

Stappenplan:

Richtlijn voor het informeren familie of relatie bij een ernstig incident

Doel	Informeren van de directe familie of relatie van ernstig gewonden en dodelijke slachtoffers.
Doelgroep	Crisis/BHV-team, HR, Arbodienst/bedrijfsarts, veiligheidskundige
Wanneer	Indien een incident heeft plaatsgevonden: <ul style="list-style-type: none"> • waarbij een medewerker gewond is geraakt of is overleden, • waarbij een medewerker zich in een situatie bevindt waarbij deze gevaar loopt en dit niet direct is te verhelpen.
Wie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren van familie of relaties van personeel van derden wordt uitgevoerd door de organisatie van betrokken firma. • De BHV-organisatie verzamelt en verifieert slachtoffergegevens en geeft deze door aan het crisisteam en zorgt voor de eerstehulpverlening van de slachtoffers. • Het Crisisteam is verantwoordelijk voor het coördineren en bewaken van het proces om de familie of relatie te informeren. Dit in afstemming met de overheidsdiensten. • HR/personeelszaken en de arbodienst zorgen bij dit proces voor ondersteuning bij de uitvoering.
Beperking	<ul style="list-style-type: none"> • Het is mogelijk dat de overheid (politie/OM) dit proces nog niet toestaat om moverende redenen zoals bijvoorbeeld bij een misdrijf, sabotage of terrorisme. • Het is mogelijk dat het bedrijf of derde partij niet zelf in staat is om de familie of relatie te informeren doordat er geen of te weinig (bijv. bij meerdere slachtoffers) geschikte medewerkers beschikbaar zijn. • Bij bovengenoemde redenen kan aan de politie worden verzocht om de familie of relatie te informeren, in dat geval dient er altijd follow-up te worden geregeld.
Hoe	<ul style="list-style-type: none"> • Als het slachtoffer zelf in staat is om zijn familie of relatie te informeren dan heeft dit altijd de voorkeur. • Ondersteun het slachtoffer bij het informeren van de familie of relatie, als deze zelf kan/wil bellen. • Informeer eventueel bij het slachtoffer wie er geïnformeerd moet worden, kijk eventueel in de mobiele telefoon of hier ICE-gegevens in staan (In Case of Emergency) • Geef namen van de slachtoffers, hun situatie en verdere gegevens door aan het crisisteam. • Ook als het slachtoffer zelf zijn partner of relatie heeft geïnformeerd dient er follow-up plaats te vinden. • De verdere acties worden opgestart door het crisisteam met de Arbodienst, HR en de lijnmanager van het slachtoffer. • Begin in een zo vroeg mogelijk stadium met de voorbereidingen, zodat er geen tijd verloren gaat.

Opstarten acties	<ul style="list-style-type: none"> • Informeer de Arbodienst (bedrijfsarts), HR-manager en de lijnmanager van het slachtoffer. • Start en bewaak de uitvoering van deze procedure. • Stem activiteiten af met overheidsinstanties (politie, CoPI). • Start indien nodig protocol 'hoe te handelen wanneer een medewerker overlijdt op het bedrijfsterrein'. • Start het begeleidingsteam op. • Bepaal zo vroeg mogelijk of extra ondersteuning nodig is. • Start voorbereiding informeren familie, relatie.
Vaststellen identiteit slachtoffer	<p>Het is essentieel dat de identiteit van een ernstig gewond/dodelijk slachtoffer met zekerheid is vastgesteld voordat de familie wordt ingelicht.</p> <p>De volgende informatie is belangrijk voor de crisisorganisatie;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ namen van het slachtoffer ○ de situatie van het slachtoffers en verdere bijzonderheden ○ eventuele contact gegevens relatie (ICE-gegevens mobiele telefoon). ○ of er contact met familie of relatie is geweest. ○ locatie waar het slachtoffer zich bevindt, of waar het slachtoffer naar toe wordt gebracht. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verifieer slachtofferinformatie en stel betrouwbaarheid vast. ➤ Indien het slachtoffer een medewerker van een andere firma is, dient de werkgever te worden geïnformeerd.
Aandachtspunten gesprek met familie/relatie	<p>Bereid het gesprek goed voor en verzamel relevante informatie. Maak bij de voorbereidingen gebruik van de 'Checklist bezoeken en informeren familie of relatie'.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ga met de taxi naar de familie of relatie en rijd niet zelf. • Laat de taxichauffeur wachten bij familie of relatie voor eventueel vervoer naar ziekenhuis, mortuarium, familie of een andere locatie. • Regel eventueel een taxi voor familie of relatie die naar ziekenhuis of mortuarium gaat. • Ga met twee personen. • Spreek een ontmoetingsplaats af indien mensen niet samen reizen (niet direct voor het huis). • Stel je, voordat je aanbelt, op de hoogte van de laatste ontwikkelingen (doe dit niet direct voor het huis). • Zorg dat familie of kennissen worden geïnformeerd. • Begeleid indien nodig of gewenst de familie of relatie naar het ziekenhuis of mortuarium. • Toon initiatief bij het regelen van de opvang van kinderen en/of huisdieren. Bied aan om familieleden, vrienden of burens te bellen. • De eerste opvang stopt als familie of kennissen zijn gearriveerd of als wordt geschat dat verdere opvang niet meer nodig is. • Geef aan wanneer het volgende contactmoment is en hoe u bereikbaar bent voor vragen.
Follow-up HR	<ul style="list-style-type: none"> • Indien de familie of relatie niet door de werkgever zelf (bijvoorbeeld door de politie) is ingelicht, dient zo snel mogelijk contact met de familie of relatie te worden gezocht. • Schakel indien wenselijk via de Arbodienst een bedrijfsmaatschappelijk werker of andere hulpverlener in voor ondersteuning aan de familie of relatie. • Informeer de Ondernemingsraad bij overlijden. • Ondersteun waar nodig de familie of relatie bij de verdere afhandeling en onderhoudt contact met de familie/relatie.