

Actie waaier



**Gebeurt er iets
onverwachts?**

Gebruik deze waaier om snel
de juiste stappen te zetten!

1. ICT en digitale diensten

2. Gebouw en faciliteiten

3. Personeel, bezoekers en organisatie

4. Externe omstandigheden

Opdrachtgevers

Utrechts Bibliotheeknetwerk

Begeleiding en projectleiding

Absoluut Robuust

Nathan Speekenbrink

Projectteam

Bart Wiewel, David van der Heiden,
Lex Vroemen, Joris Haanstra,
Sjoerd Kreijns

Vormgeving

Good Roots Design

Jaar

2026

Met dank aan

Edgar Nollen en Roel Zuidhof van
Bibliotheek Nieuwegein
Paul Adels van Bibliotheek Eemland

Hoe gebruik je
deze actiewaaiers?



Contactkaart /
bereikbaarheidskaart



Waar vind je
welk protocol?



1. ICT en digitale diensten

2. Gebouw en faciliteiten

3. Personeel, bezoekers en organisatie

4. Externe omstandigheden

Hoe gebruik je deze actiewaaier?



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er gebeurt iets onverwachts.

Gebruik deze waaier om snel de eerste juiste stappen te zetten.

»» DOE DIT EERST

1. Blijf rustig en kijk welke kaart het best past bij de situatie.
2. Voer eerst de acties op de voorzijde uit.
3. Bel de contactpersoon als de situatie groter, onveilig of onduidelijk wordt.
4. Leg kort vast wat er is gebeurd en welke acties zijn genomen.



KUNNEN WE OPEN BLIJVEN?

In dit vak staat of we open kunnen blijven. De kaart helpt bij de eerste minuten. De leidinggevende beslist over vervolgacties als dat nodig is.



INFORMEER

Leidinggevende op de bereikbaarheidskaart

Hoe gebruik je deze actiewaaijer?



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Je twijfelt of de vestiging open kan blijven.
- Er risico is voor bezoekers, medewerkers, gegevens of systemen.
- Je niet weet welk protocol of welke contactpersoon nodig is.



REGISTRATIE

Noteer minimaal: datum, tijd, locatie, korte omschrijving, genomen acties, wie is gebeld en wat is afgesproken.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

BHV

ICT-Servicedesk



NOTITIES

Contactkaart / bereikbaarheidskaart



WAT IS ER AAN DE HAND?

Je moet snel de juiste persoon bereiken bij een storing, incident of onveilige situatie.

» DOE DIT EERST

1. Pak de bereikbaarheidskaart van de vestiging.
2. Bel de leidinggevende die past bij de situatie.
3. Krijg je niemand te pakken? Bel de volgende persoon op de lijst.
4. Noteer wie je hebt gebeld, hoe laat en wat is afgesproken.

KUNNEN WE OPEN BLIJVEN?

Afhankelijk van de situatie

Gebruik altijd ook de scenariokaart die past bij de gebeurtenis.



INFORMEER

Zie bereikbaarheidskaart op de vestiging

Contactkaart / bereikbaarheidskaart



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Niemand van de bereikbaarheidskaart bereikbaar is.
- Er direct gevaar is voor bezoekers of medewerkers.
- De situatie meerdere vestigingen, systemen of processen raakt.



REGISTRATIE

Noteer alle belpogingen, bereikbaarheid, afspraken en vervolgacties in het logboek of meldformulier.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

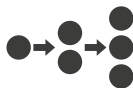
BHV

Communicatiemedewerker



NOTITIES

Waar vind je welk protocol?



WAT IS ER AAN DE HAND?

Je hebt een protocol, instructie of formulier nodig en moet snel weten waar dit staat.

» DOE DIT EERST

1. Kijk eerst op de vaste vindplaats van de vestiging.
2. Gebruik het protocol dat hoort bij de situatie.
3. Kun je het niet vinden? Bel de leidinggevende.
4. Noteer achteraf als een protocol ontbrak of niet vindbaar was.



KUNNEN WE OPEN BLIJVEN?

Ondersteunende kaart

Deze kaart verwijst naar protocollen.
De scenariokaart bepaalt wat je nu doet.



INFORMEER

Leidinggevende of documenteigenaar
als iets ontbreekt of onduidelijk is

Waar vind je welk protocol?



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Het juiste protocol niet vindbaar is.
- Er tegenstrijdige instructies zijn.
- Medewerkers niet weten welke versie actueel is.



REGISTRATIE

Leg vast welk protocol is gebruikt, waar het is gevonden en of er verbeterpunten zijn voor vindbaarheid of inhoud.



CONTACTGEGEVENS

BHV-map

Datalekprotocol

Noodprocedure Wise

Logformulier



NOTITIES

ICT en digitale systemen

1.1 Internet- of wifi-storing 

1.2 Telefoonstoring 

1.3 Wise werkt niet goed 

1.4 Digitale diensten
niet beschikbaar 

1.5 Online bibliotheekdiensten
niet beschikbaar 

1.6 Gereserveerde werkplek
niet beschikbaar 

1.7 Betaalsysteem werkt niet 

1.8 Cyberincident 

1.9 Datalek 

1.10 Storing randapparatuur 

1.1 Internet- of wifi-storing



WAT IS ER AAN DE HAND?

Internet of wifi werkt niet goed.
Bezoekers of medewerkers kunnen
niet of slecht verbinden.

» DOE DIT EERST

1. Controleer of het probleem bij één apparaat of bij meerdere apparaten speelt.
2. Herstart alleen het toegangspunt of de router als dat lokaal zo is afgesproken.
3. Bel de ICT-Servicedesk.
4. Plaats een kort informatiebericht voor bezoekers als zij hier last van hebben.



OPEN

mogelijk beperkt

Dienstverlening loopt door als de basis-processen nog werken. Bij uitval van internet kan handmatig werken nodig zijn.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.1 Internet- of wifi-storing



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De storing langer dan 1 uur duurt.
- Wise, betalen of zelfservice ook niet meer werkt.
- Handmatig uitlenen of werken niet mogelijk is.



REGISTRATIE

Meld bij de ICT-Servicedesk.

Noteer: *tijdstip, duur, locatie, wat werkt niet en welke systemen zijn geraakt.*



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Communicatiemedewerker



NOTITIES



1.2 Telefoonstoring



WAT IS ER AAN DE HAND?

De vaste telefoon werkt niet of gesprekken komen niet binnen of gaan niet naar buiten.

» DOE DIT EERST

1. Controleer of meerdere toestellen hetzelfde probleem hebben.
2. Gebruik tijdelijk een mobiele telefoon.
3. Bel de ICT-Servicedesk via mobiel.
4. Geef het tijdelijke nummer door aan de leidinggevende.



OPEN

De vestiging kan open blijven.
Bereikbaarheid is tijdelijk beperkt.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.2 Telefoonstoring



CONTACT LEIDINGGEVENDE ALS

- Probeer via mail of whatsapp contact te krijgen met leidinggevende.
- Als dat niet lukt, wacht dan rustig af.



REGISTRATIE

Meld bij de ICT-Servicedesk.

Noteer: *tijdstip, duur, getroffen toestellen en het tijdelijke bereikbare nummer.*



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Communicatiemedewerker



NOTITIES

1.3 Wise werkt niet goed



WAT IS ER AAN DE HAND?

Wise is traag, geeft foutmeldingen of is niet bereikbaar.

»» DOE DIT EERST

1. Probeer één keer opnieuw of start Wise opnieuw op.
2. Controleer of collega's hetzelfde probleem hebben.
3. Bel de ICT-Servicedesk.
4. Gebruik de noodprocedure voor handmatig uitlenen als dat nodig is.



OPEN

zelfservice mogelijk beperkt

Handmatig uitlenen kan nodig zijn.
Zelfservice kan tijdelijk niet of beperkt werken.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.3 Wise werkt niet goed



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Wise volledig niet beschikbaar is.
- De noodprocedure niet vindbaar of niet uitvoerbaar is.
- Andere systemen ook niet meer werken.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, foutmelding, wat nog wel werkt, welke werkplekken zijn geraakt en wanneer de melding is gedaan.*



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk
Leidinggevende
Noodprocedure Wise



NOTITIES

1.4 Digitale diensten niet beschikbaar



WAT IS ER AAN DE HAND?

Een digitale dienst werkt niet, zoals Microsoft 365, reserveringssysteem, CRM, ticketingsysteem, databank of ander platform.

» DOE DIT EERST

1. Noteer welke dienst niet werkt en wat je ziet.
2. Controleer of collega's dezelfde storing ervaren.
3. Bel de ICT-Servicedesk of afgesproken ICT-contactpersoon.
4. Informeer bezoekers alleen als zij de storing merken.



OPEN

De meeste dienstverlening kan doorgaan. De getroffen dienst is tijdelijk niet beschikbaar.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.4 Digitale diensten niet beschikbaar



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Meerdere digitale diensten tegelijk uitvallen.
- De dagelijkse dienstverlening niet meer uitvoerbaar is.
- De storing langer dan 1 uur duurt of steeds terugkomt.



REGISTRATIE

Noteer: dienst, tijdstip, duur, foutmelding, wie is geïnformeerd en welke tijdelijke werkwijze is gebruikt.



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Communicatiemedewerker



NOTITIES

1.5 Online bibliotheek- diensten niet beschikbaar



WAT IS ER AAN DE HAND?

Online catalogus, Mijn Bieb, reserveren of e-books werken niet voor bezoekers of medewerkers.

» DOE DIT EERST

1. Controleer welke online dienst niet beschikbaar is.
2. Meld de storing bij de ICT-Servicedesk of afgesproken ICT-contactpersoon.
3. Noteer vragen van bezoekers als je ze niet direct kunt helpen.
4. Informeer bezoekers kort over wat tijdelijk niet werkt.



OPEN

Uitlenen en retourneren kunnen meestal doorgaan. Online zoeken, reserveren of e-books kunnen tijdelijk niet werken.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.5 Online bibliotheekdiensten niet beschikbaar



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De storing langer dan 1 dag duurt.
- Meerdere online diensten tegelijk uitvallen.
- Bezoekers geen materialen meer kunnen vinden, reserveren of gebruiken.



REGISTRATIE

Noteer: welke dienst, tijdstip, duur, omvang, melding bij ICT-Servicedesk en eventuele bezoekersvragen.



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Communicatiemedewerker



NOTITIES

1.6 Gereserveerde werkplek niet beschikbaar



WAT IS ER AAN DE HAND?

Een gereserveerde werkplek is bezet, afgesloten of technisch niet beschikbaar.

» DOE DIT EERST

1. Controleer welke werkplek is gereserveerd en wat er precies niet lukt.
2. Bied een andere werkplek aan als dat mogelijk is.
3. Meld het probleem bij ICT-Servicedesk of facilitair verantwoordelijke.
4. Informeer de leidinggevende als de bezoeker niet geholpen kan worden.



OPEN

De vestiging blijft open. Alleen de betreffende werkplek is tijdelijk niet beschikbaar.



INFORMEER

Leidinggevende

ICT-Servicedesk

Facilitair verantwoordelijke

1.6 Gereserveerde werkplek niet beschikbaar



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Meerdere werkplekken tegelijk niet beschikbaar zijn.
- Er geen alternatief voor de bezoeker is.
- Het probleem steeds terugkomt of niet verholpen kan worden.



REGISTRATIE

Noteer: werkplek, reserveringstijd, probleem, geboden alternatief en melding aan ICT-Servicedesk of facilitair verantwoordelijke.



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Facilitair verantwoordelijke

Leidinggevende

Reserveringssysteem



NOTITIES

1.7 Betaalsysteem werkt niet



WAT IS ER AAN DE HAND?

Pinautomaat, betaalautomaat of ander betaalsysteem werkt niet of geeft een foutmelding.

» DOE DIT EERST

1. Controleer of het apparaat stroom heeft.
2. Noteer de foutmelding op het scherm.
3. Bel de ICT-Servicedesk of facilitair verantwoordelijke.
4. Informeer bezoekers over tijdelijk alternatief als dat beschikbaar is.



OPEN

betaling beperkt

Dienstverlening kan doorgaan als betaling op een andere manier kan worden opgelost of uitgesteld.



INFORMEER

Leidinggevende

ICT-Servicedesk

Facilitair verantwoordelijke

1.7 Betaalsysteem werkt niet



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Geen enkel betaalalternatief beschikbaar is.
- De storing langer dan 1 uur duurt.
- Normale werkprocessen hierdoor niet meer uitvoerbaar zijn.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, apparaat, foutmelding, duur, gekozen alternatief en melding aan ICT-Servicedesk of facilitair verantwoordelijke.*



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Facilitair verantwoordelijke



NOTITIES

1.8 Cyberincident



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is verdachte activiteit op een systeem, zoals blokkades, onbekende toegang, vreemde meldingen of mogelijk ransomware.

» DOE DIT EERST

1. Gebruik het systeem niet verder.
2. Koppel het getroffen apparaat los van het netwerk als je weet hoe dat veilig kan. Zet het niet uit en start het niet opnieuw op.
3. Bel direct de ICT-Servicedesk en de leidinggevende.
4. Leg kort vast wat je hebt gezien en wie het heeft gemeld.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van ernst

Ga alleen door met dienstverlening als ICT-Servicedesk en de leidinggevende dat verantwoord vinden.



INFORMEER

Leidinggevende

ICT-Servicedesk

Privacycontactpersoon

1.8 Cyberincident



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

→ Direct



REGISTRATIE

Leg vast: wat is gezien, op welk systeem, tijdstip, melder, genomen acties en wie is gebeld. Gebruik incidentenregister en zo nodig datalekregister.



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Privacycontactpersoon

Crisisteam



NOTITIES



1.9 Datalek



WAT IS ER AAN DE HAND?

Persoonsgegevens zijn mogelijk verkeerd gedeeld, ingezien, verloren, gestolen of voor onbevoegden zichtbaar geworden.

» DOE DIT EERST

1. Stop verdere verspreiding als dat eenvoudig en veilig kan.
2. Bel direct de privacycontactpersoon en de leidinggevende.
3. Leg vast wat er is gebeurd, om welke gegevens het gaat en hoeveel personen mogelijk geraakt zijn.
4. Onderneem geen herstelactie zonder afstemming met de privacycontactpersoon.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van ernst

De vestiging kan meestal open blijven. Getroffen systemen, documenten of gegevensstromen kunnen tijdelijk gestopt worden.



INFORMEER

Leidinggevende

ICT-Servicedesk

Privacycontactpersoon

1.9 Datalek



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Gegevens nog steeds toegankelijk zijn voor onbevoegden.
- Meerdere betrokkenen geraakt zijn.



REGISTRATIE

Verplicht vastleggen in het datalekregister.

Noteer: datum, aard van het lek, gegevens, betrokkenen, oorzaak, maatregelen en beoordeling.



CONTACTGEGEVENS

Privacycontactpersoon
Leidinggevende
ICT-Servicedesk



NOTITIES

1.10 Storing randapparatuur



WAT IS ER AAN DE HAND?

Randapparatuur zoals RFID-poortjes, inleverpunt, uitleenpunt, bonprinter of scanner werkt niet goed.

» DOE DIT EERST

1. Controleer of het apparaat stroom heeft en aangesloten is.
2. Herstart het apparaat alleen als dat lokaal zo is afgesproken.
3. Plaats een kort bericht voor bezoekers bij het apparaat.
4. Bel de ICT-Servicedesk.



OPEN

mogelijk beperkt

Handmatig uitleenen of innemen kan nodig zijn. Informeer bezoekers bij wachtrijen of uitval.



INFORMEER

Leidinggevende
ICT-Servicedesk

1.10 Storing randapparatuur



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Meer dan de helft van de apparatuur in de vestiging niet werkt.
- Handmatig uitlenen of innemen niet mogelijk is.
- De storing langer dan 1 dag duurt.



REGISTRATIE

Noteer: apparaat, locatie, foutmelding, tijdstip, duur, genomen acties en melding aan ICT-Servicedesk.



CONTACTGEGEVENS

ICT-Servicedesk

Leidinggevende

Facilitair verantwoordelijke



NOTITIES

2.1 Brand



2.2 Stroomstoring



2.3 Waterdruk weg



2.4 Waterlekkage of verstopping



2.5 Klimaatinstallatie werkt niet



2.6 Lift buiten werking



2.7 Entreedeeuren functioneren niet



2.8 Alarmsysteem geeft geluidsoverlast



2.9 Vestiging tijdelijk niet beschikbaar



2.10 Extreme hitte of hoge binnentemperatuur





2.1 Brand



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is brand of rookontwikkeling in of nabij het gebouw.

» DOE DIT EERST

1. Volg de BHV-procedure van de vestiging of het pand.
2. Ontruim het gebouw volgens de instructie.
3. Bel externe hulpdiensten als dat nog niet is gedaan.
4. Bel de leidinggevende.



SLUITEN

Veiligheid gaat altijd voor. Het gebouw blijft gesloten tot vrijgave door brandweer of bevoegd gezag.



INFORMEER

Leidinggevende
BHV

2.1 Brand



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Er gewonden zijn.
- De ontruiming niet volledig of veilig verloopt.
- Het gebouw na het incident niet bruikbaar is.



REGISTRATIE

Leg vast in het BHV-formulier of logboek:

*tijdstip, oorzaak, getroffen ruimtes,
betrokken personen, acties en vrijgave.*



CONTACTGEGEVENS

BHV

Leidinggevende

Externe hulpdiensten

Facilitair verantwoordelijke



NOTITIES



2.2 Stroomstoring



WAT IS ER AAN DE HAND?

De stroom in een deel van het gebouw of in het hele gebouw valt uit.

» DOE DIT EERST

1. Bel externe hulpdiensten bij direct gevaar.
2. Bel de facilitair verantwoordelijke.
3. Bel BHV als er een onveilige situatie ontstaat.
4. Kijk of alleen de vestiging of ook de omgeving getroffen is.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van omvang

Bij kleine uitval kan dienstverlening soms doorgaan. Bij volledige uitval of onveiligheid: sluiten of ruimte afsluiten.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV

2.2 Stroomstoring



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Noodverlichting, alarm of vluchtwegen niet goed werken.
- De storing langer dan 1 uur duurt.
- Een ruimte of vestiging niet veilig gebruikt kan worden.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, omvang, getroffen ruimtes, duur, melding aan facilitair verantwoordelijke en genomen veiligheidsmaatregelen.*



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
BHV
Leidinggevende



NOTITIES

2.3 Waterdruk weg



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is geen of zeer lage waterdruk in de vestiging.

» DOE DIT EERST

1. Sluit sanitaire voorzieningen af als gebruik niet verantwoord is.
2. Bel de facilitair verantwoordelijke.
3. Informeer de leidinggevende.
4. Informeer bezoekers als toiletten of voorzieningen niet gebruikt kunnen worden.



OPEN

beperkt

Dienstverlening kan meestal doorgaan.
Sanitaire voorzieningen kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke

2.3 Waterdruk weg



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De storing langer dan 1 uur duurt.
- Er een onhygiënische situatie ontstaat.
- Bezoekers of medewerkers niet verantwoord kunnen blijven.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, duur, getroffen voorzieningen, melding aan facilitair verantwoordelijke en informatie aan bezoekers.*



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
Leidinggevende



NOTITIES

2.4 Waterlekage of verstopping



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is lekkage, wateroverlast of een verstopping in toilet, keuken, leiding of andere ruimte.

» DOE DIT EERST

1. Sluit het getroffen gebied of toilet af als gebruik niet verantwoord is.
2. Vang lekkage tijdelijk op als dat veilig kan.
3. Bel de facilitair verantwoordelijke.
4. Informeer de leidinggevende.



OPEN

afhankelijk van omvang

Overige dienstverlening kan doorgaan als het getroffen gebied veilig is afgesloten.



INFORMEER

Leidinggevende

Facilitair verantwoordelijke

2.4 Waterlekkage of verstopping



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Er water bij elektra komt.
- De lekkage of verstopping niet tijdelijk beheerst kan worden.
- Meerdere ruimtes of verdiepingen getroffen zijn.



REGISTRATIE

Noteer: *locatie, tijdstip, aard van probleem, omvang, genomen maatregelen en melding aan facilitair verantwoordelijke.*



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
Leidinggevende



NOTITIES

2.5 Klimaatinstallatie werkt niet



WAT IS ER AAN DE HAND?

Verwarming, koeling of ventilatie werkt niet of nauwelijks.

» DOE DIT EERST

1. Kijk welke ruimte of verdieping getroffen is.
2. Bel de facilitair verantwoordelijke.
3. Informeer de leidinggevende.
4. Beoordeel samen of de ruimte nog verantwoord gebruikt kan worden.



OPEN

afhankelijk van ernst

Bij extreme temperatuur of slechte luchtkwaliteit kan een ruimte of vestiging tijdelijk gesloten worden.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke

2.5 Klimaatinstallatie werkt niet



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Temperatuur of luchtkwaliteit gezondheidsrisico's oplevert.
- Kwetsbare bezoekers of medewerkers geraakt worden.
- De storing langer dan 1 uur duurt.



REGISTRATIE

Noteer: *type probleem, ruimte, tijdstip, duur, temperatuur indien bekend en genomen maatregelen.*



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
Leidinggevende
ICT-Servicedesk



NOTITIES

2.6 Lift buiten werking



WAT IS ER AAN DE HAND?

De lift is buiten werking, reageert niet of er zit mogelijk iemand vast.

» DOE DIT EERST

1. Controleer of er personen in de lift zitten.
2. Bel direct de facilitair verantwoordelijke als iemand vastzit.
3. Plaats een bericht op de liftdeuren.
4. Regel een alternatieve route of hulp voor bezoekers die de lift nodig hebben.



OPEN

beperkt toegankelijk

De vestiging kan open blijven als veilige toegang en hulp voor bezoekers goed geregeld zijn.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke

2.6 Lift buiten werking



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Er personen in de lift vastzitten.
- Geen alternatieve toegang mogelijk is.
- De storing langer dan 1 dag duurt.



REGISTRATIE

***Noteer:** tijdstip, duur, betrokken personen, melding aan facilitair verantwoordelijke en geboden alternatief.*



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
Leidinggevende
BHV



NOTITIES

2.7 Entreedeuuren functioneren niet



WAT IS ER AAN DE HAND?

Automatische of handmatige entreedeuuren openen niet, sluiten niet of zijn geblokkeerd.

» DOE DIT EERST

1. Kijk of bezoekers veilig naar binnen en buiten kunnen.
2. Bel de facilitair verantwoordelijke.
3. Regel een alternatieve ingang als dat veilig kan.
4. Plaats een kort informatiebericht bij de entree.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van situatie

Bij deuren die niet sluiten of onveilige toegang: overleg direct met leidinggevende en facilitair verantwoordelijke.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV indien nodig

2.7 Entreedeuken functioneren niet



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Deuren niet veilig open of dicht kunnen.
- Geen veilige alternatieve ingang beschikbaar is.
- De veiligheid of toegankelijkheid in het geding is.



REGISTRATIE

Noteer: welke deur, probleem, tijdstip, genomen maatregel en melding aan facilitair verantwoordelijke.



CONTACTGEGEVENS

Facilitair verantwoordelijke
Leidinggevende
BHV



NOTITIES

2.8 Alarmsysteem geeft geluidsoverlast



WAT IS ER AAN DE HAND?

Het alarmsysteem geeft pieptonen, foutmeldingen of aanhoudende geluidsoverlast.

» DOE DIT EERST

1. Kijk of er een duidelijke melding op het paneel staat.
2. Bel de externe hulpdiensten of facilitair verantwoordelijke.
3. Informeer de leidinggevende.
4. Plaats een informatiebericht als bezoekers hinder ervaren.



OPEN

afhankelijk van ernst

Dienstverlening kan doorgaan zolang veiligheid duidelijk is en geluidsoverlast acceptabel blijft.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke

2.8 Alarmsysteem geeft geluidsoverlast



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Niet duidelijk is of het alarm terecht is.
- Bezoekers of medewerkers het pand verlaten door de overlast.
- Het probleem langer dan 30 minuten duurt.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, duur, melding op paneel, actie externe hulpdiensten en eventuele gevolgen voor bezoekers.*



CONTACTGEGEVENS

Externe hulpdiensten

Facilitair verantwoordelijke

Leidinggevende

BHV



NOTITIES

2.9 Vestiging tijdelijk niet beschikbaar



WAT IS ER AAN DE HAND?

De vestiging is door een interne of externe oorzaak tijdelijk niet toegankelijk of niet bruikbaar.

» DOE DIT EERST

1. Bel direct de leidinggevende op de bereikbaarheidskaart.
2. Plaats een bericht op de deur als de vestiging sluit.
3. Laat de communicatiemedewerker een bericht plaatsen op website en sociale media.
4. Verwijs bezoekers naar een alternatief als dat beschikbaar is.



SLUITEN

De vestiging is gesloten totdat duidelijk is dat veilig en verantwoord openen weer kan.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
Communicatiemedewerker

2.9 Vestiging tijdelijk niet beschikbaar



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Sluiting langer dan 1 dag kan duren.
- Meerdere vestigingen zijn getroffen.
- De oorzaak aan het einde van de dag nog niet duidelijk of opgelost is.



REGISTRATIE

Noteer: oorzaak, tijdstip, sluiting, verwachte heropening, communicatieacties en wie akkoord gaf op sluiting.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

Facilitair verantwoordelijke

Communicatiemedewerker



NOTITIES

Four horizontal dashed lines for taking notes.

2.10 Extreme hitte of hoge binnentemperatuur



WAT IS ER AAN DE HAND?

Het is binnen zo warm dat bezoekers, medewerkers of activiteiten mogelijk risico lopen.

» DOE DIT EERST

1. Meet of schat de temperatuur in de getroffen ruimte.
2. Zorg voor water, schaduw en rust waar mogelijk.
3. Verplaats activiteiten als dat kan.
4. Bel de leidinggevende als verantwoord openblijven twijfelachtig is.



OPEN

afhankelijk van ernst

Bij gezondheidsrisico's, kwetsbare groepen of onvoldoende koeling kan gedeeltelijke sluiting nodig zijn.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke

2.10 Extreme hitte of hoge binnentemperatuur



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Bezoekers of medewerkers klachten krijgen.
- De temperatuur blijft stijgen of ventilatie ontbreekt.
- Activiteiten met kwetsbare bezoekers plaatsvinden.



REGISTRATIE

Noteer: datum, ruimte, temperatuur indien bekend, genomen maatregelen, eventuele klachten en besluit over openblijven.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV
Communicatiemedewerker



NOTITIES

Personeel, bezoekers en organisatie

3.1 Onvoldoende bezetting tijdens opening



3.2 Logistieke processen vallen langdurig uit



3.3 Lastig, onbegrepen of agressief gedrag



3.1 Onvoldoende bezetting tijdens opening



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er zijn tijdens opening te weinig medewerkers of vrijwilligers om veilig en verantwoord te werken.

»» DOE DIT EERST

1. Bel de leidinggevende.
2. Kijk welke taken vandaag minimaal door moeten gaan.
3. Stop of verplaats activiteiten die niet veilig uitgevoerd kunnen worden.
4. Informeer bezoekers als dienstverlening tijdelijk beperkt is.



OPEN

afhankelijk van bezetting

Openblijven kan alleen als veiligheid, toezicht en minimale dienstverlening verantwoord zijn.



INFORMEER

Leidinggevende

3.1 Onvoldoende bezetting tijdens opening



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De balie, publieksruimte of activiteit niet veilig bemenst kan worden.
- Er geen leidinggevende of vervanging beschikbaar is.
- De uitval langer dan één dag duurt en gevolgen heeft voor het rooster.



REGISTRATIE

Noteer: datum, locatie, bezetting, welke activiteiten zijn gestopt of aangepast en wie akkoord gaf.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

Roosteraar

Communicatiemedewerker



NOTITIES

3.2 Logistieke processen vallen langdurig uit



WAT IS ER AAN DE HAND?

Transport, retourverwerking, materialenaanvoer of andere logistieke processen liggen langdurig stil.

»» DOE DIT EERST

1. Volg de instructie van de leidinggevende.
2. Informeer bezoekers over wat tijdelijk niet kan.
3. Gebruik een tijdelijke werkwijze als die is afgesproken.
4. Noteer signalen van bezoekers of problemen op de werkvloer.



GEDEELTELIJK

Dienstverlening loopt deels door. Sommige materialen of processen zijn tijdelijk niet beschikbaar.



INFORMEER

Leidinggevende
Logistiek verantwoordelijke

3.2 Logistieke processen vallen langdurig uit



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De dagelijkse dienstverlening niet meer uitvoerbaar is.
- Uitval langer dan 2 dagen duurt.
- Meerdere vestigingen tegelijk geraakt worden.



REGISTRATIE

Noteer: welk proces, sinds wanneer, gevolgen voor bezoekers, tijdelijke werkwijze en openstaande knelpunten.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende
Logistiek verantwoordelijke
Facilitair verantwoordelijke
Communicatiemedewerker



NOTITIES

3.3 Lastig, onbegrepen of agressief gedrag



WAT IS ER AAN DE HAND?

Een bezoeker gedraagt zich lastig, verward, intimiderend of agressief richting medewerkers of andere bezoekers.

» DOE DIT EERST

1. Blijf rustig en houd afstand.
2. Ga niet alleen het gesprek aan als de situatie dreigend voelt.
3. Vraag een collega of BHV erbij.
4. Bel de leidinggevende, BHV of 112 als de situatie onveilig wordt.



OPEN

afhankelijk van veiligheid

De vestiging kan open blijven zolang veiligheid en rust voor bezoekers en medewerkers gewaarborgd zijn.



INFORMEER

Leidinggevende
BHV indien aanwezig

3.3 Lastig, onbegrepen of agressief gedrag



BEL DE LEIDINGGEVENDE OF 112 ALS

- Er sprake is van dreiging, geweld of vernieling.
- Een bezoeker niet wil vertrekken na verzoek.
- Nazorg, waarschuwing of pandontzegging nodig kan zijn.



REGISTRATIE

Leg vast: datum, tijd, locatie, gedrag, betrokken medewerkers, getuigen, genomen acties en eventuele waarschuwing of pandontzegging.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

BHV

Externe hulpdiensten



NOTITIES

4.1 Protesten en demonstraties



4.2 Calamiteit buiten of nabij het gebouw



4.3 Rook, stank of instructies van overheid/externe hulpdiensten



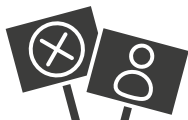
4.4 Noodopvang



4.5 Crowdmanagement



4.1 Protesten en demonstraties



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er zijn protesten of demonstraties voor of nabij de vestiging die toegang, rust of veiligheid beïnvloeden.

» DOE DIT EERST

1. Kijk of bezoekers en medewerkers veilig naar binnen en buiten kunnen.
2. Bel de leidinggevende.
3. Volg instructies van externe hulpdiensten of BHV.
4. Sluit de vestiging als veilige toegang niet langer mogelijk is.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van ernst

Zolang veilige toegang mogelijk is, kan de vestiging open blijven. Beoordeel dit steeds opnieuw.



INFORMEER

Leidinggevende

4.1 Protesten en demonstraties



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Veilige toegang niet meer mogelijk is.
- Medewerkers of bezoekers zich onveilig voelen.
- 112 of BHV om maatregelen vragen.



REGISTRATIE

Noteer: tijdstip, aard van situatie, instructies van externe partijen, genomen maatregelen en eventuele sluiting.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

BHV

Externe hulpdiensten



NOTITIES

4.2 Calamiteit buiten of nabij het gebouw



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is een calamiteit in de buurt, zoals een verkeersongeval, brand, gaslek of actie van externe hulpdiensten, die de vestiging raakt.

» DOE DIT EERST

1. Volg de BHV-afspraken van het pand.
2. Bel 112 bij direct gevaar of als er geen duidelijke BHV-instructie is.
3. Bel de leidinggevende.
4. Sluit of ontruim als externe hulpdiensten dat aangeven of als verblijf niet veilig is.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van ernst

Instructies van externe hulpdiensten en BHV zijn leidend. Bij twijfel: veiligheid voorop.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV

4.2 Calamiteit buiten of nabij het gebouw



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Ontruiming nodig is.
- Het gebouw op last van externe hulpdiensten of overheid dicht moet.
- Medewerkers of bezoekers gewond zijn of gevaar lopen.



REGISTRATIE

Noteer: aard van calamiteit, tijdstip, instructies van externe hulpdiensten, genomen maatregelen en communicatie.



CONTACTGEGEVENS

BHV

Leidinggevende

Externe hulpdiensten



NOTITIES

4.3 Rook, stank of instructies van overheid/externe hulpdiensten



WAT IS ER AAN DE HAND?

Er is rook- of stankoverlast van buiten, of overheid of externe hulpdiensten geven instructies zoals ramen sluiten, binnenblijven of evacueren.

» DOE DIT EERST

1. Volg instructies van overheid of externe hulpdiensten.
2. Sluit ramen en deuren als dat wordt gevraagd.
3. Bel de leidinggevende.
4. Sluit of ontruim als de situatie onveilig is of dit wordt opgedragen.



SLUITEN bij onveilige situatie of instructie

Instructies van overheid en externe hulpdiensten zijn leidend. Bij twijfel: sluit de vestiging tijdelijk.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV

4.3 Rook, stank of instructies van overheid/externe hulpdiensten



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- Er instructies zijn om te sluiten, binnen te blijven of te evacueren.
- De luchtkwaliteit gezondheidsrisico's oplevert.
- De situatie escaleert of langdurig aanhoudt.



REGISTRATIE

Noteer: aard van overlast, tijdstip, ontvangen instructies, genomen maatregelen en communicatie aan bezoekers.



CONTACTGEGEVENS

Leidinggevende

BHV

Externe hulpdiensten

Communicatiemedewerker



NOTITIES

4.4 Noodopvang



WAT IS ER AAN DE HAND?

Externe hulpdiensten of een andere externe partij vraagt de vestiging tijdelijk te gebruiken als opvanglocatie.

»» DOE DIT EERST

1. Breng mensen tijdelijk naar een veilige plek als opvang direct nodig is.
2. Bel direct de leidinggevende.
3. Stem met externe hulpdiensten af wat nodig is en hoe lang het duurt.
4. Beoordeel samen wat dit betekent voor normale dienstverlening.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van omvang

Normale dienstverlening kan doorgaan als opvang, veiligheid en bezetting dit toelaten. De leidinggevende beslist.



INFORMEER

Leidinggevende
Facilitair verantwoordelijke
BHV

4.4 Noodopvang



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De opvang zoveel ruimte of bezetting vraagt dat normale dienstverlening niet verantwoord mogelijk is.
- De omvang groter wordt dan de vestiging aankan.
- Er een onveilige of onduidelijke situatie ontstaat.



REGISTRATIE

Noteer: verzoekende partij, tijdstip, aantal mensen, gebruikte ruimte, duur, afspraken en gevolgen voor dienstverlening.



CONTACTGEGEVENS

BHV

Leidinggevende

Externe hulpdiensten

Facilitair verantwoordelijke



NOTITIES

4.5 Crowdmanagement



WAT IS ER AAN DE HAND?

Een grote groep bezoekers zet de veiligheid, orde of normale dienstverlening in de vestiging onder druk.

» DOE DIT EERST

1. Kijk of de situatie veilig en werkbaar blijft.
2. Vraag collega's, BHV om ondersteuning.
3. Bel de leidinggevende.
4. Bel 112 als de situatie onveilig wordt of externe hulpdiensten nodig zijn.



GEDEELTELIJK

afhankelijk van ernst

Openblijven kan alleen als bezoekersstromen, veiligheid en toezicht beheersbaar blijven.



INFORMEER

Leidinggevende
BHV

4.5 Crowdmanagement



BEL DE LEIDINGGEVENDE ALS

- De situatie onveilig wordt of externe hulpdiensten nodig zijn.
- Normale dienstverlening niet meer mogelijk is.
- Toegang, wachtrijen of publieksstromen niet beheersbaar zijn.



REGISTRATIE

Noteer: *tijdstip, omvang, aanleiding, genomen maatregelen, betrokken medewerkers en eventuele inzet van BHV of externe hulpdiensten.*



CONTACTGEGEVENS

BHV

Leidinggevende

Externe hulpdiensten



NOTITIES
