

Stappenplan:

Richtlijn informeren medewerkers

Doel	Het informeren van medewerkers tijdens en na een incident.
Doelgroep	Crisis/BHV-team, HR, Arbodienst/bedrijfsarts, communicatiedeskundige
Wanneer	Bij incidenten dienen de medewerkers die hierbij betrokken zijn te worden voorgelicht.
Wie	- De BHV-organisatie is verantwoordelijk voor de eerste informatievoorziening aan direct betrokkenen bij ontruiming op de verzamelplaats. - Het Crisisteam is verantwoordelijk voor het opstarten en coördineren van de voorlichting van medewerkers. - HR/personeelszaken en de arbodienst zorgen bij dit proces voor ondersteuning bij de uitvoering. - Communicatiedeskundige is verantwoordelijk voor advies en ondersteuning m.b.t. berichtgeving.
Informeren direct betrokkenen	- Verstrek, in geval van ontruiming, z.s.m. informatie over het incident op de verzamel- of opvangplaats via de BHV-organisatie. - Mogelijke communicatiekanalen via gesproken woord zijn: - Via het omroepsysteem; - Via een portofoonkanaal; - Via de telefoon naar verzamelplaats(en); - Via een medewerker die ter plaatse gaat. - Start de verdere voorlichting op afhankelijk van de situatie en de duur van het incident. - Organiseer een opvangruimte indien de ontruiming langer duurt (mede afhankelijk van het weer). - Wijs iemand aan die de direct betrokken medewerkers voorlicht. Bij voorkeur binnen het uur. - Aandachtspunten hierbij zijn: - Wat is er aan de hand? - Is er op dit moment gevaar? - Zijn er slachtoffers? - Hoe wordt het verdere verloop geschat?
Opvanglocaties	Regel veilige opvang van direct betrokken personeel zo dicht mogelijk bij de eigen werkplek (bijv. kantine).
Niet direct betrokken medewerkers	Informeert, afhankelijk van de situatie de medewerkers die niet direct bij het incident betrokken zijn. - Aandachtspunten hierbij zijn: - Wat is er aan de hand? - Is er op dit moment gevaar? - Zijn er slachtoffers? - Hoe wordt het verdere verloop geschat? Het daadwerkelijk informeren kan bijvoorbeeld worden gedaan via intranet, e-mail of via het lijnmanagement. Stem bij voorkeur berichtgeving af met de communicatie en laat schriftelijke berichtgeving controleren op spelling en correctheid.

Na afloop incident	Voorlichting na afloop van de noodsituatie kan geruchten en speculaties die onrust veroorzaken voorkomen. Informatie kan verstrekt worden via e-mail, een bericht op intranet, een brief of het organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst. Indien de noodsituatie 's nachts of in het weekeinde heeft plaatsgevonden, heeft het de voorkeur dat de medewerkers direct bij aankomst worden geïnformeerd, via e-mail, informatiebord of brief. Bij incidenten die een sterke impact op betrokkenen kunnen hebben, organiseer na afloop één of meerdere informatiebijeenkomsten. Maak plaats en tijdstip van de bijeenkomst(en) zo snel mogelijk bekend. • Aandachtspunten hierbij zijn: ○ Wat is de conditie van slachtoffers? ○ Wat was de oorzaak van de noodsituatie? ○ Hoe wordt herhaling van een dergelijke situatie voorkomen? ○ Waar kan men terecht met vragen en problemen? Voorlichting wordt opgestart door HR in samenwerking met de communicatie deskundige en lijnmanagement.
--------------------	---