

Hoe te handelen bij calamiteiten?

Calamiteiten komen helaas voor binnen het openbaar vervoer, de transportbranche, rail en de beveiliging. Een calamiteit kan agressie zijn gericht tegen jou als flexkracht, een overval of beroving tijdens de werkzaamheden, een verkeersongeval of een ongeval met dodelijke afloop. Het kan voorkomen dat je tijdens je werk te maken krijgt met een calamiteit. Hoe vervelend ook, we moeten er met elkaar voor zorgen dat we de nasleep zo goed mogelijk begeleiden en de juiste stappen volgen.

We hebben binnen Consolid een adequaat team wat je bijstaat op het moment dat je met een calamiteit geconfronteerd wordt. Zodra je betrokken bent bij een calamiteit gaat de calamiteitenprocedure voor flexkrachten in werking. Hierin staan de volgende **onderwerpen** beschreven:

- Werkafspraken bij de opdrachtgever
- Wat te doen nadat er een calamiteit heeft plaatsgevonden
- Nazorg & opvolging

Dit protocol is van toepassing op:

- Alle flexkrachten van Consolid die tijdens hun werkzaamheden te maken hebben met een calamiteit.

Maak werkafspraken

- **Zorg dat je op de hoogte bent van het calamiteitenprotocol bij je inlener en op de werkplek.** Na een calamiteit volg je het protocol welke leidend is bij je inlener en op je werkplek. De meeste opdrachtgevers van Consolid hebben een calamiteitenprotocol ingericht op basis van hun organisatie en relevante wet- en regelgeving. Nadien volg je de stappen zoals beschreven in *Wat te doen nadat er een calamiteit heeft plaatsgevonden* in dit protocol.
- **Zorg voor een goede samenwerking.** Een goede planning, heldere richtlijnen en een goede communicatie met je leidinggevende, de centrale, de verkeersleiding voorkomt vervelende situaties.
- **Meld (bijna) incidenten.** Bijvoorbeeld via het meld- en registratiesysteem bij je inlener of op mijn consolid. Bespreek met collega's en je leidinggevende welke maatregelen vooraf kunnen helpen om snel en goed te reageren bij ongevallen en incidenten.
- **Weet hoe je snel hulp krijgt.** Zorg dat je met één handeling contact kunt krijgen met de centrale, verkeersleiding of met het alarmnummer 112.
- **Oefen regelmatig in alarmeren.** Zorg dat je weet hoe de alarmering werkt. In de spannende situatie van een ongeval/incident moet alles automatisch verlopen.

Wat te doen nadat er een calamiteit heeft plaatsgevonden

1. Neem direct contact op met de verkeersleiding/de centrale of je direct leidinggevende op de werkplek en je intercedent bij Consolid. Geef een feitelijke weergave van de gebeurtenissen als de situatie dit toelaat. Afhankelijk van de ernst van de calamiteit wordt bepaald welke hulp vanuit de verschillende betrokkenen noodzakelijk is. Mocht je zelf niet in de gelegenheid zijn contact met Consolid op te nemen, dan zullen de hulpdiensten dit doen of iemand van je werkplek.
2. Als de aanwezigheid van een medewerker van Consolid wenselijk is, zal deze z.s.m. naar de locatie komen waar de calamiteit heeft plaatsgevonden. Als de situatie het toestaat verzorgen we vervoer naar de huisarts, het ziekenhuis of naar huis.
3. In sommige situaties zullen de hulpdiensten (Politie/Brandweer/Ambulance) sneller ter plaatse zijn dan iemand van je werkplek of van Consolid. Volg de aanwijzingen van de hulpdiensten strikt op ten behoeve van je eigen veiligheid en die van anderen.
4. Wanneer mensen getuige zijn van de calamiteit en je bent daartoe in de gelegenheid, noteer dan hun naam en telefoonnummer.
5. Soms dient er een proces-verbaal te worden opgemaakt naar aanleiding van de calamiteit. Dit hoeft niet perse diezelfde dag, avond of nacht. Dit kan ook de eerstvolgende dag op het politiebureau. Het is raadzaam om iemand mee te nemen omdat twee mensen nu eenmaal meer horen en begrijpen dan één. Het doel van een proces-verbaal is om de feitelijke gebeurtenissen te noteren, niet om een schuldige aan te wijzen.
6. Onthoudt je van elk commentaar richting de media. Verwijs door naar onze afdeling communicatie op het hoofdkantoor.
7. Indien verpleegkundige hulp niet direct noodzakelijk is en je rijdt naar huis of wordt naar huis gebracht, ga dan altijd de volgende dag naar de huisarts ter controle. De intercedent of regiomanager van Consolid neemt de volgende dag contact met je op om te horen hoe het gaat en te bespreken in welke hoedanigheid nazorg en ondersteuning nodig is.

Nazorg & opvolging:

1. De eerstvolgende dag neemt de intercedent of regiomanager contact met je op om te informeren hoe het gaat.
2. Consolid neemt contact op met je opdrachtgever om een update te geven over je situatie.
3. De intercedent of de regiomanager neemt contact op met het interne nazorgteam binnen Consolid. Zij spreken door welke ondersteuning noodzakelijk is en stemmen dit, voor zover mogelijk, af met jou. Sowieso wordt er binnen 24 uur contact met je opgenomen door het nazorgteam omdat de ervaring leert dat deze periode cruciaal is in de verwerking van de

gebeurtenissen.

4. Consolid geeft een terugkoppeling aan de opdrachtgever over de nazorg indien dit door ons is verzorgd.
5. Indien nodig kunnen we, in overleg met jou, een bedrijfsmaatschappelijk werker of psycholoog via onze arbodienst inschakelen in het kader van specialistische nazorg.
6. Zodra je weer gaat werken zal je op de eerste werkdag na de calamiteit een gedeelte van je werkzaamheden onder begeleiding verrichten.