

## CALAMITEITENPROTOCOL VALLEIHOPPER

**Het onderhavige Calamiteitenprotocol beschrijft de procesafspraken en verantwoordelijkheden van verschillende actoren bij het voordoen van een calamiteit tijdens de uitvoering van de Valleihopper.**

### Calamiteiten

Een calamiteit is *"een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van het vervoer en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een reiziger heeft geleid"*

Een calamiteit is onder meer:

- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een reiziger als gevolg van het vervoer met de Valleihopper,
- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een reiziger,
- Een gebeurtenis tijdens het vervoer die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een reiziger,
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door betrokkenen of andere reiziger van de Valleihopper.

### Wat is het verschil tussen een calamiteit en een incident.

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken tijdens het vervoer. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Een fout: een afwijking van een situatie ten opzichte van de ideale situatie, met meestal ongewenste gevolgen. Het betreft het handelen van betrokkenen of het nalaten van handelen door betrokkenen, waardoor schade ontstaat voor een reiziger. Denk bijvoorbeeld aan het niet goed vastzetten van de bagage, het niet begeleiden van de reiziger tijdens het in- en uitstappen.
- Een ongeluk: een gebeurtenis waarbij iets misgaat en waarbij meestal schade optreedt. Een voorbeeld kan zijn het stoten van een lichaamsdeel tijdens het instappen.
- Een bijna ongeluk: een ongeluk dat ternauwernood voorkomen kon worden of net niet plaatsvond. Bijvoorbeeld een uitwijkmanoeuvre of een harde remactie van een chauffeur.

Soms is het onderscheid tussen een calamiteit en een incident moeilijk te maken. Een incident kan ook overgaan in een calamiteit. Het is aan de betrokkenen om in te schatten en af te wegen of men te maken heeft met een calamiteit of een incident en overeenkomstig te handelen.

### **Rol chauffeur bij ongeval en/of calamiteit:**

Bij ongevallen en calamiteiten altijd handelen in onderstaande volgorde:

- Direct het alarmnummer 112 (laten) waarschuwen voor professionele hulp
- Proberen rust te behouden
- Zorg voor veiligheid en tracht verdere gevolgen te voorkomen:
  - Veiligheid van de passagiers waarborgen, bijvoorbeeld door de reizigers achter de vangrail te brengen, zorgen dat niemand wegloopt en de benodigde instructies geven.
  - Inzittenden goed informeren en aanwijzingen geven
  - Zorgen voor de eigen veiligheid.
- De planner met spoed informeren
- Waar mogelijk EHBO / Levensreddend handelen toepassen
- Getuigen noteren

### **Acties door de planner:**

- Indien nodig 112 bellen
- Chauffeur gerust stellen en eventueel telefonisch bijstaan
- Noteren van juiste plaats en situatie
- Informeren naar de aard van eventueel letsel van reizigers / chauffeur / derden
- Eventueel vervangend vervoer organiseren.
- Bedrijfsleiding uitgebreid informeren;
- Het callcenter en Beheerbureau (met spoed) informeren

### **Acties bedrijfsleiding vervoerder**

- Zorgen voor assistentie ter plaatse, bijvoorbeeld
  - Aanwijzen coördinator
  - Aanwijzen en informeren hulpverleners
  - Ondersteuning van de chauffeur
  - Overleg met officiële hulpverleners
- Informeren familie, instelling of andere belanghebbenden
- Informeren beheerbureau Valleihopper
- Opvang van de chauffeur
- Goede en uitgebreide registratie van de calamiteit
- Registratie in document delen met Opdrachtgever
- Nazorg chauffeur als nodig blijkt
- Na een paar dagen contact opnemen met inzittenden betrokken voertuig(en) en vragen naar hun omstandigheden.

### **Acties Beheerbureau**

- Betrokken gemeenten informeren. In eerste instantie ambtelijk. Daarna bestuurlijk informeren door of het beheerbureau of de ambtelijke vertegenwoordiger van de gemeente.
- Naar gelang het calamiteiten crisisteam samenstellen uit:
  - Vertegenwoordiger beheerbureau (Projectleider=VZ)
  - Communicatiestrategiegemeente Barneveld
  - Vertegenwoordiger betrokken gemeente(n)
  - Vertegenwoordiger callcenter
  - Vertegenwoordiger vervoerder
- Crisisteam bepaalt:
  - Organiseren slachtofferhulp
  - Contact onderhouden met chauffeur, slachtoffer(s), familie, instellingen, politie en eventuele andere instanties
  - Communicatie strategie
  - Woordvoerder richting media
  - Actief/passief communiceren
  - Evaluatie oorzaak/gevolgen en eventueel maatregelen treffen

- Calamiteit binnen drie dagen melden bij de daarvoor bestemde instanties:
  - In het geval van WMO vervoer of Wmo – begeleidingsvervoer (zorgvervoer):
    - GGD Utrecht voor Veenendaal, Rhenen, Renswoude.
    - GGD midden Gelderland voor Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel en Wageningen.

### **Toezichthouder GGD**

De toezichthouder zal de melding vervolgens registreren en bevestigen naar betrokken partijen (o.a. beleidsambtenaar en portefeuillehouder betrokken gemeente) en maakt een afweging welk onderzoek ingesteld moet worden: Onderzoek door Valleihopper zelf, onderzoek door de toezichthouder of een strafonderzoek door politie / openbaar ministerie. Van het onderzoek wordt rapport opgemaakt. De betrokken gemeente bepaalt of het rapport wel of niet openbaar wordt gemaakt.

### **GGD Utrecht:** [Home](#) | [GGDrU](#)

Een melding wordt gedaan op de volgende wijze:

1. Telefonisch tijdens kantooruren op het telefoonnummer: 030- 850 788 0
2. Digitaal via het meldingsformulier op de website van [Calamiteiten geweld melden wmo \(ggdru.nl\)](#)

### **GGD Midden Gelderland:** [GGD Gelderland-Midden](#) | [GGD Gelderland-Midden \(ggdgm.nl\)](#)

Een melding wordt gedaan op de volgende wijze:

1. Telefonisch tijdens kantooruren op het telefoonnummer: 088- 355 52 00
2. Digitaal via het meldingsformulier op de website van [Toezicht Maatschappelijke Ondersteuning \(itforcare.nl\)](#);

### **Belangrijke telefoonnummers:**

Beheerbureau Valleihopper:

Beheerbureau Valleihopper:

Communicatie Valleihopper:

Voorzitter bestuurscommissie:

Callcentrum

Vervoerders