



B.H.V.

Communicatie

TEL 0597-618724 / 06-22712605

E-mail: info@Iacollege.nl

Communicatie.

Als bedrijfshulpverlener bent u de eerste schakel in de hulpverleningsketen. Het is van groot belang, dat u bij incidenten of calamiteiten binnen uw bedrijf snel en goed communiceert, zowel intern als extern. In ernstige gevallen zal het noodzakelijk zijn de professionele hulpverlening (politie, brandweer en ambulance) te waarschuwen en te hulp te roepen.

In dat geval heeft u de belangrijke taak om (eventueel via het Hoofd BHV of een andere daarvoor aangewezen functionaris) de hulpverleningsinstanties in to lichten en bij aankomst van de professionele hulpverleners informatie te geven, en ze te begeleiden naar de plaats des onheils. Hoe beter de professionele hulpverlening wordt geïnformeerd en hoe vlotter deze wordt begeleid naar de plaats van de calamiteit, hoe sneller men de juiste hulp kan bieden, met minder risico. De bedrijfshulpverlener vervult dus een voorpostfunctie.

Dit is een belangrijke taak; voor de professionele hulpverleners is het immers van belang dat zij snel de juiste informatie krijgen. Om deze taak goed uit te kunnen voeren moet u als bedrijfshulpverlener dan ook weten:

- Op welke wijze u een ongeval of een brand moet melden;
- Welke informatie de professionele hulpverleners nodig hebben;
- Waar en hoe u de professionele hulp moet opvangen;
- Welke communicatiemiddelen bij melding en alarmering worden gebruikt.

De melding van een incident

Wanneer u als bedrijfshulpverlener bij een incident een taak heeft verricht of nog gaat verrichten moet u dit altijd intern melden. In het bedrijfsnoodplan behoort te zijn vastgelegd aan wie u deze melding moet doorgeven en hoe dat in zijn werk gaat. Verder moet daarin ook zijn aangegeven hoe uzelf bij een ongeval, brand of ander incident wordt gewaarschuwd.

U moet dus heel goed weten hoe de meldorganisatie binnen uw bedrijf in elkaar zit.

Deze specifieke informatie krijgt u binnen uw bedrijf; in deze cursus worden de algemene uitgangspunten behandeld die voor elke bedrijfshulpverlener gelden. Wij gaan ervan uit dat de meldingsprocedures binnen uw bedrijf vastgelegd en bekendgemaakt zijn.

Bovendien moet u precies weten hoe u de hulp van de professionele hulpverleners kunt inroepen en welke informatie bij externe meldingen van belang zijn. Dat geldt zeker wanneer u in een kleinere Organisatie werkt en deze melding dus zelf zult moeten doorgeven.

Melding intern

Intern moet de BHV 'er een voorkomend incident of ongeval melden aan het Hoofd BHV of zijn vervanger, soms aan de portier of een andere daartoe aangewezen functionaris. Per bedrijf zijn daarover afspraken schriftelijk vastgelegd in het bedrijfsnoodplan.

Daarin staat ook op welke wijze de bedrijfshulpverlener en het personeel het incident moeten melden: per telefoon, portofoon of op een andere manier. Het is dus van belang dat u als bedrijfshulpverlener weet hoe het incident gemeld moet worden. In de meeste gevallen, in elk geval binnen grotere organisaties, schakelt de interne meldkamer (of de portier/ receptionist) vervolgens het Hoofd BHV in. Die zal, na overleg met u als melder, de professionele hulpdiensten waarschuwen. Mocht u bij het meldnummer geen gehoor krijgen en de melding niet op een andere manier kwijt kunnen, dan dient u direct het alarmnummer 1-1-2 te bellen.

Meldregels

In uw interne melding moet u een aantal gegevens verstrekken, dit zijn de zogenoemde meldregels.

In de interne melding moeten altijd de volgende meldregels worden opgenomen:

- Naam en telefoonnummer van de melder, plus eventueel afdeling;
- Precieze plaats van het incident (etage, kamernummer etc.);
- Het soort incident of ongeval (iemand is ernstig ten val gekomen, heeft benauwdheid verschijnsels, er is een brandje ontstaan bijvoorbeeld);
- Het aantal slachtoffers;
- De toestand van de slachtoffers;
- Wat u hebt gedaan of gaat doen;
- Van wie u hulp nodig heeft of welke hulpverleningsdienst gewaarschuwd moet worden.

Melden aan externe hulpverleningsdiensten

In minder ernstige situaties kunt u, eventueel met hulp van andere bedrijfshulpverleners, de hulpverlening geheel zelf voor uw rekening nemen. In veel gevallen moet echter hulp van buitenaf worden ingeroepen: van politie, brandweer, ambulance of andere hulpverlenende diensten. Het verzoek om hulp van een professionele hulpverlener wordt bij voorkeur via een daartoe aangewezen persoon gedaan. Bij de externe melding van een incident moeten dezelfde gegevens worden doorgegeven als bij een interne melding, maar als extra gegeven moet het adres (inclusief de vestigingsplaats) van het bedrijf worden vermeld. Geef nauwkeurig aan bij welke ingang de hulpverleners worden opgewacht. Als daartoe aanleiding is, bijvoorbeeld bij weg op brekingen of als het bedrijf moeilijk te vinden is, moet u ook bijzonderheden met betrekking tot de bereikbaarheid of de aan rijroute doorgeven.

De meldcentrale

Wanneer u met een mobiele telefoon 1-1-2 belt, wordt u verbonden met de landelijke centrale. U moet dan dus aangeven welke hulpdienst u nodig heeft (ambulancedienst, brandweer of politie), maar ook in welke gemeente. Met een vaste telefoonverbinding komt u terecht bij de 1-1-2 centrale in uw regio, u moet dan dus nog aangeven met welke hulpdienst u wilt worden doorverbonden. Bel alleen in spoedeisende gevallen 1-1-2.

Gebruik in alle andere gevallen voor de politie 0900-8844 (landelijke centrale).

Misverstanden bij het melden

Bij de melding van een incident kan heel makkelijk miscommunicatie ontstaan, vooral door de haast en de spanning van de situatie. Het zal duidelijk zijn dat er naar aanleiding van uw melding niet of op een verkeerde manier actie wordt ondernomen als uw boodschap niet goed doorkomt. Het is dus van groot belang dat uw melding juist en volledig is.

Daarom moet u weten welke informatie uw melding moet bevatten. U moet zich goed realiseren wat de professionele hulpverleners in elk geval moeten weten. Bereidt u voor op hun vragen, zodat u direct korte en duidelijke informatie kunt geven. Als u er echt zeker van wilt zijn dat u goed begrepen bent, vraag dan na uw melding of degene aan de andere kant van de lijn uw boodschap herhaalt. Zo worden misverstanden en vertraging in de hulpverlening voorkomen.

Nadere informatie aan de brandweer

Als een brandmelding via 1-1-2 of automatisch aan de meldkamer van de brandweer is doorgegeven, moet deze melding nog telefonisch worden aangevuld met informatie over wat er precies aan de hand is. Gebruik voor deze toelichting niet het alarmnummer 1-1-2, maar het telefoonnummer van

de plaatselijke brandweer. Als de situatie zich wijzigt en de hulpverleners nog niet zijn aangekomen, moet dit ook weer zo snel mogelijk worden doorgegeven.

Loos alarm

Omdat rookmelders erg gevoelig zijn voor omgevingsinvloeden, zoals sigarettenrook, stoom of stof, gebeurt het nogal eens dat ze onbedoeld in werking treden.

Hulpverleners worden dan ten onrechte gealarmeerd. De plaatsing van de brandmelders moet zodanig zijn dat loze meldingen zoveel mogelijk voorkomen worden. Bij een alarm kunt u als bedrijfshulpverlener worden gevraagd een brandmelding te verifiëren. Als daarbij blijkt, dat het gaat om een loze melding - dat wil zeggen er is dus geen brand maar de melding is al wel door naar de meldkamer van de brandweer - dan moet er zo snel mogelijk (opnieuw) naar de brandweer worden gebeld met de mededeling dat de melding onjuist was; geef daarbij ook aan wat de oorzaak was van de onjuiste melding.

Nogmaals: in het algemeen wordt binnen het bedrijf door één (daartoe aangewezen) persoon contact met de professionele hulpdiensten opgenomen, maar ook hier geldt: aarzel niet om zelf af te melden als u er aan twijfelt of de afmelding via het 'officiële' kanaal correct en snel genoeg plaatsvindt. Niet alleen het melden, maar ook het zo nodig weer afmelden is in het belang van een goede hulpverlening.

Overdracht aan professionele hulpverleners

a. De BHV' er als voorpost

De bedrijfshulpverlener heeft, als voorpost van de professionele hulpdiensten, de taak om de politie, brandweer, ambulancepersoneel in het bedrijf de weg te wijzen naar de plaats van het incident. De BHV 'er vangt de hulpdienst op bij aankomst bij het gebouw. Hulpdiensten hebben vaak een vaste plaats (soms gereserveerd) om te parkeren. Meestal is dat zo dicht mogelijk bij de hoofdingang, maar in gebouwen waar veel mensen in- en uitlopen zijn vaak andere toegangspunten afgesproken. Bij de externe melding moet daarover al informatie worden verstrekt. Zorg dat er iemand is, die op het afgesproken punt klaar staat om de hulpverleners op te vangen en hen te begeleiden binnen het gebouw. De BHV 'er begeleidt de professionele hulpverleners naar de plaats van het incident (zo dichtbij en veilig mogelijk), of wijst deze op een plattegrond aan. Daarbij vertelt hij duidelijk waar en wat er aan de hand is en welke maatregelen er al genomen zijn.

- Zijn er bijzondere gevaren bekend waardoor hulpverlening bemoeilijkt kan worden?
- Is een bedrijfsdeskundige aanwezig of onderweg?
- Is een plattegrond beschikbaar?

b. Informatie voor de professionele hulpverlener

Professionele hulpverleningsdiensten willen direct bij aankomst een aantal dingen horen, bij voorkeur van degene die de melding heeft doorgegeven, zoals:

- Wat is er precies gebeurd, en waar?
- Is er (door BHV' ers) al enige actie ondernomen, zo ja welke?
- Zijn er slachtoffers binnen? Zo ja, hoeveel?
- Zijn er mensen in gevaar? Zo ja, hoeveel?

Voor hulpverleningsdiensten is het erg handig om over een plattegrond van het bedrijf te beschikken, zodat ze zich snel een beeld van de situatie kunnen vormen. Dit geldt met name voor de brandweer, maar ook in tal van andere situaties kan zo'n kaart nuttige diensten bewijzen. Het is

daarom aan te bevelen dergelijke plattegronden permanent voorradig te hebben op de plek waarde hulpdienst het gebouw binnenkomt: bij de hoofdingang, maar ook bij de andere mogelijke ingangen. Meestal zijn ook deze en soortgelijke afspraken in het *bedrijf hulpverleningsplan* of het *bedrijfsnoodplan* terug te vinden.

C Overdragen van slachtoffers aan huisarts of eerste hulppost

In ernstige situaties roept u via 1-1-2 de hulp in van de professionele hulpverlening. Maar in veel gevallen kunt u zelf (dan wel een collega) slachtoffers met minder ernstig letsel vervoeren naar een medisch centrum, huisartsenpost of huisarts. Kondig in dergelijke gevallen tevoren telefonisch uw komst aan en informeerde arts of hulpdienst over de aard van het letsel. U vermijdt hierdoor ook dat u voor een dichte deur komt te staan.

Rapportage formulier /proces-verbaal

Van ieder optreden van een BHV' er dient achteraf een schriftelijke rapportering te worden gemaakt. Daarin moeten alle belangrijke gegevens worden opgenomen: de omstandigheden waaronder het incident plaatsvond, de aanleiding/de reden, gegevens over het slachtoffer of de slachtoffers en de aard van de verwondingen, de ondernomen acties, plaats, tijdstip en verdere bijzonderheden. Doel hiervan is onder andere om gevaarlijke situaties te leren kennen en (zeker wanneer sprake blijkt te zijn van herhaling) de BHV organisatie te verbeteren.

Brand meldinstallaties

De melding van brand in het bedrijf gebeurt vaak met behulp van een brand meldinstallatie, die bestaat uit onder andere een brand meldcentrale, waarop alle hand- en automatische brandmelders zijn aangesloten.



Rookmelders

De meeste automatische brand melders zijn in feite rookmelders, met andere woorden: ze worden geactiveerd door rook. Andere typen zijn CO (koolmonoxide) melders, gecombineerde rook-/CO melders en hitemelders. De plaats van de melding is zichtbaar op het brand meld paneel (een onderdeel van de brand meldcentrale), dat zich in de meeste bedrijven in de omgeving van de receptie bevindt.

Door middel van automatische melders wordt een ruimte continu bewaakt. Een brand melding installatie kan een brand niet voorkomen, maar zorgt in ieder geval voor een snelle melding. Meestal wordt een brand meldinstallatie bij het actief worden van een brandmelder rechtstreeks doorverbonden met de brandweer of een particuliere alarmcentrale. Er bestaan ook systemen waarbij de doormelding van de automatische brandmelders wordt vertraagd. Dat wil zeggen: de brandmelding vindt via de brand meldcentrale wel onmiddellijk intern plaats, maar wordt na 3 tot 6 minuten pas doorgegeven aan de brandweer. Daardoor kan het Hoofd BHV zo nodig (bijvoorbeeld bij loos alarm) corrigerend optreden voor de doormelding.



Handbrandmelders

Behalve automatische brandmelders bestaan ook de zogeheten handbrandmelders, en wel in twee soorten. Er zijn melders met een breekruitje, dat met de duim gebroken moet worden. Door het drukken breekt het ruitje op een ingebouwde breuklijn. Verder bestaan er ook melders waarvan het ruitje met behulp van een hamertje kapot geslagen moet worden. Beide typen melders zijn rood, zodra het glas gebroken wordt treedt de melder in werking. In tegenstelling tot de rookmelders geven handbrandmelders meldingen altijd direct door, zonder vertraging. U kunt dus de eventuele vertraging van de automatische melding opheffen door een extra melding via een hand brandmelder.



Sprinklerinstallaties

Zogeheten droge sprinklerinstallaties worden handmatig in werking gesteld door de hoofd- afsluiter te openen. Veel vaker zijn in gebouwen echter natte sprinklerinstallaties aangebracht. Ze worden geactiveerd, doordat warmte (van een brand) een zekering doet smelten. Dit leidt tot een automatische, meestal interne, brandmelding. Bovendien geeft het systeem ook water, vooral bedoeld om de constructie van het gebouw zo lang mogelijk intact te houden. Ook worden (in combinatie met sprinklerinstallaties) stalen brandschermen toegepast om ruimten te verkleinen en op die manier uitbreiding van een brand te beperken. Deze schermen worden handmatig bediend of aangestuurd door rookmelders. Ze worden vooral toegepast in theaters en in fabriekshallen.

Communicatiemiddelen

a. Telefoon

Het meest gebruikte communicatiemiddel is de telefoon. Vaak wordt binnen het bedrijf of de instelling gebruik gemaakt van een intern alarmnummer dat altijd bereikbaar is en waarop een incident of calamiteit kan worden gemeld.

De gewaarschuwde BHV'er die als eerste ter plaatse komt, kan de telefoon ook gebruiken om de benodigde informatie door te geven.

b. Portfoon

In een toenemend aantal BHV organisaties zijn portofoons in gebruik. Het grote verschil met een telefoon is, dat men bij een portfoon niet direct terug kan praten. Men moet eerst wachten tot de zender klaar is ("over"); pas daarna kan de ontvanger gaan zenden. Vooral wanneer meerdere portofoons tegelijkertijd ingezet worden, is discipline in het portfoonverkeer van groot belang. Men dient dan allerlei regels in acht te nemen om een duidelijk portfoonverkeer mogelijk te maken. Dit noemt men wel de 'etherdiscipline'. Ook een gedegen en regelmatige oefening in het werken met portofoons is van belang.

[Bekijk de film: Portfoon gebruik.](#)

c. Piepers of beepers

In veel bedrijven en instellingen wordt gebruik gemaakt van een zogenoemde 'Personen-Zoekinstallatie', kortweg een PZI. Het is een oproepsysteem dat gebruik maakt van ontvangers die 'piepers' of 'beepers' genoemd worden. De BHV'er activeert de beeper direct bij zijn aankomst op het bedrijf en stopt hem bij zich, en laat hem bij zijn vertrek weer achter. De beepers kunnen worden geactiveerd via een bedieningspaneel of door het intoetsen van een bepaald nummer op een telefoontoestel. Afhankelijk van het soort PZI wordt men op de ontvanger gewaarschuwd door een pieptoon, een nummer of code in de display of ontvangt men een gesproken bericht. Indien een gesproken bericht kan worden ontvangen is dit meestal éézijdig, maar tegenwoordig zijn er ook PZI's die gebruik maken van tweezijdige spraakverbinding. Vaak kan bij een PZI gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid om een groepsoproep te doen, waardoor een groter aantal piepers tegelijk wordt geactiveerd. Zo kan men dan met een handeling tegelijkertijd alle BHV'ers oproepen of een bericht doorgeven.

d. Megafoon en omroepinstallatie

Om een grotere groep mensen toe te spreken worden de megafoon en de omroepinstallatie gebruikt. Binnen het gebouw zal dat in veel gevallen de omroepinstallatie zijn, waarbij het ook mogelijk is berichten te laten horen die tevoren (in alle rust) opgenomen zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om het geven van aanwijzingen voordat een gebouw ontruimd moet worden. Megafoons zijn nuttig in grote ruimten of in de open lucht, bijvoorbeeld om op de verzamelplaats iedereen goed te bereiken.

Ontruimingsalarminstallatie

a. De slow-whoop

Een slow-whoop of ontruimingsalarminstallatie waarschuwt door een langzaam aanzwellend en dan snel weer afnemend geluid (vandaar de benaming slow-whoop) dat er iets aan de hand is. Alle aanwezigen in een gebouw worden direct gewaarschuwd dat zij het gebouw moeten verlaten. Een slow-whoop is dikwijls gekoppeld aan de brand meldinstallatie.

[Bekijk de film: Slow-whoop.](#)