



Calamiteitenprotocol Werkplein Fivelingo



Voorwoord

Op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 heeft de gemeente de verplichting om haar werknemers een veilige en gezonde werkplek te bieden.

De risico's op het vlak van psychosociale arbeidsbelasting bij medewerkers met veel klantencontacten hebben een duidelijk aandeel in de arbeidsuitval. Hierbij is vooral agressie en geweld een factor van betekenis.

Het is aan de gemeente om instrumenten toe te passen die ontwikkeld zijn om psychosociale arbeidsbelasting te verminderen.

Onderdeel van het arbobeleid is daarom de wijze waarop tegen agressie en geweld wordt opgetreden en welke maatregelen zijn genomen om agressie en geweld te verminderen dan wel de gevolgen van agressie en geweld op te vangen.

Naar aanleiding van ervaringen in het verleden blijkt dat medewerkers en klanten een duidelijk referentiekader nodig hebben van wat wel kan en wat niet. Ook is gebleken dat medewerkers agressief gedrag toe stonden om uiteindelijk toch de klant verder van dienst te kunnen zijn.

In dit voorwoord benadrukken we het belang van het melden van alle vormen van agressie. Het melden van agressie doe je niet alleen vanuit het oogpunt van de organisatie maar nog meer ter bescherming van jezelf en je collega's.

Registratie van alle agressievoorvallen vormt de basis voor een goede uitvoering van het agressieprotocol en zal ons als medewerkers beschermen.

Werkplein Fivelingo bestaat uit drie locaties. In Delfzijl gevestigd aan Singel 27, Appingedam aan de Fivelpoort 1 en de Wasserij aan de Jachtlaan. Deze laatste locatie laten in eerste instantie buiten beschouwen aangezien daar geen afspraken plaatsvinden met klanten uit de Participatiewet. Bij Werkplein Fivelingo Delfzijl vinden de meeste gesprekken met klanten plaats en is het risico op agressie het grootst. Hier is dan ook het calamiteitenteam gevestigd.

Locatie Fivelpoort heeft geen calamiteitenteam. Er zijn aldaar een tweetal spreekkamers waar gesprekken met klanten plaatsvinden. Deze kamers zijn voorzien van een noodknop. Ingeval van nood gaat er bij de centrale balie een bel. De collega's bij de centrale balie moeten dan hulp inschakelen. Deze nieuwe werkwijze is nog niet ingeregeld. Vooralsnog zullen klanten waarbij agressief gedrag verwacht wordt niet worden uitgenodigd voor een gesprek in Appingedam. Doch agressie is niet altijd uit te sluiten. In de loop van dit jaar zal nader worden gezien welke aanvullende maatregelen getroffen moeten worden op de locatie Appingedam om de veiligheid van de medewerkers aldaar te waarborgen.

Om voor een ieder, zowel medewerker als klant een duidelijk referentiekader te hanteren, stelt Werkplein Fivelingo zich achter het zogenaamde "Zero-Tolerance"beleid.

In dit protocol is beschreven hoe in onze organisatie aan (dreigend) geweld en agressie het hoofd kan worden geboden.



Inhoud

Voorwoord.....	2
Inleiding.....	5
Voorkomen van agressie.....	6
Veilige werkruimtes.....	7
Telefonische agressie/bedreiging.....	7
Voldoende bezetting.....	7
Huisbezoeken.....	7
De bezoeker.....	8
Training.....	8
Nieuwe medewerkers.....	8
Calamiteitenformulier.....	8
Calamiteitenteam.....	8
Doelstelling Calamiteitenteam.....	8
Noodsituatie.....	8
Werkwijze Calamiteitenteam.....	9
Locatie Fivelpoort.....	10
Maatregelen bij agressief gedrag.....	10
Leden calamiteitenteam en bedrijfshulpverlening.....	11
Bijlage Calamiteitenformulier.....	13

Inleiding

Dit protocol biedt een referentiekader voor alle medewerkers van Werkplein Fivelingo hoe om te gaan met agressie die bedreigend is. Alvorens in te gaan op hoe te handelen in een situatie die dreigt te escaleren, eerst wat informatie wat we verstaan onder agressie, de verschillende vormen van agressie en daarna aandachtspunten die een dergelijke situatie kunnen helpen voorkomen.

Onder agressie en geweld verstaat de Arbowet (art. 1 lid 3 sub f):

Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de werkzaamheden.

Uitgangspunt van dit agressieprotocol is dat geweld en/of agressie tegen medewerkers altijd een vervolg krijgt. Het agressieprotocol is van toepassing op alle medewerkers van Werkplein Fivelingo. Het doel van dit protocol is het voorkomen van geweld of agressie door preventieve maatregelen te treffen, zoals het trainen van medewerkers en het verschaffen van veilige werkplekken. Duidelijk maken dat geweld of agressie tegen medewerkers niet geaccepteerd wordt. In geval van geweld zal de medewerker zo goed mogelijk worden ondersteund en de opgelopen schade worden vergoed.

Tevens is het doel van dit protocol helderheid te scheppen over de rol en positie van de medewerkers en het calamiteitenteam.

Het calamiteitenprotocol is alleen van toepassing tijdens of in verband met het verrichten van arbeid voor of ten behoeve van Werkplein Fivelingo. Het calamiteitenprotocol is niet van toepassing in geval van geweld tussen medewerkers in functie onderling.

Werkplein Fivelingo tolereert de volgende vormen van agressie in ieder geval niet en stelt zich daarmee achter een Zero-Tolerancebeleid:

- a. Alle vormen van verbaal geweld, onder andere: krachtige stemverheffing, schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.
- b. Alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, duwen, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken.
- c. Alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt.
- d. Intimidatie door middel van (agressieve) huisdieren.
- e. Alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- f. Alle vormen van discriminatie naar geslacht, geloofsovertuiging of ras.
- g. Alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- h. Alle vormen van vernieling, onder andere: het gooien met meubilair of voorwerpen en het vernielen van zaken.
- i. Het opzettelijk toebrengen van letsel/schade aan medewerkers en diens eigendommen.
- j. Alle hierboven genoemde vormen van agressie zijn eveneens van toepassing indien geuit naar eventuele bezoekers van Werkplein Fivelingo.

Verder is het een feit dat iedereen zijn eigen grenzen, normen en waarden heeft met betrekking tot agressie. Belangrijk is het om niet ieders eigen grens maar één gezamenlijke grens te hanteren. In dit protocol stelt Werkplein Fivelingo zich op het standpunt van het Zero-Tolerancebeleid.

Voorkomen van agressie

Uiteraard is het beter om agressie te voorkomen. Preventieve middelen zijn er legio. Hieronder volgt een opsomming hoe agressief gedrag primair tegengegaan kan worden. Deze lijst is duidelijk geen limitatieve lijst. Er kunnen zeker nog meer tips zijn om agressie te voorkomen.

- a. Stel duidelijke grenzen.
- b. Maak heldere afspraken en kom die ook na.
- c. Leg tijdig uit als het niet lukt om een afspraak na te komen.
- d. Houden aan afspraken over bereikbaarheid.
- e. Probeer wachttijden te voorkomen.
- f. Voorkom achterstanden en kom termijnen na.
- g. Luister goed naar klachten en neem deze serieus.
- h. Blijf kalm en probeer een klant op zijn gemak te stellen.

Wat vooral niet doen

- a. Bij twijfel een gesprek alleen aan gaan.
- b. Agressie belonen door toch een gesprek aan te gaan of iets voor de klant te regelen.
- c. Ga niet terug schreeuwen of schelden.
- d. De ander belachelijk maken.
- e. Suggestieve opmerkingen maken.

Verder geldt dat agressie niet altijd te voorkomen is, omdat agressie niet voorspelbaar is. Een (schijnbaar) prettig gesprek wat moeiteloos verloopt kan plotseling ontaarden in een lastig gesprek waarbij allerlei bedreigingen wordt geuit of waar zelfs lichamelijk geweld wordt gebruikt.

Probeer daarom te allen tijde agressie te voorkomen.

Klantgericht werken is een basiscompetentie voor alle medewerkers van Werkplein Fivelingo. Met een professionele, klantgerichte houding, goede gesprekstechnieken en een goede presentatie zorgen we voor zo goed mogelijke dienstverlening naar de burgers. Op die manier kunnen agressieve situaties worden voorkomen.

Als men te maken krijgt met agressief gedrag of taal gebeurt er heel wat met de persoon. Toch is het goed om op een bepaalde logische manier met agressie om te gaan. Hieronder staat een leidraad wat men kan doen als men ermee te maken krijgt. Het is een leidraad, het is dus zeker niet de bedoeling dat men precies alle stappen van a) tot e) moet doorlopen.

Leidraad hoe te handelen.

- a. Ruimte geven:
 1. laat de klant vertellen wat er aan de hand is, laat hem zijn verhaal doen;
 2. laat hem uitzaden, geeft ruimte maar sta geen agressief gedrag toe;
- b. Begrip tonen voor frustratie:
 1. spreek dat begrip ook uit naar de klant toe;
 2. begrip tonen voor frustratie maar zeker niet voor de wens van de klant of het gedrag wat hij vertoont;
- c. Klant aanspreken:
 1. spreek de klant aan op zijn gedrag;
 2. bij flinke stemverheffing of schreeuwen, klant waarschuwen;
 3. staakt klant zijn agressie dan hem/haar verder helpen;
 4. blijft de klant met stemverheffing of schreeuwen zijn agressie uiten, dan gesprek beëindigen;

5. bij alle andere vormen van agressie (beledigen, uitschelden, bedreigen intimideren, fysiek geweld, vernielen) gesprek altijd meteen beëindigen;
- d. Consequenties:
 1. deel klant mede (indien mogelijk) waarom het gesprek wordt beëindigd;
 2. informeer de klant (indien mogelijk) over het verdere verloop (uitnodiging voor orde gesprek);
- e. Gebruikmaking van alarmbel/oproep calamiteitenteam.

Het risico van agressie is niet voor iedere medewerker even groot. Sommige werkzaamheden brengen een verhoogd risico met zich mee. Hier kan gedacht worden aan:

- a. het hebben van veel publiekscontacten;
- b. het nemen van beslissingen die voor klanten nadelig uitwerken;
- c. het aanspreken van klanten op incorrect gedrag en handhavende maatregelen opleggen.

Veilige werkruimtes

Ruimtes waar klantcontacten plaatsvinden zijn zodanig ingericht dat de veiligheid van de medewerker is gewaarborgd.

De balie van locatie Singel beschikt over alarmering van het calamiteitenteam, politie en heeft zicht op alarmering in de spreekkamers.

Alle spreekruimtes beschikken over alarmering. De alarmknop is bevestigd onder elk bureau.

In de "groene" spreekkamers wordt het alarm in werking gesteld door de knop naar zich toe te trekken. Er gaat dan een luid alarm af. In de "oranje en blauwe" spreekkamers is een drukknop aanwezig. Er gaat dan een bel bij de balie.

Er is vanuit elke werkplek zicht op de balie of andere werkplek en er zijn vluchtwegen aanwezig.

Telefonische agressie/bedreiging

Wanneer sprake is van telefonische agressie of bedreiging, zet dan de telefoon indien mogelijk op de stand "speaker" zodat collega's getuige kunnen zijn van dit gesprek.

Deel de klant mee dat het gesprek wordt beëindigd in verband met zijn dreigende taal en dat hij verder niet wordt geholpen.

Verbreek de verbinding. Vul een meldingsformulier calamiteiten in en stuur deze naar de coördinator calamiteitenteam.

Als de klant in het gesprek aangeeft dat hij naar het Werkplein komt, informeer dan direct het calamiteitenteam/balie en een afdelingshoofd.

Voldoende bezetting

Er moet voldoende bezetting op het Werkplein aanwezig zijn. De medewerker die te maken krijgt met agressie weet dat er medewerkers zijn die te hulp kunnen schieten en de klant weet dat de kans klein is om met agressief gedrag weg te komen omdat zijn gedrag door meerdere personen wordt waargenomen. Voldoende bezetting geldt ook voor het calamiteitenteam. Nu ook door medewerkers gewerkt wordt op de locatie Fivelpoort is het van belang dat er voldoende leden van het calamiteitenteam beschikbaar zijn.

Huisbezoeken

Het komt regelmatig voor dat medewerkers van Werkplein Fivelingo publiekscontacten buiten het Werkplein hebben (huisbezoeken). Een bezoek met mogelijk risico vindt altijd plaats door twee medewerkers. De medewerkers zorgen ervoor dat men de beschikking heeft over een mobiele telefoon van de organisatie. Het is aan de medewerkers die op huisbezoek gaan om te bepalen of er sprake is van een risicovolle situatie. Mocht tijdens het huisbezoek agressie ontstaan in welke vorm dan ook, onmiddellijk het huisbezoek beëindigen, bij escalatie de politie waarschuwen, rapportage maken van het voorval en melding aan de coördinator calamiteiten en het afdelingshoofd.

Bij terugkeer van een huisbezoek dit afmelden bij een collega. Zet ook een huisbezoek in de centrale agenda, zodat iedereen weet dat men op huisbezoek is en waar dat huisbezoek plaatsvindt.

De bezoeker

De baliemedewerker is verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van bezoekers. Ook de eerste opvang van luidruchtige klanten is een taak van de baliemedewerker, die een wezenlijk aandeel heeft in de handhaving van orde en rust op het Werkplein. Mocht een bezoeker zich schuldig maken aan agressief gedrag dan treedt de procedure bij calamiteit in werking.

Training

Werkplein Fivelingo besteedt aandacht aan het opleiden van medewerkers in het herkennen van en omgaan met emotie en agressie. Het is van wezenlijk belang dat alle medewerkers die klantcontacten hebben een cursus hebben gevolgd met betrekking tot het omgaan met agressie. Heeft de basis opleiding plaatsgevonden dan is het noodzakelijk om 1x per 2 jaar een opfriscursus te volgen. Ook de leden van het calamiteitenteam dienen 1 x per 2 jaar een opfriscursus te doen met betrekking tot de rol in het calamiteitenteam.

Nieuwe medewerkers

Het afdelingshoofd van een nieuwe medewerker stelt hem of haar op de hoogte van het agressieprotocol. Alsmede geeft het afdelingshoofd aan de coördinator calamiteiten door dat er een nieuwe medewerker is. De coördinator calamiteiten/afdelingshoofd zorgt ervoor dat de nieuwe medewerker op de hoogte wordt gebracht van de alarmsystemen op Werkplein Fivelingo (locatie Singel en locatie Fivelpoort).

Calamiteitenformulier.

Als sprake is geweest van agressie, in welke vorm dan ook, vul dan altijd een calamiteitenformulier in en informeer ook het afdelingshoofd. Dit formulier kan worden ingeleverd bij de coördinator calamiteiten. De coördinator zorgt ervoor dat de agressiemelding wordt opgenomen in het register. Op basis van het incident worden passende maatregelen getroffen. Dezelfde dag nog wordt de klant in kennis gesteld van de genomen maatregelen.

Calamiteitenteam

Het calamiteitenteam is in het leven geroepen voor ieders veiligheid. Het team bestaat uit vrijwilligers die allen een extra training agressie hebben gevolgd. Door middel van alarmontvangers worden de teamleden opgeroepen.

Doelstelling Calamiteitenteam

Als team in een noodsituatie, in het belang van ieders veiligheid, snel en effectief de situatie beheersen en beëindigen.

Als team kun je alleen maar goed functioneren als de discipline op een hoog niveau is en blijft. Ieder teamlid moet exact weten wat van hem op welk moment verwacht wordt. Overige teamleden bouwen hier op.

Noodsituatie

Een noodsituatie ontstaat op het moment dat de noodknop (luid alarm), één van de bellen in de spreekkamers, of oproep calamiteitenteam in werking wordt gesteld. Zolang niet duidelijk is dat het loos alarm is, blijft de noodsituatie gehandhaafd.

In belang van ieders veiligheid wordt getracht de veiligheid te waarborgen op volgorde van:

1. Eigen veiligheid
2. Veiligheid bedreigde medewerker
3. Veiligheid publiek
4. Veiligheid agressor.

De teamleden moeten de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht nemen. Een agressor kan snel op de grond worden gewerkt maar de vraag is of dit wel effectief is.

Als met woorden kan worden volstaan, gebruik dan geen geweld. Als men met enkele woorden de zaak onder controle kan krijgen, ga dan geen onnodige discussies aan.

Probeer het agressievoorval te beheersen/stabiliseren. Het agressievoorval is beheersbaar maar nog niet ten einde. Dit doet zich bijvoorbeeld voor als de agressor nog in het gebouw is in afwachting van de politie.

De agressievoorval is beëindigd wanneer de taak van het team erop zit. De taak van het team zit er pas op als er geëvalueerd is en met de personen is gesproken, welke bij het agressievoorval betrokken zijn geweest.

Werkwijze calamiteitenteam

Als zich een agressievoorval voordoet op de locatie Singel kan de noodknop worden ingedrukt, danwel de noodknop voor alle piepers.

Indien de noodknop/oproep piepers wordt geactiveerd is de werkwijze van het agressieteam als volgt:

Teamlid 1: Het teamlid dat het eerst ter plaatse is vervoegd zich bij de agressor. Hij/zij handelt conform eigen inzicht. Hij/zij is op dat moment coördinator van het agressie-incident en blijft dit gedurende het agressie-incident.

Teamlid 2: Dit teamlid neemt op zeer korte maar gepaste afstand positie in bij het teamlid 1. Dit teamlid zorgt voor oogcontact met teamlid 1 en is het verlengstuk. Dit teamlid stuurt de overige aanwezige teamleden aan.

Teamlid 3: Dit teamlid begeeft zich naar de agressief bejegende collega (slachtoffer) om te informeren wat er plaatsgevonden heeft. Belangrijk aandachtspunt is de aanwezigheid van wapens voor de borging van veiligheid van de teamleden 1 en 2.

Teamlid 4: Dit teamlid neemt op ruime afstand positie in zodanig dat indien noodzakelijk direct kan worden opgetreden. Dit teamlid zorgt er voor dat indien noodzakelijk de politie wordt gebeld.

Teamlid 5: Dit teamlid neemt positie in met zicht op de uitgang. Zorgt ervoor dat de deuren bij de ingang worden geopend. Zorgt er voor dat geen nieuwe personen het Werkplein binnenkomen.

Teamlid 6 en 7: Deze teamleden nemen een strategische positie in op het Werkplein en ontfermen zich over het aanwezige publiek. Informeert en zorgt voor de veiligheid van het publiek en medewerkers.

Geen van de teamleden gaan bij elkaar staan.

Ter voorkoming van onderlinge misverstanden zal de werkwijze van het team strikt gevolgd worden en kan hier niet van worden afgeweken. Inmenging van derden kan de veiligheid van de teamleden in gevaar brengen en mag alleen plaatsvinden op verzoek van een van de teamleden.

Indien sprake is van minder dan 7 aanwezige teamleden vindt naar eigen inzicht een andere verdeling van taken plaats, maar wel zodanig dat er een teamlid staat bij de agressor, de uitgang en het eventuele aanwezige publiek.

Na ieder agressie-incident wordt het incident en het optreden kort geëvalueerd. Van deze evaluatie zal rapportage/verslag worden gemaakt.

Wanneer sprake is van een agressie-incident met een slag-steek of vuurwapen is het noodzaak om het Werkplein meteen te ontruimen. Dit geldt voor het aanwezige publiek en medewerkers. Ieder teamlid dat kennis neemt van een slag- steek- of vuurwapen neemt daarvoor het initiatief. In dit geval de rode knop onder de balie gebruiken. (Melding stille alarm 112) De politie zal dan zeer snel te plaatse zijn en is door middel van dit alarm op de hoogte van de ernst van de calamiteit en zij zullen daarvoor de nodige voorzorgsmaatregelen treffen, zoals afzetting van de straat en kogelwerende vesten dragen ed.

Het calamiteitenteam is een team van vrijwilligers. De mogelijkheid bestaat dat er onvoldoende teamleden aanwezig zijn. In dat geval zal het team niet volledig kunnen optreden. Indien de overige medewerkers dit constateren wordt, op aangeven van teamleden, verwacht dat de overige medewerkers te hulp zullen schieten.

Het calamiteitenteam zal trachten dit tot een minimum te beperken. De wel aanwezige teamleden nemen het voortouw in geval van een agressiealarm.

Locatie Fivelpoort

De locatie Fivelpoort is een fabrieksomgeving. In de centrale hal is een balie gesitueerd. De balie wordt normaliter bemand met 2 personen. Uit informatie bij de baliemedewerkers is gebleken dat er bijna geen personen aan de balie verschijnen die zich misdragen. Nu echter ook klanten vanuit de Participatiewet worden uitgenodigd voor een gesprek met een werkcoach op de locatie Fivelpoort bestaat de mogelijkheid dat de agressie aan de balie of in de spreekkamers op deze locatie kan toenemen. Maatregelen om de veiligheid op de locatie Fivelpoort te garanderen zijn in voorbereiding cq zijn gedeeltelijk uitgevoerd. Het calamiteitenprotocol van Werkplein Fivelingo zal t.z.t hierop worden aangepast.

Maatregelen bij agressief gedrag

- a. Waarschuwingsbrief.
Een waarschuwingsbrief is een brief waarin staat dat het gedrag van de klant/ burger tegen de medewerker of organisatie niet aanvaardbaar is. In de brief wordt aangegeven wat de eventuele gevolgen zijn bij herhaling van het (agressief) gedrag.
- b. Gebouwontzegging
Een gebouwontzegging houdt in dat de klant/burger niet op eigen initiatief Werkplein Fivelingo mag betreden. De duur van het gebouwverbod is afhankelijk van het incident of eerdere agressie incidenten. Tijdens de ontzeggingsperiode kan de klant/burger alleen op afspraak een gesprek hebben met de medewerker. Dit gesprek zal dan, in overleg met de medewerker, worden gevoerd op het politiebureau.
- c. Telefoon- e-mailverbod
Een telefoonverbod houdt in dat de klant geen telefonisch of e-mail contact mag hebben met de medewerker. De duur van dit verbod is afhankelijk van het incident of eerdere agressie incidenten.

d. Ordegesprek

Een ordegesprek wordt gevoerd als de klant na waarschuwingen ontzeggingen ect. aanhoudende agressief gedrag blijft vertonen. De coördinator calamiteiten of de desbetreffende afdelingshoofd voeren dit gesprek. Doel van dit gesprek is de klant duidelijk te maken dat zijn gedrag niet aanvaardbaar is. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van het gedrag en wat de gevolgen zijn bij herhaling.

e. Aangifte bij de politie

Van een strafbaar feit wordt aangifte gedaan bij de politie. Dit is overleg met de coördinator calamiteiten en afdelingshoofd. Indien er aangifte bij de politie wordt gedaan gebeurt dit op naam van Werkplein Fivelingo. De naam van de bedreigde medewerker wordt niet in het proces verbaal genoemd.

f. Verlaging van de bijstandsuitkering

In de afstemmingsverordening van de Participatiewet is de mogelijkheid opgenomen om de bijstandsuitkering van de uitkeringsgerechtigde te verlagen, als naar oordeel van het college sprake is van zeer ernstige misdragingen. Hierbij moet de misdraging hebben plaatsgevonden onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de Participatiewet. Het gaat hier om agressief gedrag tegen leden van het college, ambtenaren die belast zijn met de uitvoering van de Participatiewet.

g. Schade verhalen

Schade die is veroorzaakt door de klant als gevolg van aanhoudende agressief gedrag moet door de klant worden vergoed.

Leden calamiteitenteam en bedrijfshulpverlening (BHV)

Calamiteitenteam

Coördinator calamiteitenteam	Aaldrik Jager	(63)9196 / 06-50613487
Plv coördinator calamiteitenteam	Veronica van Peet	(63)9171 / 06-46744118

Leden

Marieke Jansen-Post	(63)9290
Wim Schouten	(63)9958 / 06-55282384
Gert Bulthuis	(63)9910 / 06-46356923
Johanneke Broeders	(63)9967 / 06-29004362
Ivar Nijboer	(63)9778 / 06-55282397
Eric Meijer	(63)9966
Rick Cadogan	(63)9177

BHV Locatie Singel

BHV Delfzijl/Werkplein Fivelingo

Hoofd BHV	Leo Eissens	(63)9338 / 06-23154737
Ploegleider	Truus Loo	(63)9311 / 06-11626128
Ploegleider	Julia Buurma	(63)9380 / 06-48134954
Leden		
	Maria Reus	(63)9972 / 06-17583098
	Reinier Horrel	(63)9380 / 06-31972915
	Marga Sybesma	(63)9380 / 06-21594563
	Priscilla Reiffers	(63)9104 / 06-50803836
	Anita Knollem	(63)9355 / 06-46328074
	Simone Pijper	(63)9102 / 06-13258817
	Anita van Assen	(63)9185 / 06-46753099
	Nona Riry	(63)9337 / 06-41494760
	Andries vd Laan	(63)9363 / 06-52655580
	Wendy Onrust	(63)9332 / 06-46711295
	Suzanne Zeedijk	(63)9104 / 06-57753045

BHV Locatie Fivelpoort

Hoofd BHV	Gert Bäcker	(85)6830 / 06-52052292
Plv Hoofd BHV	Geert Koetse	(85)6891 / 06-55797865
Plv Hoofd BHV	Bart Duursma	(85)6941 / 06-55797962
Leden		
	Ben Bahbouh	(85)6932
	Jaap vd Bunt	(85)6931 / 06-55797794
	Erik Dodde	(85)6933 / 06-57555508
	Jan Hartsuiker	(85)
	Ibo Heeres	(85)6921 / 06-21853872
	Kees Hielema	(85)6926
	Bennie Hofman	(85)6961
	Christa v Hoogevest	(85)6882
	Peter de Lange	(85)6942
	Greet Postema	(85)6801
	Lukas Scholtens	(85)6945
	Evert Sterenberg	(85)6942
	Ronald War	(85)6921
	Marinus Wouters	(85)6959

Politie: 0900-8844
Of 112

Bijlage 1 Melding calamiteit / incident

Melding calamiteiten/incident

Algemeen	
Datum melding	
Datum incident	
Rapporteur	
Klant	
Naam	
Voornaam	
BSN	
Adres/Woonplaats	
Incident	
Plaats/ruimte	
Betrokkenen	
Soort incident	
Beschrijving incident	

Genomen maatregelen	
----------------------------	--

1.

Overig	
---------------	--

Evaluatie	d.d.
------------------	-------------

- ☐ politie geïnformeerd
- ☐ klant geïnformeerd
- ☐ verwerkt in GWS
- ☐ evaluatie gepland
- ☐ overig, t.w.