

Waar vind ik info over BHV/ontruiming/calamiteiten?

Wie zijn onze BHV'ers?

Het is belangrijk om te weten wie onze BHV'ers zijn. Zij zijn tenslotte degene die weten wat er moet gebeuren bij een calamiteit. Lees hieronder dus goed de namen door, zodat je weet wie je kan/moet inschakelen mocht dit nodig zijn. Weet je het tijdens een calamiteit niet (meer), dan bel je de teamleider, 06-58710696 (Sanquin) of 06-10553878 (algemeen).

Dit zijn onze BHV'ers:

- Ingrid (teamleider outbound)
- Jorien (teamleider inbound)
- Lizette (trainer)
- Mariël (planning)
- Rita (teamleider Sanquin)
- Thessa (teamleider Sanquin)
- Emiel (project manager)
- Michelle (facilitair)
- Jos (QM medewerker)
- Rick (contactcenter medewerker Praxis)



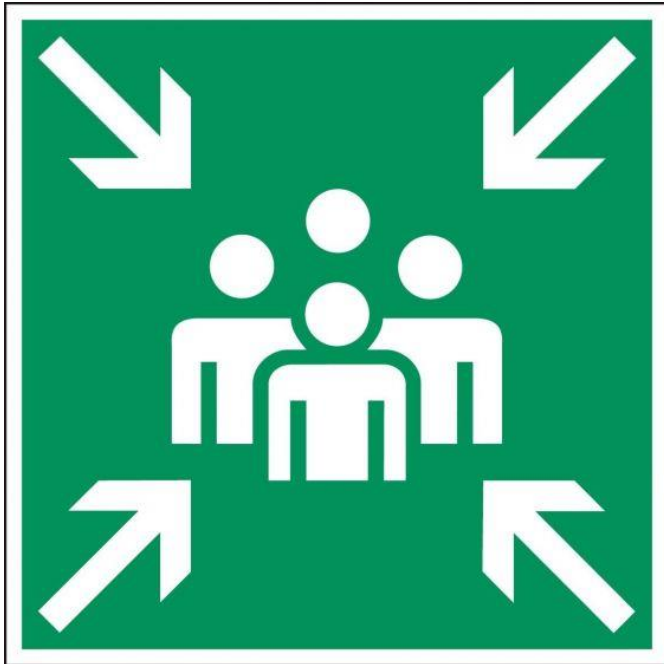
Michelle is hoofd BHV en zal de leiding nemen bij een ontruiming en/of andere calamiteit.

Wil jij ook BHV'er worden bij Quality Contacts? *Informeer bij Michelle in de kantine!*

Wat doe je als de slow whoop gaat?

Blijf kalm!

1. Rond de werkzaamheden waar je mee bezig bent direct af. Zit je midden in een gesprek, geef dan aan dat je het gesprek moet beëindigen en hang op.
2. Lock je computer.
3. Laat je spullen (tassen e.d.) liggen en verlaat de ruimte rustig via de dichtstbijzijnde nooduitgang door de vluchtroute te volgen.
4. En ga naar buiten naar de verzamelplaats, dat is de locatie met het bord hieronder.



5. Meld je op de verzamelplaats bij de BHV'er die de namen van de aanwezigen noteert.
6. Blijf op de verzamelplaats totdat de BHV'er anders aangeeft.

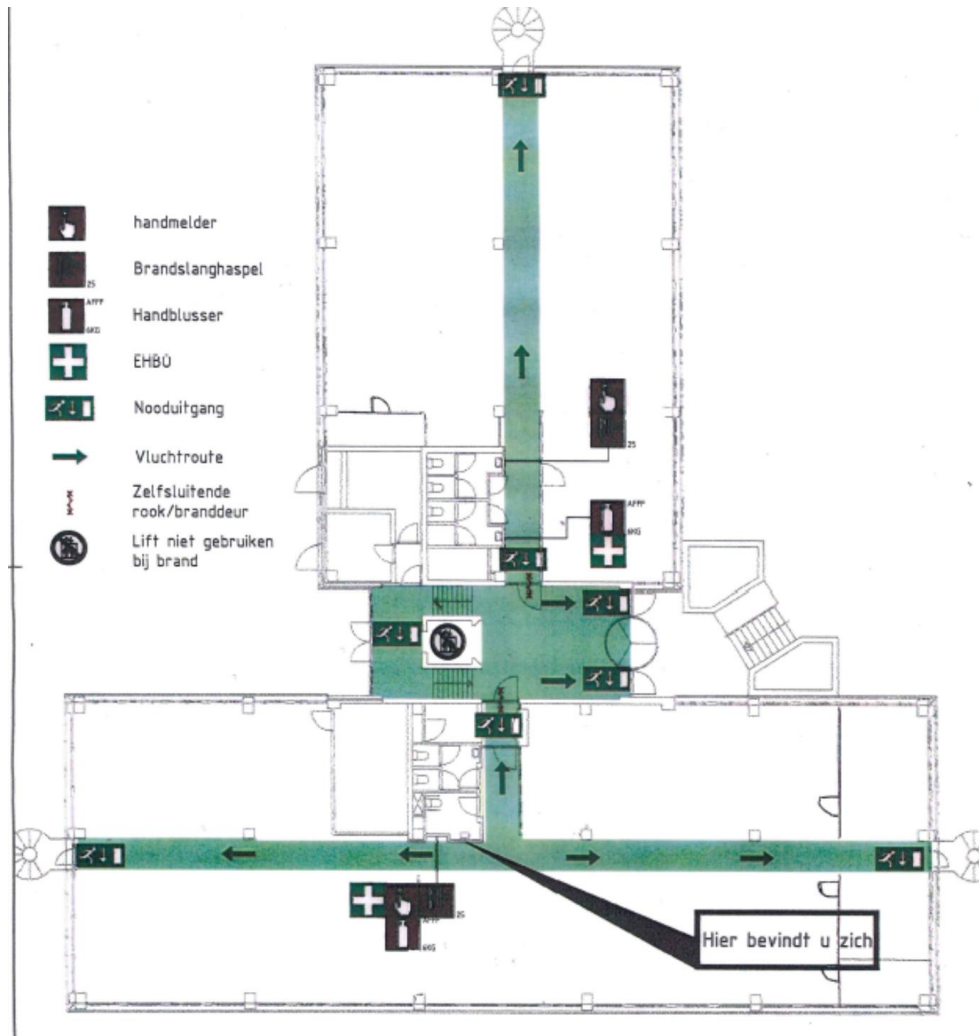
Een slow whoop gaat af wanneer een gebouw ontruimt moet worden. Ze noemen het ook wel een **ontruimingssignaal**. Een ontruiming kan plaatsvinden om de volgende redenen:

- er is een (beginnende) brand.
- er is een bommelding.
- er is een oefening van een ontruiming.

Hoe vind je de nooduitgang?

Binnen Quality Contacts hangen plattegronden die je vertellen waar de nooduitgang is en hoe je moet lopen om daar te komen. Volg hiervoor de pijlen, die geven de vluchtroute aangeven. Op de plattegronden staat ook waar je blus- en/of EHBO-materiaal kan vinden. En waar je handmatig de slow whoop aan kan zetten (de handmelder).

Hieronder zie je de plattegrond van de begane grond.



De plattegronden vind je op elke verdieping en op elke vloer.

Zij hangen nabij de Wc's of net om het hoekje voorbij de Wc's. Zie als voorbeeld de foto hierna, deze is van de vloer waar ook de receptie zit.



Wat helpt je nog meer?

Waarschijnlijk is het je allang opgevallen :), dat mooie verlichte bordje boven de nooduitgang. Zie hier rechts een mooi voorbeeld.

Deze bordjes zijn heel nuttig, want zij laten ook in het donker zien waar de nooduitgang is. Stel je bent in de avond aan het werk en de stroom valt uit, bijvoorbeeld door brand, dan helpen deze bordjes je naar de nooduitgang te leiden.

De bordjes zijn namelijk ook bij stroomuitval verlicht, ze werken op noodstroom. Valt het je op dat ze niet branden, geef dit dan even door aan hoofd BHV Michelle!



De nooduitgang op de vloer

Het kan zijn dat je bij een ontruiming de nooduitgang met de trap moet gebruiken.

Op de foto links zie je die trap.

Het is dus heel belangrijk dat de trap altijd een vrije doorgang heeft. Zorg er daarom ook voor dat je jouw fiets/scooter/etc. niet bij deze trap stalt. Want ontruimen/evacueren is een stuk lastiger met een fiets als horde.

Maar ook!



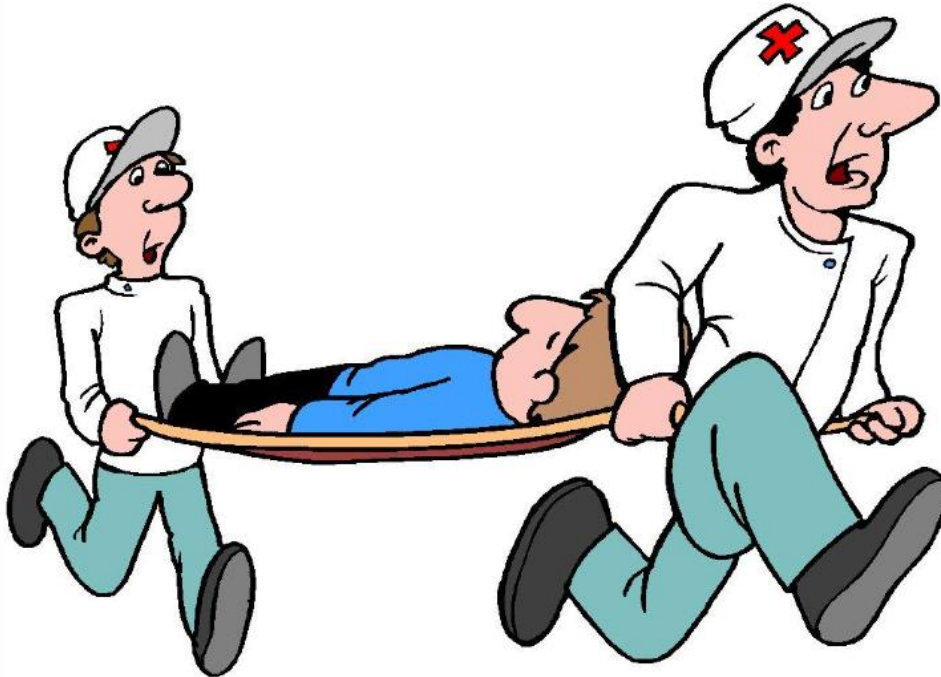
Met rood-witte bordjes is op de muren aangegeven wat je kan vinden op die plek. op de foto hier links zie je:

- de handmelder,
- de brandhaspel,
- en de brandblusser.

Door het gehele gebouw vind je dit soort hulpmiddelen bij een calamiteit.

Deze hulpmiddelen zijn voornamelijk voor de BHV en de daadwerkelijke hulpdiensten. De handmelder is iets wat wel gebruikt kan worden door iedereen, mits er uiteraard een calamiteit is waarvoor het nodig is om te gebruiken (zoals een brand).

Wat doe je als een collega onwel wordt?



Blijf kalm!

1. Stel de collega gerust en blijf bij deze collega.
2. Vraag een andere collega de BHV'er in te lichten.
3. Blijf bij de collega tot de BHV'er er is.
4. Volg de instructies van de BHV'er op.

Wat doe je als ons belplatform (Teleknowledge) niet meer werkt?

Dit meld je direct bij je teamleider.

1. Zij melden dit direct aan de ICT servicedesk.
2. ICT start een onderzoek op (waar ligt het probleem) en lossen het probleem op (vaak samen met leverancier van Teleknowledge).
3. Ook geeft ICT intern door (aan alle teamleiders, project managers, planning, QM, etc.) wat het probleem is en wat de verwachte oplostijd is.

Melden bij de teamleider kan mondeling, als je op kantoor bent, maar kan ook telefonisch (bijvoorbeeld in het geval van thuiswerken) via 06-58710696 (Sanquin) of 06-10553878 (algemeen).

Wat doe je als de stroom uitvalt?

Dit meld je direct bij je teamleider.

1. Zij melden dit direct aan de ICT servicedesk.
2. ICT start een onderzoek op (waar ligt het probleem) en lossen het probleem op (vaak samen met leverancier).
3. Ook geeft ICT intern door (aan alle teamleiders, project managers, planning, QM, etc.) wat het probleem is en wat de verwachte oplostijd is.

Werk je thuis, dan:

1. Bel je de teamleider.
2. Controleer je zelf je stoppenkast of de (website van de) netbeheerder.
3. Je lost het probleem op.
4. Je houdt te allen tijde de teamleider op de hoogte van de status, dit doe je regelmatig.

Informereren van de organisatie (interne communicatie)

Afhankelijk van het soort calamiteit zijn er verschillende afdelingen binnen Quality Contacts verantwoordelijk om intern te informeren en communiceren over (de status van) de calamiteit.

- Een technische calamiteit bijvoorbeeld, hiervoor is ICT verantwoordelijk en die zal intern iedereen op de hoogte houden van de status van het probleem.
 - In het geval van personele complicaties zal de afdeling HRM de interne communicatie doen.
 - Maar gaat het om brand of een ongeval dan is de BHV verantwoordelijk.
- In alle gevallen zal eerst de interne organisatie op de hoogte gebracht worden, alvorens extern te communiceren over de calamiteit.

Informeren buiten de organisatie (externe communicatie)

Bij communicatie richting de opdrachtgevers van Quality Contacts, wordt dit per definitie altijd gedaan door de project managers. Bij afwezigheid van de project managers zal het Management Team (MT) deze communicatie op zich nemen.

In de communicatie naar opdrachtgevers moet minimaal het volgende besproken worden:

- Wat is de calamiteit?
- Wat is de impact van de calamiteit voor deze opdrachtgever?
- Wat is de verwachte oplostijd?
- Wat zijn de mogelijke alternatieven? Hierbij kan gedacht worden aan het verplaatsen van de outbound uren naar een later moment in de week, het plaatsen van een melding op de website of IVR van de opdrachtgever (bij inbound klantenservice werkzaamheden) of het tijdelijk teruggeven van de inboundlijn aan de opdrachtgever.

De externe communicatie richting de media zal altijd gedaan worden door het MT. Waar relevant zal de project manager eerst afstemmen met betrokken opdrachtgevers alvorens de pers te woord te staan.

De externe communicatie richting de leveranciers zal altijd gedaan worden het MT.

Alleen MT-leden en project managers communiceren over calamiteiten buiten de organisatie!