



**Calamiteiten-
en
incidentendraaiboek
van
Keolis Nederland**

Inleiding

Inleiding calamiteiten en incidentendraaiboek Keolis Nederland.

Voor u ligt het calamiteiten en incidentendraaiboek van Keolis Nederland dat voor al onze concessies is gemaakt. De wachtdienstmedewerkers van Keolis Nederland hebben een training opvang en nazorg genoten alvorens de wachtdienstfunctie uit te kunnen voeren.

Het draaiboek wachtdienst heeft als basis de uitgangspunten van gezamenlijke afspraken. Keolis gaat uit van personeel dat voldoende vakmanschap en ervaring bezit om over een groot aantal zaken zelfstandig te beslissen. Daarom geeft het draaiboek in de eerste plaats aan wat er van u als wachtdienstmedewerker wordt verwacht. Als het niet omschreven is hoe u moet handelen dan handelt u op basis van vakmanschap en ervaring.

Alle regelingen die u moet kennen om uw werk goed uit te kunnen voeren zijn ondergebracht in dit draaiboek en de bijlagen. *Daarbij kan het wel gebeuren dat op concessieniveau sommige afspraken net wat anders zijn gemaakt, zie daarvoor de specifieke bijlage van een concessie.*

Algemeen

Begripsomschrijvingen

Calamiteit

Ongewenste gebeurtenis waarbij in zijn algemeenheid sprake is van:

- verstoring van de normale bedrijfsvoering;
- directe en/of dreigende schade voor mens, dier en milieu.

Voorbeelden:

- aanrijdingen en noodstoppen met letsel;
- bedreiging en geweld
- externe verstoringen (bijvoorbeeld: bommelding, afsluiting wegen lijnennet)

Incident

Ongewenste gebeurtenis met:

- geen of nauwelijks gevolgen voor de normale bedrijfsuitvoering en/of;
- geen directe en/of dreigende schade/letsel voor mens, dier en milieu.

Bereikbaarheid

- De wachtdienstmedewerker is gedurende zijn of haar wachtdienst 24/7 bereikbaar.

Wachtdienstmedewerker

Inleiding

De wachtdienstmedewerker verzorgt maximaal éénmaal per 6 weken alle deelaspecten binnen het calamiteiten en incidenten draaiboek bus, waar Keolis verantwoordelijk voor is. Om deze functie naar behoren te kunnen vervullen, dient hij/zij:

- brede kennis van het vervoerproces te hebben;
- op de hoogte te zijn van de calamiteitenorganisatie Keolis en daarbuiten;
- de cursus “Opvang bij schokkende gebeurtenissen” te hebben gevolgd;
- materieelkennis bus te hebben (anders laten assisteren door een MPO);
- het kunnen en mogen rijden van bussen, of zich door bevoegd personeel laten assisteren.

De wachtdienstmedewerker is de vertegenwoordiger van Keolis tijdens het oplossen van de gevolgen van een calamiteit of incident en in die hoedanigheid dient hij naast leidinggevend en coördinerend optreden tevens zorg te dragen voor de opvang van personeel (1^e prioriteit) en onze reizigers, die mogelijk een schokkende ervaring hebben gehad. Een goed ontwikkeld inschattingsvermogen is gewenst. De wachtdienstmedewerker moet stressbestendig zijn en een gevoel voor intermenselijke contacten bezitten. Hij moet in staat zijn verschillende belangen af te wegen en beslissingen kunnen nemen op basis van (een veelheid aan) informatie.

Coördinatie met KRC

Aansturing van het KRC vindt voor operatie en veiligheid 24/7 plaats.

A. Calamiteiten

De wachtdienstmedewerker draagt zorg voor de uitvoering van zijn/haar taken en verantwoordelijkheden bij calamiteiten zoals alarmopvolging (aanrijdingen en noodstoppen met letsel, bedreiging / geweld in onze bussen, het waarborgen van de continuïteit van de operatie en een adequate opvang en nazorgtraject indien nodig. Beelden worden altijd door KRC veilig gesteld en wachtdienst organiseert eventuele aangifte. *Waar de procedure “veilig stellen beelden” afwijkt, moet dat bekend zijn bij KRC.*

B. Schades

De wachtdienstmedewerker wordt gebeld voor schades waarbij derden betrokken zijn. De wachtdienstmedewerker ziet toe dat afspraken worden gemaakt over de eigen veiligheid en die van anderen, het schadeafhandelingsproces, de opvolging van de dienst, en andere relevante taken.

Voor eenzijdige schades hoeft de wachtdienstmedewerker niet gebeld te worden tenzij de chauffeur daarop staat. Beelden schade (eigen voertuig en tegenpartij) worden altijd veilig gesteld door MPO/Service & Veiligheid in opdracht KRC.

De foto's van de schade worden vastgelegd in de schadeopname app van Keolis (<https://api.keolis.nl/schadeopname>) of via mail aan Schadebeheer.

De wachtdienstmedewerker of MPO zorgt dat het ESF ingevuld en afgegeven wordt bij de Teammanager die vervolgens dit document opslaat in de map “Onderhanden” of doorstuurt naar Logistiek Beheerder.

Voor schades en noodstoppen wordt altijd een ESF ingevuld door de chauffeur. Het KRC hoeft hiervoor géén contact op te nemen met de wachtdienstmedewerker omdat dit een standaard onderdeel is van de procedure.

C. Zieken

- Op maandag tot en met vrijdag kan de chauffeur tussen 07:00-17:00 uur zich ziek melden bij zijn/haar leidinggevende en vanaf 17:00-23:00 uur bij de wachtdienst (zie Eigen regie op inzetbaarheid).
- Tussen 23:00-07:00 uur kan de chauffeur bellen naar het KRC. Het KRC neemt geen melding van arbeidsongeschiktheid aan, de chauffeur wordt in eerste instantie op verlof gezet en wijst de chauffeur er op dat hij/zij de volgende ochtend voor 10:00 uur contact dient op te nemen met zijn/haar leidinggevende.
- Op zater- zondag en feestdagen kan de chauffeur tussen 07:00-23:00 uur zich ziek melden bij de wachtdienst. Tussen 23:00-07:00 uur kan de chauffeur bellen naar het KRC. Het KRC neemt geen melding van arbeidsongeschiktheid aan, de chauffeur wordt in eerste instantie op verlof gezet en wijst de chauffeur er op dat hij/zij de volgende ochtend (geen weekenddag of feestdag) voor 10:00 uur contact dient op te nemen met zijn/haar leidinggevende.

Niet kunnen opvolgen van diensten ten gevolge van ziekten

In overleg met het KRC besluit de wachtdienstmedewerker wat te doen.

Taken bij een calamiteit (zie definitie calamiteit)

De taken van de wachtdienstmedewerker bij een calamiteit omvat een aantal taken. Deze taken zijn onder te verdelen in drie hoofdtaken.

a. Coördinatie:

- Over alle aspecten van Keolis Nederland versus betreffende Concessie;
- Operationeel proces en overig extra personeel Keolis coördineren;
- Evaluatiegegevens verzamelen en versturen binnen de norm.

b. Opvang personeel:

- Eerste opvang personeel;
- Afstemmen/informereren wachtdienst indien er sprake is van personeel van andere spoor- of busbedrijven;
- Eerste onderzoek ter plaatse;
- Voortgang afstemmen met eigen teammanager en KRC.

c. Opvang reizigers:

- Opvang reizigers bij of in de bus;
- Impact van de calamiteit op de reizigers inschatten;
- Afvoer van reizigers regelen;
- Aandacht schenken aan bijzondere gevallen (ernstig geschokte reizigers, reizigers die mindervalide zijn, etc.);
- Voortgang afstemmen met KRC.

Verantwoordelijkheden

De wachtdienst is verantwoordelijk voor:

- het genereren en aanleveren van gegevens, bestemd voor de evaluatie van de calamiteit of incident;
- het binnen 24 uur opsturen van een afschrift van de evaluatie naar de betrokken teammanager, Schadebeheer, Logistiek en de concessiemanager;
- de efficiënte inzet en bijsturing van het alternatief vervoer;
- het voeren van een opvanggesprek na een calamiteit (document Opvang en Nazorg);
- het informeren van de KRC over het vervolg van de dienst.

Bij het evacueren van reizigers uit een bus ligt de regie bij de aanwezige hulpdiensten. Op verzoek is de wachtdienst hierbij ondersteunend.

Procedure wachtdienst overgave/overname.

De dienst wordt overgedragen op een per concessie geregelde dag/tijdstip van de week) via de app "Mijn gesprek".

Procedure communicatie bij calamiteit of incident

Doelstelling

Op het moment van een calamiteit/crisis binnen de productieafdelingen van Keolis Nederland (bus, trein), is het van belang om communicatie snel en op een eenduidige manier op gang te brengen. We kiezen daarom voor een standaard werkwijze, zoals hieronder weergegeven.

Daarmee beogen we:

- snelle informatievoorziening naar alle onderdelen van de organisatie die op basis van de aard van de calamiteit/crisis in actie moeten komen, dan wel externe partijen moeten informeren;
- dat iedereen over dezelfde en juiste informatie beschikt en updates ontvangt indien aan de orde.

Doelstelling

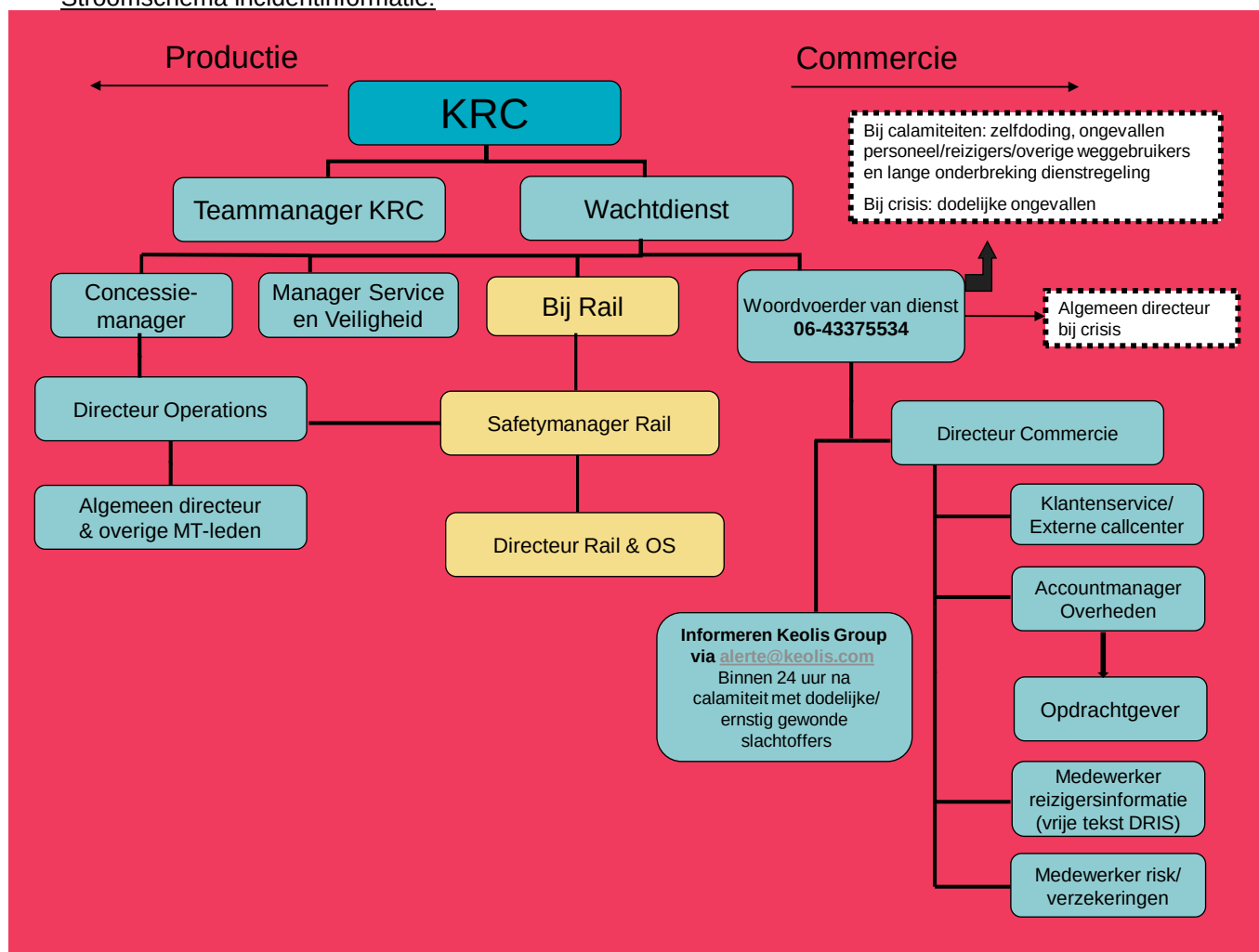
Op het moment van een calamiteit/crisis binnen de operationele afdelingen van Keolis Nederland (bus, trein), is het van belang om communicatie snel en op een eenduidige manier op gang te brengen. We kiezen daarom voor een standaard werkwijze, zoals hieronder weergegeven.

Daarmee beogen we:

- snelle informatievoorziening naar alle onderdelen van de organisatie die op basis van de aard van de calamiteit/crisis in actie moeten komen, danwel externe partijen moeten informeren;
- dat iedereen over dezelfde en juiste informatie beschikt en updates ontvangt indien aan de orde.

Werkwijze communicatie bij incident/calamiteit/crisis

Stroomschema incidentinformatie:



NB:

Binnen kantoortijden staat de perstelefoon doorgeschakeld naar de klantenservice (zij zetten persvragen door naar communicatie). Bij calamiteiten wordt de wachtdienst vervolgens teruggebeld door de woordvoerder van dienst.

Buiten kantoortijden (van 18.00-08.00 uur) staat de perstelefoon doorgeschakeld naar de KRC. KRC hanteert hiervoor het protocol 'afhandeling perstelefoon'.

Indien calamiteit/crisis wordt gemeld bij Klantenservice neemt Klantenservice direct contact op met KRC.

Telefoonlijst bij calamiteiten:

Woordvoering Keolis Nederland	06-43375534
Willemijn Groot, Corporate safety manager	06-83109692
Nick Bakker, Safetymanager Rail	06-82440908
Sandy Derksen, Teammanager KRC	06-43367808
René Nekkers, Concessiemanager Veluwe & MO	06-22669459
Mark Oomen, Concessiemanager Twente	06-10055981
Chris Hogeveen, Concessiemanager Almere en waarnemend CM provincie Utrecht	06-83568647
Richard Bruns, Directeur Operations	06-83244273
Cees Anker, Algemeen Directeur	06-55120021
Emile Broersma, Directeur Rail & Operations Support	06-20415738
Jeroen Suurmond, Commercieel Directeur	06-43390252
Jenny van Dobben de Bruijn, General Counsel	06-23142633
Anita van Tooren, Financieel Directeur	06-43390080
Cornelis Uijl, Regiodirecteur Operations Almere en Utrecht	06-10462728
Joop Bruggink, ICT manager	06-10144745
Peter Kroeze, HRM manager	06-13188315
Robert Oude Elberink, Accountmanager MO, Veluwe en Twente	06-51093770
Janine van Verseveld, Accountmanager Utrecht en Almere	06-30358012
Caroline Monsma, Medewerker Risk/Verzekeringen	06-43367626
Caroline van Loenen, Vlootmanager Rail	06-13914804
Berry Temminghoff, Medewerker Reizigersinfo	06-43367822
Jasper Plender, Manager Klantenservice	06-30725622
Lotte Hendriksen, Communicatieadviseur	06-12214428
Clary de Jong, Communicatieadviseur	06-83245417

Bijlagen

1. PR35 Wachtdienst (Sensus Methode)
2. FORM01 Basis document opvang en nazorg
3. DOC30 Samen veilig (aangifte)
4. PROC01 Agressie en Geweld
5. Protocol cameratoezicht (PR122 Camerabeelden voertuigen)
6. Specifieke concessie-afspraken