugbelnummer van toestel waarmee nu gebeld wordt

Wat: Wat is er aan de hand, hoeveel gewonden, wat is het letsel, bepaal de urgentie

Waar: Waar is het gebeurd, exacte locatie zekeren

Hoe: Hoe is de situatie ontstaan en is deze veilig voor hulpverleners

Het aanvragen van een ambulance of brandweer

Indien een ambulance of de brandweer nodig is wordt 112 gebeld. Wanneer het minder ernstig is kan contact opgenomen worden met de een huisarts in Lisse, zie voor telefoonnummers het calamiteitstenplan.

Let op!! Bij aanvragen voor een ambulance zal de centralist altijd vragen naar de ABCD toestand van het slachtoffer.

A = Airway, Is de luchtweg vrij

B = Breathing, Is er een normale ademhaling

C = Circulation, Is er een hartslag / pols

D = Disability, Hoe is het bewustzijn

Belangrijk!!!

De zwemzaal maakt gebruik van kanaal 14. Dit kanaal wordt standaard gebruikt voor algemeen overleg/onderling contact. De receptie is bereikbaar via kanaal 13.

De portofoon altijd uit zetten en in de oplader plaatsen na gebruik. (let op dat het lampje gaat branden wanneer je de portofoon in de oplader plaatst).

