

Business Plan

Phnom Tong Daeng Golden Heart Hotel

Eco-vriendelijk Hotel, Restaurant en Duurzaam Toerisme

Security hand book

SECURITY Hand Book
PTD Golden Heart Hotel

This security hand book contains all the relevant information required for management and employers.

In corporation with Chloe Pelgrom, student Minor Aid and Development, Hogeschool Rotterdam

Inhoudsopgave

Risico inventarisatie en evaluatie

De arbeidsomstandighedenwet verplicht iedere werkgever om een helder arbobeleid te voeren dat zoveel mogelijk is gericht op optimale arbeidsomstandigheden. Om een goed arbobeleid te kunnen vormgeven moet de werkgever een overzicht opstellen van alle risico's die in het bedrijf kunnen voorkomen. Dit gebeurt aan de hand van een risico-inventarisatie en evaluatie. Hiermee worden de risico's overzichtelijk in kaart gebracht en kunnen er gestructureerde maatregelen worden getroffen om arbeidsgerelateerde klachten en ongevallen tot een minimum te beperken.

Wetgeving Nederland

Zoals hierboven genoemd is de verplichting tot een risico-inventarisatie en evaluatie vastgelegd in de Arbeidsomstandighedenwet. In deze wet staat dat de risico-inventarisatie en evaluatie uit de volgende onderdelen moet bestaan:

- Inventarisatie van de aanwezige gevaren en van de al genomen risicobeperkende maatregelen op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn, ook met specifieke aandacht voor werknemers die behoren tot de 'bijzondere categorieën van werknemers' (bijvoorbeeld gedeeltelijk arbeidsgeschikten, zwangeren, jeugdigen en ouderen).
- De evaluatie van de risico's die aan de gevaren zijn verbonden.
- De prioritering van de risico's.
- De vaststelling welke maatregelen genomen zullen worden: het Plan van Aanpak.

Na het uitvoeren van de risico-inventarisatie en evaluatie en het opstellen van het Plan van aanpak moeten deze worden getoetst door de arbodienst of een gecertificeerde arbodeskundige. Deze deskundigen bepalen of de inventarisatie compleet en betrouwbaar is en of de werkgever de veiligheid van het personeel volledig waarborgt.

Situatie Cambodja

In Cambodja gaat men over het algemeen vrij nonchalant om met veiligheidsrisico's. In de meeste hotels zijn wel enkele maatregelen getroffen, maar lang niet genoeg om de veiligheid van de bezoekers en voornamelijk het personeel te waarborgen. In veel gevallen hangen de stopcontacten er half bij, zijn er veel oneffenheden in de vloeren, hangen de deuren niet goed in hun scharnieren, zijn er geen nooduitgangen en zijn de omstandigheden ver van veilig. Werkgevers worden niet verplicht om voor goede en veilige arbeidsomstandigheden te zorgen. Er wordt ook geen controle uitgevoerd. Een risico-inventarisatie en evaluatie is in Cambodja een onbekend begrip.

Advies

Een zo veilig mogelijk bedrijf en hotel kan worden gerealiseerd door al de mogelijke risico's in kaart te brengen. Door zich goed voor te bereiden en maatregelen te treffen tegen deze zal het bedrijf niet voor onverwachte situaties komen te staan die hoog in de kosten op kunnen lopen. Natuurlijk kunnen niet alle situaties voorkomen worden, maar door rekening te houden met al de scenario's zal het bedrijf nooit volledig worden verrast.

Aan de hand van de in kaart gebrachte risico's kunnen maatregelen worden getroffen. In de volgende hoofdstukken worden de verschillende maatregelen toegelicht aan de hand van de Nederlandse wet en regelgeving, de situatie in Cambodja en een advies voor het nieuwe hotel.

Inbraakbeveiliging

Camera toezicht

Om persoonlijke eigendommen en de veiligheid van werknemers en gasten te beschermen wordt vaak gebruik gemaakt van camera toezicht. Camera toezicht is houden van toezicht op een gebouw, gebied of (groep) mensen met behulp van beveiligingscamera's. Camera toezicht wordt voor verschillende doeleinden toegepast, maar in de meeste gevallen om de openbare orde te handhaven en veiligheid te monitoren.

Het gebruik van beveiligingscamera's geeft bezoekers, werknemers en overige betrokkenen een gevoel van veiligheid. Mochten er vervelende gebeurtenissen voorvallen, dan kan met behulp van beveiligingscamera's worden nagegaan wat de oorzaak hiervan is.

Wetgeving Nederland

In Nederland kan een bedrijf niet zomaar overal beveiligingscamera's ophangen. Het gebruik van camera toezicht brengt een aantal regels met zich mee. Zo is het onaangekondigd filmen van mensen in een openbare ruimte bijvoorbeeld strafbaar. Het gebruik van camera toezicht moet duidelijk kenbaar worden gemaakt aan het personeel en de gasten. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door het plaatsen van bordjes, briefjes of posters.

Ook al geeft een bedrijf netjes aan dat zij gebruik maakt van camera toezicht, nog kan zij niet zomaar overal camera's plaatsen. De camera's moeten zo min mogelijk inbreuk maken op de privacy van de gasten en het personeel. Een camera in een toilet of kleedruimte is bijvoorbeeld verboden.

Camera toezicht valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het gebruik ervan moet gemeld worden bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Er zijn echter uitzonderingen op deze wet. Voor cameratoezicht ter beveiliging van personen, gebouwen, terreinen, zaken of productieprocessen geldt dat dit in de regel is vrijgesteld van de meldingsplicht wanneer de opnames alleen beelden bevatten van dat waar de opnamer verantwoordelijk voor is en er geen andere gegevens worden verwerkt dan gegevens met betrekking tot het tijdstip, de datum en de plaats waarop de video-opnamen zijn gemaakt.

De camerabeelden bevatten persoonsgegevens en dienen uitsluitend voor organisatorische doeleinden gebruikt te worden. Het verstrekken van camerabeelden aan derden is niet toegestaan. Uitzondering hierop is de politie, bijvoorbeeld wanneer er zich een incident heeft voorgedaan kunnen camera beelden als bewijsmateriaal dienen.

De vastgelegde beelden mogen niet langer dan noodzakelijk bewaard worden. De richtlijn voor de bewaartermijn van beelden ligt tussen de 24 uur en maximaal 4 weken, mits de beelden geen waardevolle informatie bevatten voor de afhandeling van geconstateerde incidenten.

Een bedrijf kan ook verborgen camera's inzetten. Dit mag echter alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij het op heterdaad betrappen op onregelmatigheden. Ook voor deze maatregel kent de Nederlandse wet een aantal belangrijke regels.

- De werkgever mag alleen specifiek die werknemers filmen die mogelijk betrokken zijn. Dus niet preventief iedereen.
- De werkgever moet vooraf hebben gemeld dat er verborgen camera's gebruikt kunnen worden. Hij hoeft niet te zeggen wanneer ze worden geïnstalleerd of waar ze komen te hangen.

Situatie Cambodja

In Cambodja zijn er geen regels op het gebied van camera toezicht. Toch houden de hotels en hotels die camera's gebruiken rekening met de privacy van de bezoekers. Camera's worden alleen in openbare/gemeenschappelijke ruimtes geplaatst. Er wordt echter niet aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van camera's.

Advies

Omdat er nog geen gebouw is waar het hotel zich uiteindelijk in zal vestigen kan geen advies worden gegeven over het totaal aantal aanwezige camera's. Wel kan het volgende advies in acht worden genomen bij de implementatie van veiligheidsmaatregelen in het hotel. In iedere openbare/gemeenschappelijke ruimte moet een camera komen te hangen. Onder openbare en gemeenschappelijk ruimte worden gangen, lounge ruimte, restaurant, entree, receptie en eventuele bar verstaan. Het aantal camera's per ruimte is afhankelijk van de grootte en inrichting van de ruimte. Om de privacy van de gasten en het personeel te respecteren wordt het plaatsen camera's in de kamers of personeelsruimte niet geadviseerd.

De beelden die worden opgenomen moeten worden getoond op een monitor bij de receptie, zodat de receptioniste en de beveiliging deze beelden in de gaten kan houden. De camera's dienen iedere dag te worden gecontroleerd om er zeker van te zijn dat veiligheid in het hotel kan worden gegarandeerd. Defecte camera's dienen dezelfde dag nog te worden gerepareerd.

Portier/beveiliging

Camera's leggen beelden vast, maar zorgen niet direct voor de veiligheid de gasten en het personeel. Wanneer zich een verdacht persoon bij het hotel meldt of een verdachte situatie zich voordoet leggen de camera's dit alleen vast en kunnen niet ingrijpen. Een beveiligingsmedewerker of portier kan dit wel.

Een portier kan ook worden gezien als gastheer, bemiddelaar en probleemoplossers en is tevens het visitekaartje van het hotel. De portier bevindt zich namelijk vaak bij de entree van het hotel en is het eerste contactpersoon voor de gasten.

Een portier heeft verschillende taken. Zo moet hij of zij toezicht houden op binnenkomende bezoekers en ervoor zorgen dat drugs en wapens buiten het hotel blijven. De portier is bevoegd om personen te fouilleren voordat ze het gebouw betreden of bezoekers zelfs de toegang te weigeren.

Daarnaast moet een portier ongewenste situaties voorkomen, door tijdig te signaleren waar probleempunten zich kunnen voordoen. De portier mag bezoekers die zich niet gepast gedragen verwijderen uit het hotel. De portier moet ten alle tijden alert zijn om ongewenste situaties te voorkomen.

Wetgeving Nederland

Niet iedereen kan zomaar portier of beveiliging worden. Sinds de invoering van de Wet

Particuliere Beveiligingsbedrijven en Recherchebureaus in april 1999 moeten horecaportiers in het bezit zijn van een geldig SHV Diploma Horecaportier.

Legitimering

Als het examen tot horecaportier succesvol is doorlopen, dient de horecaportier nog toestemming te verkrijgen van het ministerie van Justitie om als portier te mogen werken. Als deze toestemming is verleend, op basis van een goed justitieel verleden, ontvangt de portier een blauw legitimatiebewijs. Op dit bewijs staan de persoonsgegevens van de portier en het vergunningsnummer van de werkgever vermeld. De portier moet dit legitimatiebewijs ten alle tijden bij zich dragen en kunnen tonen wanneer hiernaar wordt gevraagd.

Situatie Cambodja

Veel hotels in Cambodja hebben een portier of beveiligingsmedewerker. In veel gevallen worden deze alleen tijdens de avond/nachturen ingezet. Ook zijn er een aantal hotels die 24 uur gebruik maken van een beveiliging. Deze beveiligers hebben echter geen professionele uitstraling en liggen in sommige gevallen voor de deur te slapen. De toegevoegde waarde van deze vorm van beveiliging is in de meeste gevallen zeer laag.

Advies

Om de veiligheid van de bezoekers en het personeel te waarborgen wordt er geadviseerd om voor 24 uur een beveiliging in te huren. Door deze dienst in drie shift op te delen, is er ten alle tijden een frisse en actieve beveiliging aanwezig. De beveiliging moet duidelijk instructies krijgen, zodat hij niet ligt te slapen voor de deur. Aan het einde van iedere shift moeten de beveiligers een controleronde door het hotel lopen. Tijdens deze controlerondes moeten de beveiligers letten op mankementen, vrij toegankelijke vluchtroutes, toegankelijke blusmiddelen en ongewenste handelingen van bezoekers. Tijdens de dienst moeten de beveiligers bezoekers en gasten controleren. Bij geheimzinnige situaties mag de beveiliging de gast vragen de kamersleutel te tonen of bezoekers zelfs de toegang tot het hotel weigeren. Prostituees zijn ten strengste verboden in het hotel en moeten ten alle tijden van toegang worden onthouden.

De portier heeft een gastvrije houding en staat aankomende gasten vriendelijk te woord en helpt ze daar waar nodig bij de begeleiding naar de receptie. De portier is het eerste aanspreekpunt en kan voor een goede indruk bij de gasten en bezoekers zorgen.

Tot slot is de portier onderdeel van het bedrijfshulpverleningsteam. Bij brand of andere calamiteiten moet hij ervoor zorgen dat de kamers leeg zijn en dat het gehele gebouw op de juiste wijze wordt ontruimd.

Sleutelsysteem

Om persoonlijke eigendommen van gasten te kunnen beveiligen tegen diefstal, moeten de kamers worden beveiligd. Het toepassen van camera toezicht is niet toegestaan in verband met het schenden van de privacy. Een betere oplossing is het gebruik van sloten. Door de kamers te voorzien van verschillende sloten, zijn ze alleen toegankelijk voor degene die over een sleutel beschikken. Er moeten echter wel reserve sleutel beschikbaar zijn en een master key, zodat de schoonmakers of reparateurs toegang hebben tot de verschillende kamers.

Gasten zijn echter wel zelf verantwoordelijk voor het goed afsluiten van de deur. Het management van het hotel is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de sloten en deuren.

Er kan worden gekozen voor een digitaal sleutelsysteem met kaarten of een sleutelsysteem met echte sleutels. Beide systemen hebben hun voor- en nadelen. Deze zullen hieronder worden uitgewerkt.

Elektrisch sleutelsysteem

Bij een elektrisch sleutelsysteem wordt gebruik gemaakt van keycards. Dit systeem heeft verschillende voor- en nadelen.

Voordelen

- Geen dure sleutels die slijten of gekopieerd kunnen worden
- Unieke keycards die beperkte tijd geldig zijn
- Bij verlies van kaart hoeft geen nieuw slot geplaatst te worden, kaart kan onbruikbaar worden gemaakt via de computer
- Makkelijk mee te nemen in de portemonnee
- Gebruikerskosten zijn lager

Nadelen

- Makkelijk breekbaar
- Afhankelijk van stroomtoevoer
- Gekoppeld aan softwaresysteem
- Gevoelig voor stralingen

Mechanisch sleutelsysteem

Naast de elektrische sleutelsystemen is er het mechanische sleutelsysteem waarbij gebruik wordt gemaakt van gewone sleutels.

Voordelen

- Stevige sleutels, meestal breken ze niet snel
- Altijd bruikbaar
- Veiligheidsslot

Nadelen

- Bij diefstal moeten de sloten vervangen worden
- Slijtage
- Makkelijk te kopiëren

Wetgeving Nederland

In Nederland gelden geen specifieke eisen op het gebied van sleutelsystemen. Bedrijven zijn vrij om zelf voor een sleutelsysteem te kiezen. Ieder bedrijf kiest een systeem waarmee het de veiligheid van de gasten, werknemers en hun eigendommen denkt te kunnen waarborgen.

Situatie Cambodja

Ook in Cambodja geldt geen systeem voor het kiezen van een sleutelsysteem. Het gebruik van verschillende sleutelsystemen is afhankelijk van de grootte en de prijsklasse waarin het hotel of hotel zich bevindt.

De meeste hotels zijn vrij toegankelijk voor bezoekers en gasten. Slechts enkele hotels zijn beveiligd met een hek waarvoor een toegangscode voor moet worden ingevuld. De meeste kamers zijn afgesloten met sloten die geopend kunnen worden met een sleutel. Enkel de duurdere hotels en hotels maken gebruik van een digitaal sleutelsysteem.

Advies

Ondanks het feit dat een digitaal sleutelsysteem vele voordelen met zich meebrengt, wordt dit systeem niet geadviseerd voor het hotel. Dit heeft te maken met het feit dat Cambodja regelmatig kampt met stroomuitval. In geval van stroomuitval is het digitale sleutelsysteem niet bruikbaar en kunnen bezoekers niet van buiten op de kamer komen. Het systeem is echter wel te overwegen wanneer er een goede noodaggregaat wordt geplaatst.

Voor de beginsituatie van het hotel wordt een mechanisch sleutelsysteem geadviseerd. Van ieder exemplaar moet een reservesleutel aanwezig zijn, zodat gasten ten alle tijden op de kamer kunnen. Daarnaast moet er een masterkey zijn, waarmee schoonmakers en of andere bevoegden op de kamers kunnen komen. Wanneer een sleutel wordt gestolen of verloren, wordt geadviseerd om nieuwe sloten te plaatsen. Dit omdat er veelal een adres aan de sleutel hangt en het voor de vinder van de sleutel dus gemakkelijk is om in de kamer van de gast te komen. Om de veiligheid te kunnen waarborgen moet dit risico direct worden uitgesloten.

Om het hotel een open en gastvrije uitstraling te geven wordt niet geadviseerd om een hek om het terrein te plaatsen. Desondanks dat dit een relaxte sfeer geeft, geeft het ook een gesloten gevoel.

Brand en ongevallen beveiliging

Bedrijfshulpverlening

Om de veiligheid van bezoekers en het personeel te garanderen moet er in noodsituaties iemand aanwezig zijn die direct weet welke acties er ondernomen moeten worden. Hiervoor kan de werkgever een of meerdere werknemers aanwijzen die de rol van bedrijfshulpverlener (BHV'er) vervullen. De bedrijfshulpverlener moet worden opgeleid om in noodsituaties handelingen uit te voeren totdat de professionele hulpverleners, zoals brandweer en ambulancemedewerkers, het werk kunnen overnemen.

Wet en regelgeving Nederland

De invulling van de bedrijfshulpverlening is in Nederland vastgelegd in de wet. Zo staat in de Arbeidsomstandigheden wet dat bedrijven verplicht zijn om doeltreffende maatregelen te nemen op het gebied van bedrijfshulpverlening.

De werkgever is verantwoordelijk voor de invulling van de BHV organisatie binnen het bedrijf. Dit kan op verschillende manieren, en daarom is het aantal BHV'ers niet wettelijk vastgelegd. Dit is afhankelijk van de grootte van de organisatie en het gemiddeld aantal bezoekers. Daarnaast spelen de risico's die bij een bepaalde branche of bedrijf horen ook een belangrijke rol bij het bepalen van het aantal BHV'ers. Ieder bedrijf is echter wel verplicht om ten alle tijden één BHV'er aanwezig te hebben. De eigenaar van het bedrijf mag ook optreden als BHV'er, maar bij afwezigheid moet iemand deze taak kunnen overnemen.

Niet zomaar iedereen kan de functie van BHV'er vervullen. Het personeel moet de juiste opleiding krijgen en moeten de juiste middelen aanwezig zijn in het bedrijf. Om er zeker van te zijn dat het personeel juist handelt in noodsituaties moeten ze iedere twee jaar op herhalings training komen.

Ook moet er regelmatig worden geoefend, om bijvoorbeeld een ontruiming goed te laten verlopen. Hierbij is van belang dat vluchtroutes en nooduitgangen duidelijk zijn aangegeven binnen het gebouw. Ook moeten er voldoende verbandtrommels aanwezig zijn en ook deze moeten zichtbaar en bereikbaar zijn voor iedereen. Deze verbandtrommels moeten regelmatig worden gecontroleerd en zo nodig onderhouden

Situatie Cambodja

In de kleinere hotels en hotels in Cambodja kent men geen bedrijfshulpverleningsplan. Er is niet goed nagedacht over hoe te handelen in geval van calamiteiten. In de grotere en luxere hotels houdt men maandelijks een BHV training voor het personeel. Hier is al beter nagedacht over de veiligheid van de bezoekers en het personeel. Verder worden er geen regels gehanteerd op het gebied van bedrijfshulpverlening.

Advies

Bedrijfshulpverlening is de eerste hulp bij een bedrijfsongeval. In de eerste paar minuten van een ongeval kan veel schade worden beperkt en daarom is het belangrijk dat het personeel weet hoe te handelen. Daarom wordt geadviseerd om het vaste personeel een training/opleiding aan te bieden. Tijdens deze opleiding moet ze worden geleerd hoe het gebouw zo snel mogelijk

ontruimd kan worden, hoe een beginnend brandje kan worden geblust en hoe eerste hulp kan worden toegepast.

Er is geen controle in Cambodja op het gebied van veiligheid en daarom mag met zelf bepalen hoe de BHV organisatie wordt ingevuld. In het hotel zullen dagelijks ongeveer 14 personeelsleden werken, een keuken en een bar aanwezig zijn, ongeveer 80 klanten en weinig minder validen. De risico's van het hotel zijn ook beperkt. Voorbeelden van risico's zijn kleine brandjes, ongevallen, snijwonden, belemmering nooduitgang en ongevallen voortkomend uit agressie van klanten. Het aantal aanwezige BHV'ers dat hierbij wordt geadviseerd is twee. Deze BHV'ers moeten getraind worden op levensreddende eerste handelingen zoals reanimatie en het plaatsen van een persoon in een stabiele ligging. Daarnaast moeten ze weten hoe ze om moeten gaan met kleine blusmiddelen.

De BHV'er kan enkel zijn taken uitvoeren als de juiste voorzieningen aanwezig zijn en daarom wordt er geadviseerd om gebruik te maken van verschillende blusmiddelen en EHBO trommels. Deze moeten regelmatig worden gecontroleerd zodat ze ten alle tijden ingezet kunnen worden.

In het hotel zal in verschillende shifts worden gewerkt en omdat er altijd een minimum aantal van twee BHV'ers aanwezig moet zijn, moet het bedrijf wel meer dan twee BHV'ers aanwijzen. Omdat er in drie shifts wordt gewerkt lijkt het logisch dat totaal zes mensen worden opgeleid tot BHV'er. Daarnaast is het handig dat de all round manager ook een BHV opleiding krijgt omdat deze een groot deel van de tijd aanwezig is en een grote verantwoordelijkheid draagt.

Daarnaast wordt geadviseerd om altijd iemand uit de keuken op te leiden tot BHV'er en iemand van de receptie en/of beveiliging. Dit zijn verschillende afdelingen die met verschillende risico's te maken hebben. De BHV'er uit de keuken is verantwoordelijk voor de ontruiming van de keuken en het restaurant en de BHV'er van de beveiliging of receptie is verantwoordelijk voor de ontruiming van de kamers en de overige gemeenschappelijke ruimtes.

Om er zeker van te zijn dat iedereen in een noodsituatie weet wat er van hem of haar verwacht wordt, moeten de afspraken worden vastgelegd in het calamiteitenplan. Dit plan moet inzichtelijk zijn voor iedere werknemer. Nieuwe werknemers moeten op dit gebied goed geïnstrueerd worden, zodat ik geval van nood op de juiste manier gehandeld kan worden. Oefeningen spelen hierbij een belangrijke rol. Door steekproefsgewijs een ontruimingsoefening te doen, raakt het personeel gewend aan de handelingen en kan de veiligheid van iedereen beter worden gegarandeerd.

Calamiteitenplan

Een calamiteitenplan wordt ook wel een bedrijfsnoodplan genoemd. In dit plan worden de procedures beschreven die gevolgd dienen te worden in geval van calamiteiten. Het is tevens een middel om de organisatie voor te breiden op calamiteiten. Een calamiteitenplan wordt gemaakt om in noodsituaties zoveel mogelijk de regie in handen te houden en tijd te winnen. Als er adequaat gereageerd wordt op calamiteiten, kan veel vervolgschade worden voorkomen. Het is hierbij van belang dat het plan voortdurend up to date wordt gehouden zodat de organisatie constant gefocust blijft op de veiligheid van haar personeel en bezoekers.

Wetgeving Nederland

In Nederland zitten wel een aantal eisen verbonden aan het calamiteitenplan. Zo moet het plan de volgende informatie bevatten:

- Namen plus telefoonnummers van interne en externe contactpersonen (BHV'ers)
- Verschillende taken en verantwoordelijkheden op het gebied van ontruiming
- Alle alarmnummers
- Overzicht van alle voorzieningen zoals
 - EHBO middelen
 - Blusmiddelen
 - Plattegronden/vluchtroutes
- Waar de verzamelplaats is
- Ontruimings- en evacuatie-instructies
- Hoe het instrueren van het (nieuwe) personeel in zijn werk gaat
- Hoe gasten en bezoekers op de hoogte worden gebracht van het calamiteitenplan
- Wie de calamiteit meldt bij de hulpinstanties
- Hoe incidenten moeten worden vastgelegd of worden gemeld
- Wat te doen bij een bommelding, terreuracties, ordeverstoringen en dergelijke

Het belangrijkste is dat al de informatie over de organisatie, trainingen, voorziening, scenario's, ontruimingsinstructies goed wordt vastgelegd. In geval van een noodsituatie kan het bedrijf aantonen welke maatregelen er zijn genomen en dat niet tekort is geschoten in het waarborgen van de veiligheid.

Situatie Cambodja

In de bezochte hotels en hotels had men nog nooit van een calamiteitenplan gehoord. Op de vraag wat er werd gedaan in noodsituaties werd geantwoord dat hier niet goed over na is gedacht. Sommige geïnterviewde mensen dachten zelfs dat het personeel nog eerder buiten zou staan dan de bezoekers van het hotel. Dit is natuurlijk een zorgelijke situatie.

Advies

Om de veiligheid in het nieuwe hotel te waarborgen is het belangrijk dat er een helder en compleet calamiteitenplan wordt opgesteld. In dit calamiteitenplan moeten zo veel mogelijk gegevens op het gebied van calamiteiten en ontruiming worden verzameld. Door verschillende scenario's uit te werken zal het personeel in geval van nood weet wat ze moeten doen. Instructies zijn één van de belangrijkste aandachtspunten. Door iedere te nemen stap goed vast te leggen en het personeel goed te trainen op wat te doen in noodsituaties kan de kans op schade worden geminimaliseerd.

De inhoudsopgave van een goed calamiteitenplan ziet er als volgt uit:

- Calamiteitenorganisatie
- Taken en verantwoordelijkheden
- Voorzieningen
 - EHBO Middelen
 - Aanduiding
 - Controle
 - Blusmiddelen
 - Aanduiding
 - Controle
 - Plattegrond en vluchtroutes
 - Aanduiding
 - Controle

- Verzamelplaats
- Instrueren personeel
- Instrueren bezoekers
- Vastleggen en melden van incidenten
- Alarmnummers

Bijlage

- Instructie ontruiming en evacuatie
- Instructie brandmelding
- Instructie bommelding
- Instructie incidentenmelding
- Instructie controleronde

Blusmiddelen

Ongeveer 70 procent van beginnende brandjes in gebouwen wordt met aanwezige blusmiddelen geblust. Omdat brandjes altijd en overal kunnen ontstaan, spontaan of door brandstichting is het belangrijk dat de juiste middelen op de juiste plaats aanwezig zijn om het risico van schade aan eigendommen en mensen te minimaliseren.

Wetgeving Nederland

Een bedrijf kan niet zomaar willekeurige blusmiddelen ophangen. Verschillende werkzaamheden vergen verschillende veiligheidsmaatregelen. Ook zijn de blusmiddelen afhankelijk van de stoffen waarmee of omgeving waarin gewerkt wordt. Zo zijn er verschillende klassen opgesteld.

Klassen	Beschrijving	Voorbeelden
Klasse A	Vaste stoffen (niet smeltend)	Papier, hout, meubilair
Klasse B	Vloeistoffen en gesmolten stoffen	Frituurolie en vet
Klasse C	Gassen	Aardgas en propaangas
Klasse D	Metalen	Magnesium
Elektrische apparaten	Elektrische installaties	Computers, Tv's
Klasse F	Kokende oliën	Vet (groot)

De verschillende klassen bepalen welke blusmiddelen er gebruikt dienen te worden om een brand te blussen. Vaste stoffen kunnen gewoon met water of schuim worden geblust, terwijl het blussen van bijvoorbeeld elektrische installaties gedaan moet worden met Co² of poeder. Hieronder is een overzicht te vinden met de verschillende blusmogelijkheden per klasse.

Klasse	Water	Schuim	Co ²	Poeder	Chemisch
A	X	X		ABC	
B		X	X	ABC	
C				ABC	
D				D	
Elektrische apparaten			X	ABC	
F					X

Nadat de verschillende klassen en blustypes zijn vastgesteld moet worden bepaald hoeveel middelen er moeten worden geplaatst, waar ze worden geplaatst en hoe ze worden aangegeven.

De hoeveelheid blusmiddelen is afhankelijk van het risico op brand, de hoeveelheid mensen die aanwezig zijn en de grootte van het gebouw. Bij een groot risico moeten ongeveer 1 brandblusser per 100m² worden geplaatst. Bij het minste risico ongeveer 1 blusser per 300m². Maar in alle gevallen tenminste twee per verdieping. Het bedrijf moet zelf inschatten in welke risicoklasse zij zich bevinden.

De blustoestellen moeten op vluchtwegen en in het zicht van de gast worden opgehangen en ten alle tijden bereikbaar en gereed zijn voor gebruik. De locatie van brandblussers wordt in de praktijk meestal met pictogrammen aangegeven. De loopafstand naar een blustoestel mag niet meer dan 30 meter bedragen en de onderlinge afstand van twee blustoestellen mag niet meer dan 60 meter bedragen.

Deze normen zijn in 2006 vastgelegd in een uniforme Europese Projecteringsrichtlijn onder de naam NEN4001:2006.

Tot slot moet de plaats en aard van de blusmiddelen worden overlegd met de brandweer.

Brandslanghaspels

In het bouwbesluit van 2012 staat dat een te bouwen gebruiksfunctie over ten minste één brandslanghaspel moet beschikken. Deze brandslanghaspel moet een minimale reikwijdte van 30 meter hebben en zijn aangesloten op het waternetstelsel.

Brandblussers

Ook kan een gebouw beschikken over draagbare of verrijdbare blustoestellen om een beginnende brand zo snel mogelijk te bestrijden. Deze blustoestellen moeten wel voldoen aan het Besluit Draagbare Blustoestellen van 1997 en aan de NEN-EN 3.

Het hebben van brandblussers in de Horeca is door verzekeraars verplicht gesteld.

Onderhoud

Voor het onderhoud aan blustoestellen is de NEN2559 opgesteld. In deze NEN zijn richtlijnen aangegeven voor controle en onderhoud aan blustoestellen. Verschillende partijen zijn betrokken bij het onderhoud aan de blustoestellen, namelijk gebruiker, leverancier, een erkend deskundige of de brandweer.

Om er zeker van te zijn dat al de blusmiddelen in goed staat verkeren dienen de volgende stappen te worden ondernomen:

- Maandelijks controleren van alle aanwezige blustoestellen.
- Jaarlijks laten controleren van alle aanwezige brandblussers door een erkend onderhoudsbedrijf.
- Toestellen op waterbasis elke 5 jaar laten controleren en de overige elke 10 jaar.

Situatie Cambodja

In Cambodja zijn er geen regels bekend voor het gebruik van blustoestellen. Het is afhankelijk van de eigenaar van het hotel of er blustoestellen aanwezig zijn. In de meeste van de bezochte hotels waren er wel blustoestellen, maar werden deze gebruikt als deurstoppers of stonden ze ergens waarvan alleen de eigenaar of manager afwist. Ook worden er in Cambodja geen trainingen gegeven over hoe een blustoestel te gebruiken. Geconcludeerd kan worden dat de brandveiligheid in hotels en hotels op een laag pitje staat.

Advies

Ondanks het feit dat er in Cambodja weinig aandacht wordt besteed aan brandveiligheid moet het nieuwe hotel een veilige omgeving vormen voor de gasten. Er moeten dus verschillende blusmiddelen in het hotel beschikbaar zijn. Deze moeten op de gangen en in de gemeenschappelijke ruimtes geplaatst worden. De hoeveelheid is afhankelijk van de verschillende ruimtes. In de gangen is de kans op brand relatief laag en daarom zal er slechts 1 brandblusser per 200m² worden geplaatst en minimaal 2 per verdieping. Hier zijn enkel blusmiddelen nodig voor vaste en elektrische materialen. In de keuken en het restaurant is een hoger risico op brand en daarom wordt geadviseerd om hier 1 brandblusser per 100m² op te hangen. Omdat er in de keuken gebruik zal worden gemaakt van een frituur, is het ook belangrijk dat er naast een blusmiddel voor vaste stoffen ook een brandblusser voor vetten en oliën aanwezig is.

De brandblussers moeten tegen de muur worden opgehangen, zodat ze niet omver kunnen worden gestoten door langslopen gasten of schoonmaaksters. Daarnaast moet duidelijk worden aangegeven waar de brandblussers zich bevinden. Door ze in een kastje te plaatsen of een lijn om de plek te trekken waar ze hangen trekken ze de aandacht van de gasten. Ook moeten de brandblussers worden aangegeven op de plattegronden in het hotel.

Het waternet is in Cambodja niet altijd betrouwbaar en daarom is een brandslanghaspel geen goed alternatief als blustoestel. Blustoestellen moeten altijd gereed zijn voor gebruik.

Controle is daarom erg belangrijk. Door dagelijks te controleren of de middelen toegankelijk zijn, kan worden gegarandeerd dat de middelen altijd gebruiksklaar zijn. Als de beveiliging na zijn dienst een controle ronde loopt, kan hij direct checken of de blusmiddelen nog in goede conditie zijn. Daarnaast wordt geadviseerd om de staat van de blusmiddelen maandelijks te controleren. Dus niet alleen of ze toegankelijk zijn, maar ook hoe het middel eruit ziet en of de middelen nog zijn vergrendeld. Ook moet de inhoud van de blustoestellen jaarlijks worden gecontroleerd. Dit moet worden gedaan door een gespecialiseerde instelling.

EHBO middelen

In geval van incidenten dient het BHV-team zo snel mogelijk in te grijpen met eerst hulp activiteiten. In veel gevallen is dit het ontruimen van het pand, het blussen van kleine brandjes en het uitvoeren van eerste hulp bij ongelukken. In het laatste geval is het belangrijk dat het BHV-team beschikt over de juiste middelen. Een goed gevulde EHBO-dooi voor de horeca is anders samengesteld dan de dozen voor thuis- of kantoorgebruik. De inhoud van een EHBO-dooi voor in de horeca bestaat uit de volgende artikelen:

2 elastisch hydrofiel windsel 6 cm x 4 m
2 Zelfklevend fixatiewindsel 8 cm x 4 m
3 ideaal windsel 8 cm x 5 m
3 synthetische watten
2 driekante doek viscose – katoen
1 textiel hechtpleister 2,5 cm x 5 m
1 wondpleister assortiment
1 flesje desinfectant 30 ml.
2 handschoenen per paar verpakt
1 safe kiss beademingsdoekje
1 listerverbandschaar 19 cm RVS

Steriele producten
2 Hechtstrips 5 stuks steriel
3 wondsnelverband 6 x 8 cm steriel
4 snelverband gerold 10 x 12 cm steriel
4 kompressen 1/16 steriel
4 kompressen 10 cm x 10 cm steriel
5 niet verklevende kompressen 10 cm x 10 cm

1 splinterpincet 9 cm Feilchenfeld RVS
1 reddingsdeken goud/zilver
- afmeting 160 cm x 210 cm
1 Tekenverwijderaar
incl.gebruiksaanwijzing
1 stroomdiagram

Uitbreiding op basis BHV verbandset

1 wondpleister assortiment – XL
1 rolpleister 5 m. x 8 cm.
1 Oogspoelfles 500 ml.
2 Instant Coldpack 15 x 25 cm
2 Bloedneusstop
1 Brandwonden kompress 5 x 15 cm
1 Brandwonden kompress 10 x 10 cm
1 Beademingsmasker
1 Set hechtstrip zwaluwstaart 25 stuks m

Dit is echter wel een Nederlandse richtlijn.

Wetgeving Nederland

Sinds 1995 is in Nederland de HACCP ingevoerd voor alle bedrijven en organisaties die te maken hebben met de productie van voedingsmiddelen. HACCP staat voor Hazzard Analysis Critical Control Points en heeft alles te maken met de veiligheid van voedingsmiddelen. De EHBO-dozen dienen op een plek te hangen of liggen waar ze duidelijk zichtbaar zijn. Ze moeten ook gemakkelijk te open zijn, zodat ze snel en simpel te gebruiken zijn voor iedereen.

Daarnaast is het Oranje Kruis een belangrijke organisatie op het gebied van eerste hulpverlening. Zo stelt deze organisatie de richtlijnen voor de eerste hulp op. Bij de samenstelling van de verbanddozen staat voordat dat ze moeten zijn samengesteld op kwaliteit, doeltreffendheid, veiligheid en gebruiksvriendelijkheid. De precieze samenstelling is echter afhankelijk van de bedrijfssituatie en de core-business.

Situatie Cambodja

In de gemeenschappelijke ruimtes van de bezochte hotels is geen gebruik gemaakt van verbanddozen.

Advies

Om snel en effectief in te grijpen bij incidenten, wordt geadviseerd om meerdere EHBO koffers aan te schaffen. Een koffer voor de bezoekers en een koffer voor het personeel. Geadviseerd wordt om de koffer voor het personeel in de omgeving van de receptie te plaatsen. Dit is een centrale plaats waar alle gasten langskomen voordat ze naar hun kamer gaan. Ook kunnen gasten bij de receptie terecht om hier direct vragen over te stellen of voor eventuele assistentie.

De andere koffer moet in de keuken worden geplaatst. Hier zullen ze meeste kleine incidenten plaatsen vinden, waarbij snel een schoon verbandje moet kunnen worden gebruikt.

Het is hierbij wel van belang dat de koffers regelmatig worden gecontroleerd en daar waar nodig bijgevuld. In geval van nood moet de koffer compleet zijn en moet men de nodige spullen direct tevoorschijn kunnen halen.

Door de aanwezigheid van EHBO middelen ook op de plattegrond van het hotel te plaatsen, weten bezoekers waar ze moeten zijn voor eerste hulp middelen. De EHBO middelen moeten worden aangegeven met een klein kruisje.

Vluchtwegen

Een vluchtroute is een veilige route om een gebouw of afgesloten ruimte/omgeving te verlaten. Een vluchtroute hoeft niet per direct naar buiten te leiden, maar kan ook naar veilige brand- en rookwerende plaats toe leiden. Een vluchtroute moet ervoor zorgen dat gasten en bezoekers zo snel mogelijk in veiligheid kunnen worden gebracht.

Wetgeving Nederland

Het in veiligheid brengen van gasten en bezoekers kan echter alleen wanneer de vluchtwegen aan een aantal eisen voldoen. In Nederland zijn de eisen voor vluchtwegen opgenomen in het Bouwbesluit van 2012.

Punten die betrekking hebben op horecagelegenheden zijn:

- Overall waar mensen zijn begint een vluchtroute.
- Ingangen doorgangen, uitgangen, gangpaden en hellingbanen zijn minimaal 0,85 meter breed.
- Een trap heeft een minimale breedte van 1,2 meter.
- De gehele vluchtroute is ten alle tijden vrij van obstakels.
- De deuren op vluchtwegen zijn van binnenuit direct te openen zonder gebruik van sleutels of andere voorwerpen.
- Vluchtroutes zijn goed zichtbaar aangeduid met vluchtrouteaanduiding.

Ook heeft de Arbeidsomstandigheden Wet invloed op het aantal vluchtroutes en de inrichting ervan. Punten die betrekking hebben op horecagelegenheden zijn:

- Werkruimtes waarin activiteiten plaatsvinden met een verhoogd risico moeten over 2 uitgangen beschikken. Deze uitgangen moeten minstens 5 meter uiteen liggen.

Daarnaast is de aanduiding van vluchtroute van groot belang. Voor veiligheidssignalering voor vluchtrouteaanduiding moet gebruik worden gemaakt van de groen-witte pictogrammen uit de NEN6088. Daarnaast moet een bedrijf overleggen over de plaats en aanduiding van de vluchtwegen met de brandweer.

Situatie Cambodja

Vluchtwegen en nooduitgangen worden in de meeste hotels en hotels in Cambodja niet toegepast. Slechts in enkele gevallen hangen bordjes die naar de uitgang verwijzen. De heeft te maken met het feit dat er in Cambodja geen specifieke regels zijn voor het gebruik van vluchtwegen en nooduitgangen. Men wordt niet verplicht zich aan bepaalde richtlijnen te houden, waardoor de veiligheid in veel hotels niet volledig gegarandeerd kan worden.

Advies

Om de veiligheid van de bezoekers en gasten te kunnen waarborgen wordt geadviseerd om goed aan te geven wat men moet doen in geval van calamiteiten. Vluchtwegen en nooduitgangen moeten worden aangegeven op plattegronden, die op verschillende plaatsen in het hotel worden opgehangen. Geadviseerd wordt om in iedere gemeenschappelijke ruimte een plattegrond op te hangen en op iedere kamer, aan de binnenkant van de deur.

Naast de toegang moet het hotel ook een andere uitgang bieden. Aangezien er in Phnom Penh weinig tot geen ruimte is om een noodtrap aan de buitenkant van het hotel te bevestigen, moet worden gedacht aan vluchtladders die aan het kozijn of het balkon kunnen worden bevestigd. In geval van nood moeten deze ladders worden uitrolt of uitgeschoven tot een vluchtweg. Deze extra vluchtwegen moeten duidelijk in zicht worden opgehangen, zodat ze in geval van nood snel en gemakkelijk bereikbaar zijn. De extra vluchtladders kunnen in gevaarlijke situaties voor een veilige uitweg zorgen, mits de ladders regelmatig worden gecontroleerd. De stevigheid en betrouwbaarheid moet ten alle tijden kunnen worden gegarandeerd.

Niet alleen de bezoekers en gasten moeten geïnstrueerd worden over het handelen tijdens calamiteiten. Ook het personeel moet geïnstrueerd worden in hoe te handelen in noodsituaties. Door het personeel een training aan te bieden en ontruimingen te oefenen kan de beveiliging van het personeel en de bezoekers worden gegarandeerd.

Ook moeten de overige vluchtwegen regelmatig worden gecontroleerd. Er mogen geen obstakels in de vluchtroute bevinden. Het personeel van het hotel moet dit in de gaten houden. Speciale aandacht moet door de portier worden besteed. Na zijn shift moet hij een controleronde lopen, waarbij hij de toegankelijkheid van de vluchtwegen extra controleert.

Noodverlichting

Om ervoor te zorgen dat bezoekers en personeel in geval van nood en bij stroomuitval veilig te uitgang kunnen bereiken is het van belang dat er noodverlichting aanwezig is in een pand. Noodverlichting is verlichting die gevoed wordt door een bron die onafhankelijk is van de bron die de normale verlichting voedt. Noodverlichting beschikt dus over een eigen energie voorziening.

Er zijn verschillende soorten noodverlichting, namelijk vluchtroute verlichting, anti-paniek verlichting en werkplekverlichting. De noodverlichting die voornamelijk van toepassing is in hotels en hotels is de vluchtroute verlichting.

Vluchtroute verlichting is op de splitsen in twee categorieën. Vluchtwegaanduiding en vluchtwegverlichting. Vluchtwegaanduiding is verlichting die vluchtwegen en nooduitgangen aangeven. Deze aanduidingen dienen permanent te branden. Vluchtwegverlichting verlicht het pad naar de uitgang. Deze verlichting dient te gaan branden wanneer de normale netspanning uitgevallen is. Deze verlichting dient op tactische plaatsen te worden aangebracht.

Antipaniekverlichting wordt geplaatst in gemeenschappelijke ruimtes. Hierbij speelt de minimale hoeveelheid licht een belangrijke rol. Er moet voldoende licht zijn, zodat iedereen zich kan oriënteren en de weg naar de vluchtroutes kan vinden.

Werkplekverlichting is alleen noodzakelijk waar het wegvallen van de verlichting een verhoogd risico met zich mee kan brengen, zoals het werken met gevaarlijke stoffen of elektrisch gereedschap. De noodverlichting moet ervoor zorgen dat de werkzaamheden veilig kunnen worden beëindigd en de werkplek veilig kan worden verlaten. In een hotel komt dit niet per direct voor en hoeft deze vorm van noodverlichting niet te worden toegepast.

Wetgeving Nederland

In Nederland wordt de werkgever vanuit het Arbobesluit gedwongen om maatregelen te treffen op het gebied van noodverlichting. De richtlijnen die in het Arbobesluit staan luiden als volgt:

- Indien, bij uitval van de normale verlichting, werkzaamheden moeten worden verricht (of dringende handelingen bij calamiteiten), dan levert de noodverlichting zoveel licht dat deze werkzaamheden zonder bezwaar kunnen worden uitgevoerd.
- De noodverlichting op arbeidsplaatsen en vluchtwegen bedraagt minimaal 1 lux op vloerhoogte vanaf 15 seconden na het uitvallen van de normale verlichting tot 1 uur daarna.
- In ruimten zonder daglicht is altijd noodverlichting aanwezig, indien zich in deze ruimten personen kunnen ophouden.

In het Gebruiksbesluit van 2008 is vastgelegd dat de noodverlichting jaarlijks moet worden gecontroleerd en onderhouden. Dit om ervoor te zorgen dat de verlichting werkt in geval van nood. Daarnaast moet de noodverlichting voldoen aan de normen uit de NEN1838. In deze norm staan eisen voor de kleuren, de hoeveelheid licht dat wordt uitgestraald en de maximale kijkafstand vastgelegd. De noodverlichting moet tevens binnen 15 seconden branden en gedurende één uur op vereiste sterkte blijven branden.

De noodverlichting moet zo geplaatst worden dat het gebouw veilig verlaten kan worden en sociaal en veilig is in gebruik.

Situatie Cambodja

In Cambodja kampt men regelmatig met grote stroomstoringen. In hele blokken van de stad valt de stroom uit en verkeerd men in het duister. Dit probleem kan enkele tot tientallen minuten duren. Men voorziet zichzelf van licht door het aansteken van kaarsen of zaklampen. Noodverlichting wordt in de meeste gevallen niet toegepast. De veiligheid van de mensen komt hiermee in gevaar. De kans op struikelgevaar neemt toe en wanneer er zich een calamiteit voordoet slaat de paniek toe en kunnen er ernstige gevolgen uit voortkomen.

Advies

Om de veiligheid van bezoekers en het personeel te waarborgen is het van belang dat er een extra stroomvoorziening wordt aangesloten. Er zijn verschillende soorten noodverlichting. In een hotel is het voornamelijk van belang dat de vluchtroute verlichting goed functioneert. Om dit te garanderen moet de noodverlichting regelmatig worden gecontroleerd. Hierbij moet worden gelet of de verlichting nog werkt, niet beschadigd is en of de verlichting nog de gewenste sterkte heeft.

De bordjes die de vluchtwegen aangeven en constant dienen te branden, moeten dagelijks worden gecontroleerd tijdens de controle ronde van de portier. Door deze verlichting dagelijks te controleren kan de veiligheid van de bezoekers en het personeel worden gegarandeerd. Om er zeker van te zijn dat deze controle dagelijks wordt uitgevoerd, wordt geadviseerd om een checklist op te stellen die de portier moet invullen.

De noodverlichting kan op twee verschillende manieren worden aangesloten. Centraal en decentraal. Beide mogelijkheden hebben hun voor- en nadelen.

	Centraal	Decentraal
Installatie	tijdrovend afzonderlijke bekabeling	eenvoudig normale netspanning
Spanning	230 V wisselstroom gelijkstroom	230 V
Autonomie	> 3 uur	max. 3 uur
Grote temperatuurverschillen	niet gevoelig	erg gevoelig
Uitbreidbaar	beperkt	onbeperkt
Onderhoud	eenvoudig	tijdrovend (tenzij automatische zelftest)
Uitval totale installatie	mogelijk	erg klein

Geadviseerd wordt om de noodverlichting decentraal aan te sluiten op de normale netspanning. Bij decentrale noodverlichting schakelt de armatuur over op een batterij die zich in de armatuur zelf bevindt. Op deze manier heeft iedere armatuur een eigen aparte energiebron. Het systeem is eenvoudig te installeren en gemakkelijk uitbreidbaar.

Plattegronden

In geval van nood moeten bezoekers en personeel een gebouw zo snel mogelijk kunnen verlaten. Plattegronden kunnen hier een belangrijke rol bij spelen. Ontruimingsplattegronden laten namelijk zien waar men zich bevindt, welke vluchtwegen en nooduitgangen er zijn, de plaats van blus- en reddingsmiddelen en de verzamelplaats buiten het gebouw. Belangrijke informatie die in gevaarlijke situaties levens kunnen redden.

Wetgeving Nederland

Om er zeker van te zijn dat de plattegronden effectief zijn moeten ze aan bepaalde eisen voldoen. Een algemene richtlijn is dat een plattegrond alle relevante informatie duidelijk wordt weergegeven. Vluchtroutes moeten ook in stressvolle situaties inzichtelijk en leesbaar zijn voor iedereen.

Daarnaast heeft het ministerie van Binnenlandse zaken de NEN1414 norm opgesteld. In deze norm worden de eisen beschreven waar een vluchtplattegrond aan moet voldoen. De NEN norm bepaald de structuur van een plattegrond door middel van standaardisatie van:

- Symbolen
- Inrichting
- Ontwerp
- Kleurstelling
- Montagevoorschriften

Situatie Cambodja

In Cambodja wordt geen gebruik gemaakt van ontruimingsplattegronden. Enkel in de grotere hotels zijn enkele plattegronden te vinden. Dit heeft te maken met het feit dat er in Cambodja geen voorschriften zijn op het gebied van ontruiming en veiligheid.

Advies

Om de veiligheid van de bezoekers en het personeel te kunnen garanderen is het belangrijk dat er voldoende plattegronden worden opgehangen. Er wordt geadviseerd om iedere kamer te voorzien van plattegronden, zodat iedere gast op de hoogte is van de vlucht- en blusmogelijkheden. Door de plattegrond op de deur te plaatsen heeft iedereen snel en makkelijk toegang tot de plattegronden.

Ook in de gemeenschappelijke ruimtes moeten plattegronden komen. Deze moeten op een plek worden gehangen waar het oog direct opvalt. De plattegronden moeten ten alle tijden snel en makkelijk toegankelijk zijn.

Daarnaast moeten de plattegronden de juiste informatie bevatten. Zo moet de plattegrond aangeven waar men zich bevindt, waar de nooduitgangen zich bevinden, waar de blusmiddelen hangen

Om ervoor te zorgen dat de plattegrond overzichtelijk en leesbaar wordt voor iedereen, wordt geadviseerd om de NEN1414 norm toe te passen. Ondanks het feit dat hier in Cambodja niet op wordt gecontroleerd, zorgt het wel voor orde en duidelijkheid. De juiste kleuren en symbolen kunnen in geval van nood zorgen dat mensen juist handelen en dat levens worden gered.

Om er zeker van te zijn dat de juiste normen worden toegepast wordt geadviseerd om de plattegrond te laten maken door een gespecialiseerd bedrijf. Hier zitten echter wel kosten aan verbonden, maar zolang er geen grote verbouwingen of veranderingen plaatsvinden hoeft de plattegrond niet veranderd te worden.

Rookmelders

De meeste slachtoffers bij brand worden veroorzaakt door giftige rook. Bij brand komen er giftige stoffen vrij, welke niet door het lichaam worden gesignaleerd als gevaarlijk. Vooral wanneer 's nachts een brand ontstaat brengt dit een extra hoog risico met zich mee. Slapende mensen worden niet wakker van rooklucht en door het inademen van giftige stoffen raakt men snel in een diepe bewusteloosheid. Hierdoor is het ontsnappen aan een gevaarlijke brand niet mogelijk. Rookmelders zijn apparaten die rook (en dus brand) ontdekken en dan een alarm laten horen. Op deze manier kan op tijd actie ondernomen worden. Een rookmelden geeft de tijd om een beginnende brand te blussen of om een levensgevaarlijke situatie te ontvluchten.

De rook moet zo snel mogelijk gedetecteerd worden, zodat gebruikers zo snel mogelijk gealarmeerd kunnen worden. De rookmelders moeten ten alle tijden aan het plafond worden bevestigd. Op iedere verdieping tussen de kamers en de gemeenschappelijke hallen.

Rookmelders kunnen beter niet in de keuken, badkamer, bij een ventilator, boven de verwarming of op tochtige plekken worden bevestigd. Dit kan valse meldingen veroorzaken. Om er zeker van te zijn dat de melders daadwerkelijk werken is het van belang dat ze regelmatig worden getest. De meeste rookmelders hebben een testknop.

Wetgeving Nederland

Vanaf 1 januari 2003 zijn rookmelders in nieuw te bouwen woningen verplicht gesteld in alle verkeersruimten zoals gangen, trappenhuis en dergelijke. Deze rookmelders moeten voldoen

aan de norm NEN2555 welke aangeeft dat rookmelders moeten zijn aangesloten op het elektriciteitsnetwerk en rookmelders mogen niet van het ioniserende type zijn.

Situatie Cambodja

In Cambodja wordt geen gebruik gemaakt van rookmelders om rook of brand te detecteren. Enkel in duurdere hotels zijn rookmelders geïnstalleerd. Maar deze moeten er meer voor zorgen dat mensen niet roken op de kamer. De toegevoegde waarde van een rookmelder is in Cambodja nog niet compleet duidelijk.

Advies

Om de veiligheid van gasten en het personeel te garanderen is het plaatsen van rookmelders een verstandige keuze. Rookmelders zijn niet al te duur en kunnen de situatie een stuk veiliger maken. Er moet echter wel eenmalig worden geïnvesteerd in de rookmelders. Daarnaast moeten de rookmelders regelmatig worden gecontroleerd om er zeker van te zijn dat ze in geval van nood ook daadwerkelijk werken.

Processen

- Controleronde gebouw
- Ontruiming

Titel document	Dagelijkse controleronde gebouw		
Datum: 14-12-12	Versie: 1.0	Status: <i>concept</i>	
Functie	Beveiliging, receptionist, manager		

Doel en toepassingsgebied

Waarborgen van de veiligheid in en rond het gebouw

Doelgroep

Beveiligers, allround manager

Benodigdheden

Checklist controleronde,

Inhoud van de procedure

Om de veiligheid van de bezoekers en het personeel te waarborgen zijn verschillende stappen vastgelegd die ervoor moeten zorgen dat het hotel veilig is en voorbereid op eventuele noodsituaties.

Taken

- Receptie
 - Letten op ongewenst of opvallend gedrag van gasten
 - Aanvullen van de EHBO dozen
 - Controleren van de beelden van de beveiligingscamera's
- Beveiliging
 - Controleren of de vluchtwegen vrij van obstakels en dus vrij toegankelijk zijn
 - Controleren of de blusmiddelen vrij toegankelijk en direct inzetbaar zijn
 - Controleren of de EHBO middelen vrij toegankelijk en direct inzetbaar zijn
 - Controleren of de noodverlichting (aanwijsbordjes) branden
 - Controleren van het inventaris op mankementen

- Controleren op ongewenst of opvallend gedrag van gasten
- Controleren of er geen brandbare middelen tegen het gebouw aan staan
- Controleren of de beveiligingscamera's werken
- Managers
- Controleren of de checklists iedere dag worden ingevuld
- Steekproefsgewijs controleren of en hoe de controleronde wordt uitgevoerd
- Aanpakken van de waarnemingen (uitzetten van opdrachten)

Verantwoordelijkheden

- Receptionist; Controleren van het gedrag van de bezoekers
- Beveiligers; Controleren van het gedrag van bezoekers, controleren van de inrichting van het gebouw
- Managers; Controleren van de verantwoordelijkheden van de receptionist en beveiligers

Bevoegdheden

- Beveiligers; Uitzetten van gasten
- Managers; Uitzetten van gasten, aanspreken van de beveiligers en/of receptionist op onvoldoende inzet

Proces controleronde

Het proces van het controleren van de veiligheid in en rond het gebouw

Activiteit	Omschrijving	Verantwoordelijk	Uitvoerder
1. Controleren van de blusmiddelen	Controleren of de middelen toegankelijk en direct inzetbaar zijn	Managers	Beveiligger
2. Controleren van de EHBO middelen	Controleren of de dozen vrij toegankelijk zijn en direct inzetbaar. Daarnaast moet de inhoud voldoende en contant aangevuld zijn.	Managers	Beveiligger, receptionist
3. Controleren van de vluchtwegen	Controleren of de wegen vrij toegankelijk zijn, dus vrij van obstakels	Managers	Beveiligger
4. Controleren van overig inventaris	Controleren of er afwijkingen of mankementen	Managers	Beveiligger, Schoonmaakster
5. Controleren gasten	Controleren op ongewenst en opvallend gedrag	Managers	Beveiligger, receptionist
6. Controleren omgeving gebouw	Controleren of er geen brandbare spullen tegen het gebouw aan staan	Managers	Beveiligger
7. Controleren van de camera's	Controleren of de camera's werken en het in de gaten houden van de beelden die worden geregistreerd	Managers	Beveiligger, receptionist