



# Gezondheid, veiligheid en crisismanagement handboek

Organisatie : VEI B.V.  
Auteur : HR VEI  
Versie : Versie 2023  
Date : 20 juni 2023  
Status : 1.2

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Beleidsverklaring .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Veiligheidsbeleid.....</b>	<b>6</b>
2.1. Health & Security Membership International SOS .....	6
2.2. Veiligheidsbeleid: nieuwe landen of regio's .....	6
2.2.1. Analyse van veiligheidsrisico's .....	6
2.2.2. Low of Insignificant .....	6
2.2.3. Medium .....	7
2.2.4. High .....	7
2.2.5. Extreme .....	7
2.3. Veiligheidsbeleid: lopende projecten .....	8
2.4. Beleid t.a.v. voorbereiding op uitzending en evaluatie na uitzending .....	8
2.4.1. Voorbereiding.....	8
2.4.2. Gesprek met regiomanager .....	8
2.4.3. Informatie vergaren .....	9
2.4.4. Reisbenodigdheden .....	9
2.4.5. Persoonlijke gegevens .....	9
2.4.6. Evaluatie .....	9
2.5. Vervoersbeleid .....	9
<b>3. Gezondheidsbeleid.....</b>	<b>10</b>
3.1. Beleid t.a.v. gezondheidsrisico's land van uitzending .....	10
3.1.1. Voorbereiding door short term experts .....	10
3.1.2. Voorbereiding door long term experts.....	10
3.2. Beleid t.a.v. gezondheidsrisico's medewerker.....	11
3.3. First aid kit .....	11
3.4. Beleid bij ziekte en overlijden (incl. ondersteuning bij calamiteiten).....	12
3.5. Beleid Inventarisatie arbo risico's project .....	12
3.6. Beleid t.a.v voorlichting en onderricht .....	13
<b>4. Persoonlijk veiligheidsadvies .....</b>	<b>14</b>
4.1. Alarm centrale International SOS .....	14
4.2. Veiligheidsadviezen .....	14
4.3. Verblijf in hotels.....	15
4.4. Voertuig procedures .....	15
4.4.1. Veiligheidsmaatregelen.....	15
4.4.2. Onmiddellijke persoonlijke actie bij verkeersongeval .....	15
<b>5. Crisis Management .....</b>	<b>16</b>
5.1. Algemeen .....	16
5.2. Crisismanagementorganisatie .....	16
5.3. Escalatie- en notificatie procedure .....	17
5.4. Beslissing bevoegde autoriteit.....	17
5.5. Crisis Management team .....	18
5.5.1. Samenstelling .....	18
5.5.2. Kernteam .....	19
5.5.3. Functionele specialisten .....	20
5.6. Incident Management Team .....	21
5.6.1. Kernteam .....	21
5.6.2. Aanvulling van het team .....	22
5.7. Evaluatie .....	22
5.8. CMT en IMT agenda: First response protocol.....	23
<b>Bijlage I: stroomschema beleid reizen naar landen .....</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage II: risico classificaties Travel Risk .....</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage III: Aanvullende maatregelen classificatie medium of high. ....</b>	<b>28</b>

Verblijf in hotels .....	28
Voertuig procedures .....	28
Veiligheidsmaatregelen .....	28
Onmiddellijke persoonlijke actie bij verkeersongeval .....	29
Onmiddellijke persoonlijke actie bij road block/ check point.....	29
Onmiddellijke persoonlijke actie bij car jacking .....	29
Onmiddellijke persoonlijke actie bij verdachte situatie .....	29
Bomaanslag .....	30
Onmiddellijke persoonlijke actie.....	30
Bewapende indringer.....	30
Veiligheidsmaatregelen.....	30
Onmiddellijke persoonlijke actie.....	31
Demonstratie / oproer .....	31
Veiligheidsmaatregelen .....	31
Onmiddellijke persoonlijke actie.....	31
Kidnapping.....	32
Algemene opmerkingen .....	32
Veiligheidsmaatregelen.....	32
Onmiddellijke persoonlijke actie indien gekidnapt .....	32
Lange termijn persoonlijke actie .....	32
<b>Bijlage IV: stroomschema escalatie en notificatie .....</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage V: Rollen en Verantwoordelijkheden van de VEI Veiligheidscoördinator ....</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage VI: Rollen en Verantwoordelijkheden van de BBA.....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage VII: Rollen en Verantwoordelijkheden van CMT leden .....</b>	<b>37</b>
1. Voorzitter CMT .....	37
2. Coördinator CMT .....	38
3. Notulist CMT .....	39
4. Communicatiemedewerker CMT .....	40
5. Liaison officer Vitens en/ of Evides CMT .....	42
<b>Bijlage VIII: Rollen en Verantwoordelijkheden van IMT leden .....</b>	<b>43</b>
1. Voorzitter IMT.....	43
2. Notulist IMT.....	44
3. Aanvulling van het team .....	45
Bijlage IX: Factsheets veiligheidsincidenten.....	46
<b>Bijlage X: Evaluatie Crisis Management.....</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage XI: Gezondheidstips.....</b>	<b>53</b>

## **1. BELEIDSVERKLARING**

VEI zet veel experts en medewerkers in voor korte en langere termijn opdrachten om bij te dragen aan de doelstelling van VEI: het versterken van waterbedrijven in het zuiden van de wereld en het leveren van water- en sanitaire diensten aan gebieden met lage inkomens (SDG6).

Ons werk wordt uitgevoerd in uitdagende omstandigheden en omgevingen. Daarom besteedt VEI veel aandacht aan gezondheids- en veiligheidsaspecten die van toepassing zijn op onze werkzaamheden en opdrachten.

VEI hanteert een gestructureerde aanpak om de gezondheids- en veiligheidsomstandigheden en risico's in kaart te brengen en houdt hier rekening mee in haar beslissingen om activiteiten in een land of regio te starten of voort te zetten. VEI maakt hiervoor gebruik van zowel interne als externe expertise.

De experts krijgen specifieke informatie en training voordat ze op reis gaan, zodat eventuele gezondheids- en veiligheidsrisico's tot een minimum worden beperkt. Experts hebben de verantwoordelijkheid om de beschikbare informatie te bestuderen (bijvoorbeeld het Gezondheids- en veiligheidshandboek en het boekje met praktisch advies voor reizen en werken in het buitenland). Internationaal ervaren adviseurs die advies en hulpdiensten verlenen, worden door VEI gecontracteerd en staan reizigers en familie bij, mocht er iets misgaan.

VEI evalueert actief opdrachten in het buitenland en concrete reacties op noodsituaties, om bij te dragen aan het verbeteren van VEI's Health & Safety organisatie, beleid, procedures en ondersteuning. Een van de regiomanagers in het managementteam wordt aangesteld als gezondheid en veiligheid coördinator, om de gezondheids- en veiligheidsorganisatie te monitoren, te evalueren en te verbeteren.

Februari 2023

Toine Ramaker  
Directeur VEI BV

<b>Afkorting</b>	<b>Omschrijving</b>
VEI	VEI
ISOS	International SOS
ICE	In Case of Emergency
PM	Project Manager
IMT	Incident Management Team
CMT	Crisis Management Team
BBA	Beslissing Bevoegde Autoriteit
Erasmus MC	Erasmus Medical Center

## 2. VEILIGHEIDSBELEID

### 2.1. Health & Security Membership International SOS

VEI heeft een health & security membership bij International SOS. Hiermee worden medewerkers van VEI in staat gesteld om voor en tijdens hun uitzending één van de 25 International SOS-alarmcentrales te contacteren voor medische en veiligheid gerelateerde vraagstukken en (ad hoc) consulten. Daarnaast hebben de medewerkers toegang tot de speciale onlinediensten. Met gebruik van het "membership number" kan er via de website [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com) toegang worden verkregen tot de actuele database van Travel Security Online en Medical online.

### 2.2. Veiligheidsbeleid: nieuwe landen of regio's

Bij de besluitvorming om in een nieuw land of nieuwe regio actief te worden, hanteert VEI verschillende criteria. Een analyse van de veiligheidsrisico's vormt hierbij een belangrijk onderdeel. Om informatie te krijgen over deze risico's bestudeert VEI in eerste aanleg informatie uit Travel Security Online. Voor landen of gebieden met een hoog of extreem hoog veiligheidsrisico vraagt VEI daarnaast een maatwerkadvies aan externe deskundigen.

#### 2.2.1. Analyse van veiligheidsrisico's

Voor de analyse van veiligheidsrisico's bij projecten in nieuwe landen of regio's maakt VEI gebruik van de database Travel Security Online. In deze continu geactualiseerde database wordt voor meer dan 220 landen<sup>1</sup> op het risico geanalyseerd voor reizen. Voor meer dan 330 steden wordt specifiek het reis risico nader geanalyseerd.

De gehanteerde risicoclassificaties zijn:

- Insignificant;
- Low;
- Medium;
- High;
- Extreme.

In bijlage I is het beleid ten aanzien de verschillende risicoclassificaties in een stroomschema weergegeven. In bijlage II worden de classificaties nader gespecificeerd.

#### 2.2.2. Low of Insignificant

Voor reizen naar landen met Low of Insignificant als classificatie voor reizen, hoeft vanuit veiligheidsoogpunt geen specifieke toestemming worden verkregen. Landen die als Low zijn gekwalificeerd kunnen als relatief veilig worden beschouwd en er is een overheid actief die adequate veiligheids- en noodhulpdiensten aanstuurt. In landen die als Insignificant zijn gekwalificeerd, zijn op voorhand geen directe veiligheidsrisico's opportuun.

Ook in landen die als Low en Insignificant zijn gekwalificeerd, gelden de basisreisprincipes (zie hoofdstuk 4, Persoonlijk Veiligheidsadvies). De reiziger is zelfverantwoordelijk voor het bestuderen van alle informatie, inclusief reisadviezen, op de betreffende landen pagina in Country Risk Forecast.

---

<sup>1</sup> In sommige landen verschilt het risico per regio. Daarom kan voor land ook regio worden gelezen.

### **2.2.3. Medium**

Landen of gebieden kunnen om verschillende redenen als MEDIUM zijn gekwalificeerd. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn georganiseerde criminaliteit die zich richt op diefstal en afpersing van buitenlanders, criminaliteit die veel gepaard gaat met fysieke bedreiging/ mishandeling, veiligheids- en noodhulpdiensten van de overheid functioneren matig of er is regelmatig verstoring van openbaar vervoer dat ook gekenmerkt wordt door gebrek aan veiligheidsmaatregelen. Ook kan een pandemie reden zijn om een gebied of land als MEDIUM te kwalificeren.

Reizen naar landen met de classificatie Medium voor reizen, kan alleen plaatsvinden na toestemming van de verantwoordelijke regiomanager van het betreffende land. De regiomanager is verantwoordelijk voor bestudering van relevante informatie in Travel Security Online alvorens hij toestemming geeft voor de reis, en of hij aanvullende maatregelen, bijvoorbeeld een security briefing, noodzakelijk vindt.

De reiziger is zelfverantwoordelijk voor het bestuderen van alle informatie, inclusief reisadviezen, op de betreffende landen pagina in Country Risk Forecast. Indien de reiziger behoefte heeft aan meer maatregelen ter voorbereiding of tijdens de uitvoering van zijn reis, neemt hij contact op met de regiomanager.

### **2.2.4. High**

Landen of gebieden kunnen om verschillende redenen als HIGH zijn gekwalificeerd. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een burgeroorlog, activiteiten van terroristische groeperingen, een hoge mate van georganiseerde criminaliteit, kidnap situaties, specifieke dreiging naar buitenlanders, gevolgen van een natuurramp of de aanwezigheid van een pandemie.

Reizen naar landen met de classificatie HIGH voor reizen, kan alleen plaatsvinden na toestemming van de directeur VEI in overleg met de aandeelhouders.

VEI onderkent dat de verschillende risico's ook verschillende maatregelen vereisen en ook per land kunnen verschillen. Daarom zal VEI de reiziger naar landen die als HIGH zijn gekwalificeerd een op maat gemaakt pakket van passende maatregelen aan bieden. Ter ondersteuning wordt alle informatie, inclusief reisadviezen, op de betreffende landen pagina in Travel Security Online bestudeerd.

De regiomanager van het betreffende land/ project is verantwoordelijk voor de samenstelling en uitvoering van deze maatregelen. De directeur VEI dient te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen.

De maatregelen bevatten minimaal een security briefing aan de reiziger(s) door een externe deskundige. Voorbeelden van andere aanvullende maatregelen zijn een Hostile Environment Training, lokale beveiliging van personen (inclusief reizen in gepantserde voertuigen), tracking systeem in voertuigen, beveiliging van locaties (werk- en woonlocatie) en het actief monitoren van het personeel.

Als er enige twijfel bestaat bij de reiziger of de directeur VEI over de genomen maatregelen, zal contact worden opgenomen met een externe deskundige voor een advies.

### **2.2.5. Extreme**

VEI heeft voor eenieder die in opdracht van VEI, maar niet langer dan 365 dagen wordt uitgezonden een reisverzekering afgesloten. VEI sluit op voorhand landen uit die zijn uitgesloten van deze reisverzekering. Dit betreft landen waarbij het Ministerie van Buitenlandse Zaken een negatief reisadvies heeft afgegeven.

Buiten deze uitgesloten landen zal VEI het travel risico op het betreffende land beschouwen. VEI start geen projecten en/of laat geen medewerkers reizen naar landen die als EXTREME zijn geclassificeerd. De directeur VEI kan in overleg met de aandeelhouders besluiten om hier wel een project te starten en/of medewerkers ernaar te laten reizen.

VEI is zich terdege van bewust dat de keuze om te werken in land met een extreem risico, leidt tot de noodzaak voor uitgebreide en specifieke veiligheidsmaatregelen. Gezien de complexiteit van de extreme omgeving waarin zal worden gewerkt, zal VEI in voorkomend geval gebruik maken van externe deskundigheid om zich te laten adviseren over een pakket van passende maatregelen en zich ook laten ondersteunen bij de uitvoering van de maatregelen.

De directeur VEI is verantwoordelijk voor de samenstelling en uitvoering van deze maatregelen. De betrokken aandeelhouders worden geïnformeerd over het genomen besluit en het pakket van passende maatregelen. Voorbeelden van maatregelen voor reizen naar landen met een extreem risico zijn een Hostile Environment Training, security briefing, lokale beveiliging van personen (inclusief reizen in gepantserde voertuigen), beveiliging van locaties (werk- en woonlocatie) en het actief monitoren van het personeel.

VEI-medewerkers die reizen naar landen met de classificatie 'extreme' dienen ervoor te zorgen dat zij het formulier "Persoonsgegevens verblijf in het buitenland" hebben ingevuld. Het formulier dient (tijdens een verplicht gesprek met regiomanager) in hard copy te worden ingeleverd. De regiomanager draagt zorg dat het formulier in een verzegelde envelop opgeslagen wordt in een kluis. Indien bij de persoon onduidelijkheden bestaan over het invullen van het formulier, neemt de werknemer contact op met de regiomanager. De werknemer is zelf verantwoordelijk dat het formulier up to date blijft.

### **2.3. Veiligheidsbeleid: lopende projecten**

De travel risico's in een land kunnen (plotseling) veranderen. Risicoanalyse is daarom een continu proces. Nadat VEI-projecten is gestart in een land of regio, monitort VEI de veiligheidssituatie. VEI's regiomanagers en projectmanagers en teamleaders ontvangen via het e-mail alert system van Travel Security Online notificaties bij een incidenten en/ of een verandering in de veiligheidssituatie in het land waarin zij actief zijn. Voor individuele medewerkers vormen eventuele veiligheidsrisico's een criterium in de besluitvorming om een reis al dan niet aan te laten vangen. Bij de risicoanalyse wordt rekening gehouden met de individuele situatie van de betreffende medewerker.

Zodra de risicoclassificatie van een land of gebied verandert, is de regiomanager verantwoordelijk dat de maatregelen passend bij dit risiconiveau zoals beschreven in dit handboek, worden toegepast.

NB: dit betekent dat in voorkomend geval aanvullende maatregelen worden uitgevoerd voor medewerkers die reeds in het betreffende land verblijven.

### **2.4. Beleid t.a.v. voorbereiding op uitzending en evaluatie na uitzending**

#### **2.4.1. Voorbereiding**

In het hierboven beschreven beleid t.a.v. de landen waarin VEI wil werken, zijn op basis van de risicoanalyse reeds een aantal verantwoordelijkheden benoemd t.a.v. de voorbereiding op uitzending. Naast die specifieke maatregelen, gelden ook een aantal algemene uitgangspunten. In het *Handboek Vitens Evides International* is dit nader uitgewerkt.

#### **2.4.2. Gesprek met regiomanager**

Elke long term expert van VEI die voor een project naar het buitenland reist, heeft voorafgaand aan de reis een gesprek met de verantwoordelijke regiomanager.



### **2.4.3. Informatie vergaren**

Voordat een werknemer van VEI gaat reizen naar het buitenland, dient hij ten alle tijde alle beschikbare informatie, inclusief reisadviezen, op de betreffende landen pagina in Travel Security Online te bestuderen. Deze informatie is met gebruik van het "membership nummer" toegankelijk via de website [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com).

De werknemer verifieert bij de betreffende ambassade of er speciale eisen aan het bezoeken van het land worden gesteld zoals een visum.

### **2.4.4. Reisbenodigdheden**

Elke reiziger dient ervoor te zorgen dat hij voor aanvang van de reis beschikt over een paspoort met een geldigheid van minstens 6 maanden bij terugkeer naar Nederland, minimaal 150 euro, creditcard, mobiele telefoon (met noodnummers geprogrammeerd zowel privé, bij VEI in NL en VEI-lokaal) en oplader, reisstekker, kleine zaklamp, recept voor medicijnen (indien van toepassing), medicijnenpaspoort, reisschema, reisverzekering gegevens en visum (indien van toepassing).

### **2.4.5. Persoonlijke gegevens**

Elke medewerker checkt voor vertrek bij Schiphol Travel of zijn Incase of Emergency (ICE) gegevens (Reizigersprofiel) nog actueel zijn. De medewerker is er zelf voor verantwoordelijk dat zijn ICE gegevens kloppen.

### **2.4.6. Evaluatie**

De projectmanager evalueert met de short term expert vlak voor diens terugkeer naar Nederland. Het evaluatierapport wordt verzonden naar de regiomanager en de manager van de uitgezonden medewerker. De regiomanager is ervoor verantwoordelijk dat evaluaties plaatsvinden. De bevindingen worden vastgelegd op het evaluatieformulier uitzendingen.

Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende onderwerpen aan bod:

- Informatievoorziening/voorbereiding voorafgaand aan de uitzending
- De omstandigheden in het land van uitzending
- Bijzonderheden en of ervaringen ten aanzien van Veiligheids- en Gezondheidsaspecten
- Leerpunten/verbeteringen bij uitzendingen

De regiomanager is ervoor verantwoordelijk dat acties met betrekking tot verandering van beleid of processen geïmplementeerd worden.

## **2.5. Vervoersbeleid**

Tijdens het VEI werk in het buitenland wordt veel gebruik gemaakt van auto's. Statistisch onderzoek wijst uit dat er relatief veel slachtoffers vallen door ongelukken op de weg. VEI vindt het belangrijk dat reizen met de auto in binnen de internationale projecten zo veilig mogelijk is. Daartoe zorgt VEI voor:

- Bewustzijn en continue aandacht bij PMs en short term experts voor veiligheid op de weg, door o.a. gerichte en regelmatige voorlichting
- Goede en veilige projectauto's die goed onderhouden worden;
- De inzet van ervaren lokale chauffeurs, voor zover mogelijk. Chauffeurs worden met name ingezet bij het rijden over lange afstanden; per land worden hiertoe aparte afspraken gemaakt.

Als er geen projectauto's zijn, bijvoorbeeld door beperkt budget binnen een project, zorgt de verantwoordelijke PM voor de huur van degelijke auto's met ervaren en veilige chauffeurs.

Projectauto's worden niet ingezet voor privégebruik buiten werktijden. Het is niet toegestaan voor een short term expert, om tijdens de uitzending zelf een voertuig te besturen (ook niet tijdens privétrips gedurende de missie).

### 3. GEZONDHEIDSBELEID

#### 3.1. Beleid t.a.v. gezondheidsrisico's land van uitzending

Voordat een medewerker wordt uitgezonden zijn de gezondheidsrisico's van het land van uitzending bekend en zijn de medewerkers, indien van toepassing, tijdig en preventief gevaccineerd. De medewerker heeft via de GGD of Travel Clinic informatie ingewonnen over de meest voorkomende ziektes en leefregels om besmetting te voorkomen. VEI laat zich bij de inventarisatie van gezondheidsrisico's en de te nemen maatregelen bijstaan door International SOS. De verantwoordelijke regiomanager is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid. De medewerker is verplicht zich aan de adviezen van GGD of Travel Clinic te houden.

##### 3.1.1. Voorbereiding door short term experts

Medewerkers die kort worden uitgezonden gaan voor de nodige inentingen en voorlichting naar de huisarts of de plaatselijke GGD. Zij ontvangen daar schriftelijke voorlichting ten aanzien van preventie tegen ziekten. VEI vergoedt de gemaakte kosten op declaratiebasis, alleen de kosten die niet worden vergoed door de eigen zorgverzekeraar. Medewerkers kunnen daarnaast, na 10 missies naar een gebied met een verhoogd gezondheidsrisico, een gezondheidskeuring bij het Erasmus MC aanvragen. De keuring wordt uitsluitend uitgevoerd na toestemming van VEI.

##### 3.1.2. Voorbereiding door long term experts

VEI heeft een contract voor het begeleidingsprogramma 'Health Care Abroad' afgesloten met Travel Clinic, onderdeel van het Erasmus MC te Rotterdam. Bij een lange uitzending neemt de uit te zenden medewerker contact op met Travel Clinic. Travel Clinic zorgt voor:

- Voorlichting en advies over ziektes in het land van uitzending
- Vaccinatie
- Verstrekking van medicijnen, specifiek voor ziektes die kunnen voorkomen.

#### **Begeleidingsprogramma 'Health Care Abroad'**

*Het programma omvat alle aspecten van de gezondheidszorg die bij uitzending naar het buitenland horen. De belangrijkste onderdelen van Health Care Abroad zijn:*

- *Adequate voorbereiding/tropenkeuring*
- *Het aanleggen van een Centraal Medisch Dossier*
- *Een medisch rapport in het Engels*
- *Consultatie op afstand*
- *Logistieke ondersteuning bij medische hulp tijdens het verlof*
- *Directe toegang tot de tropenartsen bij terugkeer wegens ziekte*
- *Medische keuringen*

*Voor een bezoek aan de (sub)tropen kunt u bij de Travel Clinic Erasmus MC een medische keuring afspreken. Deze bepaalt de medische geschiktheid voor wonen en werken in de (sub)tropen. Eenzelfde keuring is mogelijk bij tussentijds verlof en als algehele gezondheidscontrole na terugkeer.*

*De keuring wordt uitgevoerd door artsen met specifieke kennis over leven in de tropen en tropische aandoeningen. De keuring omvat standaard medische onderzoeken en een onderzoek naar bloed, urine en eventueel ontlasting. Verder gaat de arts in op de medische voorgeschiedenis, de aard van het bezoek, de werkzaamheden, de duur van het verblijf en de geografische omstandigheden van de bestemming.*

### **3.2. Beleid t.a.v. gezondheidsrisico's medewerker**

Voorafgaand aan de uitzending vindt een inventarisatie plaats van de gezondheidsrisico's voor de medewerker en de gezondheidstoestand van diens thuiswonende familieleden. Long term experts krijgen voorafgaand aan de uitzending en bij terugkeer een medische keuring uitgevoerd door het Erasmus MC te Rotterdam. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker dat gezondheidsrisico's in kaart zijn gebracht en maatregelen zijn getroffen.

Regiomanager en de Directeur van VEI laten tweejaarlijks een gezondheidscontrole uitvoeren bij het Erasmus MC.

#### **Inventarisatie**

De long term expert bespreekt met de arts van Travel Clinic de invloed van de omgevingsfactoren op zijn gezondheidstoestand. Tevens bespreekt hij mogelijke knelpunten ten aanzien van medicijngebruik of medische hulpmiddelen. De HR-adviseur voert met de long term expert een gesprek in de vorm van een voorbereidingsgesprek. In dit gesprek komt de gezondheidstoestand van naaste familieleden aan de orde, of er extra maatregelen nodig zijn en/of dat dit beperkingen geeft ten aanzien van de uitzending. Tevens komt de gezinssituatie bij afwezigheid van de medewerker aan de orde.

De short term expert consulteert zijn huisarts bij een eerste uitzending naar een land of de omgevingsfactoren waarin hij moet werken beperkingen geeft aan zijn functioneren door zijn gezondheid

#### **Medicijngebruik**

- Voldoende voorraad?
- Tussentijdse verzending noodzakelijk?
- Arts verklaringen noodzakelijk?
- Apothekersverklaring noodzakelijk?
- Specifieke bewaarcondities

#### **Medische hulpmiddelen**

- Voldoende voorraad?
- Tussentijdse verzending noodzakelijk?
- Arts verklaring noodzakelijk?

#### **Omgevingsfactoren**

- Beperking werken in kou?
- Beperking werken in hitte?
- Beperking werken in hoge luchtvochtigheid?
- Beperking werken op hoogte? (ijle lucht)

#### **Thuisituatie**

- Kritieke gezondheidssituatie familieleden?
- Gezinssituatie tijdens afwezigheid medewerker?

De diverse items zijn opgenomen in diverse checklists in het Handboek VEI.

### **3.3. First aid kit**

Een medewerker die naar het buitenland ontvangt via het VEI-secretariaat een First aid kit. De First aid kit is voor ruim drie jaar geldig. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen, op peil houden en tussentijds bijvullen van de inhoud van de kit.

In diverse checklists voorbereiding van HR-adviseur, Regiomanager, short term en long term expert wordt de medewerker op de mogelijkheid van het bestellen van de First aid kit gewezen.

### **3.4. Beleid bij ziekte en overlijden (incl. ondersteuning bij calamiteiten)**

VEI ondersteunt haar medewerkers bij ziekte en in geval van overlijden van de medewerker of diens familieleden. Zij laat zich daarbij bijstaan door internationale hulpdiensten, waarmee een contract is afgesloten.

#### **Ondersteuning bij calamiteiten**

VEI heeft een contract gesloten met International SOS. De service die kan worden geboden in overleg met VEI-hoofdkantoor is:

- Medische consultatie door een arts
- Advisering over ziekenhuizen in het land van uitzending
- Transport en medische verzorging tijdens transport
- Hulp bij het maken van afspraken met zorgverleners in het buitenland en tolkdiensten
- Repatriëring bij overlijden
- Transport van minderjarige kinderen als deze als gevolg van ziekte of overlijden zonder ouder achterblijven
- Verzending van geneesmiddelen en hulpmiddelen als deze niet beschikbaar zijn in het land van uitzending
- Advisering over tandartsen of andere zorgverleners (adressen, telefoonnummers)
- Beschikking stellen van financiële middelen

Medewerkers krijgen voorafgaand aan de uitzending een membership kaartje uitgereikt met een internationaal alarmnummer dat gebeld moet worden bij calamiteiten.

### **3.5. Beleid Inventarisatie arbo risico's project**

Voordat een medewerker wordt ingezet op een project zijn de Arbo risico's geïnventariseerd en maatregelen geformuleerd. Medewerkers houden zich aan de Arbo voorschriften van het bedrijf in het land van uitzending, tenzij deze een lager beschermingsniveau biedt voor de medewerker dan in Nederland. De VEI-regiomanager in Nederland is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid.

#### **Inventarisatie Arbo risico's**

Aan het bedrijf/organisatie in het buitenland wordt voorafgaand aan de uitzending een vragenlijst gestuurd die ingevuld dient te worden. De vragen hebben betrekking op de omstandigheden waaronder in het buitenland gewerkt wordt ten behoeve van het project. De regiomanager is ervoor verantwoordelijk dat vooraf aan de uitzending de risico's van het project middels de vragenlijst zijn geïnventariseerd en dat de medewerkers op de hoogte zijn van de risico's en de te nemen maatregelen. Hij laat zich hierbij ondersteunen door een veiligheidskundige (intern of extern).

De volgende aspecten worden geïnventariseerd:

- Blootstelling aan chemicaliën & asbest
- Blootstelling aan biologische agentia, specifiek m.b.t het project
- Beschikbaarheid van communicatiemiddelen (gsm, internet)
- Lokale Arbo- en milieuregels
- Beschikbaarheid van Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Bedrijfs hulpverlening
- Klimaat
- Werkplek

### **3.6.    Beleid t.a.v voorlichting en onderricht**

Medewerkers die worden uitgezonden krijgen voorlichting over de specifieke risico's die zij lopen ten aanzien van hun gezondheid door het verblijf in het land en over de risico's die zij lopen bij de uitvoering van het project. Daarnaast krijgen medewerkers een algemene training of voorlichting voor het werken in primitievere omstandigheden. De regiomanager VEI is ervoor verantwoordelijk dat medewerkers voorafgaand aan de uitzending voldoende getraind en voorgelicht zijn.

#### **Voorlichting en onderricht**

Voorlichting ten aanzien van ziektes worden gegeven door het Erasmus MC en GGD middels brochures of ander voorlichtingsmateriaal (internetsite). Voorlichting over de invloed van omgevingsfactoren op de gezondheid wordt gegeven door het Erasmus MC, de GGD of de huisarts.

Voorlichting en of trainingen m.b.t Arbo risico's zitten veelal in het reguliere opleidingsprogramma van het eigen drinkwaterbedrijf. De medewerker moet er zich van bewust zijn dat bij uitzending sprake is van het werken en leven in primitievere omstandigheden. In bijlage XI zijn een aantal algemene gezondheidsaandachtspunten benoemd.

## 4. PERSOONLIJK VEILIGHEIDSADVIES

Dit hoofdstuk bevat veiligheidsinformatie voor de voorbereiding van uitzending van short en long term experts. Als eerste worden de alarmcentrale van International SOS en de basis travel security uitgangspunten gepresenteerd. Vervolgens worden voor een aantal specifieke situaties veiligheidsadviezen ('Standard Operating Procedures') beschreven. Dit zijn richtlijnen die individuele medewerkers als leidraad dienen te gebruiken bij veiligheidsincidenten. Daarbij zal in voorkomend geval ook een aantal richtlijnen worden beschreven om te voorkomen dat zich zo'n veiligheidsincident voordoet<sup>2</sup>. NB: Op de betreffende landenpagina in Travel Security Online ([www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com)) staan ook voorzorgsmaatregelen benoemd specifiek voor het land/ gebied.<sup>3</sup>

### 4.1. Alarm centrale International SOS

VEI heeft een security membership bij International SOS. Hiermee worden medewerkers van VEI in staat gesteld om voor en tijdens hun zakenreis één van de 25 International SOS-alarmcentrales te contacteren voor security en medisch gerelateerde vraagstukken en (ad hoc) consulten. De contactgegevens van de centrales staan op de membership card. Als je bij een veiligheidsincident de mogelijkheid hebt om telefonisch advies te krijgen, bel dan met de alarmcentrale.

VEI biedt verschillende e-learning cursussen aan ter voorbereiding op de missie in het buitenland. Het biedt kennis over relevante onderwerpen om gezond en veilig te kunnen werken binnen verschillende omstandigheden, in verschillende landen. De e-learnings zijn ook belangrijk als voorbereiding op situaties of risico's, zoals malaria of politieke onrust. <https://traininghub.internationalsos.com/vei>

### 4.2. Veiligheidsadviezen

Hoewel de meeste (zakelijke) reizen zonder incidenten verlopen, lopen uitgezonden medewerkers in een onbekend land/ gebied, altijd enig risico. Om het risico slachtoffer te worden van criminaliteit, terrorisme of publiek geweld, te verminderen, wordt de reiziger geadviseerd de volgende uitgangspunten te hanteren:

**Bewustwording.** Er zijn risico's verbonden aan elke omgeving. Het belangrijkste is om bewust te zijn van de aard en het niveau van de risico's, de eventuele wijzigingen hierin en je gedrag hierop aan te passen.

**Laag profiel.** Criminelen of terroristen richten zich meer op mensen met een hoog profiel (vermogenge particulieren en opvallende buitenlanders), dan op personen die de indruk geven vertrouwd te zijn met hun omgeving. Een laag profiel en het uitstralen van vertrouwen helpt bij het verminderen van het risico om doelwit te worden.

**Varieer routine.** Criminelen en terroristen hebben een voorkeur voor doelen met voorspelbare routines en timings. Individuen die variëren in hun dag-tot-dag routines en timings hebben minder kans om doelwit te worden. Bijvoorbeeld routes en tijdstippen van woon – werkverkeer.

**Combinatie van maatregelen.** Geen enkele maatregel op zichzelf kan de veiligheid van iemand garanderen. Goede persoonlijke veiligheid betekent dat u meerdere maatregelen combineert.

**Communicatie.** Weet van gezinsleden en medewerkers waar personen verondersteld te zijn en wanneer zij gepland hebben terug te komen. Zorg dat u een vaste "geen contact"

---

<sup>2</sup> Dit als aanvulling op de basis *travel security principles*

<sup>3</sup> Zie ook deel I, Beleid t.a.v. reizen naar het buitenland

procedure heeft voor het geval een van u niet op zijn of haar bestemming aankomt. Informeer anderen als u twijfelt; zij kunnen deze informatie gebruiken als er iets ongewenst gebeurd daarna. Als u twijfelt, bel voor hulp. Draag essentiële telefoonnummers en communicatiemiddel (gsm) indien mogelijk altijd bij u.

Deze uitgangspunten gaan zwaarder wegen naarmate de classificatie hoger is (low-medium-high-extreme). De hieronder beschreven gedragsregels zijn beschreven voor landen met de classificatie low. In bijlage III zijn de extra richtlijnen opgenomen voor landen met de classificatie medium en high. Dit is het advies vanuit VEI, de verantwoordelijkheid ligt bij de Short term expert.

### 4.3. Verblijf in hotels

- Geef nooit je privéadres bij het inchecken, maar het bedrijfsadres waar je werkzaam bent.
- Doe uw kamerdeur altijd op slot met aanwezige sloten.
- Wees bekend met de nooduitgangen.
- Laat nooit je kamernummer zien aan derden (label aan sleutel).

### 4.4. Voertuig procedures

#### 4.4.1. Veiligheidsmaatregelen

- Draag altijd de veiligheidsgordel.
- Sluit de deuren van het voertuig en houd de ramen dicht. Indien nodig alleen een kleine opening voor frisse lucht.
- Zorg dat persoonlijke eigendommen zoals koffers of laptops uit het zicht zijn, bij voorkeur in de kofferbak.
- Zorg dat je je mobiele telefoon bij de hand hebt zodat je deze direct kan gebruiken.
- Gebruik geen alcohol en sta ook passagiers niet toe om alcohol te gebruiken.
- Zorg dat de auto in goede staat is en controleer of er een reservewiel aanwezig is.
- Geef geen lift aan vreemden (tenzij onder bedreiging; werk dan mee).
- Doe altijd het voertuig op slot als je het verlaat en neem je waardevolle spullen mee (inclusief identiteitsbewijzen), ook voor korte tijd.
- Rij met een veilige snelheid; nooit harder dan toegestaan.
- Als je gebruik moet maken van een taxi, gebruik dan alleen officiële taxi's. Als je reist vanuit een hotel, vraag bij de receptie om een taxi te boeken.

#### 4.4.2. Onmiddellijke persoonlijke actie bij verkeersongeval

- Stop als je betrokken bent bij een verkeersongeval.
- Informeer de projectleider van VEI over het ongeval.
- Verleen hulp aan gewonde personen.
- Werk mee met andere partijen maar **beken nooit schuld**.
- Wissel voertuig en persoonlijke gegevens (van je werk en niet thuis) uit met andere bestuurder(s).
- Informeer lokale politie/ autoriteiten indien:
  - Er iemand gewond is geraakt of gedood.
  - Een van de bestuurders van een betrokken voertuig is doorgereden.
  - Als het vermoeden bestaat dat een van de betrokken bestuurders alcohol of drugs lijkt te hebben gebruikt.
  - Een voertuig moet worden weggesleept.

## 5. CRISIS MANAGEMENT

### 5.1. Algemeen

Als een incident een grote impact heeft op de mensen, omgeving, bezittingen of reputatie van VEI, aandeelhouders of van de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven, is er sprake van een crisissituatie. Crises bij VEI kunnen onderscheiden worden in:

- Personeel gerelateerd: kidnap, arrestatie van één van de medewerkers door de lokale politie, een oproer, oorlog of een natuurramp waarbij medewerkers en/ of hun familie in verzeild raken, e.d.
- Project gerelateerd: een langdurige wateronderbreking, verduistering van financiële projectmiddelen door eigen of lokale medewerkers, e.d.

VEI stelt zich als doel om een crisis zo spoedig mogelijk te identificeren en aansluitend zo efficiënt en effectief te managen. Om dit te realiseren heeft VEI een crisismanagementorganisatie ingericht. VEI neemt tijdens een crisis de verantwoordelijkheid voor alle medewerkers die namens VEI zijn gedetacheerd. VEI gebruikt daarvoor de geldende bevoegdheden (waaronder de procuratieregels) en de procedures uit het handboek. Dit betreft medewerkers van de aandeelhouders en de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven. VEI zal in voorkomend geval deze organisaties als één van de belangrijke stakeholders tijdens de crisis informeren.

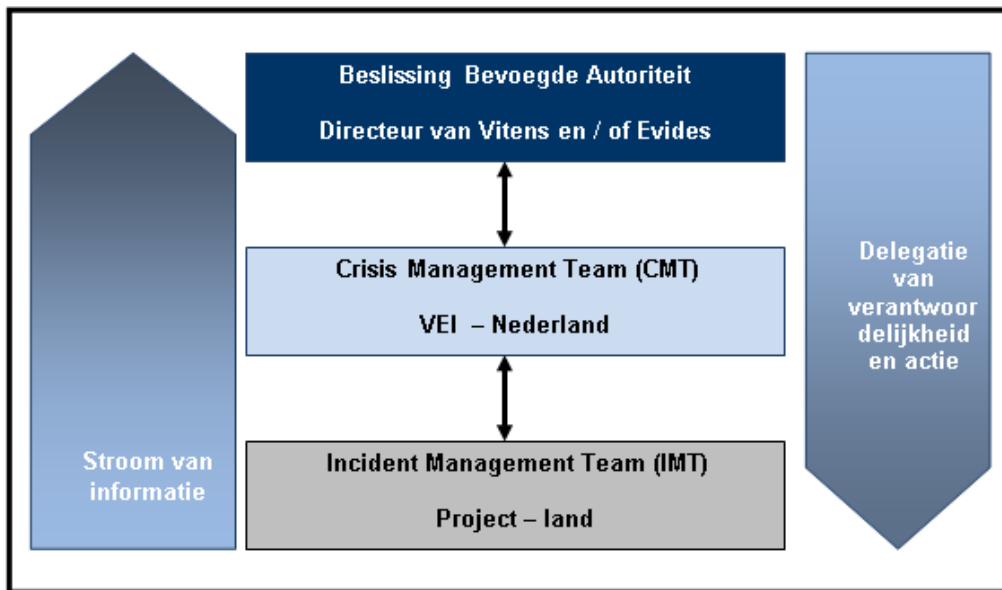
Heel nadrukkelijk is besloten dat VEI en de beide aandeelhouders Vitens en Evides het voortouw nemen in alle crisissituaties, ook in het geval dat medewerkers van de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven betrokken zijn. Organisaties waarvan medewerkers betrokken zijn in de crisis nemen deel in het CMT via een Liaison officer. De betrokken organisaties (Vitens, Evides, samenwerkende drinkwaterbedrijven) blijven verantwoordelijk voor hun 'Duty of Care' richting de eigen medewerkers, wat concreet betekent dat communicatie naar familie via de procedures van de eigen organisatie blijft verlopen.

VEI zorgt door een proces van continue training voor een goed voorbereide crisismanagementstructuur. Deze kan door de BBA worden geauditeerd.

### 5.2. Crisismanagementorganisatie

De crisismanagementstructuur van VEI is gebaseerd op het managen van incidenten bij de bron, het zo spoedig mogelijk formeren van het Crisis Management Team en Incident Management Team(s) en het effectief delegeren van verantwoordelijkheden waar mogelijk. De structuur is gebaseerd op drie niveaus van verantwoordelijkheid, zoals hieronder is weergegeven: Beslissing Bevoegde Autoriteit (BBA), Crisis Management Team (CMT) en Incident Management Team (IMT).





### 5.3. Escalatie- en notificatie procedure

Om het proces van escalatie- en notificatie bij VEI te starten zijn er in beginsel twee mogelijkheden:

- De projectmanager/ voorzitter van het IMT wordt geïnformeerd over het incident en informeert de voorzitter van het CMT.
- Tijdens een incident wordt door de betrokken medewerker contact opgenomen met de alarmcentrale van International SOS. Na beoordeling van de situatie informeert de alarmcentrale direct de opgegeven contactpersonen van VEI die vervolgens het CMT activeren.

Het is van groot belang dat de bereikbaarheid van de aangewezen personen in dit proces (voorzitter IMT, voorzitter CMT en Beslissing Bevoegde Autoriteit of hun vervangers) te allen tijde zijn gewaarborgd. De VEI-veiligheidscoördinator van het CMT zorgt dat deze bereikbaarheid is georganiseerd, ook tijdens afwezigheid van (één van) de leden van het CMT<sup>4</sup>.

VEI zorgt ervoor dat de alarmcentrale over correcte gegevens beschikt van de CMT leden (in eerste aanleg de voorzitter en daarnaast de coördinator). De wijze van notificatie en escalatie binnen VEI is samengevat in het schema in bijlage IV.

### 5.4. Beslissing bevoegde autoriteit

De Beslissing Bevoegde Autoriteit (BBA) heeft de eindverantwoordelijkheid voor het managen van crisissituaties. Bij VEI is deze rol exclusief belegd bij de directeuren van Vitens en Evides. Zij zijn verantwoordelijk voor een functionerende crisismanagement-structuur. De BBA heeft aan het CMT van VEI een doorlopend mandaat voor het managen van crises verstrekt. Echter, de BBA heeft en behoudt de eindverantwoordelijkheid voor het managen van crisissituaties. Als door het CMT beslissingen buiten het mandaat moeten worden genomen, worden deze door het CMT aan de BBA voorgelegd. De afspraken over welke zaken buiten het mandaat van het CMT vallen en in welke gevallen het CMT toestemming aan de BBA moet vragen, zijn nader gespecificeerd in paragraaf 5.5

#### ***Eén BBA***

<sup>4</sup> Bijvoorbeeld tijdens vakantie

Om te komen tot een eenduidige en adequate beslisstructuur is gekozen voor één BBA per crisis. Hiermee neemt één van de aandeelhouders van VEI de eindverantwoordelijkheid.

- Indien bij de crisis medewerkers van één van de aandeelhouders betrokken zijn, neemt de directie voorzitter van de aandeelhouders VEI de rol van BBA.
- Indien medewerkers van zowel Vitens als Evides (bij een crisis) betrokken zijn, wordt door directies een keuze gemaakt wie de rol van BBA vervult en daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de crisis neemt. Partijen informeren elkaar tijdens de crisis.
- Indien (ook) medewerkers van andere partijen betrokken zijn, wordt door directies een keuze gemaakt wie de rol van BBA vervult en daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de crisis neemt. Partijen informeren elkaar tijdens de crisis.

### **Informatieplicht CMT**

Wanneer de voorzitter besluit het VEI CMT bij elkaar te roepen, wordt altijd de directie voorzitter gebeld. Tijdens de crisis onderhoudt de voorzitter van het CMT periodiek contact met de BBA. Frequentie en intensiteit zijn afhankelijk van het type en het verloop van de crisis. Tijdens elk overleg wordt het volgende contactmoment vastgelegd.

Crisis MT - Rol	Naam	Functie	Mobiel
BBA	Jelle Hannema	Directievoorzitter Vitens	+31 654245125
BBA	Annette Ottolini	Directeur Evides	+31 651237403

## **5.5. Crisis Management team**

VEI beschikt op haar hoofdkantoor in Utrecht over een CMT. De BBA heeft het CMT een doorlopend mandaat gegeven om een crisis zo spoedig mogelijk te identificeren en aansluitend zo efficiënt en effectief te managen. Als er beslissingen buiten het mandaat moeten worden genomen, worden deze voorgelegd aan de BBA. Het CMT geeft op haar beurt een mandaat aan het IMT waarbij taken en verantwoordelijkheden worden gemandateerd. Het CMT behoudt nadrukkelijk wel de regie en de leiding over het managen van de crisis.

Bij de uitvoering van het mandaat maakt VEI gebruik van de normaal geldende bevoegdheden (waaronder de procuratieregels). De directeur VEI heeft ten aanzien van de procuratieregels voldoende bevoegdheden om een crisis te managen. Naast het regelmatig informeren en consulteren van de BBA, dient VEI in een aantal gevallen specifiek mandaat van de BBA te krijgen. Het gaat in ieder geval om de volgende situaties:

1. Besluit inzake het betalen van losgeld bij een kidnap.
2. Besluit tot evacuatie van medewerkers uit een gebied of land.
3. Het overhevelen van bevoegdheden naar andere actoren, zoals de lokale ambassade<sup>5</sup>
4. Doelbewust overtreden van nationale of internationale wet of regelgeving.
5. Bij afwijking van verzekeringsvoorwaarden en/of van crisismanagementprocessen en – procedures zoals beschreven in het veiligheidshandboek.

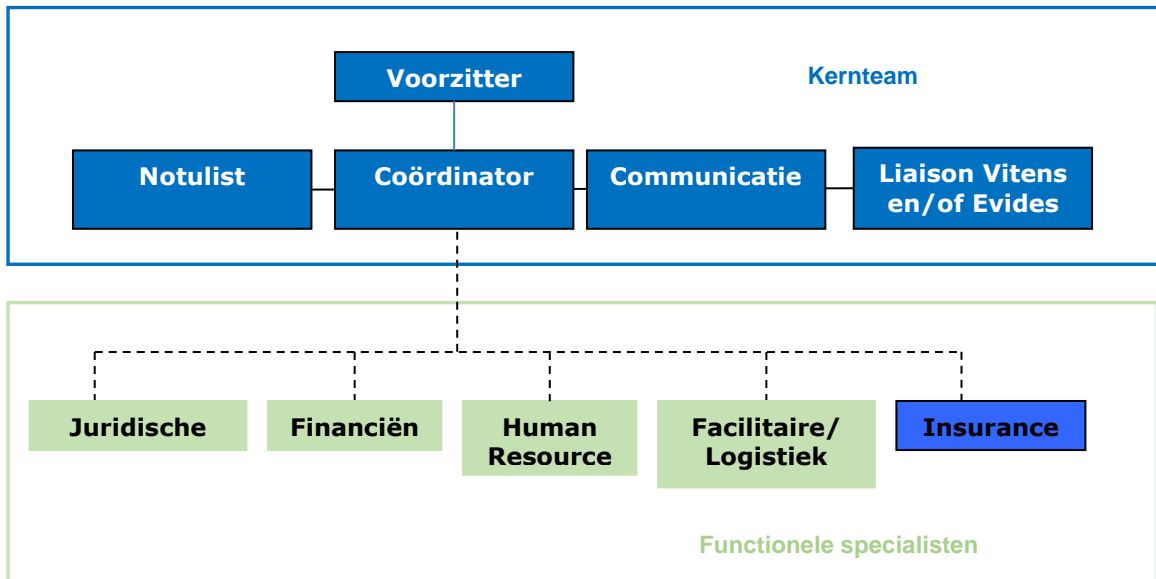
Bovenstaande lijst wordt op basis van voortschrijdend inzicht aangepast.

### **5.5.1. Samenstelling**

Het CMT van VEI bestaat uit een kernteam van vaste leden en een aantal functionele specialisten. Bij de start van een crisis komt het kernteam altijd bij elkaar. Op basis van

<sup>5</sup> Het uitgangspunt van VEI en de aandeelhouders is dat VEI in principe geen bevoegdheden willen overdragen, alleen bij hoge uitzondering.

behoefte wordt het team (al dan niet tijdelijk) aangevuld met de benodigde functionele specialisten.



### 5.5.2. Kernteam

Het kernteam van het CMT bestaat uit:

- **Voorzitter:** heeft de uitvoerende verantwoordelijkheid om de crisis te managen en is namens het CMT verantwoordelijk voor het nemen van de beslissingen. De voorzitter informeert tevens de BBA en maakt afspraken over het mandaat van het CMT. De voorzitter is een CEO of diens plaatsvervanger van VEI.
- **Coördinator<sup>6</sup>:** is verantwoordelijk voor het managen van het proces. Afspraken en tijdlijnen worden bewaakt, zowel intern met het team als met het IMT en andere betrokken personen binnen VEI (bijvoorbeeld de functionele specialisten).
- **Communicatiespecialist:** is verantwoordelijk voor de inhoud van alle communicatie die wordt gedaan over de crisissituatie. Dit betreft zowel op het CMT niveau maar ook op de plaats van de crisis. De communicatie expert geeft dan richting aan de communicatie die daar door het IMT plaats vindt. NB: alle communicatie dient intern het CMT door de voorzitter te worden goed gekeurd.
- **Notulist:** is verantwoordelijk voor het vastleggen van de beslissingen die door het CMT worden genomen. Ook als het CMT besluit om iets niet te doen, wordt dit genotuleerd. Daarnaast kan de notulist in overleg met de coördinator een rol vervullen in het bijhouden van de status van de actiepunten.
- **Liaison officer(s) van Vitens, Evides en/of samenwerkende partner** (afhankelijk van de bij het incident betrokken medewerker(s))

In Bijlagen VI, VII en VIII worden de rollen en verantwoordelijkheden van de BBA, de leden van het CMT en de leden van het IMT verder uitgewerkt. Deze bijlagen zijn bedoeld als geheugensteun bij aanvang van een crisis.

VEI heeft voor elke rol in het kernteam in beginsel twee personen aangewezen. De rol van Coördinator wordt vervuld door de betrokken regiomanager.<sup>7</sup>

De rol van communicatiespecialist wordt ingevuld door of een medewerker van Vitens of een

<sup>6</sup> Regiomanager vervult de rol van coördinator, teamleader vervult zijn rol als PM.

<sup>7</sup> In geval dat deze de rol van voorzitter vervult, neemt een andere project directeur de rol van Coördinator over.

<sup>7</sup> In geval dat deze de rol van voorzitter vervult, neemt een andere project directeur de rol van Coördinator over.

medewerker van Evides; afhankelijk welke medewerker betrokken is bij de crisis. Indien dit een medewerker van zowel Vitens als Evides betreft, wordt de communicatie rol door twee personen vervuld. Als onderstaande personen niet bereikbaar zijn, zal in overleg met BBA worden gekeken wie het beste benaderd kan worden.

Crisis MT – Rol	Naam	Functie	Mobiel
<b>Voorzitter</b>	Toine Ramaker	Directeur	+31 613717954
<b>Voorzitter</b>	<sup>1</sup> André van Beek	Senior Advisor HR	+31 610471775
<b>Coördinator</b>	Reinder van de Brink	Regional manager	+31 610664443
<b>Coördinator</b>	Adriaan Mels	Regional manager	+31 610468841
<b>Coördinator</b>	Emma Lesterhuis	Regional manager	+31 653933240
<b>Liaison Evides</b>	Rob Westra	Manager KAM	+31 653847481
<b>Liaison Vitens</b>	Eric Adamse	Beleidsadviseur Security Assetmanagement	+31 651082506
<b>Communicatie Vitens</b>	Woordvoerder Wachtdienst	Wachtdienst woordvoerdersnummer	+31 888847555
<b>Communicatie Evides</b>	Floortje Makkenze	Communicatieadviseur	+31 683138241
<b>Evides Crisis team</b>	Crisis team Evides	Algemeen crisis team Evides nummer	+31 102936363

<sup>1</sup> Tevens Coördinator Veiligheid & Gezondheid vanuit VEI-managementteam

### 5.5.3. Functionele specialisten

De functionele specialisten maken geen vast onderdeel uit van het CMT. Zij worden door de voorzitter toegevoegd aan het CMT op het moment dat er behoefte is aan de specifieke kennis die zij hebben. De specialisten kunnen permanent worden toegevoegd maar ook alleen voor een bepaalde tijd/ kwestie worden ingezet. Mogelijke specialisten die kunnen worden toegevoegd aan het CMT van VEI, zijn:

- Juridische zaken
- Financiën
- Human resources
- Verzekeringskundige
- Veiligheidskundige
- Insurance manager VEI

Deze opsomming is niet limitatief. Indien het CMT een ander specialisme nodig heeft, zowel extern als intern VEI, kan zij deze toevoegen aan het team.

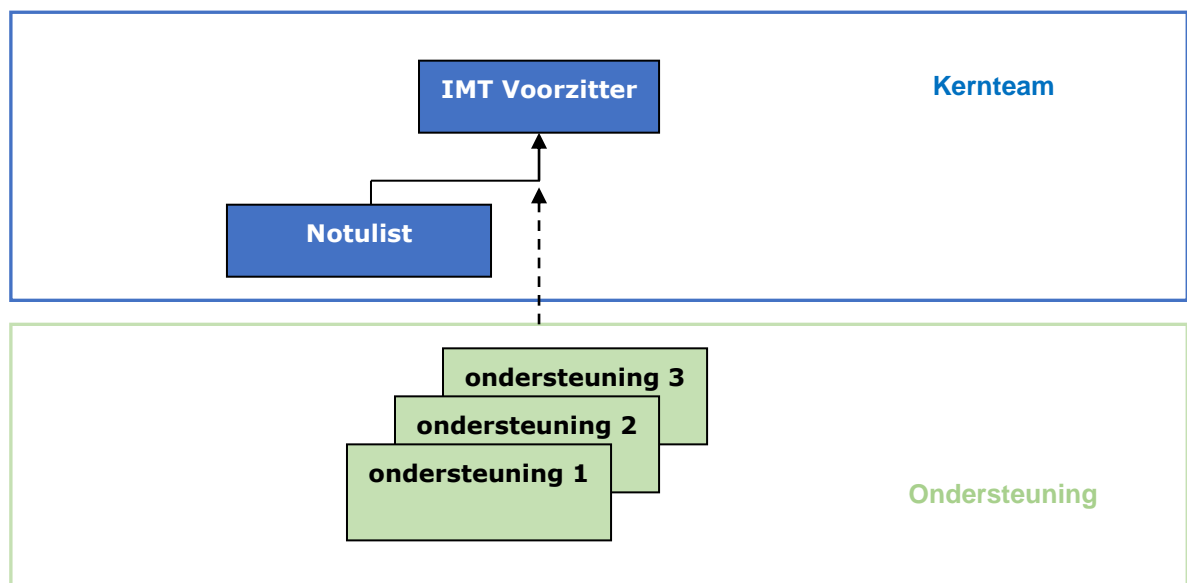
NB: het CMT dient voor het betrekken van een specialist de afweging te maken welke informatie zij deelt met deze persoon. Zeker als deze slechts tijdelijk wordt toegevoegd.

## 5.6. Incident Management Team

In alle landen waar VEI actief is dient, in geval van crisis, een IMT gevormd te kunnen worden om de crisis zo dicht mogelijk bij de bron te managen.

Het aantal mensen in een IMT wordt bepaald door de werkdruk maar kan ook worden beperkt door het aantal beschikbare personen op de locatie. Er dient bij het samenstellen van een team rekening te worden gehouden met de emotionele betrokkenheid en belasting van alle betrokken medewerkers zodat de crisis zo objectief mogelijk kan worden gemanaged. Een situatie waarover hier moet worden nagedacht is bijvoorbeeld de kidnap van een directe collega van de IMT leden of mogelijk zelfs een partner of kinderen.

Het IMT werkt binnen het mandaat van het CMT en heeft als prioriteit de operationele werkzaamheden in het veld gericht op de gezondheid en veiligheid van VEI-medewerkers en direct betrokkenen.



### 5.6.1. Kernteam

Het kernteam van het IMT bestaat uit:

- Voorzitter (Leider van het team, procesmanager)

De voorzitter heeft de uitvoerende verantwoordelijkheid om op lokaal niveau de crisis te managen en is namens VEI verantwoordelijk voor het nemen van de beslissingen. De voorzitter informeert het CMT en maakt afspraken over het mandaat van het IMT. De voorzitter is verantwoordelijk voor het managen van het proces. Afspraken en tijdelijnen worden bewaakt, zowel intern met het team als met het CMT en andere betrokken personen en lokale partijen. De voorzitter is beginsel de Project Manager (PM). Hij of zij draagt er zorg voor dat hij op voorhand personen heeft aangewezen voor de rol van notulist of andere specifieke rollen.

- Notulist (vastleggen besluiten en actiepunten, plotten op kaart)

De notulist is verantwoordelijk voor het vastleggen van de beslissingen die door het IMT worden genomen. Ook als het IMT besluit om iets niet te doen, wordt dit genotuleerd. Daarnaast houdt de notulist de status bij van de actiepunten en plot hij/zij indien van toepassing gegevens op een kaart.

### **5.6.2. Aanvulling van het team**

Afhankelijk van het incident, de impact ervan en de lokale (on)mogelijkheden, kan het wenselijk en/of noodzakelijk zijn het kernteam aan te vullen. Dit kan met projectmedewerkers van VEI, lokale stafmedewerkers (voordeel is dat zij de taal spreken) of van lokale projectpartners in het betreffende land. Maar ook met mensen van VEI uit Nederland die vanwege hun expertise aanwezig zijn of zo nodig kunnen worden ingevlogen. Het is praktisch die aanvulling te doen op basis van uit te voeren taken. Die zullen vaak op de onderstaande velden liggen. Gebruik bij de taakverdeling zo veel mogelijk de al aanwezige kennis en kwaliteiten op die taakvelden.

Taakvelden: informatie (verzamelen, valideren), onderhouden contacten betrokken medewerkers (status bewaken), projecten (invloed bewaken), stakeholders (betrokkenheid vaststellen, contact onderhouden), communicatie (lokale media), etc.

### **5.7. Evaluatie**

De voorzitter van het CMT evalueert na de-escalatie van het Crisis Management Team de Crisis Management Organisatie, de procedures en de handelingen. Binnen 30 dagen na een de-escalatie wordt een evaluatierapport opgesteld, dat met de directeurs Vitens en Evides worden besproken. Hierna worden alle betrokkenen geïnformeerd. De evaluatie bestaat uit:

- Beschrijving van de gebeurtenissen, genomen besluiten en uitgevoerde acties na escalatie en notificatie
- Beschrijving van de mogelijke oorzaak van het incident/calamiteit/crisissituatie
- Overzicht van de sterke punten van de bestrijding van het incident/calamiteit/crisis
- Overzicht van de verbeterpunten en aanbevelingen.

Hierbij wordt onder meer gelet op:

- Functioneren Crisis Management Organisatie, de werking van het optreden van de Beslissing Bevoegde Autoriteit, het CMT, de functionele specialisten en het IMT.
- De werking van de communicatie intern en extern,
- De samenwerking met derden (bv. Hulpdiensten, Ambassades, Control Risk)

De verbeterpunten en aanbevelingen dragen bij aan de continue verbetering van de Crisis Management Organisatie. In bijlage VI is een standaardevaluatieformulier opgenomen.

#### **5.7.1 Nazorg**

Goede nazorg helpt de nadelige gevolgen van een calamiteit of incident te beperken bij de betrokken medewerkers. Na een calamiteit of incident, zal voor de betrokken medewerkers te allen tijde door het samengestelde IMT en/of CMT, dan wel de regiomanager en/of het HR team, besproken worden op welke wijze er sprake dient te zijn van nazorg. Die nazorg kan bestaan uit diverse vormen en momenten. Eventueel kan in afstemming met HR bepaald worden of er nazorg door een (externe) specialist dient te worden georganiseerd.

## 5.8. CMT en IMT agenda: First response protocol

Alvorens een crisis te beheersen, moet aan een aantal logistieke/ facilitaire voorwaarden worden voldaan. Waaronder:

- Zorg voor een beschikbare en geschikte (koele) vergaderruimte;
- Garandeer ieders aanwezigheid en bespreek het moment van overdracht;
- Zorg voor een (standaard) agenda en een vergaderrooster;
- Zorg ervoor dat de procedures en richtlijnen aanwezig zijn;
- Zorg dat informatie over werknemers, crisispartners en het milieu beschikbaar zijn;
- Zorg ervoor dat logboeken, SitRaps en afgedrukte statusflappen aanwezig zijn (FRP);

Het handhaven van een strikte agenda tijdens het managen van een incident, levert tijd op en draagt bij aan duidelijkheid binnen het CMT en het IMT. Een aanbevolen agenda wordt hieronder weergegeven: het First response protocol. Gedurende het incident kan de agenda worden aangevuld met specifieke onderwerpen.

Het FRP is gebaseerd op de BOB crisismanagementaanpak die in Nederland gebruikt wordt. De essentie daarvan is:

<u>Beeldvorming:</u>	Wat is er aan de hand?
<u>Ordeelsvorming:</u>	Wat zijn de relevante knel- en aandachtspunten?
<u>Besluitvorming:</u>	Wat gaan we doen per knel/aandachtspunt?

Hier is nog een P aan toegevoegd, te weten Proces. Dit staat voor het duidelijk maken van randvoorwaarden zodanig dat het BOB-proces effectief en efficiënt kan verlopen.

Belangrijk is bijeenkomsten kort te houden: De essentie is om een gedeeld beeld te creëren en te komen tot de noodzakelijk uit te voeren acties. Een korte bijeenkomst geeft ruimte aan alle deelnemers om met de toegewezen acties aan het werk te gaan. 20 tot maximaal 45 minuten is een veel gebruikte richtlijn.

### 1. Proces

#### 1.1. Bevestig ieders **rollen en verantwoordelijkheden**.

*Het CMT/ IMT besluit of er nog (andere) functie specialisten moeten worden toegevoegd.*

#### 1.2. Vraag of er dringende zaken zijn die meteen aandacht behoeven.

*Handel die dan meteen af.*

#### 1.3. Maak de **overlegstructuur** duidelijk en maak **werkafspraken**.

*Werk volgens de Bob-structuur, er zijn steeds rondes voor input, maak steeds elke stap af, telefoons uit tenzij, hoe notuleren en plotten....*

### 2. Beeldvorming:

#### 2.1. Wat is er gebeurd en welke **feiten** zijn bevestigd?

*Verzamel de bevestigde feiten over de ontstane situatie. Feiten geven sturing aan de in te zetten koers.*

#### 2.2. Welke **veronderstellingen** zijn er ten aanzien van het gebeurde of de situatie?

*Verzamel alle veronderstellingen die je tot nu toe hebt gemaakt over de ontstane situatie. Veronderstellingen kunnen je gedachten ondersteunen maar mogen nooit sturing geven aan de in te zetten koers.*

#### 2.3. Stel de **doelstelling(en)** vast.

*Wat is de einddoelstelling (bijvoorbeeld: gezonde terugkeer van de medewerker) en wat zijn sub doelstellingen (bijvoorbeeld: behoud van bestaande relaties met lokale*

*gemeenschap of zo min mogelijke (financiële) schade). Geef zo nodig ook aan wat het team niet doet.*

**2.4. Maak worst case en most likely scenario's**

*Behandel gezamenlijk een aantal scenario's en stel elke keer de vraag: wat is worst case en wat is most likely in de huidige situatie.*

**2.5. Vat het beeld samen en kies een reëel ontwikkelscenario.**

### 3. Oordeelsvorming:

**Inventariseer knelpunten en aandachtspunten (van het gekozen scenario)**

*Werk de relevante taakvelden systematisch af.*

**3.1. Identificeer de betrokken medewerkers en welke problemen rondom hen spelen.**

*Stel vast wie betrokken zijn en bedenk voor welke betrokkenen dit IMT zich gaat inspannen. Dit in relatie tot de inspanningen van andere organisaties.*

**3.2. Identificeer betrokken stakeholders en prioriteer vervolgens de belangen en invloeden die zij kunnen hebben.**

*Voer een grondige stakeholder analyse uit en prioriteer. De prioriteit kan worden bepaald op grond van het belang van de stakeholders in combinatie met de invloed die ze kunnen aanwenden.*

**3.3. Stel vast of er stakeholders moeten worden geïnformeerd.**

*Ja of nee*

**3.4. Stel vast of er andere taakvelden zijn waar relevante knelpunten liggen.**

*Benoem de knel- en aandachtspunten van deze taakvelden.*

### 4. Besluitvorming:

**4.1. Besluit over acties per knelpunt/aandachtspunt uit 3.**

*Stel prioriteiten: wat moet er nu direct gebeuren en wat kan wachten  
Overweeg steeds de beschikbare en mogelijke opties en kies de beste optie.  
Bedenk ook welke aanvullende informatie je eventueel nodig hebt.*

**4.2. Stakeholders informeren: Bij "ja" op 3.3: bepaal adequate berichtgeving per stakeholder.**

*Bepaal het standpunt voor elke stakeholder die geïnformeerd moet worden; wie met de stakeholder moet communiceren en wanneer.*

**4.3. Maak een actielijst om de besluiten te realiseren.**

*Geef aan wie verantwoordelijk is en wanneer de actie uitgevoerd dient te worden.*

### 5. Proces:

**5.1. Verwachtingen delen.**

*Geef aan wat van alle deelnemers verwacht wordt: het uitvoeren van de toegewezen acties en het verzamelen van voortgangsinformatie.*

**5.2. Sluit de bijeenkomst.**

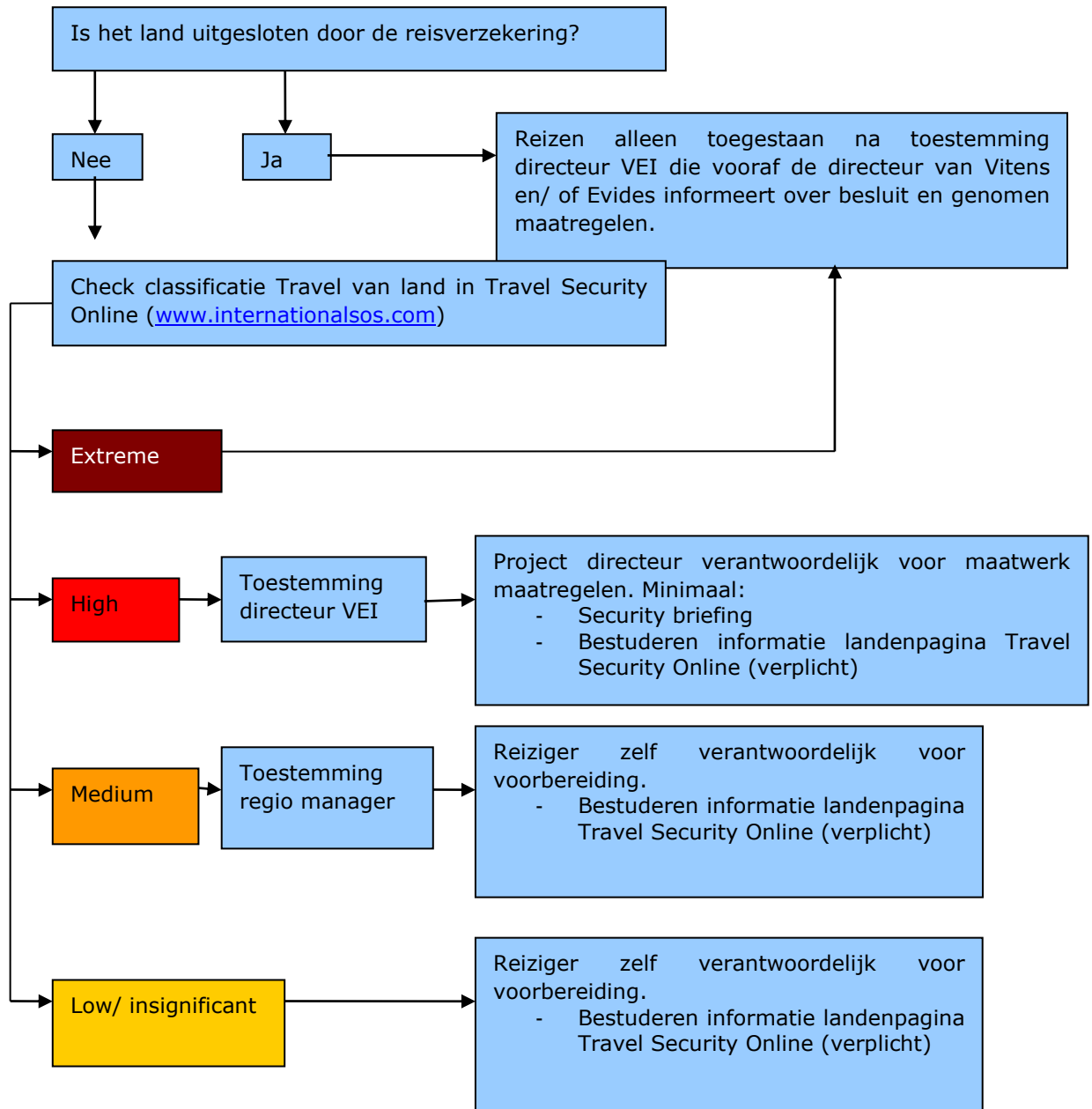
*Bepaal het tijdstip en locatie van de volgende bijeenkomst. Maak expliciet een eind aan de bijeenkomst en laat iedereen een plek zoeken waar die rustig de toegewezen taken/acties kan uitvoeren.*

**5.3. Bereid de volgende bijeenkomst voor.**

*Heroverweeg alle doorlopen stappen op basis van de dan beschikbare (nieuwe) informatie. Vergeet niet de afgesproken actiepunten te behandelen.*



## BIJLAGE I: STROOMSCHEMA BELEID REIZEN NAAR LANDE



## BIJLAGE II: RISICO CLASSIFICATIES TRAVEL RISK

The travel security rating evaluates the threat posed to travelers and expatriates by political violence (including terrorism, insurgency, politically motivated unrest and war), social unrest (including sectarian, communal and ethnic violence) as well as violent and petty crime. Other factors, such as the robustness of the transport infrastructure, the state of industrial relations, the effectiveness of the security and emergency services and the country's susceptibility to natural disasters are also considered where they are of sufficient magnitude to impact the overall risk environment for personnel. However, not all of these issues must be present for a country to warrant a particular risk rating.

Ratings for countries and territories (hereafter known as country risk ratings) are, by nature, broad and cannot adequately describe nationwide conditions in even the smallest of countries. The country rating provides a consolidated overview and point of comparison between countries to assist travellers, expatriates and their managers in their decision-making process regarding secure travel.

In order to provide further clarity, the country risk rating includes an exception statement that highlights regions or cities that constitute a higher or lower level of risk. This is reinforced by nuanced risk mapping that indicates areas of risk variation within countries.

Travel Risk
<p><b>Extreme:</b> Countries or areas rated at EXTREME RISK may be in a state of war, failed states or states in which the government has lost control of significant portions of the country. Government control and law and order may be minimal or non-existent. There is a serious threat of violent targeted attacks against travellers and expatriates by terrorists, insurgents, sectarian, criminal or other extremist groups. Government and transport services are typically severely degraded or non-existent. Foreigners are likely to have no access to significant parts of the country. Armed escort and stringent preventive security precautions are essential and may not be sufficient to prevent serious injury, kidnap or loss of life.</p>
<p><b>High:</b> Countries or areas rated at HIGH RISK have regular periods of political instability and associated problems of poor governance, including high levels of corruption and failed or failing institutions. Protests are frequently violent and may target or disrupt foreigners. There may be a high level of incidental risk to travellers and expatriates from terrorism or insurgency. Communal, sectarian or racial violence is common and foreigners may be directly targeted. Violent crime rates are typically high and scams targeting foreigners are common and often have police complicity. Infrastructure and internal security and emergency services are poor and there may be regular abuses of due legal process. Certain parts of the country are inaccessible or off-limits to the traveller. There is a persistent risk to the traveller and expatriate and employment of security precautions is required to ensure personal protection.</p>
<p><b>Medium:</b> Countries or areas rated at MEDIUM RISK may experience periodic political unrest, violent protests or insurgency. The country or area is prone to sporadic acts of terrorism and there may be terrorist organisations with significant operational capacities. Travellers and expatriates may face a risk from communal, sectarian or racial violence. Violent crime rates are likely to impact on foreigners as well as the local population. There are infrastructural weaknesses and inadequacies in the security and emergency services. Industrial action is not uncommon and can impact upon the traveller and expatriate. Transport services are likely to be subject to periodic disruption and safety records are inconsistent. Increased vigilance is warranted for travel or expatriation.</p>
<p><b>Low:</b> Countries or areas classified at LOW RISK are on the whole secure and the authorities maintain adequate security and emergency services and sound infrastructure. These countries or areas have low violent crime rates and are generally</p>

free of racial, sectarian or political violence or civil unrest. Terrorist organisations have only limited operational capabilities and acts of terrorism are extremely rare. Industrial action and transport disruption are typically infrequent and the government has the capacity to minimise the effect on travellers and expatriates. Travellers and expatriates face few problems and are unlikely to be directly targeted or severely disrupted. Common-sense precautions help minimise associated risks.

**Insignificant:** Countries or areas classified at INSIGNIFICANT RISK have very low rates of violent crime and travellers and expatriates are not at risk except for isolated incidents of petty crime. There is virtually no political violence or civil unrest and no significant sectarian, communal, racial or targeted violence against foreigners. There is no recent history of terrorism. The authorities maintain effective security and emergency services and infrastructure is sound. Transport services are typically of a high standard with good safety records and only occasional travel disruption. Industrial action impacting on essential services is rare and the government has the proven capacity to manage major events, such as strikes, with minimal impact to personnel. Travellers and expatriates must ward against complacency to ensure that they do not inadvertently increase their exposure to risks such as crime.

## **BIJLAGE III: AANVULLENDE MAATREGELEN CLASSIFICATIE MEDIUM OF HIGH.**

**De maatregelen van landen met classificatie low zijn van toepassing aangevuld met de volgende maatregelen:**

### **Verblijf in hotels**

- Doe alsof je op de kamer aanwezig bent, indien je weg gaat (tv aan op lokale zender, *do not disturb* bordje).
- Telefoons en fax van het hotel zijn geen "veilig" communicatiemiddel (kan worden afgeluisterd).
- Vermijd een kamer op de begane grond (te makkelijk te benaderen van buiten) en boven de 8e verdieping (niet meer bereikbaar van buitenaf voor hulpdiensten).
- Maak gebruik van het spy-eye.
- Wees alert bij een verdacht telefoontje op de kamer.
- Laat geen gegevens door de kamer slingeren.
- Gebruik een eventuele safe in kamer.
- Berg je laptop altijd op indien je deze niet gebruikt.
- Zorg dat je een "grab bag" gereed hebt staan met daarin essentiële documenten (zoals paspoort, visa, geld).
- In hoog risicogebieden de "grab bag" aanvullen met essentiële benodigdheden (zoals fles water, setje schone kleren, toiletpullen).

### **Voertuig procedures**

#### **Veiligheidsmaatregelen**

- Informeer andere mensen over de route, tijdschema en wanneer je contact opneemt (halverwege, elke 8 uur, op plaats van bestemming).
- Zorg dat je de volgende spullen in de auto hebt: een zaklamp, een reserve wiel (gereed voor gebruik), sleepkabel, gereedschap set en water (voor langere reizen en reizen in hoge risicogebieden kunnen nog spullen worden toegevoegd).
- Zorg voor voldoende en juiste brandstof.
- Plan de route van tevoren op de kaart en zorg dat je weet wat de hoge risicogebieden zijn). Bestudeer de kaart niet in het verkeer. Indien noodzakelijk, stop dan op een veilige plek.
- Verhoog je oplettendheid bij stilstand of in langzaam verplaatsend verkeer.
- Zorg ervoor dat je weet of je op een "politiek of religieus" gevoelige dag reist. Indien noodzakelijk, stel de reis uit.
- Houd voldoende afstand tot het voertuig voor je. Ook als je stilstaat, zodat je nooit ingesloten staat.
- Zorg ervoor dat je voertuig goed is onderhouden. Maak gebruik van erkende bedrijven (om te voorkomen dat er een kopie van de sleutel wordt gemaakt). Geef het werk adres op en nooit je woonadres. Laat geen andere sleutels aan de autosleutel zitten.
- Tank het voertuig bij voorkeur na elke rit af. Zorg er in ieder geval voor dat je altijd minimaal een half volle tank hebt.
- Maak nooit gebruik van publieke minibus taxi's of lokale bussen.

**Riskeer nooit je gezondheid of leven om geld, een voertuig of andere eigendommen te redden!**

Let op: Als shortterm expert mag er niet gereden worden in het buitenland gedurende de missie!

### **Onmiddellijke persoonlijke actie bij verkeersongeval**

- Stop op de plaats van het ongeval als je er zelf bij bent betrokken.
- Informeer de PM  
NB: indien de situatie er verdacht uitziet of het lijkt erop dat het ongeval in scène is gezet, rij dan door.

### **Onmiddellijke persoonlijke actie bij road block/ check point**

- Probeer van zo ver mogelijk te beoordelen of de situatie verschilt van een "normaal" checkpoint. Als de situatie verdacht is (bijvoorbeeld dat er geen politieauto is bij een politie checkpoint of gewapende personen zonder uniform), stop dan onmiddellijk en probeer te keren zonder aandacht te trekken.
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.
- Indien meer mensen in het voertuig zitten, besluit dan wie de woordvoerder is.
- Werk mee, wees vriendelijk en beleefd om een complexe situatie te voorkomen.
- Probeer een check van het voertuig te voorkomen, maar als er wordt aangedrongen, werk mee.
- Houd deuren gesloten en ramen dicht (behalve woordvoerder).
- Zorg dat je alle relevante documenten (persoonlijk en van voertuig) direct bij de hand hebt.
- In het donker, dim de koplampen en doe de binnenverlichting aan.
- Bied niet aan en toon geen welwillendheid om te betalen, maar indien aangedrongen betaal (een klein) bedrag.

### **Onmiddellijke persoonlijke actie bij car jacking**

- Wees alert op indicatoren:
  - Voertuig met 2 of meer personen dat je voor een langere periode volgt of naast je rijdt.
  - (Groepen van) verdachte personen die rondhangen, specifiek op kruisingen, spoorwegovergangen en bij verkeerslichten.
  - Kleine aanrijding/ aantippen van voertuig, van achteren.
- Bekijk de situatie en beslis of je een goede kans hebt om veilig weg te rijden; zo niet: stop!
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.
- Probeer rustig te blijven.
- Werk volledig mee; breng jezelf of je passagiers niet in gevaar.
- Kijk de overvallers niet recht in het gezicht maar observeer ze voldoende om ze later te kunnen beschrijven.
- Wees passief; praat alleen als je wat wordt gevraagd, vraag niet om gunsten.
- Houd beide handen zichtbaar voor de overvaller en maak geen onverwachte bewegingen.
- Als je de veiligheidsgordel moet losmaken, vertel dan eerst aan de overvaller dat je dat doet.
- Als je het voertuig moet verlaten, wacht dan niet tot je uit de auto wordt getrokken, maar probeer zelf uit te stappen. Stap rustig en kalm uit, laat de sleutels in de auto en laat je persoonlijke eigendommen ook achter.

### **Onmiddellijke persoonlijke actie bij verdachte situatie**

- Wees alert op indicatoren:
  - Een verdacht verkeersongeval; bijvoorbeeld een persoon op de grond maar geen voertuig in de buurt.
  - Een voertuig met pech op een rustige weg met meer mensen erbij dan je normaal in de omgeving zou verwachten.
  - Een kleine aanrijding van achteren in een rustige verkeerssituatie.

- o Een voertuig dat op dezelfde afstand achter je blijft rijden ongeacht welke snelheid je hebt.
  - o Een lekke band in een hoog risicogebied.
- Negeer de situatie en rij door.
- Verhoog de snelheid maar breng je zelf (en eventuele medepassagiers) niet in gevaar.
- Stop bij de eerste veilige locatie (bijvoorbeeld een politie station, grotere winkels en hotels, woning of werklocatie van bekenden).
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.

## **Bomaanslag**

Meest waarschijnlijk is dat dit wordt veroorzaakt door een (Vehicle Born) Improvised Explosive Device ((VB)IED).

### **Onmiddellijke persoonlijke actie**

- Zoek dekking (bij voorkeur onder een harde boven dekking) en blijf daar tot al het puin is neergedaald.
- Beoordeel de situatie:
  - o Ben jezelf (en eventuele personen naast je) fysiek in orde.
  - o Van welke richting kwam de dreiging.
  - o Locaties brandende voertuigen.
  - o Andere gevaren (bijvoorbeeld instortingsgevaar gebouwen, gas of benzine opslag).
- Wees voorbereid op een 2<sup>e</sup> explosie.
- Verlaat het gebied zo snel als mogelijk.
- Indien van toepassing: volg aanwijzingen van politie, brandweer en andere hulpdiensten op.
- Beslis welke kant je opgaat en bepaal een zo veilig mogelijke route.
- Kijk niet om en focus op de te volgen route.
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.

## **Bewapende indringer**

### **Veiligheidsmaatregelen**

- Open nooit de deur tot dat je de persoon hebt gezien.
- Laat geen onbekenden in huis zonder fatsoenlijke identificatie.
- Zorg dat veiligheidsmateriaal zoals sloten en buitenverlichting altijd werken.
- Bij verlies sleutel het slot vervangen.
- Voorkom dat kinderen of personeel een sleutel hebben.
- Geen naam (persoon en bedrijf), adres of "westerse" logo's/ labels aan sleutel.
- Reservesleutels in kluis of andere veilige locatie.
- Huissleutels apart van auto en bedrijf sleutels.
- Overdag zoveel mogelijk deuren op de begane grond (inclusief tuin- en schuifdeuren) gesloten houden.
- 's Nachts toegangen tot terrein en deuren verlichten.
- Bij gebruik van elektronische toegangspoorten, 's nachts de stroom hiervan uitschakelen en een ketting om de poort.
- Neem de telefoon anoniem op.
- Geef zoveel als mogelijk je werk adres op als daarom wordt gevraagd (bijvoorbeeld in hotels).
- Zorg voor lijst met noodnummers bij de telefoon en opgeslagen in je mobiele telefoon.

- Laat geen vertrouwelijke informatie of persoonlijke documenten zoals bankafschriften in huis rondslingeren. Versnipper of verbrand het voor weggoaien om identiteitsdiefstal te voorkomen.
- Check voor het slapen gaan of alle ramen en deuren gesloten zijn.
- Om het terugkrijgen van gestolen goederen te vergemakkelijken, maak foto's van waardevolle spullen zoals juwelen en schilderijen en noteer serienummers van elektronische apparatuur (tv, dvd, computer etc.).
- In een hoog risicogebied, zorg voor de aanwezigheid van een *strong room*<sup>8</sup> in de woning die je de mogelijkheid geeft om je zelf veilig in te sluiten tot dat de politie arriveert.

### **Onmiddellijke persoonlijke actie**

- Als je denkt dat er een indringer buiten is; blijf/ ga naar binnen, doe ramen en deuren op slot, doe de verlichting aan en waarschuw de politie en/ of het beveiligingsbedrijf.
- Als je denkt dat een indringer in de woning is; probeer zo stil mogelijk de woning te verlaten en waarschuw de politie en/ of het beveiligingsbedrijf.
- Als het niet mogelijk is om weg te gaan:
  - Sluit je zelf dan op in een kamer (bij voorkeur een strong room).
  - Zorg ervoor dat je communicatiemiddelen hebt (gsm).
  - Waarschuw de politie en/ of het beveiligingsbedrijf.
  - Blijf zo stil als mogelijk.
  - Antwoord niet als de indringer je aanroept.
  - Barricadeer de deur;
  - Doe de verlichting uit;
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.

### **Demonstratie / oproer**

#### **Veiligheidsmaatregelen**

- Vermijd massa bijeenkomsten/ demonstraties.
- Indien bekend; neem geen risico door naar gevaarlijke locaties te gaan.

#### **Onmiddellijke persoonlijke actie**

- Verlaat het gebied onmiddellijk; indien niet mogelijk, houd je dan op in nabij gelegen (grote) winkels of hotels. Informeer zo spoedig mogelijk een bekende over je locatie en toestand.
- Als je aan het rijden bent, probeer om te keren en het gebied te verlaten. Indien onmogelijk om van de route af te gaan; parkeer de auto naast de weg en laat de demonstranten voorbijgaan (deuren op slot, ramen gesloten, motor draaien, vermijd direct oogcontact met demonstranten maar blijf situatie observeren.)
- Als traangas wordt gebruikt; gebruik een natte (zak)doek om door te ademen. Probeer het gebied met gas onmiddellijk te verlaten.
- Volg altijd de aanwijzingen van de politie of andere veiligheidsdiensten op.
- Als er wordt geschoten in de straten en je bevindt je in een gebouw; blijf weg van de ramen.
- Zodra veilig: informeer de projectleider van VEI over het incident.

---

<sup>8</sup> Een strong room is een af te sluiten veilige ruimte met voorzieningen voor een langer verblijf.

## Kidnapping

### Algemene opmerkingen

- Bedenk dat het zeer onwaarschijnlijk is dat je wordt gekidnapd.
- De eerste 48 uur van een kidnap zijn in het algemeen het moeilijkst.
- Het is in het belang van de kidnappers dat de gekidnapte persoon ongedeerd blijft.
- Meeste kidnappings zijn binnen 10 dagen opgelost.
- Meer dan 95% komt ongedeerd vrij.
- 

### Veiligheidsmaatregelen

- Voorkom routine gedrag; met name in kwetsbare situaties zoals:
  - Vertrek vanaf huis (tijd).
  - Reizen van je huis naar werk, sport, goede vrienden en familie (routes en tijd).
- Wees alert op observatie:
  - Individuen of een bemand voertuig regelmatig wachtend bij je huis of een andere locatie die je vaak bezoekt (werk, restaurant, sport).
- Een auto die:
  - Vertrekt wanneer jij vertrekt van een locatie, stopt wanneer jij stopt en andere voertuigen gebruikt om zich te verbergen.
  - Zelfde afstand bewaart ongeacht de snelheid die je hanteert (check dit bij verdachte situaties).
  - Continue afslaat wanneer jij afslaat.

### Onmiddellijke persoonlijke actie indien gekidnapd

- Tenzij je absoluut zeker weet dat je veilig kan ontsnappen – probeer dit niet!
- Schreeuw ook niet om hulp tenzij je zeker weet dat dit ervoor zorgt dat je veilig kan ontsnappen.
- Blijf rustig; the kidnappers zijn waarschijnlijk erg zenuwachtig in de eerste fase van de kidnap en kunnen geïrriteerd/ gewelddadig reageren op paniek acties.
- Volg de instructies rustig op.
- Ga niet de strijd aan (verbaal en non-verbaal).
- Maak geen onverwachte bewegingen.
- Probeer je zo onopvallend te gedragen, vermijd contact met de kidnappers en wek vooral niet de indruk dat je hun observeert.
- In het geval van een schotenwisseling/ vuurgevecht of explosies, ga onmiddellijk op de grond liggen en probeer dekking te zoeken achter een stevig object. Blijf op de vloer tot het schieten of de explosies voorbij zijn of tot dat je wordt gedirigeerd naar een andere locatie.
- Probeer tijdens een schotenwisseling niet om de kidnappers te overmeesteren of een wapen te pakken. De grootste kans is dat je je eigen leven en het leven van anderen in gevaar brengt.
- **Probeer geen held te zijn!**

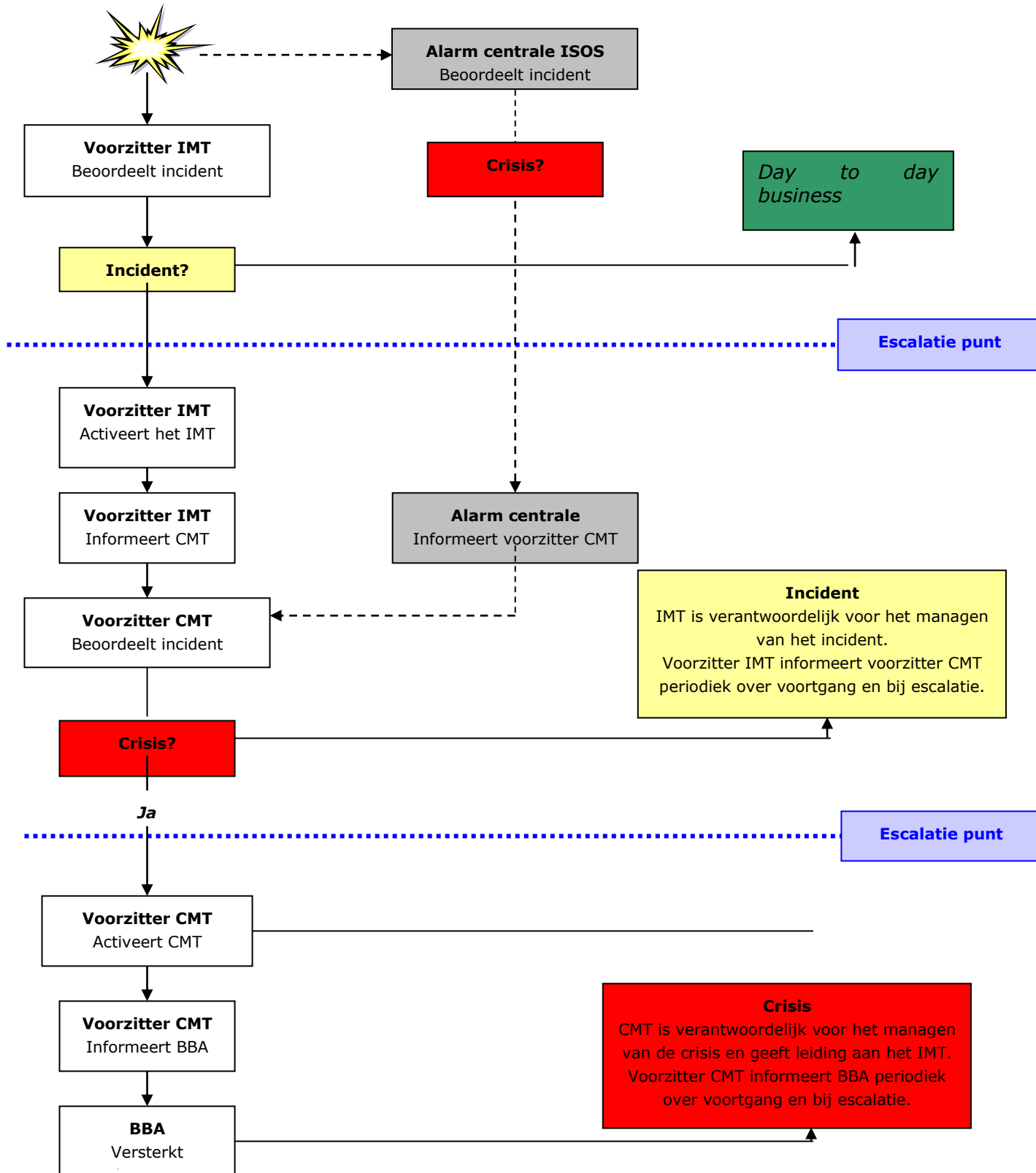
### Lange termijn persoonlijke actie

- Voel je niet schuldig!
- Meldt direct als je medicijnen gebruikt.
- Doe wat je wordt verteld door de kidnappers.
- Beweeg/ verplaats alleen als je dat wordt verteld. Voorkom dat (onverwachte) bewegingen als bedreigend worden ervaren.
- Klaag niet bij de kidnappers en probeer ze niet te irriteren.
- Beantwoord vragen die worden gesteld, maar houd je antwoorden kort en verstrek niet meer informatie dan nodig.
  - Verstrek geen informatie die je rijkdom of status benadrukt.



- Eet het aan je verstrekte voedsel (ook al ken je het niet of vind je het niet lekker); lichamelijk gezond en sterk blijven is van groot belang.
- Neem geen alcohol of drugs aan!
- Probeer je geestelijk voor te bereiden op een langdurige beproeving – in enkele gevallen duurt een kidnapping erg lang.
- Probeer een dagelijkse routine te ontwikkelen waarvan uitmaakt: fysieke inspanning, persoonlijke hygiëne, schoonmaken van je verblijfplaats en indien mogelijk het bijhouden van een dagboek. NB: zorg ervoor dat je hiermee niet je kidnappers irriteert.
- Houd indien mogelijk het verstrijken van de tijd bij (noteren dagen, data etc.).
- Behoud je eigen waardigheid.
- Probeer indien mogelijk contact te hebben met andere gekidnapte personen.
- Ontwikkel een band met de kidnappers; zorg dat ze je gaan zien als een mens i.p.v. een middel:
  - Verzoek bescheiden aan de kidnappers om basis behoeftes (bijv. tandenborstel, toiletpapier). Gebruik dit om een verstandhouding met de kidnappers op te bouwen.
  - Probeer de kidnappers te betrekken in een praatje over je gezin, familie en andere persoonlijke zaken. Benadruk je persoonlijke doelen en waarden in je leven – ontwikkel je als persoon voor de kidnapper.
  - Praat niet over werk of politiek gerelateerde onderwerpen die tot discussie met de kidnapper kunnen leiden.
  - Praat niet over losgeld; ga niet zelf onderhandelen!
  - Toon sympathie voor de ideeën van de kidnappers.
  - Probeer tijdens je contacten met de kidnappers en gedurende je observaties, zoveel als mogelijk te weten te komen over de locatie, omgeving, kidnappers en al het andere wat je mogelijk kan gebruiken bij een ontsnapping. NB: ontsnappen alleen als je absoluut zeker weet dat dit veilig gaat lukken!

## BIJLAGE IV: STROOMSCHEMA ESCALATIE EN NOTIFICATIE



## BIJLAGE V: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE VEI VEILIGHEIDSCOÖRDINATOR

POSITIE	VEILIGHEIDSCOÖRDINATOR CMT (kern lid)
ROL	Is verantwoordelijk voor inrichting en uitvoering van het veiligheidsbeleid in nauwe samenspraak met de stuurgroep Veiligheid en Gezondheid
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proces georiënteerd</li><li>▪ Sterke coördinatievaardigheden</li><li>▪ Breed overzicht over kernactiviteiten van de moederbedrijven en VEI</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ontwikkelt een crisismanagementplan</li><li>▪ Zorgt ervoor dat het plan actueel wordt gehouden en op juiste wijze en aan de juiste personen wordt verspreid</li><li>▪ Zorgt ervoor dat de voorzieningen voor crisiscontrole (fysiek en virtueel) functioneren</li><li>▪ Zorgt ervoor dat BBA, CMT en IMTs voldoende getraind zijn.</li><li>▪ Herziet het crisismanagementplan tenminste eenmaal per jaar en wijzigt het naar behoefte.</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Geeft op initiatief van de CMT-voorzitter of coördinator logistieke of inhoudelijke (procedurele) ondersteuning</li></ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Evalueert</b> samen met het CMT de aanpak van de crisis op effectiviteit en efficiency</li><li>▪ Evalueert en verbetert eventuele tekortkomingen in de procedures</li></ul>

---

## BIJLAGE VI: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE BBA

POSITIE	<b>Beslissingsbevoegde autoriteit</b> (Aandeelhouders en de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven)
ROL	Eindverantwoordelijk voor vorming en functioneren van het CMT, eindverantwoordelijk voor beslissingen en acties van het CMT
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gezag om eindverantwoordelijkheid te nemen binnen de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven</li><li>▪ Vermogen om te luisteren naar andere standpunten</li><li>▪ Flexibel</li><li>▪ Analytische benadering</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kent en begrijpt de crisismanagementhandleiding en ondersteunt de uitvoering ervan</li><li>▪ Wordt regelmatig door de CMT-voorzitter geïnformeerd over ontwikkelingen rond crisismanagement</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Overlegt met en geeft mandaat aan het CMT, indien van toepassing</li><li>▪ Overlegt regelmatig met de CMT-voorzitter</li><li>▪ Evalueert het functioneren van het CMT</li><li>▪ Neemt eventueel maatregelen wanneer het CMT niet goed functioneert</li></ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evalueert de crisis samen met de CMT-voorzitter</li><li>▪ Neemt kennis van 'lessons-learnt'</li></ul>

## BIJLAGE VII: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN CMT LEDEN

### 1. Voorzitter CMT

POSITIE IN TEAM	VOORZITTER CMT (kern lid)
ROL	Faciliteert de strategische richting en primaire besluitvorming van het CMT
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gezag om belangrijke zakelijke beslissingen te nemen en te delegeren</li> <li>▪ Vermogen om te luisteren naar andere standpunten</li> <li>▪ Flexibel</li> <li>▪ Heeft het respect van de teamleden</li> <li>▪ Analytische benadering</li> </ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kent en begrijpt de crisismanagementhandleiding en ondersteunt de uitvoering ervan</li> <li>▪ Schept ruimte voor de benodigde middelen (budget, tijd) voor training</li> <li>▪ Bevordert de bewustwording en opleiding van personen die deel uitmaken van het CMT en de IMTs</li> </ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Classificeert de zwaarte van een (mogelijke) crisis</li> <li>▪ Roept na overleg met de BBA het CMT samen</li> <li>▪ Bevestigt de samenstelling van het CMT</li> <li>▪ Zorg ervoor dat het juiste proces wordt gevolgd</li> <li>▪ Is eindverantwoordelijk voor het handelen van de organisatie in crisissituaties</li> <li>▪ Delegeert de werkstroom aan de CMT-leden op basis van hun rollen en verantwoordelijkheden</li> <li>▪ Doet aanbevelingen voor de aanpak van de crisis</li> <li>▪ Ziet toe op de correcte uitvoering van acties</li> <li>▪ Controleert de feiten van de situatie</li> <li>▪ Coördineert de communicatie richting media, werknemers en andere belanghebbenden in nauw overleg met de afdelingen Communicatie van de betrokken moederorganisatie(s)</li> <li>▪ Overlegt periodiek met de BBA, waarbij indien nodig om aanvullend mandaat wordt gevraagd</li> <li>▪ Bepaalt tijdens het overleg met de BBA het volgende contactmoment</li> </ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bepaalt wanneer de crisis is afgelopen.</li> <li>▪ Initieert de evaluatie van de crisis</li> <li>▪ Zorgt ervoor dat 'lessons-learnt' worden vastgelegd</li> </ul>

## 2. Coördinator CMT

POSITIE IN TEAM	COÖRDINATOR CMT (kern lid)
ROL	Vormt het centrale punt van alle activiteiten van het CMT
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zelfverzekerd</li><li>▪ Heeft mandaat voor het samenstellen van het team en zorgt ervoor dat gedelegeerde taken uitgevoerd worden.</li><li>▪ Proces georiënteerd</li><li>▪ Sterke coördinatievaardigheden</li><li>▪ Breed overzicht over kernactiviteiten van de moederbedrijven en VEI</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kent en begrijpt de crisismanagementhandleiding en ondersteunt de uitvoering ervan</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stelt, afhankelijk van de aard van de crisis, een CMT samen</li><li>▪ Roept, op instructie van de CMT-voorzitter, vergaderingen van het CMT bijeen</li><li>▪ Faciliteert de eerste bijeenkomst</li><li>▪ Informeert CMT leden over ontwikkelingen die zich voordoen tussen de vergaderingen in</li><li>▪ Houdt toezicht op uitvoering en verloop van de acties</li><li>▪ Dient als aanspreekpunt van het team tijdens een crisis.</li><li>▪ Zorgt ervoor dat overeengekomen acties van het CMT op tijd worden uitgevoerd</li><li>▪ Houdt de voorzitter van het CMT goed op de hoogte van alle ontwikkelingen en informatie.</li><li>▪ Zorgt voor voldoende administratieve ondersteuning</li><li>▪ Houdt statusrapporten (bijv. op flip-over) bij over bevestigde feiten, belanghebbenden en acties</li></ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evalueert de aanpak van de crisis op effectiviteit en efficiency en rapporteert dit aan de coördinator van het crisismanagement team</li><li>▪ Doet aanbevelingen over eventuele tekortkomingen in de procedures</li></ul>

### 3. Notulist CMT

POSITIE IN TEAM	NOTULIST CMT (kern lid)
ROL	Legt de besluiten en handelingen van het CMT nauwkeurig vast
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discreet</li> <li>▪ Goede verbale en schriftelijke vaardigheden</li> <li>▪ Actief lid van het CMT</li> <li>▪ Assertief</li> </ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ondersteunt de coördinator tijdens zijn taken in de fase voor de crisis</li> </ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onderhoudt een nauwkeurig logboek en timeline verslag van acties en beslissingen</li> <li>▪ Ontvangt/houdt toezicht op alle telefoongesprekken naar de faciliteit crisismanagement</li> <li>▪ Ondersteunt de coördinator bij het bijhouden van de 'status boards' waarop bevestigde feiten, belanghebbenden en acties benoemd worden</li> <li>▪</li> </ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Levert een kopie van de Acties &amp; Besluitenlijst aan de coördinator</li> </ul>

#### 4. Communicatiemedewerker CMT

POSITIE IN TEAM	<b>COMMUNICATIEMEDEWERKER CMT (kern lid)</b>
ROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geeft advies en input aan het CMT en coördineert de communicatie in een crisissituatie</li> <li>▪</li> </ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assisteert bij scenarioplanning</li> <li>▪ Ontwikkelt een crisiscommunicatie plan               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Stelt een document op met mediarijlijnen</li> <li>➢ Stelt een lijst op van TV- en radiostations en kranten, met telefoon- en faxnummers.</li> <li>➢ Stelt een opzet op met media-uitspraken en een Q&amp;A-lijst, in het geval van:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ontvoering</li> <li>○ Arrestatie</li> <li>○ Natuurrampen</li> <li>○ ...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Selecteert een woordvoerder en traint deze voor mediawoordvoering</li> <li>▪ Zorgt ervoor dat er procedures beschikbaar zijn voor het omgaan met de media.</li> <li>▪ Wijst een zaal toe voor een persconferentie</li> </ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zorgt ervoor dat alle communicatie afgestemd wordt met de communicatieafdelingen van de moederbedrijven</li> <li>▪ Houdt toezicht bij het inzetten van het crisiscommunicatie plan</li> <li>▪ Beoordeelt de noodzaak voor een mediawoordvoerder en zet deze in</li> <li>▪ Ontwikkelt een communicatiestrategie voor het team over hoe belangrijke mediavragen te beantwoorden</li> <li>▪ Beoordeelt de mogelijke impact van de crisis op het imago van VEI en de moederbedrijven en hoe om te gaan met negatieve impact</li> <li>▪ Brieft intern op de crisis, in samenwerking met HR</li> <li>▪ Zorgt ervoor dat alle informatie en vermeldingen die geuit worden naar externe belanghebbenden goedgekeurd zijn door het CMT en ze de strategieën reflecteren die door hen ontwikkeld zijn</li> <li>▪ Legt mediavragen en beweringen die de ronde deden vast en ziet toe op berichtgeving in de media</li> <li>▪ Organiseert persconferenties en interviews</li> <li>▪ Ontwikkelt kernboodschappen en Q&amp;A-lijsten</li> <li>▪ Publiceert persberichten in samenwerking met de juridische afdeling en de voorzitter van het CMT</li> <li>▪ Assisteert slachtoffers en diens familie bij het omgaan met de media</li> <li>▪ Begeleidt verslaggevers die ter plaatse zijn</li> <li>▪ Zorgt ervoor, in samenwerking met de juridische afdeling, dat geschikte regelgevende instanties op de hoogte worden gebracht van het incident</li> <li>▪ Werkt samen met het CMT om belanghebbenden te analyseren en de meest passende/directe manier van communicatie met elk van hen te bepalen</li> <li>▪ Onderhoudt een eerlijke en open benadering naar de media, terwijl ervoor gezorgd wordt dat gevoelige informatie niet onnodig wordt gecommuniceerd</li> </ul>



NA EEN  
CRISIS

- Continueert de monitoring van mediapubliciteit naar aanleiding van de crisis
- Reageert op incorrecte mediapubliciteit
- Adviseert over het informeren van relevante belanghebbenden
- Coördineren en beantwoord vragen van media en interviews
- Ondersteunt bij het opstellen en uitvoeren van een mogelijke debriefing (intern en extern)
- Werkt hierin namens de moederbedrijven en VEI

## 5. Liaison officer Vitens en/ of Evides CMT

POSITIE IN TEAM	LIAISON OFFICER VANUIT VITENS EN/ OF EVIDES (kern lid CMT)
ROL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Namens de moederbedrijven Vitens en Evides medeverantwoordelijk voor het opzetten van crisismanagement en de training van betrokken medewerkers</li><li>▪ Geeft advies en input aan de veiligheidscoördinator van VEI</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assisteert bij ontwikkeling en bijstelling van crisismanagement aanpak</li><li>▪ Assisteert bij het vastleggen van rollen en verantwoordelijkheden</li><li>▪ Assisteert bij scenarioplanning</li><li>▪ Assisteert bij ontwikkeling van het trainingsprogramma voor betrokken medewerkers</li><li>▪ ...</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Denkt actief mee in de aanpak van de crisis</li><li>▪ Adviseert het CMT namens de moederbedrijven</li><li>▪ Stemt af met relevante afdelingen van de moederbedrijven</li></ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evalueert samen met de CMT-voorzitter en veiligheidscoördinator de aanpak van de crisis</li><li>▪ Adviseert over eventuele bijstelling van de crisismanagementaanpak</li><li>▪ Adviseert over aanvullende trainingsbehoeften</li></ul>

## BIJLAGE VIII: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN IMT LEDEN

### 1. Voorzitter IMT

POSITIE IN TEAM	VOORZITTER IMT (kern lid)
ROL	Faciliteert de operationele besluitvorming van het IMT
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gezag om belangrijke zakelijke beslissingen te nemen en te delegeren</li><li>▪ Vermogen om te luisteren naar andere standpunten</li><li>▪ Flexibel</li><li>▪ Heeft het respect van de teamleden</li><li>▪ Analytische benadering</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kent en begrijpt de crisismanagementhandleiding en ondersteunt de uitvoering ervan</li><li>▪ Schept ruimte voor de benodigde middelen (budget, tijd) voor training</li><li>▪ Stelt preventief een IMT samen</li><li>▪ Bevordert de bewustwording en opleiding van personen die deel uitmaken van zijn/ haar IMT</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Initieert – op initiatief van het CMT – de vorming van een IMT</li><li>▪ Bevestigt de samenstelling van het IMT</li><li>▪ Zorg ervoor dat het juiste proces wordt gevolgd</li><li>▪ Is eindverantwoordelijk voor het handelen van IMT in crisissituaties</li><li>▪ Delegeert de werkstroom aan de IMT-leden op basis van hun rollen en verantwoordelijkheden</li><li>▪ Doet aanbevelingen voor de aanpak van de crisis</li><li>▪ Ziet toe op de correcte uitvoering van acties</li><li>▪ Controleert de feiten van de situatie</li></ul>
NA EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Initieert de evaluatie van het handelen van het IMT tijdens de crisis</li><li>▪ Zorgt ervoor dat 'lessons-learnt' worden vastgelegd</li></ul>

## 2. Notulist IMT

POSITIE IN TEAM	NOTULIST IMT (kern lid)
ROL	Is verantwoordelijk voor het vastleggen van de beslissingen die door het IMT worden genomen; is meestal een lokale medewerker van VEI of het partner(water)bedrijf
PROFIEL	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Discreet</li><li>▪ Goede verbale en schriftelijke vaardigheden</li><li>▪ Actief lid van het IMT</li><li>▪ Assertief</li></ul>
VOOR EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Houdt de status bij van de actiepunten en plot hij/zij indien van toepassing gegevens op een kaart.</li></ul>
TIJDENS EEN CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Onderhoudt een nauwkeurig logboek en timeline verslag van acties en beslissingen</li><li>▪ Ontvangt/houdt toezicht op alle telefoongesprekken naar de faciliteit crisismanagement</li><li>▪ Ondersteunt de voorzitter bij het bijhouden van de 'status boards' waarop bevestigde feiten, belanghebbenden en acties benoemd worden</li><li>▪ Houdt statusrapporten (bijv. op flip-over) bij over bevestigde feiten, belanghebbenden en acties</li></ul>
NA EEN CRISIS	Evalueert samen met de IMT-voorzitter de aanpak van de crisis op effectiviteit en efficiency en rapporteert dit aan de coördinator van het CMT Evalueert en verbetert eventuele tekortkomingen in de procedure

### 3. Aanvulling van het team

POSITIE IN TEAM	Aanvulling van het kernteam
ROL	Afhankelijk van het incident, de impact ervan en de lokale (on)mogelijkheden, kan het wenselijk en/of noodzakelijk zijn het kernteam aan te vullen. Dit kan met projectmedewerkers van VEI, lokale stafmedewerkers (voordeel is dat zij de taal spreken) of van lokale projectpartners in het betreffende land. Maar ook met mensen van VEI uit Nederland die vanwege hun expertise aanwezig zijn of zo nodig kunnen worden ingevlogen. Het is praktisch die aanvulling te doen op basis van uit te voeren taken. Die zullen vaak op de onderstaande velden liggen. Gebruik bij de taakverdeling zo veel mogelijk de al aanwezige kennis en kwaliteiten op die taakvelden.
Taakvelden	Informatie (verzamelen, valideren), onderhouden contacten betrokken medewerkers (status bewaken), projecten (invloed bewaken), stakeholders (betrokkenheid vaststellen, contact onderhouden), communicatie (lokale media), etc.

## Bijlage IX: Factsheets veiligheidsincidenten

### Factsheet Kidnap & Ransom

OMSCHRIJVING	Ontvoering van door VEI ingezette vaste en/ of tijdelijke medewerker.
AANPAK	<ul style="list-style-type: none"><li>De CMT-voorzitter en betrokken projectdirecteur stellen zich goed op de hoogte van de situatie door overleg met de betrokken projectmanager ter plaatse</li><li>De CMT-voorzitter overlegt met de BBA en stelt – indien nodig – een CMT samen</li><li>De CMT-coördinator initieert de vorming van een IMT</li><li>Het is aan te raden een K&amp;R-expert in te schakelen als adviseur van CMT en IMT</li></ul>
STAKEHOLDERS	<ul style="list-style-type: none"><li>Familie van het slachtoffer</li><li>Moederbedrijf van het slachtoffer (Aandeelhouders of de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven)</li><li>Insurance manager VEI</li><li>De ontvoerder(s)</li><li>Lokale partner(-water) bedrijf</li><li>Lokale Nederlandse ambassade/ Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag</li><li>Lokale media</li><li>Nationale (en internationale) media</li></ul>
AANDACHTSPUNTEN TIJDENS DE CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>Een K&amp;R-incident heeft verschillende kanten. Allereerst de kant van het slachtoffer en zijn/ haar familie. Ten tweede is het ook een publiciteitsgevoelig incident dat potentieel veel media-aandacht trekt. De meeste ontvoeringen worden bewust buiten de media gehouden om de onderhandelingspositie van ontvoerders niet te versterken.</li><li>Een K&amp;R-incident kan potentieel lang duren</li><li>Opereer in nauwe samenwerking met Ministerie van BuZa en de Insurance manager VEI. Dit Ministerie neemt, in nauw overleg met de lokale ambassades, over het algemeen een voortrekkersrol bij de aanpak van K&amp;R-incidenten</li><li>Heb oog voor de motieven van de ontvoerder(s)</li><li>Overleg met de familie van het slachtoffer over de media-aanpak</li><li>Betrek eventueel (weloverwogen) de directie en medewerkers van het partner(-water) bedrijf. Lokale mensen hebben vaak toegang tot netwerken die wij niet hebben</li></ul>
AANDACHTSPUNTEN NA AFLOOP VAN DE CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>Evalueer de werkwijze van het CMT</li><li>Organiseer slachtofferhulp</li><li>Evalueer of VEI en de moederbedrijven door willen in het land c.q. met het project</li></ul>

## Factsheet Politieke Crisis of Natuurramp

OMSCHRIJVING	Politieke crisis of Natuurramp waardoor de veiligheid van alle door VEI ingezette medewerkers in het geding is. Het kan een zich langzaam ontwikkelde crisis zijn (denk aan Libië conflict) waarbij evacuatie op termijn van dagen/ weken plaatsvindt of een incident waarbij onmiddellijke actief nodig is. Het kan ook zijn dat de crisis heeft plaatsgevonden en dat het nodig is om teamleden, met potentieel slachtoffers, naar Nederland te evacueren
AANPAK	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ VEI heeft een abonnement bij International SOS/ Control Risks voor advisering rond dit soort crises. ISOS assisteert ook bij evacuatie</li><li>▪ De veiligheidscoördinator onderhoudt bij crises nauw contact met International SOS/ Control Risks en het Ministerie van BuZa in over de eventuele noodzaak tot evacuatie en de organisatie hiervan</li><li>▪ In geval van vermiste personen of andere situaties waarin de veiligheid van de medewerkers in het geding is, kan besloten worden tot de vorming van een CMT en IMT.</li><li>▪ De CMT-voorzitter overlegt met de BBA en stelt indien nodig – een CMT samen</li><li>▪ De CMT-coördinator initieert de vorming van een IMT</li></ul>
STAKEHOLDERS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Familie van het slachtoffer</li><li>▪ Moederbedrijf van het slachtoffer (Aandeelhouders of de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven)</li><li>▪ Lokale partner(-water) bedrijf</li><li>▪ Lokale Nederlandse ambassade/ Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag</li></ul>
AANDACHTSPUNTEN TIJDENS DE CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bij een politieke crisis of natuurramp is vaak snelle (re)actie vereist</li><li>▪ Opereer in nauwe samenwerking met Ministerie van BuZa. Dit Ministerie neemt, in nauw overleg met de lokale ambassades, over het algemeen een voortrekkersrol bij de aanpak van K&amp;R-incidenten (eventueel contact: ...)</li><li>▪ Houdt nauw contact met de familie</li><li>▪ Overleg met de familie van het slachtoffer over de media-aanpak</li><li>▪</li></ul>
AANDACHTSPUNTEN NA AFLOOP VAN DE CRISIS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evalueer de werkwijze van het CMT</li><li>▪ Organiseer slachtofferhulp</li><li>▪ Evalueer of VEI en de moederbedrijven door willen in het land c.q. met het project</li></ul>

## Factsheet Arrestatie van een Medewerker

<b>OMSCHRIJVING</b>	<p>Arrestatie van een door VEI ingezette medewerker vanuit de Aandeelhouders of de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven het slachtoffer is.</p> <p>De arrestatie kan terecht of onterecht zijn en vanwege verschillende redenen, zoals bijvoorbeeld een aanrijding, drugs- of wapenbezit, wanbetaling, etc.</p>
<b>AANPAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De CMT-voorzitter en betrokken projectdirecteur stellen zich goed op de hoogte van de situatie door overleg met de betrokken projectmanager ter plaatse</li> <li>▪ De CMT-voorzitter overlegt met de BBA en stelt – indien nodig – een CMT samen</li> <li>▪ De CMT-coördinator initieert de vorming van een IMT</li> </ul>
<b>STAKEHOLDERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familie van het slachtoffer</li> <li>▪ Moederbedrijf van het slachtoffer (Aandeelhouders en de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven)</li> <li>▪ Lokale partner(-water) bedrijf</li> <li>▪ Lokale Nederlandse ambassade/ Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag</li> <li>▪ Lokale media</li> <li>▪ Nationale (en internationale) media</li> </ul>
<b>AANDACHTSPUNTEN TIJDENS DE CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het is belangrijk goed na te denken over de mediastrategie</li> <li>▪ Zorg voor juridische assistentie</li> <li>▪ International SOS en Control Risks kunnen mee-adviseren over aanpak van de crisis</li> <li>▪ Ook in gevallen van terechte arrestatie is het belangrijk dat VEI en de moederbedrijven hun werkgevers (zorg) plicht jegens de eigen medewerker nakomen</li> </ul>
<b>AANDACHTSPUNTEN NA AFLOOP VAN DE CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evalueer de werkwijze van het CMT</li> <li>▪ Organiseer slachtofferhulp</li> <li>▪ Evalueer of VEI en de moederbedrijven op lange termijn door willen met de betrokken medewerker</li> </ul>



## Factsheet Schandaal

<b>OMSCHRIJVING</b>	Fraude, vermeend ongepast, amoreel of crimineel gedrag e.d.
<b>AANPAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De CMT-voorzitter en betrokken projectdirecteur stellen zich goed op de hoogte van de situatie door overleg met de betrokken projectmanager ter plaatse</li> <li>▪ De CMT-voorzitter overlegt met de BBA en stelt – indien nodig – een CMT samen</li> <li>▪ De CMT-coördinator initieert de vorming van een IMT</li> </ul>
<b>STAKEHOLDERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familie van het slachtoffer</li> <li>▪ Moederbedrijf van het slachtoffer (Aandeelhouders en de samenwerkende Nederlandse Drinkwaterbedrijven) Lokale partner(-water) bedrijf</li> <li>▪ Lokale Nederlandse ambassade/ Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag</li> <li>▪ Lokale media</li> <li>▪ Nationale (en internationale) media</li> </ul>
<b>AANDACHTSPUNTEN TIJDENS DE CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het is belangrijk goed na te denken over de mediastrategie</li> <li>▪ Zorg voor juridische assistentie</li> <li>▪ International SOS en Control Risks kunnen mee-adviseren over aanpak van de crisis</li> <li>▪ Ook in gevallen van terechte arrestatie is het belangrijk dat VEI en de moederbedrijven hun werkgevers (zorg) plicht jegens de eigen medewerker nakomen</li> </ul>
<b>AANDACHTSPUNTEN NA AFLOOP VAN DE CRISIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evalueer de werkwijze van het CMT</li> <li>▪ Organiseer slachtofferhulp</li> <li>▪ Evalueer of VEI en de moederbedrijven op lange termijn door willen met de betrokken medewerker</li> </ul>

---

## BIJLAGE X: EVALUATIE CRISIS MANAGEMENT

### Evaluatieformulier

Betreft:

Opgesteld door:

Datum:

Plaats:

Rol (in Crisis Managementorganisatie): Voorzitter CMT

#### 1. Inleiding

*Leg in het kort de feitelijke situatie van het incident uit met de mogelijke oorzaak en hoe er is opgetreden. Beantwoording vraag: wat is er wanneer gebeurd?*

#### 2. Beschrijving

Bij de onderstaande onderdelen aangeven hoe er is opgetreden.

##### 2.1 Signalering

*Hoe is het proces van escalatie en notificatie gestart? Wanneer, door wie?*

##### 2.2 Melding, alarmering, alerteren

*Hoe en wanneer is de melding binnen gekomen? Geef ook aan hoeveel meldingen, wanneer (tijdstippen), gekregen informatie, wie heeft de melding(en) aangenomen.*

*Wie is gealarmeerd, hoe, waarom, door wie en wanneer?*

##### 2.3 Crisis Managementorganisatie

*Wie is opgeroepen binnen het CMT, hoe laat, hoe laat waar aanwezig? Wanneer is het BBA geïnformeerd? Wanneer is het IMT ingesteld, hoe was de samenstelling? Wanneer zijn externen ingeschakeld. Wanneer zijn functionele specialisten opgeroepen, wanneer aanwezig?*

Naam:	Tijd oproep:	Tijd aanwezig:

##### 2.3.2 Optreden CMT (Crisis Management Team)

*Beschrijf hier uitvoerig het optreden van het CMT: verklaar afwijkingen, tot stand komen besluitvorming, manier communicatie onderling in- en extern, samenwerking BBA en IMT. Coördinator, wie, optreden, samenwerking met externen, opmerkingen?*

##### 2.3.3 Optreden BBA (Beslissing Bevoegde Autoriteit)

Beschrijf hier uitvoerig het optreden van het BBA: verklaar afwijkingen, tot stand komen besluitvorming, manier communicatie onderling in- en extern, optreden, samenwerking met externen, opmerkingen?

#### 2.3.4 Optreden IMT (Incident Management Team))

Beschrijf hier uitvoerig het optreden van het IMT: verklaar afwijkingen, tot stand komen besluitvorming, manier communicatie onderling in- en extern, optreden, samenwerking met externen, opmerkingen?

#### 2.4 Gevolgde procedures bij het oplossen

Beschrijf hoe tot een oplossing is gekomen, welke oplossing, hoe is deze uitgevoerd, was het de juiste oplossing, hoe is besluitvorming tot stand gekomen, op basis waarvan, hoe is hierover gecommuniceerd?

#### 2.5 Nazorg

Hier beschrijven of er ook medische en/of sociale zorg benodigd is.

#### 2.6 Overige aspecten

Geef aan in hoeverre er zaken zijn die aandacht behoeven denk daarbij aan het optreden en onderdelen als:

Veiligheidsrisico's land (inschatting, bewaking)

Gezondheidsrisico's land (inschatting, maatregelen)

Arbo risico's project (inschatting, maatregelen)

Oefening, aspecten om mee te nemen in opleiding, training of oefening

Inzet derden (hulpdiensten, Control Risks, Erasmus MC etc.)

Communicatie/ media, informatiestroom

Communicatie met de overheid

Juridische aspecten (ook verzekeringen)

### 3. Bijlagen

Neem op de notulen, situatierapporten, relevante correspondentie enz.

### 4. Informatie delen

Stuur de evaluatie naar het BBA ter bespreking.

### 5. Conclusies

Geef in het kort aan de conclusie m.b.t. het handelen van de Crisis Managementorganisatie. Wat is goed gegaan en wat zijn de leerpunten.

--

6. Te nemen maatregelen

Maatregel omschrijving:	Verantwoordelijk voor uitvoering:

7. Verbeterpunten voor het Handboek Veilig en Gezond op reis of procedures VEI

Omschrijving verbeterpunt:	Verantwoordelijk voor uitvoering:

8. Versturen

De voorzitter van het CMT stuurt ter informatie het evaluatierapport naar alle betrokkenen.

---

## BIJLAGE XI: GEZONDHEIDSTIPS

Er is altijd kans dat je ziek wordt tijdens een reis. Maag- en darmproblemen komen het meest voor, vooral in landen met een tropisch klimaat en een minder goede hygiëne. In de meeste gevallen wordt dit veroorzaakt door verandering in het klimaat en door drinken of eten. Om je te helpen ziektes te voorkomen, een aantal tips:

- In het algemeen wordt de kans op infecties en ongewenste beestjes aanzienlijk verminderd door goede hygiëne. Let ook op goede mondhygiëne, poets regelmatig je tanden.
- Het komt vaker voor dat mensen ziek worden door het drinken van water dan het eten van voedsel. In landen met een tropisch klimaat adviseren we om mineraalwater in flessen te kopen (let erop of de dop er niet al eerder af is geweest, soms vullen verkopers flesje met leidingwater).
- Pas ook op met ijsklontjes. Deze worden vaak van leidingwater gemaakt.
- Eten kun je het beste doen in restaurantjes, eetcafés 's en straatstalletjes waar het druk is. Vraag eventueel aan collega's of de projectmanager naar hun ervaringen
- In landen met een slechte hygiëne is het belangrijk dat vlees (met name varkensvlees en kippenvlees) goed gaar is. Anders bestaat er kans dat je parasieten krijgt.
- Let er bij het eten van vis, garnalen, krab en kreeft op, dat je verse producten eet.
- Wees voorzichtig met het eten van ongekookte groenten en geschild fruit. Het komt vaak voor dat groente en fruit (of de handen van de kok!) worden gewassen met onzuiver water. Pas op met rauwe salades en vers sap. Schil bij voorkeur zelf je fruit.
- Bij stalletjes langs de weg kun je het beste alleen verpakt eten kopen. De kans is erg groot dat bij het bereiden van het eten ongezuiverd water is gebruikt.
- Als je zelf kookt, verhit je eten goed zodat alle ziektekiemen worden gedood.
- Loop in tropische landen liever niet op blote voeten met uitzondering van op het strand. De kans op schimmelinfecties is groter dan in Nederland.
- Behandel ook kleine wondjes altijd met jodium of andere desinfectiemiddelen.
- Let erop dat je beddengoed schoon is. Vraag eventueel om nieuwe lakens of was het zelf.
- Er zijn in Afrika maar een beperkt aantal plaatsen waar in je in zoet water veilig kunt zwemmen. Heel berucht is bijvoorbeeld Bilharzia. Deze microscopische wormpjes kunnen bij het zwemmen in je huid kruipen en op termijn je organen aantasten. Bilharzia kan bestreden worden met medicijnen. Er zijn wel veilige stranden. Win voor je gaat zwemmen advies in.
- Denk aan het meenemen van een zonnebrand met een hoge factor. Neem eventueel ook een pet of hoed mee om je hoofd te bedekken.
- Door veel transpireren, al dan niet merkbaar, kan het lichaam zout en vocht verliezen. Slapte en lusteloosheid kan het gevolg zijn van een zouttekort. Wie te weinig plast moet méér drinken. In warme landen en de tropen is het nuttig wat extra zout bij het eten te gebruiken.
- Als je diarree oploopt kan uitdroging snel optreden. Drink bij ernstige diarree ORS (Oral rehydrating salt) en waarschuw je projectmanager. ORS zit in je First Aid Kit. Let erop dat je schoon water gebruikt bij het klaarmaken ervan.
- Ziektes zoals Malaria en Dengue worden overgedragen door muggen. Laat je voor je vertrek goed informeren of je naar een risicogebied gaat. Neem eventueel een klamboe mee en gebruik Care Plus Deet (in First Aid Kit). Slik ook eventueel Malariapillen (laat je hierover goed informeren).
- Als je na terugkeer gezondheidsklachten ondervindt ga naar je huisarts of informeer bij VEI Hoofdkantoor of je een gezondheidscheck kunt doen bij het Erasmus MC in Rotterdam.