



CALAMITEITENPLAN

VERSIE 2016.901
1 JULI 2016
STICHTING ZWEMBAD DUKENBURG

Inhoudsopgave:	Pagina
1. Geldigheid en definities	4
2. Algemeen	4
1a. Inleiding	
1b. Doelstelling	
1c. Preventie	
1d. Gouden regels	
1e. Calamiteiten	
1f. Bedrijfshulpverlening	
3. Ongevallen	5
2a. Inleiding	
2b. Preventie	
2c. Zeer kleine ongevallen	
2d. Kleine ongevallen met lichamelijk letsel	
2e. Ongevallen waarbij slachtoffer met ambulance wordt afgevoerd	
2f. Verdrinking: slachtoffer is bij kennis en ademt zelf	
2g. Verdrinking: slachtoffer ademt spontaan doch bewustzijn verminderd of is afwezig	
2h. Verdrinking: Slachtoffer is diep bewusteloos en ademt niet	
2i. Ongeval met dodelijke afloop	
4. Bommelding	11
3a. Algemeen	
3b. Instructies bommelding	
5. Calamiteiten met gevaarlijke stoffen	12
4a. Algemeen	
4b. Preventie	
4c. Instructies bij een ongeval	
6. Brand	15
5a. Preventie	
5b. Instructies brand-alarm	
7. Stroomstoring	17
6a. Algemeen	
6b. Stroomuitval.	
6c. Ontruiming	
6d. Preventie	

	Pagina
8 Agressie en geweld	20
7a. Algemeen	
7b. Preventie	
7c. Geweldpleging	
9. Seksuele intimidatie	21
8a. Algemeen	
8b. Preventie	
8c. Seksuele intimidatie	
10. Diefstal	23
9a. Algemeen	
9b. Preventie	
9c. Vermissing eigendommen	
9d. Diefstal heterdaad	
11. Overval	25
10a. Algemeen	
10b. Overval	
12. Inbraak	26
11a. Algemeen	
11b. Inbraakmelding	
13. Explosie	27
12a. Algemeen	
12b. Schuilen	
12c. Ontruimen	
14. Nazorg	28
15. Verslaglegging	28
16. Publiciteit	28
17. Telefoonlijst	29
Bijlagen	31

Bijlagen:

1. Invulformulier bommelding
2. Plattegrond accommodatie
3. Formulier ongevallenregistratieformulier
4. Protocol conflicthantering
5. Protocol ter bestrijding van en het omgaan met vandalisme
6. Protocol seksuele intimidatie
7. Protocol bij diefstal / vermissing

1. Geldigheid en definities

Artikel 1 van het Huishoudelijk reglement is van toepassing.

2. Algemeen

a. Inleiding

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

b. Doelstelling

Het calamiteitenplan dient als handleiding bij calamiteiten. Het plan beoogt in noodsituaties de problemen adequaat het hoofd te bieden door op een juiste wijze te communiceren en te handelen, met als doel de veiligheid van het publiek en het personeel te waarborgen en materiële schade te voorkomen ofwel tot een minimum te beperken. Elke medewerker - in welke functie dan ook - dient bekend te zijn met het calamiteitenplan en derhalve precies te weten hoe er in geval van nood gehandeld dient te worden.

c. Preventie

Risico's in zwembaden - zo heeft de ervaring geleerd - bestaan niet alleen in theorie. Een noodsituatie kan zich op ieder moment voordoen, vaak geheel onverwacht. Alle medewerkers dienen zich er dan ook van bewust te zijn dat een maximale voorzichtigheid, zorgvuldigheid en oplettendheid bijdraagt aan een optimale preventie.

d. Gouden regels

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

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

e. Calamiteiten

Het calamiteitenplan onderscheidt scenario's met betrekking tot de volgende calamiteiten.

- Ongevallen
- Bommelding
- Calamiteiten met giftige stoffen/gassen
- Brand
- Stroomstoring
- Agressie en geweld
- Seksuele intimidatie
- Diefstal
- Overval
- Inbraak

Voorts wordt ingegaan op aspecten die betrekking hebben op calamiteiten, zoals:

- Ontruiming van de accommodatie
- Nazorg
- Verslaglegging
- Publiciteit

f. Bedrijfshulpverlening

In de ARBO-wetgeving zijn voorschriften opgenomen aangaande bedrijfshulpverlening. Teneinde hier uitvoering aan te geven zijn binnen het medewerkersbestand alle medewerkers opgeleid tot BHV'er. Nadere gegevens aangaande de BHV-ers zijn vermeld in hoofdstuk 17 'Telefoonlijst'.

3 Ongevallen

a. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op preventiemaatregelen en op diverse categorieën ongevallen in het zwembad. Achtereenvolgens komen hierbij aan de orde:

- Kleine ongevallen met lichamelijk letsel die na eerstehulpverlening niet wordt doorverwezen naar arts of EHBO van een ziekenhuis;
- Ongevallen met lichamelijk letsel die na eerstehulpverlening wordt doorverwezen naar arts of EHBO van een ziekenhuis;
- Ongevallen waarbij slachtoffer met ambulance wordt afgevoerd
- Diverse vormen van verdrinking
- Ongeval met dodelijke afloop.

b. Preventie

De Wet Hygiëne en Veiligheid Zwemgelegenheden (WHVZ) beoogt een veilig verblijf in het zwembad te waarborgen. In dit kader bevat de WHVZ onder meer voorschriften met betrekking tot voldoende toezicht, aangeven van waterdieptes, scheiding ondiep/diep water, materiaalkeuzes, onderhoud, et cetera.

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

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

- Werken volgens het actuele toezichtsplan.
 - Bezoekers direct op onveilig gedrag aanspreken (bijvoorbeeld rennen op natte perrons, onveilig gebruik recreatieve elementen).
 - Preventie van (al dan niet onwetend) onveilig gedrag door bezoekers door het aanbrengen van duidelijke borden en signalen.
 - Terughoudend zijn met (schoonmaak)werkzaamheden die voor bezoekers onverwachte situaties opleveren, zoals bijvoorbeeld het met water (en schoonmaakmiddel) reinigen van vloeren/perrons tijdens openstellingen.
 - EHBO-ruimte vrijhouden voor hulpverlening en niet gebruiken als 'opslagplaats'.
 - EHBO-doos en andere hulpmiddelen tijdig aanvullen.
 - Nooduitgangen van het gebouw en van het terrein vrijhouden voor ontruiming en voor het afvoeren van slachtoffers.

Zie voorts het toezichtsplan.

c. Zeer kleine ongevallen

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

- Daartoe bevoegde EHBO'er dient eerste hulp toe;
- Waarborg de continuïteit van het toezicht;
- Kort ongevalsrapport opmaken (aard letsel, oorzaak, plaats ongeval, geschatte leeftijd slachtoffer) en afgeven aan de bedrijfsleider.

d. Kleine ongevallen met lichamelijk letsel

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

- **Instructies toezichthouder(s)**
 - Stel de juiste diagnose en zorg onmiddellijk voor eerste hulp door bevoegde EHBO'er.
 - Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie). De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst waarschuwen. Deze coördineert de hulpverlening.
- **Instructies coördinator**
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt op als coördinator en verdeelt de taken.
 - Waarborg de continuïteit van het toezicht en houdt publiek op afstand.
 - Gegevens van slachtoffer opnemen (aan de hand van ongevallenformulier, zie bijlage 3);
 - Nagaan of familie/kennissen zijn meegekomen:
 - Zo ja: receptionist(e) roept deze personen op naar de receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de EHBO-ruimte;
 - Zo nee: nagaan wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar het zwembad te komen om het slachtoffer op te halen;
 - Indien het slachtoffer geen vervoer heeft moet dit worden geregeld. In het uiterste geval een taxi bellen.
 - Volledig ongevalsrapport opmaken en afgeven aan de bedrijfsleider of diens plaatsvervanger.

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

e. Ongevallen waarbij slachtoffer met ambulance wordt afgevoerd

- **Instructies toezichthouder(s)**
 - Stel de juiste diagnose en zorg onmiddellijk voor eerste hulp door bevoegde EHBO'er.
 - Bij hartstilstand direct beginnen met reanimeren.
 - Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie). De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst waarschuwen. Deze coördineert de hulpverlening.
 - Direct receptioniste alarmcentrale 112 laten bellen.

- **Instructies coördinator**
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt op als coördinator en verdeelt de taken.
 - Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of een ambulance onderweg is.
 - Waarborg de continuïteit van het toezicht en houdt publiek op afstand.
 - Verwijder de paaltjes op het plein en houd deuren en/of hekken open voor de ambulancedienst.
 - Nadere gegevens van slachtoffer registreren. Gebruik hiervoor het ongevallen-registratieformulier.
 - Nagaan of familie/kennissen zijn meegekomen:
 - Zo ja: receptionist(e) roept deze personen op naar de receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - Zo nee: nagaan wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar ziekenhuis te gaan waar het slachtoffer naar zal worden vervoerd.
 - Zorg ervoor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de ambulance.
 - Bedrijfsleider zo spoedig mogelijk informeren.
 - Volledig ongevalsrapport opmaken en afgeven aan de bedrijfsleider.

- **Instructies receptie**

Handelingen ongeval-alarm:

 - Bel 112.
 - 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
 - Vertel waar hulp wordt gewenst
(Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de ambulancedienst nodig is
 - 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
 - Zeg wie u bent
 - Vertel waar hulp nodig is
 - Zeg wat de aard van het ongeval is en hoeveel slachtoffers er zijn
 - Meld of er al dan niet sprake is van reanimatie
 - Waarschuw intussen de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
 - Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
 - Tijdstip van het ongeval
 - Door wie het ongeval is gemeld
 - Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
 - Overige bijzonderheden
 - Blijf in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
 - De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
 - Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
 - Opvangen en doorsturen van hulpverleners.

f. Verdrinking: slachtoffer is bij kennis en ademt zelf

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

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

• **Instructies toezichthouder(s)**

- Breng het slachtoffer in de stabiele zijligging, blijf ademhaling controleren.
- Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst (schakel eventueel een bezoeker in voor hulpverlening en communicatie). De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst waarschuwen coördineert de hulpverlening;
- Direct receptioniste alarmcentrale 112 laten bellen.
- Slachtoffer toedekken.

• **Instructies coördinator**

- De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt op als coördinator en verdeelt de taken.
- Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of een ambulance onderweg is.
- Waarborg de continuïteit van het toezicht en houdt publiek op afstand (eventueel een deel van de accommodatie ontruimen).
- Verwijder de paaltjes op het plein en houd deuren en/of hekken open voor de ambulancedienst.
- Nadere gegevens van slachtoffer registreren. Gebruik hiervoor het ongevalen-registratieformulier.
- Nagaan of familie/kennissen zijn meegekomen:
- Zo ja: receptionist(e) roept personen op naar de receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
- Zo nee: nagaan of het slachtoffer een kluisje in gebruik heeft. Zoek in het kluisje (met getuige) naar de identiteit van het slachtoffer. Als het telefoonnummer van het slachtoffer wordt achterhaald, belt iemand die goed op de hoogte is van het ongeval dit nummer. Stelt de persoon aan de lijn gerust en vraagt hen naar ziekenhuis te gaan waar het slachtoffer naar zal worden vervoerd.
- Zorg ervoor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de ambulance.
- Afhankelijk van de situatie: Ga met de ambulance of met eigen vervoer naar het ziekenhuis.
- Bedrijfsleider, voor zover nog niet op de hoogte, zo spoedig mogelijk informeren.
- Volledig ongevalsrapport opmaken en afgeven aan de bedrijfsleider.

- **Instructies receptie**

Handelingen ongeval-alarm.

- Bel 112.
- 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
- Vertel waar hulp wordt gewenst
- (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
- Vertel dat er hulp van de ambulancedienst nodig is
- 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
- Zeg wie u bent
- Vertel waar hulp nodig is
- Zeg wat de aard en van het ongeval is en hoeveel slachtoffers er zijn
- Meld of er al dan niet sprake is van reanimatie
- Waarschuw intussen de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
- Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
- Tijdstip van het ongeval
- Door wie het ongeval is gemeld
- Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
- Overige bijzonderheden
- Blijf in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
- De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
- Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
- Opvangen en doorsturen van hulpverleners.

g. Verdrinking: Slachtoffer is diep bewusteloos en ademt niet

- **Instructies toezichthouder(s)**

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

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

h. Ongeval met dodelijke afloop

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

- **Instructies coördinator**
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt op als coördinator en verdeelt de taken.
 - Ga na of de receptie is gewaarschuwd en of de hulpverleningsinstanties onderweg zijn.
 - Waarborg de continuïteit van het toezicht en houdt publiek op afstand (eventueel een deel van de accommodatie ontruimen).
 - Laat de deuren en/of hekken openen voor de hulpverleners.
 - Nadere gegevens van slachtoffer registreren. Gebruik hiervoor het ongevallen-registratieformulier.
 - Nagaan of familie/kennissen zijn meegekomen:
 - Zo ja: receptionist(e) roept personen op naar de receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - Zo nee: nagaan of het slachtoffer een kluisje in gebruik heeft. Zoek in het kluisje (met getuige) naar de identiteit van het slachtoffer. Laat het informeren van familie/kennissen over aan de politie.
 - Zorg ervoor dat de eigendommen van het slachtoffer mee gaan met de hulpverleningsinstantie.
 - De bedrijfsleider, voor zover nog niet op de hoogte, zo spoedig mogelijk informeren. Uitvoering van de taken met hem afstemmen. Indien de bedrijfsleider niet bereikbaar is, contact opnemen met de voorzitter van de Stichting. In overleg met de voorzitter in ieder geval de onder 1, 2 en 7 genoemde taken van de bedrijfsleider uitvoeren.
 - Volledig ongevalsrapport opmaken en afgeven aan de bedrijfsleider.

- **Instructies receptie**
 - Handelingen ongeval-alarm.
 - Bel 112.
 - 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
 - Vertel waar hulp wordt gewenst
 - (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de ambulancedienst nodig is
 - 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
 - Zeg wie u bent
 - Vertel waar hulp nodig is
 - Zeg wat de aard en van het ongeval is en hoeveel slachtoffers er zijn
 - Meld of er al dan niet sprake is van reanimatie (voor zover nog van toepassing)
 - Waarschuw intussen de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
 - Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
 - Tijdstip van het ongeval
 - Door wie het ongeval is gemeld
 - Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
 - Overige bijzonderheden
 - Blijf in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
 - De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
 - Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
 - Opvangen en doorsturen van hulpverleners.

- **Bedrijfsleider**
 - Leg de activiteiten in de accommodatie stil (situatie-afhankelijk).
 - Spreek met het personeel af dat de bedrijfsleider de enige woordvoerder is, die namens het zwembad spreekt. Bij diens afwezigheid de voorzitter van de Stichting. Laat het personeel geen uitspraken doen. Start als bedrijfsleider direct met de opvang van de medewerkers en betrek hier zo mogelijk de familie van de betrokken personeelsleden bij. Sta van het begin af aan achter jouw mensen, ook als de toedracht nog onduidelijk is. Pas in later instantie komt een eventuele schuldvraag aan de orde.
 - Informeer het bestuur en de gemeente.
 - Stel de provinciale inspectie van de WHVZ op de hoogte.
 - Meldt het bij de verzekering.
 - Stuur de pers, indien nodig, zoveel mogelijk door naar een politiewoordvoerder. Zorg dat de mededelingen aan de pers kort en eensluidend zijn.
 - Vraag een proces-verbaal op. Laat te allen tijde een rapportage over het gebeurde opstellen door de betrokken medewerkers/sters en neem deze op in het ongevallenregister. In elk geval laten vermelden: tijd, plaats, datum, omstandigheden ter plaatse en omschrijving van het gebeurde. Kopieën sturen naar de politie, Arbo-dienst, inspectie, WHVZ en het bestuur.
 - Laat je personeel, dat betrokken is geweest bij het voorval, praten met professionele hulpverleners. Geef ze ook de ruimte om met elkaar te praten. Haal ze, indien gewenst, voor een bepaalde periode uit het arbeidsproces. Toon belangstelling.
 - Laat navragen of nabestaanden het op prijs stellen dat je contact met ze opneemt. Vraag altijd of bijwonen van de begrafenis toegestaan/gewenst is. Toon ook later nog enige belangstelling.

Zie voorts hoofdstuk 13 'Nazorg'

4 Bommelding

a. Algemeen

- Telefonische melding
 - Een bommelding vindt nagenoeg altijd via de telefoon plaats en zal dus in principe bij de receptie binnenkomen. Het kan echter ook zijn dat de receptie op dat moment niet bezet is en als zodanig kan elke willekeurige medewerker geconfronteerd worden met een bommelding.
- Melding serieus nemen
 - In geval van een bommelding kan er geen enkel risico genomen worden. Daarom dient men een bommelding altijd zeer serieus te nemen en onmiddellijk de geëigende maatregelen te treffen.
- Actietijd
- Bij een bommelding is er in de regel voldoende tijd beschikbaar om acties te nemen. Bij een eventuele ontruiming kan het publiek de accommodatie dus op een redelijk rustige manier verlaten.

b. Instructies bommelding

- Instructies algemeen
 - Het zo mogelijk de intercomfunctie van de telefoon open, zodat eventuele omstanders mee kunnen luisteren (overigens achterwege laten als ook publiek kan meeluisteren).
 - Probeer de bommelder zo lang mogelijk aan de praat te houden met te vragen: (bijlage 1 invulformulier bij bommelding)
 - Hoe groot is de bom?
 - Wat voor soort bom is het (plastic/metaal)?
 - Waar ligt de bom?
 - Hoe laat ontploft de bom?
 - Tot welke organisatie behoort u?
 - Probeer een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de bommelder. Dit kan door bijvoorbeeld op het volgende te letten.
 - Geslacht
 - Taalgebruik
 - Leeftijd
 - Afkomst
 - Achtergrondgeluiden
 - Waarschuw bij een bommelding direct de BHV-er of de hoogst verantwoordelijke van dienst, die verder als coördinator optreedt.

- **Instructies coördinator**

Handelingen bij bomalarm:

- Bel 112
 - Neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
 - Vertel waar hulp wordt gewenst
 - (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de politiedienst nodig is
 - Verbindt u door met de desgewenste dienst
 - Zeg wie u bent
 - Vertel waar hulp nodig is
 - Zeg duidelijk dat het gaat om een bommelding
 - Pleeg overleg met de politie hoe verder te handelen
 - Beslis in overleg met de politie over een eventuele ontruiming van de accommodatie (hoofdstuk 7 'ontruiming').
 - Informeer de overige personeelsleden over de calamiteit en verdeel de nodige taken.
 - Zorg dat alle deuren en ramen worden opgezet.
 - Als politie en/of brandweer arriveert, wordt de leiding aan deze hulpdienst-(en) overgedragen.
- **Instructies receptie**
 - Waarschuw de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
 - Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
 - Tijdstip van de bommelding
 - Bij wie is de bommelding gedaan
 - Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
 - Overige bijzonderheden
 - Blijf in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
 - De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
 - Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
 - Opvangen en doorsturen van hulpverleners.

4. Calamiteiten met gevaarlijke stoffen

a. Algemeen

In deze paragraaf geeft u aan welke giftige stoffen in de accommodatie aanwezig zijn en waar en hoe deze worden opgeslagen.

- Chloor
 - Chloor als desinfectiemiddel wordt gemaakt d.m.v. zoutelectrolyse, deze installatie bevindt zich in de machinekamer in het verlengde van de trap.
- Vlokmiddelen
 - Vlokmiddelen zijn chemicaliën met een lage Ph en worden toegepast voor een optimale filterwerking. Het vlokmiddel zit in cans van 20 liter en is opgeslagen in een plastic container. Deze containers staan in de machinekamer.
- Accuzuur / Zwavelzuur 37%
 - Reageert heftig met sterke basen. Bijtend en veroorzaakt ernstige brandwonden. Deze stof in cans van 20 liter staan in de machinekamer naast de zoutelectrolyse.

b. Preventie

- **Richtlijnen**
 - De overheid verstrekt richtlijnen voor de opslag en het gebruik van chemicaliën in zwembaden. Veiligheidsinstructies die in dit kader gelden, zijn aangegeven op speciale affiches, welke in elke ruimte met chemicaliën zijn opgehangen. Iedere medewerker dient goed op de hoogte te zijn van deze veiligheidsinstructies, ook als de betreffende medewerker niet (regelmatig) met chemicaliën omgaat.
- **Zorgvuldig handelen**
 - Voorkom 'routinematig handelen'. Technische Dienst, zorgt voor het in ontvangst nemen van chemicaliën en let er op dat opschriften op flessen en vaten duidelijk te zien zijn. Test geen stoffen en apparaten uit waarvan de consequenties niet te overzien zijn.

c. Instructies bij een ongeval

- **Algemene instructies**
 - Zorg allereerst voor zelfbescherming en voorkom zelf slachtoffer te worden.
 - Verleen zo mogelijk direct eerste hulp en let daarbij op de specifieke aanwijzingen op de instructie-affiche.
 - Waarschuw de BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst, die verder als coördinator optreedt.
- **Instructies coördinator**
 - Beoordeel de situatie en beslis eventueel tot ontruiming (bijvoorbeeld ingeval van chloorgasgevaar). Zie voor ontruiming hoofdstuk 7.
 - Meldt het ongeval bij de receptie en laat ambulance en/of brandweer waarschuwen.
 - Indien geen gevaar voor eigen gezondheid, haal dan eventuele slachtoffers uit gevaarlijke ruimtes,
 - Schakel betreffende storingveroorzakende apparatuur uit en draai chemicaliënafsluiters dicht, dit mag alleen gedaan worden door personen van de Technische Dienst welke schakelbevoegd zijn.
 - Schakel de ventilatie uit om verspreiding van schadelijke dampen te voorkomen dit mag alleen gedaan worden door personen van de Technische Dienst welke schakelbevoegd zijn.
 - Informeer de overige medewerkers en verdeel de taken.
 - Als de hulpdienst arriveert, de leiding aan deze dienst overdragen.

- **Instructies receptie**

Handelingen bij chemisch ongeval

- Bel 112.
- Neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
- Vertel waar hulp wordt gewenst
- (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
- Vertel dat er hulp van ambulance en/of brandweer nodig is
- 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
- Zeg wie u bent
- Zeg wat de aard en de omvang van het ongeval is
- Meld eventuele aantallen gewonden
- Waarschuw vervolgens de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
- Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
- Tijdstip van het ongeval
- Door wie het ongeval is veroorzaakt/opgemerkt/gemeld
- Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
- Overige bijzonderheden
- Blijf tot nader order in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
- De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
- Coördineer uitgaande gesprekken en let daarbij op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
- Opvangen en doorsturen van hulpverleners.

- **Instructies bij het verlenen van eerste hulp**

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

- Bij inademen van chloorgas:
 - Symptomen
 - Hogere concentraties veroorzaken prikkeling van neus, keel en luchtpijp, gepaard gaande met hoesten, slijmproductie en pijn in de borst. De irritatie kan aanhouden en overgaan in bronchitisachtige verschijnselen. Zeer hoge concentraties kunnen kramp van de luchtwegen veroorzaken; bovendien is er kans dat na enige uren een levensbedreigende longbeschadiging optreedt.
 - EHBO Het slachtoffer:
 - Direct uit de gevaarlijke ruimte halen en zo snel mogelijk in de frisse lucht brengen. Zorg eerst voor zelfbescherming (masker)
 - Ambulance waarschuwen
 - Volstreekte rust laten houden in stabiele zijligging, niet laten spreken en niet laten lopen;
 - In alle gevallen naar een ziekenhuis laten vervoeren (ambulance!) en melden om welk product (chloorgas) het gaat.

- Na contact met de ogen van chloorgas, zwavelzuur, e.d.:
 - Symptomen
 - Tranenvloed, pijn, roodheid; kans op beschadiging van het hoornvlies.
 - EHBO onmiddellijk:
 - Een scheut water over de ogen gieten.
 - De oogleden voorzichtig van elkaar halen.
 - De ogen spoelen met veel stromend water (± 15 minuten).

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

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

- Symptomen
 - Pijn, roodheid, blaren en wonden.
- EHBO onmiddellijk:
 - Ambulance waarschuwen
 - Afspoelen met veel water (nooddouche)
 - Alle verontreinigde kleding, schoeisel en dergelijke uittrekken
 - De getroffen huidgedeelten afspoelen met veel stromend water (± 15 minuten)

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

Na inslikken van chloorbleekloog, zwavelzuur e.d.

- Symptomen
 - Pijn in de keel en buik.
- EHBO onmiddellijk:
 - Ambulance waarschuwen
 - De mond laten spoelen
 - Veel water laten drinken

Ten gevolge van zwavelzuur:

- Onder geen voorwaarde braken opwekken.

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

7. Brand

a. Preventie

- Maatregelen brandgevaar
 - Tref bij het afsluiten van de accommodatie alle maatregelen die brandgevaar kunnen voorkomen.
 - Het uitzetten van gastoestellen, geluid- en TV-apparatuur, elektrische apparaten, bakapparatuur, et cetera.
 - Het legen van alle prullenbakken in een uitpandige (10-meter uit de gevel geplaatste) afsluitbare afvalcontainer.
 - Het legen van alle asbakken (let op brandende peuken) in een brand dovende afvalcontainer en deze bij voorkeur buiten het gebouw plaatsen.
 - Het uitschakelen van verlichting, recreatieve elementen, zonnebanken, apparatuur van de horeca, et cetera.
 - Overige handelingen om brandgevaar te vermijden.
- Blusmiddelen
 - De aanwezige blusmiddelen (brandslangen/blusapparaten) dienen te allen tijde operationeel en binnen handbereik te zijn. De BHV-er ziet hierop toe. Zie voor situering van de blusmiddelen, de plattegrond van de accommodatie (bijlage 2).
- EHBO-koffer
 - EHBO-koffers zijn aanwezig in de EHBO-ruimte, in horeca en bij de receptie. De BHV-er controleert regelmatig de inhoud van de EHBO-koffer(s) en zorgt ervoor dat er altijd voldoende middelen aanwezig zijn voor de eerste reddende handelingen.
- Noodverlichting/vluchtwegen
 - Noodverlichting, vluchtwegen en nooduitgangen dienen regelmatig door de BHV-er gecontroleerd te worden. Zorg ervoor dat vluchtwegen vrij blijven van obstakels.
- Onderhoudswerkzaamheden
 - Zie erop toe dat bij brandgevaarlijk onderhoud, bijvoorbeeld laswerkzaamheden, dak reparaties, et cetera, blusapparatuur ter plekke is. Bij uitbesteding aan derden dient deze verantwoordelijkheid bij de aannemer gelegd te worden.
 -
- Tappunten brandweer
 - Stelt u op de hoogte waar de tappunten zich bevinden, van waaruit de brandweer bluswater moet betrekken. Zorg ervoor dat deze tappunten vrij blijven van obstakels. De tappunten bevinden zich:
 - Op de parkeerplaats, circa 20 meter links van kopse zijde van de boerderij;
 - Voor de ingang wijkcentrum en winkelcentrum
 - Aan de achterzijde van de accommodatie, circa 30 meter vanuit de deur van de werkplaats.
- Informatie bij brandweer
 - De brandweer Nijmegen is in het bezit van een duidelijke plattegrond van de accommodatie, met daarop voor hen van belang zijnde gegevens.

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

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

b. Instructies brandalarm

- Brandalarm
 - Bij de constatering van rookontwikkeling en/of vuur dient er onmiddellijk brandalarm gegeven te worden. De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst meldt de brand met de bijbehorende informatie bij de receptie en geeft opdracht tot een alarm-melding aan het aanwezige personeel. Dit kan mondeling of via interne communicatie. Blijf kalm want dat voorkomt paniek. (Indien er geen andere mogelijkheid is dan het personeel met de omroepinstallatie te informeren, dient dat met het codewoord 'rood' te gebeuren.)
- Instructies coördinator
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt op als coördinator.
 - Beoordeel de situatie en schat risico's en gevaar voor bezoekers en collega's in. Houdt nieuwsgierigen op afstand.
 - Geef instructies aan de receptie met betrekking tot het brandalarm en verstrek aanwijzingen en instructies aan de overige medewerkers.
 - Waarborg het toezicht bij het zwemmen.
 - Geef zo nodig opdracht om de zwemmers uit het water te halen.
 - Ga na of de receptie de taken aangaande een snelle hulpverlening juist heeft uitgevoerd.
 - Op de plaats van de vuurhaard de ernst van de brand bekijken (denk aan de eigen veiligheid).
 - Deuren en ramen sluiten (niet op slot doen).
 - De belangrijke hoofdschakelaars/afsluiters van ventilatie, elektra, gas en chemicaliën uit (laten) zetten/dicht (laten) draaien, dit mag alleen gebeuren door personen van de Technische Dienst welke schakelbevoegd zijn.
 - Een medewerker de paaltjes laten verwijderen en zorgen voor vrije doorgang op het plein, vervolgens bij de centrale ingang laten wachten om de brandweer op te wachten. Bij aankomst van de brandweer, deze informeren over de situatie en de leiding aan de bevelvoerder overdragen.
 - Bij twijfel over veiligheid, direct overgaan tot ontruiming (zie hoofdstuk 7 'ontruiming') van de accommodatie en daarbij de betreffende opvangcentra waarschuwen.

- Instructies receptie
Handelingen brandalarm.
 - Bel 112.
 - 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
 - Vertel waar hulp wordt gewenst
(Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de brandweer nodig is
 - 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
 - Zeg wie u bent
 - Vertel waar de brand is
 - Zeg wat de aard en de omvang van de brand is
 - Meld eventuele aantallen gewonden
 - Waarschuw de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
 - Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
 - Tijdstip van de brandmelding
 - Door wie de brand is opgemerkt/gemeld
 - Tijdstip van aankomst van de brandweer en andere hulpdiensten
 - Overige bijzonderheden
 - Blijf tot nader order in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
 - De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
 - Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
 - Opvangen en doorsturen van hulpverleners.
 - Geen bezoek meer toelaten.

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

6. Stroomstoring

a. Algemeen

- **Algehele stroomuitval**
Het kan voorkomen dat zich een algehele stroomstoring voordoet. In dat geval stoppen alle installaties en apparaten en ook de verlichting valt uit.
- **Noodverlichting**
Als de stroom wegvalt, zal automatisch de noodverlichting gaan branden. Deze geeft - in ieder geval bij de belangrijke doorgangen en deuren - voldoende licht.
- **Staken bedrijfsvoering**
Als er voldoende daglichttoetreding is kan de bedrijfsvoering in het zwembad in principe een zekere tijd doorgaan. De algemene bedrijfsvoering zal in ieder geval gestaakt moeten worden als het schemerig of donker is, en de storing niet binnen korte tijd verholpen kan worden. Bij twijfel over veiligheid, direct overgaan tot ontruiming (zie hoofdstuk 7 'ontruiming') van de accommodatie en daarbij de betreffende opvangcentra waarschuwen.

b. Stroomuitval

- **Instructies bij stroomuitval**
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst treedt als coördinator op, beoordeelt de situatie en zorgt ervoor dat er geen gevaarlijke situaties ontstaan.
 - Blijf kalm en rustig; er is in principe niets ernstigs aan de hand.
 - De normale telefooninstallatie werkt niet. Gebruik dan eventueel een mobiele telefoon.
 - Waarschuw de bedrijfsleider en overleg of de bedrijfsvoering al dan niet moet worden stopgezet.
 - Waarschuw de technische dienst.
 - Bij het stopzetten van de bedrijfsvoering, de eventueel gedupeerde zwemmers compenseren.
 - Informeer bij NUON-storingsdienst, telefoon 0800-0513 of het een storing van het net betreft. Zo ja, informeer dan hoe lang het (naar verwachting) gaat duren.
 - Indien het geen storing van het net betreft, dient onmiddellijk de Technische Dienst gewaarschuwd te worden:
 - Storingsdienst: 06-42252997
 - Zoveel mogelijk elektrische apparatuur uitschakelen, om technische mankementen bij herstart te voorkomen.
 - Als de stroomstoring is opgeheven alle installaties en apparaten weer aanzetten.

c. Preventie

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

Er wordt geprobeerd regelmatig - 1 maal per jaar - een ontruimingsoefening in en rond de accommodatie te houden.

d. Ontruiming

- Blijf kalm en voorkom paniek.
- Volg altijd de instructies van de coördinator of de brandweer/politie op.
- Help bezoekers uit de gevarenzone, zorg dat ze volgens de door de via de aangegeven route naar de door de coördinator of brandweer/politie aangegeven opvangplaats gaan. Mensen gaan altijd voor dingen! Let op mensen die slecht ter been zijn en help ze.
- Zorg dat iedereen meegaat naar de opvangplaats. Dit om na te kunnen gaan of er eventueel vermisten zijn.
- De coördinator wijst aan wie wat gaat controleren.
- Coördinator
 - Indien de situatie hierom vraagt en hulpverleningsinstanties nog niet aanwezig zijn, beslist de coördinator tot onmiddellijke ontruiming. Dit gebeurt eventueel in (telefonische) samenspraak met of op aanwijzing van de betreffende hulpdienst(en).
 - De coördinator bekijkt:
 - Of geheel of gedeeltelijk moet worden ontruimd;
 - Of er gelegenheid is voor bezoekers om kleding en andere bezittingen te verzamelen en/of er gelegenheid voor bezoekers is om zich aan te kleden. Help waar nodig en bespoedig de ontruiming zoveel mogelijk. Probeer het zoeken naar bezittingen rustig te laten verlopen. Gedrang en paniek dienen voorkomen te worden;
 - Naar welke ruimte/plaats wordt geëvacueerd;
 - Welke route(s) genomen moet(en) worden.
 - De ontruiming - met nadere bijzonderheden - wordt intern gemeld aan de receptie.
 - Laat alle bassins en elke bedrijfsruimte grondig controleren of er (in paniek) geen mensen zijn achtergebleven. Laat dit met minimaal 2 personen doen en laat deze personen uiterst voorzichtig zijn met het betreden van ruimtes met rookontwikkeling of andere gevaarlijke omstandigheden. Denk hierbij aan de volgende ruimtes:
 - Zwemzaal;
 - Kleedruimten (hokjes en lokalen);
 - Toiletten;
 - Sauna;
 - Technische ruimten;
 - Personeelsruimten;
 - Kantoorruimten;
 - Vergaderruimte;
 - Horeca.
 - Laat begeleiders van groepen kinderen nagaan of alle kinderen aanwezig zijn. (Bij ontruiming tijdens les- en schoolzwemmen kunnen dit de zweminstructeurs en/of onderwijzers van de school zijn.)
 - De coördinator waarschuwt (zo nodig) een extern opvangcentrum.
 - De bezoekers worden (zo nodig) opgevangen in het opvangcentrum. Zij worden daarnaartoe begeleid door enkele medewerkers, die daar wachten op nadere instructies.
 - Maak op de plaats waar u personeel en bezoekers heeft geëvacueerd een inventarisatie van bezoekers en personeel. Vermissing van personen wordt direct aan de hulpverleningsinstantie (brandweer en/of politie) doorgegeven.

- Receptie
 - De receptie geeft (na opdracht van de coördinator of de hulpverleningsinstantie) het ontruimingssignaal door via de omroepinstallatie (alle bedrijfsruimtes inschakelen). Het ontruimingssignaal wordt duidelijk en rustig uitgesproken en de tekst luidt als volgt:
 - In verband met een technische storing wordt iedereen vriendelijk verzocht om de accommodatie te verlaten. Begeeft u rustig naar de door onze medewerkers aangewezen uitgang. Daar krijgt u verdere informatie. ‘
 - Blijf zo lang mogelijk op uw plaats achter de receptie.
 - Laat geen personen meer tot de accommodatie toe en houdt de entree zoveel mogelijk vrij.
 - Telefoongesprekken die niets met de calamiteit/ontruiming te maken hebben afbreken.
 - Volg altijd de instructie van de coördinator of de hulpverleningsinstantie op.
- Opvangcentra:
 - Buiten: op het grasveld bij de parkeerplaats.
 - Binnen: Wijkcentrum Meijhorst. Contactpersoon in het wijkcentrum is Gerrit Visser.

7. Agressie en geweld

a. Algemeen

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

- Protocol conflicthantering
 - Binnen de organisatie geldt een protocol conflicthantering. Dit protocol voorziet in aanwijzingen en instructies om incidenten snel het hoofd te bieden en escalatie van problemen te vermijden. Voor verdere details wordt verwezen naar bijlage 4 ‘Protocol conflicthantering’.
- Maatschappelijke ontwikkeling
 - Er is sprake van een toenemende mate aan agressie en geweld in de maatschappij. Respect en gezag is al lang niet meer vanzelfsprekend en tegen deze achtergrond krijgt ook het zwembad-, receptie- en horecapersoneel meer en meer te maken met dit fenomeen. Het is derhalve voor het personeel van groot belang goed voorbereid te zijn op dit soort problemen, opdat men voorkomende gevallen adequaat kan reageren en handelen.

b. Preventie

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

c. Geweldpleging

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

- Instructies coördinator
Handelingen bij geweldpleging.
 - Laat de receptie de politie en/of ambulance waarschuwen en vermeldt daarbij de nodige details van het incident.
 - Tracht verdere escalatie van het incident te voorkomen.
 - Zorg ervoor dat het toezicht bij het zwemmen gewaarborgd is.
 - Stel eventuele slachtoffers gerust en verleen indien nodig EHBO.
 - Probeer de dader(s) van de geweldpleging te isoleren en neem ze apart in kantoor of personeelsruimte.
 - Als dit niet lukt, neem dan een goed signalement van de dader(s) op en noteer zo mogelijk kentekennummer van bromfiets of auto.
 - Vraag eventuele getuigen om beschikbaar te blijven, dan wel hun NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) bij de receptie af te geven.
 - Bij aankomst van de politie en/of ambulance, deze over de situatie informeren en de eventueel nog in de accommodatie aanwezige dader(s) overdragen aan de politie.
 - Zo nodig aangifte van het voorval doen.

- Instructies receptie
Handelingen bij geweldpleging.
 - Bel 112
 - 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
 - Vertel waar hulp wordt gewenst
 - (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de politie en/of ambulancedienst nodig is
 - 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
 - Zeg wie u bent
 - Vertel waar hulp nodig is
 - Zeg dat er sprake is van agressie en geweldpleging
 - Meldt of er sprake is van slachtoffers
 - Waarschuw vervolgens de bedrijfsleider of diens plaatsvervanger (zie telefoonlijst).
 - Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
 - NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van eventuele getuigen
 - Tijdstip van het incident
 - Door wie het incident is gemeld
 - Tijdstip van aankomst van de politie en/of ambulance
 - Overige bijzonderheden
 - Blijf in de receptie, zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is.
 - De buitenlijnen vrijhouden voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben.
 - Coördineren van uitgaande gesprekken en daarbij letten op de urgentie in verband met hulp- en dienstverlening.
 - Opwachten van politie en/of ambulance en deze bij aankomst doorverwijzen naar de coördinator.

In bijlage 5 is er een protocol ter bestrijding van en het omgaan met vandalisme.

8. Seksuele intimidatie

a. Algemeen

- Begripsbepaling
 - Met seksuele intimidatie wordt in dit verband bedoeld op ongewilde/ongepaste seksuele activiteiten, ofwel seksueel getinte gedragingen van zwembadbezoekers onderling, en dan met name volwassenen jegens minderjarigen (kinderen).
 - Gedragswijze
 - Seksuele intimidatie kan zich op verschillende manieren voordoen. De gedragswijze varieert van seksuele opmerkingen en voorstellen, subtiele aanrakingen, schennispleging, aanranding, verkrachting, et cetera.

b. Preventie

- Waakzaamheid
 - De ervaring heeft geleerd dat personen met seksuele bedoelingen, zich vooral richten op de zwemtijden dat er veel jeugd in het zwembad is. Met die wetenschap dient er op de woensdagmiddag, zaterdag en zondag en tijdens schoolvakanties, sprake te zijn van een verhoogde waakzaamheid bij het zwembadpersoneel.
- Behoedzaam handelen
 - Bij aanwijzingen voor seksuele intimidatie dient het personeel uiterst behoedzaam en zorgvuldig te handelen. Trek vooral geen voorbarige conclusies, want daarmee kan veel schade worden aangericht. Let op de juiste signalen van kinderen en pleeg goed onderling overleg over de situatie die zich voordoet.
- Observatie
 - Personen met seksuele bedoelingen zijn gevoelig voor intensieve observatie. Daarom dienen deze personen nadrukkelijk en consequent in de gaten gehouden te worden. In de regel zal men aan deze aandacht willen ontsnappen door steeds ergens anders te gaan zwemmen of het zwembad opeens te verlaten.
- Controle
 - De controle van deze personen mag niet ophouden als zij de zwemzaal verlaten. Ook in de kleedruimte, de horecaruimte of zelfs op het parkeerterrein kunnen zij hun activiteiten voortzetten. In dit kader is het van belang de controle ook op deze plaatsen voort te zetten.
- Kenteken
 - Het kan in bepaalde gevallen verstandig zijn, om van verdachte personen het brommer- of auto-kenteken op te nemen. Een dergelijk actie wordt altijd na overleg met de aanwezige leiding uitgevoerd. Deze informatie wordt vervolgens doorgegeven aan de bedrijfsleider of directeur. Uitsluitend de directeur is bevoegd hiermee verdere actie te nemen.

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

a. Seksuele intimidatie

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

 - Instructies coördinator
Handelingen bij seksuele intimidatie.
 - Kennisnemen van de relevante informatie betreffende het voorval van collega(s), slachtoffer en eventuele getuigen.
 - De situatie beoordelen en bepalen of de betrokken verdachte Di-Rect moet worden aangehouden.
 - Indien er sprake van het betrappen op heterdaad, dient de dader in ieder geval aangehouden te worden.
 - De receptie van de nodige details op de hoogte brengen en opdracht geven om de politie in te schakelen.
 - Nadere gegevens van slachtoffer registreren. Gebruik hiervoor het ongevalregistratieformulier.
 - Nagaan of familie/kennissen met slachtoffer zijn meegekomen:
 - Zo ja: receptionist(e) roept personen op naar de receptie te gaan. Een collega brengt betrokkene naar de plek waar het slachtoffer zich bevindt;
 - Zo nee: nagaan wie thuis gebeld kan worden. Iemand die goed op de hoogte is van het ongeval belt de genoemde personen, stelt deze gerust en vraagt hen naar de accommodatie te komen om het slachtoffer op te halen (afhankelijk van ernst van de seksuele intimidatie);
 - Zo nodig hulpverlening aan het slachtoffer.
 - De verdachte c.q. dader apart nemen in kantoor of personeels-ruimte.
 - Trachten NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van verdachte c.q. dader op te nemen.
 - Slachtoffer en eventuele getuigen verzoeken beschikbaar te blijven, ofwel hun NAW-gegevens laten registreren bij de receptie.
 - Bij aankomst van de politie de verdachte c.q. dader aan hen overdragen en de politie voorzien van de relevante informatie.
 - Zo nodig aangifte (laten) doen.

 - Instructies receptie
Handelingen bij seksuele intimidatie.
 - De politie in principe inschakelen via 0900-8844 en vermelden dat het om een zedenzaak gaat. (Alleen bij een noodsituatie/gewonden de politie en/of ambulance inschakelen via 112.)
 - Vertel waar hulp wordt gewenst.
 - (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
 - Vertel dat er hulp van de politie nodig is wegens seksuele intimidatie.
 - Vragen welke prioriteit onze melding heeft en binnen hoeveel tijd hulp van de politie verwacht kan worden.
 - Eventueel NAW-gegevens registreren van slachtoffer en/of getuigen.
 - Datum en tijdstip van het incident noteren, alsmede het tijdstip waarop de politie is geïnformeerd.
 - Bedrijfsleider of diens plaatsvervanger waarschuwen.
 - Opwachten van de politie en deze bij aankomst verwijzen naar de ruimte waar coördinator en dader zich bevinden.
 - Het tijdstip noteren waarop de politie arriveert.
- In bijlage 6 is tevens een protocol seksuele intimidatie opgenomen.

9. Diefstal

a. Algemeen

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

b. Preventie

- Lockers
 - In de kleedruimten zijn afsluitbare kledingkasten beschikbaar. Bij de receptie wordt de bezoekers gewezen op deze service en aangeraden hiervan gebruik te maken.
- Toezicht
 - De toezichthouders nemen in hun surveillance regelmatig de kleedruimten mee. Men let daarbij vooral op jongeren die zich ophouden in de algemene kleedruimten en nabij de lockers. De surveillance dienen te worden uitgebreid wanneer individuen zich (te) vaak en zonder duidelijke aanleiding in de kleedruimte bevinden. Bij zeer grote drukte in de kleedruimte, krijgt het toezicht daar een meer permanent karakter.
- Deuren afsluiten
 - De deuren van niet publiekstoegankelijke bedrijfsruimten, zoals de personeelsruimte, werkkast, EHBO-ruimte en machinekamer dienen op slot te zijn, zeker wanneer de ruimte onbeheerd en zonder toezicht is.

c. Vermissing eigendommen

- Melding
 - Wanneer een vermissing van eigendommen wordt gemeld, dient er in eerste instantie bekeken te worden of het voorwerp wellicht zoek is geraakt. Dit gebeurt nogal eens met bijvoorbeeld kleding van kinderen en senioren. Daarbij biedt de ingeschakelde zwembadfunctionaris de nodige hulp aan betrokken benadeelde. Indien nader onderzoek geen resultaat oplevert, dient de benadeelde vervolgens doorverwezen te worden naar de receptie.
- Instructies receptie
Handelingen bij melding van vermissing van eigendommen.
 - Registratie gegevens
 - NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) en telefoonnummer van benadeelde
 - Vermiste eigendommen
 - Datum en tijdstip van het incident
 - Eventuele nadere bijzonderheden
 - De benadeelde wijzen op de mogelijkheden van aangifte van de vermissing bij de politie. Als het om geld of andere waardevolle eigendommen gaat, is aangifte zeker aan te bevelen.
 - Toezeggen dat er contact met benadeelde wordt opgenomen, indien wij verdere informatie verkrijgen of als zich nieuwe feiten voordoen.
 - Het incident bij eerste gelegenheid rapporteren bij de bedrijfsleider of diens plaatsvervanger.

d. Diefstal heterdaad

- **Algemene instructies**
Handelingen bij diefstal op heterdaad.
 - Bij (melding) diefstal op heterdaad, onmiddellijk de dader aanhouden.
 - Eventuele getuige(n) verzoeken zich beschikbaar te houden.
 - De BHV-er of hoogst verantwoordelijke van dienst inschakelen die verder als coördinator optreedt.

- **Instructies coördinator**
Handelingen bij diefstal op heterdaad.
 - De dader apart nemen in kantoor of personeelsruimte.
 - Eventuele getuige(n) verzoeken om aanwezig te blijven, dan wel hun NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) te melden bij de receptie.
 - Zoveel mogelijk relevante informatie omtrent het voorval verzamelen.
 - De receptie opdracht geven de politie te waarschuwen en daartoe de nodige details verschaffen.
 - Indien mogelijk de NAW-gegevens van de dader opnemen.
 - De dader overdragen aan de politie en zo nodig aangifte van de diefstal (laten) doen.
 - Bij eerstvolgende gelegenheid bedrijfsleider of diens plaatsvervanger informeren.

- **Instructies receptie**
Handelingen bij diefstal op heterdaad.
 - De politie inschakelen via 0900-8844 en nadere details verschaffen, zoals geslacht en leeftijd van de dader, aard van de diefstal, et cetera.
 - Vragen welke prioriteit onze melding heeft en binnen welke tijd hulp van de politie verwacht kan worden.
 - Datum en tijdstip van het incident noteren, alsmede het tijdstip waarop de politie is geïnformeerd.
 - Opwachten van de politie en deze bij aankomst verwijzen naar de ruimte waar coördinator en dader zich bevinden.
 - Het tijdstip noteren waarop de politie arriveert.

In bijlage 7 is tevens een protocol bij diefstal / vermissing opgenomen.

10. Overval

a. Algemeen

- Waakzaamheid
 - Wees steeds waakzaam ten opzichte van figuren die zich regelmatig en zonder duidelijke bedoelingen bij de receptie of in de horeca ophouden. Schakel ingeval van verdachte omstandigheden zo nodig ter geruststelling en assistentie een collega in.
- Beperking kasgeld
 - Zorg ervoor dat er niet te veel geld in de kassa zit. Room het kasgeld regelmatig af en deponeer dat in de kluis.
- Kasopmaak
 - Tel het kassageld - zowel de dagelijkse omzet, als het geld voor de periodieke afdracht naar de bank - uit het zicht van de klanten. Doe dit bij voorkeur in een afgesloten ruimte.
 - De dagomzet dient te worden gedeponeerd in de afstortkluis.
 - Het kasgeld dient te worden gedeponeerd in de kluis van de keuken.
- Geldtransport
 - De periodieke afdracht van omzet naar de bank dient overdag - liefst op wisselende tijdstippen - plaats te vinden. Indien zich onderweg verdachte omstandigheden voordoen, ga dan onmiddellijk door naar het politiebureau of keer terug naar de accommodatie.
- Sluitingsprocedure
 - Houdt je aan de afgesproken sluitingsprocedure. Blijf niet alleen in de accommodatie achter, doch sluit minimaal met zijn tweeën af en controleer of niemand zich meer in het gebouw ophoudt. Voor de horeca betekent dat; ga met de laatste klant mee naar buiten. De procedure voor het aanzetten van het alarm is als volgt:
 - Oranje en groene lampje zijn aan (het alarm is dan uitgeschakeld)
 - Steek de sleutel in het contact, draai naar rechts en weer terug. Oranje lampje gaat uit.
 - Je hebt dan 30 seconden de tijd om naar buiten te gaan, daar moet je wachten totdat het groene lampje uitgaat.
 - Gaat dit na ongeveer 1 minuut nog niet uit, controleer dan binnen of alles goed is afgesloten en herhaal vervolgens bovenstaande handelingen.

a. Overval

- Instructies bij een overval
 - Probeer kalm en rustig te blijven, kalmeer ook uw omgeving.
 - Accepteer de situatie, volg de bevelen op, pleeg geen verzet en doe geen onverwachte dingen.
 - Geef het geld af waarom wordt gevraagd.
 - Observeer nauwkeurig. Grif één signalement in het geheugen, zodat er na de overval een goed signalement gegeven kan worden.
 - Probeer kentekens of kenmerken van vluchtauto, motor, bromfiets e.d. te onthouden.
- Instructies na de overval (in de accommodatie)
 - Observeer nauwkeurig hoe de overvaller(s) het pand verlaten en welk vervoermiddel zij gebruiken.
 - Blijf zoveel mogelijk overal vanaf in verband met achtergelaten sporen voor het politieonderzoek.
 - Waarschuw de BHV-er of de hoogst verantwoordelijke van dienst, die daarna verder als coördinator optreedt.
- Instructies coördinator

Handelingen na overval.

- Bel 112.
- 112 neemt op en meldt zich met '112 alarmcentrale'
- Vertel waar hulp wordt gewenst
 - (Zwembad Dukenburg, Meijhorst 70-41 te Nijmegen)
- Vertel dat er hulp van de politie (en eventueel ambulance) nodig is
- 112 verbindt u door met de desgewenste dienst
- Zeg wie u bent
- Zeg dat er sprake is van een overval
- Meld eventuele aantallen gewonden
- Waarschuw vervolgens de bedrijfsleider (zie telefoonlijst).
- Sluit alle deuren en laat niemand meer in de accommodatie toe. Zet daartoe een mededeling op de flipover in de voorhal.
- Verzoek eventuele getuigen te blijven tot de politie arriveert, of noteer anders hun NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats).
- Zorg voor de nodige registratie van gegevens.
- Tijdstip van de overval
- Waar en bij wie is de overval gepleegd
- Welke bijzonderheden heeft men waargenomen
- Tijdstip van aankomst van de hulpdienst(en)
- Overige bijzonderheden
- Laat iemand in de receptie blijven zodat er altijd een centraal aanspreekpunt is. Houdt de buitenlijnen van de telefoon vrij voor gesprekken die met de hulpverlening te maken hebben, coördineer de uitgaande gesprekken en vang de hulpdienst(en) op.

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

11. Inbraak

a. Algemeen

- Inbraakbeveiliging
 - De accommodatie is beveiligd met een inbraaksignalering. Het systeem omvat een permanente bewaking en melding naar een centrale meldkamer. Via stickers bij de entree is aangegeven dat het pand is beveiligd.
- Inschakelingprocedure
 - De laatste medewerker die 's avonds de accommodatie verlaat, dient de nachtsignalering volgens de afgesproken procedure in bedrijf te stellen.
- Sleutelhouders
 - Bij de centrale meldkamer is de Technische Dienst als sleutelhouder geregistreerd. Deze zorgt ervoor dat er iemand van de TD gaat kijken.

b. Inbraakmelding

- Instructies bij inbraakmelding
 - Centrale meldkamer meldt dat er sprake is van een inbraakmelding in zwembad Dukenburg. Dit zal eerste bij de Technische Dienst terechtkomen.
 - Vraag vervolgens aan de meldkamer of de politie al is gealarmeerd (zo niet, dit alsnog laten doen) en begeef je onmiddellijk naar de accommodatie.
 - Wacht buiten - op een overzichtelijke/veilige plaats - tot de politie arriveert. Ga onder geen beding zonder politie naar binnen.
 - Observeer intussen de omgeving en let op verdachte omstandigheden.
 - Als de politie arriveert, open dan de accommodatie, schakel de signalering uit en controleer samen met de politie het gehele gebouw.
 - Bij loos alarm, de inbraaksignalering weer inschakelen en samen met de politie het gebouw verlaten. Bij eerstvolgende gelegenheid hierover aan de bedrijfsleider rapporteren.
 - Als er daadwerkelijk sprake is van een inbraak(poging), waarschuw dan de bedrijfsleider of diens plaatsvervanger.
 - Blijf in dat geval zoveel mogelijk overal vanaf, in verband met achtergelaten sporen voor het politieonderzoek.
 - Laat de politie proces-verbaal opmaken en wacht nadere instructies af.

12. Explosie

a. Algemeen

- Explosiegevaar kan ontstaan door een externe gaswolk of door gas-lekkage in het gebouw. In beide gevallen dient onmiddellijk de leidinggevende functionaris gealarmeerd te worden. In overleg met of in opdracht van de parate hulpverleningsdiensten kan besloten worden het gebouw te ontruimen of om in het gebouw te schuilen.

b. Schuilen

- Indien er geschild dient te worden neemt de leidinggevende functionaris deze situatie op zich. De toestand is weer veilig als dit middels de regionale omroep of anderszins door de verantwoordelijke brandweer- of politiefunctionarissen als zodanig kenbaar is gemaakt.

c. Ontruimen

- Als het noodzakelijk blijkt voor de veiligheid van bezoekers en werknemers wordt het gebouw geheel of gedeeltelijk ontruimd. De opdracht hiertoe wordt gegeven door de leidinggevende functionaris of bevelvoerder van de brandweer. Het signaal tot ontruiming wordt mondeling gegeven en vindt als volgt plaats:
 - Bij een algehele ontruiming vindt opvang plaats bij het wijkcentrum Dukenburg;
 - Ontruiming geschiedt in opdracht van leidinggevende en/of brandweer.
- De leidinggevende deelt het personeel in t.b.v.:
 - Controle te ontruimen delen (toiletten, kasten, kleedcabines etc.)
 - Begeleiding van de bezoekers naar opgegeven opvangplaatsen
 - Opvang bij de opvangplaatsen
 - Controle op opvangplaatsen
 - Bewaking ontruimde delen (indien mogelijk)
 - Verzorging op de opvangplaatsen (medisch, drank en etenswaren)

13. Nazorg

- De bedrijfsleider of diens plaatsvervanger is de eerstverantwoordelijke inzake nazorg.
- De ernst van de calamiteit of het ongeval bepaalt de noodzaak tot een (intensieve) begeleiding.
- Zorg dat bezoekers zo nodig familie kunnen inschakelen, vanwege kleding, vervoer, et cetera.
- Wees alert op het gedrag van bezoekers die bij een calamiteit betrokken zijn geweest. Ingeval van onzekere bezoekers, nagaan of er begeleiding en opvang is. Schakel zo nodig een taxi in. (Zie telefoonlijst)
- Als er sprake is geweest van een ongeval met ernstige afloop, na enige tijd informeren naar de gezondheidstoestand van betrokkene.
- Als er sprake is van een ongeval met dodelijke afloop, na verloop van tijd de nabestaanden bezoeken. Dit nooit doen zonder vooraf de huisarts of hulpdienst te raadplegen.
- Bij ongeval met dodelijke afloop, vlag(gen) binnenhalen en eventuele andere feestuigen verwijderen.
- Bij gezinnen van buitenlanders doen zich in tijden van rampspoed onverwachte rituelen voor die wij onvoldoende kennen. In dergelijke gevallen via de politiedienst contact opnemen met speciale organisaties voor buitenlanders.
- Zorg voor een adequate nazorg van medewerkers die bij een dodelijk ongeval betrokken zijn geweest. Schakel hiervoor altijd gespecialiseerde hulp in.
- Zorg voor een adequate nazorg voor bezoekers en/of medewerkers die geconfronteerd zijn met agressie en geweldpleging. Schakel zo nodig het bureau slachtofferhulp in.
- Zorg voor adequate nazorg voor bezoekers die geconfronteerd zijn met seksuele intimidatie.
- Bij bepaalde ongewenste gedragingen van bezoekers, deze voor bepaalde of onbepaalde tijd de toegang tot het zwembad ontzeggen.
- Neem contact op met het bestuur om de calamiteit te melden (zie telefoonlijst).
- Evaluer de calamiteit met de hulpdienst(en), personeel en andere directbetrokkenen.
- Gebruikte materialen zoals blusapparatuur, door deskundigen laten controleren en eventueel vervangen.
- Stuur hulpdienst(en), opvangcentra en andere betrokkenen een blijk van dank voor de hulpverlening.

14. Verslaglegging

- Van ieder ongeval en schade - ook van een (bijna) bedrijfsongeval - dient een rapportage opgemaakt te worden.
- Een ongeval waarbij EHBO noodzakelijk is, wordt door de betreffende hulpverlener geregistreerd via een speciaal daarvoor bestemd ongevallenformulier (zie bijlage 3).
- De bedrijfsleider of diens plaatsvervanger verzorgt de nodige verslaglegging van ongevallen en schade naar bestuur, verzekering en andere officiële instanties.

15. Publiciteit

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

16. Telefoonlijst

- Naam eigen organisatie:
Stichting Zwembad Dukenburg (SZD) 024-8442348
Meijhorst 70-41
6537 EP Nijmegen
- Namen, functies en telefoonnummers van:
 - Bedrijfsleider:
 - Georg Dietrich 06-48264212
 - Bestuursleden SZD:
 - Hans Heinink (Voorzitter) 06-53532565
 - Sander Hagenbeek (Secretaris) 06-50663429
 - Gawein te Wierik (Penningmeester) 06-50282829
 - Ron Elbers 06-21137921
- Technisch dienst
 - Centraal nummer 06-42252997
- Horeca- verantwoordelijke
 - Georg Dietrich 06-48264212
- Hulpdiensten
 - Alarmcentrale **112**
 - Politie
 - Alarmnummer **112**
 - Contactnummer 0900-8844
 - Zedenpolitie
 - Contactnummer **024-3272752**
 - Algemeen nummer 024-3233333
 - Brandweer **112**
 - Ambulance **112**
- BHV-ers
 - Georg Dietrich 06-48264212
 - Inge Rengers 06-10511371
 - Marianne Emmerzaal 024-3583216
 - Wilma Baardewijk 06-44002468
 - Alexandra van Vliet 06-51108931
 - Yvonne van Alebeek 06-29086806
 - Beate Lesniak 06-53403445

- Ziekenhuizen
 - UMC St. Radboud 024-3611111
Geert Groteplein-Zuid 10
6525 GA Nijmegen
 - Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis 024-3657657
Weg door Jonkerbos 100
6532 SZ Nijmegen

- Huisartsenpost CHN **0900-8880**
024-3523581

- Huisartsenpraktijk de Schakel 024-3443727

- Taxi
 - Nijmeegse Taxicentrale 024-3771111
 - Citax 024-3226000

- Installateur brand- en inbraakalarm
 - Haerkens Electro 024-3779241
 - Storingsdienst (nacht) 040-2895889

Bijlage 1.

Invulformulier bij bommelding

Indien u een bommelding door krijgt van de bedreiger zelf is het zaak zoveel mogelijk gegevens te verkrijgen om daarmee overleg te laten voeren door directie, hoofd bedrijfshulpverlening en de politie.

Blijf rustig en handel doordacht, ga als volgt te werk:

- Tijd van aanname registreren (opschrijven)
Datum.....Tijd.....
- Letterlijke inhoud van bericht
.....
.....
.....
- Informeer zo rustig mogelijk naar:
 - Waar ligt de bom?
 - Welk gebouw?
 - Binnen of buiten?
 - Wanneer explodeert de bom?
 - Hoe laat?
 - Hoe ziet het eruit? Doos/tas/koker/koffer/kist/krant
 - Wie bent u?
 - Waarom doet u dit?
 - Wie heeft u opgedragen deze melding te doen?

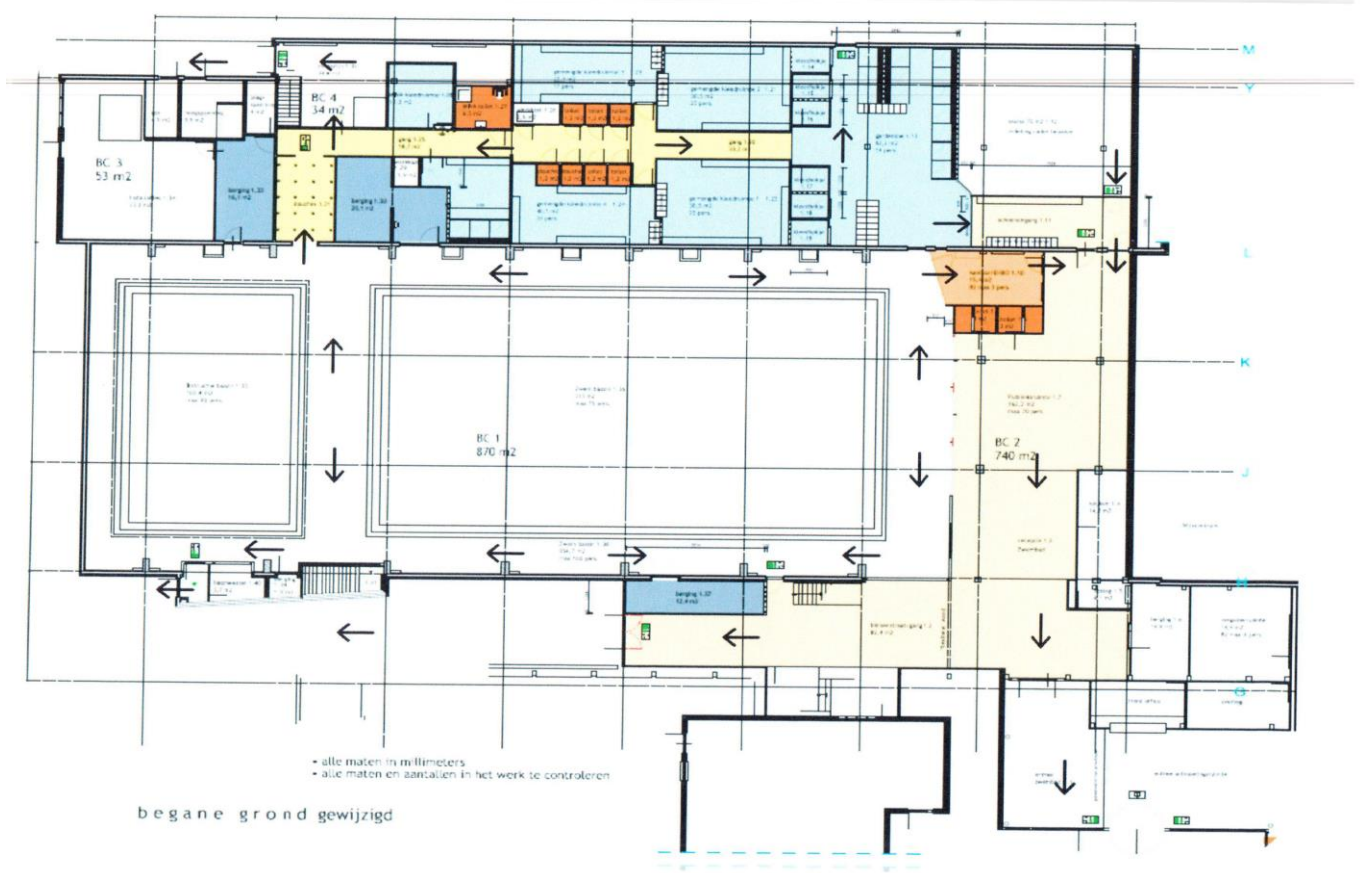
Identificeer de berichtgever:

- | | | | | | | |
|------------------------|-----------------|-------|-------------|---|----------|---|
| ➤ Stem: | man | 0 | vrouw | 0 | kind | 0 |
| ➤ Spraak: | langzaam | 0 | normaal | 0 | snel | 0 |
| | afgebeten | 0 | ernstig | 0 | lachend | 0 |
| | hakkend | 0 | lispelend | 0 | hees | 0 |
| | Frans | 0 | Duits | 0 | Engels | 0 |
| | Accent, dialect | | | | | |
| | Bijzonderheden | | | | | |
| ➤ Achtergrondgeluiden: | verkeer | 0 | vliegtuigen | 0 | kinderen | 0 |
| | kerk | 0 | muziek | 0 | praten | 0 |
| | trein | 0 | werkplaats | 0 | | |

Anders namelijk:

Geen ruchtbaarheid geven aan dit bericht maar doorgeven aan directie, hoofd BHV en mogelijk politie.

Bijlage 2.



Bijlage 3.

Ongevalsrapport

Zwembad Dukenburg

Bijzonderheden betreffende het ongeval, overkomen aan:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Geb. datum:

Datum en tijd van het ongeval:

Plaats van het ongeval:

Aard van de verwonding:

Hoe werd het ongeval veroorzaakt?:

.....
.....

Naam van eventuele verzekering:.....

Opmerkingen:

Eerste hulp verleend door:

Bestaande uit:

Naam arts/ambulance:

Getuigenverklaring:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Leeftijd:

Verklaring:

.....
.....

Volgens mijn visie is het bovenstaande in overeenstemming met gebeurde.

Datum:

Handtekening (getuige):

Naam:

Handtekening (bedrijfsleider):

Naam: G. Dietrich

Bijlage 4.

Protocol Conflicthantering

Richtlijnen en instructies voor het personeel

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

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

Bijlage 5.

Richtlijnen ter bestrijding van en het omgaan met vandalisme.

Voorbeelden van overtredingen en de actie onzerzijds die daarop wordt genomen.

- Bij een vechtpartij.
 - Proberen te 'sussen' en wanneer dit geen effect heeft, betrokkenen eruit sturen voor die dag. Als blijkt dat dezelfde personen in herhaling vallen, dan de toegang ontzeggen, te beginnen met 8 weken.
- Indien men zelf wordt bedreigd.
 - Afhankelijk van de aard van de bedreiging, voor die dag eruit sturen of indien het ernstiger van aard is de politie laten komen en een langdurige ontzegging; voor het gehele seizoen.

Het is niet de bedoeling dat we allemaal zelf ontzegging periodes of andere sancties gaan bepalen. Dit dient altijd door of in overleg met de op dat moment aanwezige verantwoordelijke persoon te geschieden.

Indien ouders zelf contact opnemen over hun kind die een overtreding heeft begaan, is het meestal zinvol om van de ouderlijke macht gebruik te maken. Trek deze niet meteen in twijfel, maar probeer met de ouders samen een oplossing te zoeken om herhaling te voorkomen. In dit geval zou er bij wijze van proef een vermindering van strafmaat kunnen worden besproken, uiteraard wel met duidelijke richtlijnen.

Om zaken helder te houden en niet in vervelende situaties te belanden, moeten we altijd zelf de handen thuis houden, zeker als het om jongeren gaat. Uiteraard worden zaken anders als je direct wordt aangevallen. Voorkomen is altijd beter en daarom is het raadzaam om in bepaalde situaties zaken door een collega verder te laten afhandelen, die er op dat moment niet zo nauw bij betrokken is en daardoor rustiger kan handelen / onderhandelen.

Altijd zaken die zijn voorgevallen, met namen erbij, noteren. Zo kunnen je collega's dit de volgende dag / week kunnen lezen. Geef de dienst altijd over met alle bijzonderheden en afspraken die er met bepaalde bezoekers zijn gemaakt.

Tot slot.

Wij zijn GEEN gevangenisbewaarders. We moeten er mee leren leven dat we iedere dag, op elk moment in een situatie kunnen belanden, waarin we een sociaal corrigerende taak hebben.

Bijlage 6.

Protocol seksuele intimidatie.

Wat wordt o.m. verstaan onder seksuele intimidatie:

- Oneerbare voorstellen aan volwassenen of kinderen.
- Handtastelijkheden (ook jongeren onder elkaar).
- Aanranding / verkrachting.
- Verbale aanranding.
- Potloodventen.
- Pedofiele handelingen.

Een preventieve maatregel is GOED TOEZICHT HOUDEN, zowel in het water als in de rest van de accommodatie.

Hierbij dient speciaal gelet te worden op mensen die zich 'opvallend' gedragen:

- Die zich veelvuldig en/of langdurig in douches en/of kleedruimtes ophouden.
- Die op één of anderen manier contact zoeken met kinderen, zich in hun spel mengen of hen op de kant willen helpen.
- Die opvallend veel naar kinderen kijken.
- Die zich opdringerig gedragen jegens medegasten.

Hoe te handelen.

Als een kind aangeeft dat het onzedelijk is behandeld, dan bestaat het recht de dader vast te houden; er moet dan wel onmiddellijk gebeld worden naar de politie:

Telefoonnummer 0900-8844

En erbij vermelden dat het om een zedenzaak gaat!

Ondertussen is het van belang dat er voor het kind 'gezorgd' wordt (niet alleen laten). Het kind (vanaf 12 jaar) moet zelf aangeven of de dader vervolgd moet worden of niet.

Het zwembad zelf heeft de mogelijkheid om sancties te verrichten.

Wanneer een bezoeker voor (on-)bepaalde tijd de toegang tot de accommodaties wordt ontzegd, dan moet dat direct zwart-op-wit worden gezet (het gebruik van meerdere talen is aan te bevelen).

Is de dader jonger dan 18 jaar, dan dient de brief m.b.t. ontzegging ook nog eens per aangetekende post, aan de ouders / begeleiders te worden verzonden. Bovendien ontvangt de politie een kopie.

Wanneer de dader dan toch in de accommodatie komt, dan kan deze wegens huisvredebreuk gearresteerd worden.

Het is belangrijk dat het personeel inziet dat klachten altijd serieus genomen moeten worden. Zo zou 'onzedelijk' gedrag als vast punt op de agenda van de personeelsvergadering geplaatst kunnen worden.

Het personeel dient zoveel mogelijk rond te lopen, opdat een juiste controle mogelijk is.

Goede contacten met de andere zwembaden wordt als zeer belangrijk ervaren.

Bijlage 7.

Protocol bij diefstal / vermissing.

- Met aandacht luisteren naar het verhaal van de gedupeerde (men wil het verhaal kwijt) en uiteraard begrip tonen.
- De gedupeerde zoveel mogelijk ter wille zijn, door o.m. mee te zoeken en een formulier aan te bieden, waarop aangegeven kan worden: naam, adresgegevens en de spullen die vermist / gestolen zijn. Standaard formulieren liggen bij de receptie.
- Eventueel het advies geven om aangifte te doen bij de politie.
- Indien nodig, de gedupeerde laten bellen (naar huis, politiebureau, enz.). Afhankelijk van de situatie en in het uiterste geval een taxi bellen en deze betalen.
- In alle gevallen ervoor zorgen dat de gedupeerde op een behoorlijke manier de accommodatie kan verlaten; dus niet op blote voeten of alleen gekleed in zwemkleding.
- Bij de receptie is een kledingpakket (joggingbroek, korte broek, T-shirt en sweater) aanwezig die men in deze situaties kan gebruiken. Wel adres gegevens noteren.
- Te allen tijde dient er een verslag van e.e.a. terecht te komen bij de bedrijfsleider.