Calamiteiten en crisisplan

Voedselbank Leusden

	Versie 1.2
Locatie	De Koningshof, De Blekerij 33, Leusden
Gebruiksmoment	Vrijdagochtend uitgifte voedselbank
Opgesteld voor	Bestuur en vrijwilligers Voedselbank Leusden

Versie 1.2

Locatie: De Koningshof, De Blekerij 33, Leusden

Gebruiksmoment: Vrijdagochtend uitgifte voedselbank

Opgesteld voor: Bestuur en vrijwilligers Voedselbank Leusden

Doel van dit plan

Dit plan beschrijft wat vrijwilligers van Voedselbank Leusden doen bij een calamiteit of crisissituatie tijdens de wekelijkse uitgifte.

Het plan is bedoeld voor situaties zoals:

- Brand of rookontwikkeling
- Paniek, ruzie of agressie
- Onwel wording of letsel
- Wateroverlast of het afgaan van sprinklers
- NL-Alert of sirene
- Extreme hitte
- Stroomstoring
- Langdurige stroomstoring van 72 uur of langer
- Problemen met voedselveiligheid door uitval van koeling of vriezers

Het uitgangspunt is eenvoudig:

- Eerst mensen veilig
- Daarna overzicht
- Daarna goederen en voedselveiligheid
- Daarna communicatie en herstel

Situatieschets

Voedselbank Leusden gebruikt op vrijdagochtend een gehuurde ruimte in De Koningshof in Leusden.

De globale werkwijze is als volgt:

- Vrijwilligers richten de ruimte in
- Tafels worden geplaatst
- Drie vriezers worden naar binnen gereden
- Groente, fruit, brood, vlees, vis, zuivel en droge kruidenierswaren worden klaargezet
- Een vrachtwagen levert droge kruidenierswaren
- Tussen ongeveer 08.30 uur en 10.30 uur vindt voorbereiding en daarna uitgifte plaats
- Vrijwilligers bewegen via één logistieke route langs de tafels
- Vrijwilligers vullen tassen en overhandigen deze aan de deur achter een tafel. Klanten kunnen in principe niet naar binnen
- De intake kan in een aparte ruimte met een klant zitten via de zij-ingang
- Omdat klanten, vrijwilligers, tafels, karren, vriezers en goederen zich tegelijk in dezelfde ruimte bevinden, moet bij calamiteiten snel en eenvoudig worden gehandeld.

Rollen tijdens de uitgifte

Tijdens iedere uitgifte zijn minimaal de volgende rollen bekend:

Coördinator uitgifte

De coördinator uitgifte heeft op dat moment de leiding. Deze persoon beslist of de uitgifte wordt stilgelegd, of er wordt ontruimd en wie 112 belt.

Aanspreekpunt veiligheid

Het aanspreekpunt veiligheid ondersteunt de coördinator. Deze persoon kijkt naar nooduitgangen, looproutes, rust in de ruimte en opvang van klanten.

Deur- en uitgangsbegeleiders

Minimaal twee vrijwilligers begeleiden klanten en vrijwilligers naar buiten als ontruiming nodig is.

EHBO- of BHV-vrijwilliger

Als er een vrijwilliger met BHV of EHBO aanwezig is, ondersteunt deze bij letsel, onwelwording of eerste opvang.

Volgens de Arbowet hoeft bij vrijwilligers niet verplicht een BHV’er aanwezig te zijn. Wel streven wij ernaar dat altijd iemand aanwezig is met een geldige BHV-erkenning en kennis van het gebruik van een AED.

Communicatiepersoon

Deze persoon informeert zo nodig bestuur, kerkbeheerder, leveranciers, Voedselbanken Nederland en eventueel de gemeente.

Als er geen formele BHV’er aanwezig is, blijft de coördinator uitgifte verantwoordelijk voor het nemen van praktische veiligheidsbesluiten.

Basisafspraken vooraf

Voor iedere uitgifte gelden de volgende basisafspraken:

- Nooduitgangen blijven altijd vrij
- Tafels, kratten en karren blokkeren geen vluchtwegen
- De drie vriezers worden zo geplaatst dat zij geen vluchtweg blokkeren
- De hoofdroute blijft breed genoeg voor rustig vertrek
- Vrijwilligers weten waar de nooduitgangen zijn
- Vrijwilligers weten waar de verzamelplaats buiten is
- Er ligt een actuele lijst met namen van aanwezige vrijwilligers

- Er is een telefoon beschikbaar om 112 te bellen
- De coördinator weet wie namens de kerk bereikbaar is
- Bij twijfel over veiligheid wordt de uitgifte stilgelegd

Noodvoorzieningen en contactgegevens

In het keukentje is een AED aanwezig van het merk Lifeline en er hangt een brandblusser naast de balie.

In de keuken hangt een contactsticker voor calamiteiten:

- Eerst bellen met Ewout Maan: 06-22847063
- Is Ewout niet bereikbaar, bel dan Arjan Hovenga: 06-18802290

Verzamelplaats

Bij ontruiming verzamelen klanten en vrijwilligers zich buiten voor de kerk. Daar is voldoende ruimte en blijft het overzichtelijk.

De coördinator controleert of alle vrijwilligers buiten zijn en vraagt of er nog klanten binnen zijn. Niemand gaat terug naar binnen.

Ontruiming bij brand, rook of directe dreiging

Als er brand, rookontwikkeling of direct gevaar is, wordt direct gehandeld.

Stappen:

- De coördinator roept duidelijk:

“Stop de uitgifte. Iedereen rustig naar buiten.”

Eén vrijwilliger belt 112

Vrijwilligers begeleiden aanwezigen naar buiten

Niemand neemt goederen mee als dat de ontruiming vertraagt

Vriezers, tafels en goederen blijven staan

Deurbegeleiders controleren dat niemand terugloopt

Klanten blijven op afstand van de ingang

De ruimte wordt pas opnieuw betreden na toestemming van hulpdiensten of kerkbeheerder

Paniek, ruzie of agressie

Bij ruzie of agressie nemen vrijwilligers geen fysiek risico.

Stappen:

- Neem afstand en blijf rustig
- Waarschuw direct de coördinator
- Eén persoon spreekt de betrokkene rustig aan
- Andere vrijwilligers houden afstand
- De uitgifte wordt zo nodig tijdelijk stilgelegd
- Bij bedreiging of geweld wordt 112 gebeld
- Vrijwilligers gaan niet duwen of vastpakken
- Het incident wordt achteraf kort vastgelegd

Richtzin voor vrijwilligers:

“We stoppen nu even. We willen dat iedereen veilig blijft. We gaan dit buiten of apart bespreken.”

Onwelwording of letsel

Bij een val, flauwte, benauwdheid of ander medisch probleem:

De uitgifte rondom de persoon wordt stilgelegd
Een EHBO- of BHV-vrijwilliger wordt erbij gehaald
Eén persoon blijft bij de betrokkene
Eén persoon zorgt voor ruimte
Bij twijfel wordt 112 gebeld
Bij een mogelijke hartstilstand wordt de AED uit het keukentje gehaald. Het betreft een Lifeline AED.
Iemand vangt de ambulance op
De privacy van de betrokkene wordt bewaakt
Het incident wordt vastgelegd
Bij pijn op de borst, ernstige benauwdheid of bewusteloosheid wordt direct 112 gebeld.

Sprinklers, wateroverlast of lekkage

Als sprinklers afgaan of er plotseling wateroverlast is:

De uitgifte wordt direct gestopt
Elektrische apparaten worden niet aangeraakt
Mensen worden naar een veilige droge plek gebracht
De kerkbeheerder wordt direct geïnformeerd
Bij gevaar door elektriciteit wordt 112 gebeld
Natte producten worden apart gezet
Mogelijk besmet voedsel wordt afgekeurd
Beschadigde verpakkingen worden niet uitgegeven

NL-Alert of sirene

Bij een NL-Alert, sirene of bericht van de overheid om binnen te blijven:

De uitgifte wordt direct stilgelegd
Iedereen blijft binnen
Ramen en deuren worden gesloten
Ventilatie wordt uitgezet indien mogelijk
Vrijwilligers houden rust in de ruimte
Officiële informatie wordt gevolgd
Niemand verlaat de locatie zolang dat wordt afgeraden
De uitgifte wordt pas hervat als dit veilig is

Hitteplan bij extreme warmte

Het hitteplan wordt toegepast wanneer voor de vrijdag een buitentemperatuur van 30 °C of hoger wordt verwacht (“code rood”), bij een waarschuwing voor extreme hitte of wanneer de temperatuur in de uitgifteruimte onverantwoord hoog oploopt.

- De coördinator beoordeelt uiterlijk donderdag of het hitteplan nodig is
- Vrijwilligers worden vooraf geïnformeerd over de aangepaste werkwijze
- Er wordt voldoende drinkwater klaargezet voor klanten en vrijwilligers
- De grote hal wordt ingericht voor de voedseluitgifte
- Buitendeuren blijven zoveel mogelijk gesloten om warmte buiten te houden
- Klanten wachten in de hal en niet buiten in de zon
- De voedseluitgifte vindt plaats in de grote hal
- Aan klanten en vrijwilligers wordt water uitgedeeld
- Kwetsbare personen, zoals ouderen, jonge kinderen en mensen die zich niet goed voelen, krijgen voorrang
- Vrijwilligers letten op signalen van oververhitting, zoals duizeligheid, hoofdpijn, misselijkheid, verwardheid of flauwvallen
- Bij onwel wording wordt de betrokkene naar een koele plek gebracht, wordt water aangeboden en wordt zo nodig 112 gebeld
- De coördinator kan besluiten de uitgifte te verkorten, tijdelijk stil te leggen of te stoppen als de omstandigheden onveilig worden

Korte stroomstoring tijdens de uitgifte

Bij een korte stroomstoring:

De uitgifte wordt tijdelijk stilgelegd

De veiligheid wordt beoordeeld

Vriezers en koelingen blijven dicht

De kerkbeheerder wordt geïnformeerd

Noodverlichting wordt gecontroleerd

Bij onveiligheid stopt de uitgifte

Bij voldoende veiligheid kan beperkt worden doorgewerkt

Langdurige stroomstoring van 72 uur of langer

Een langdurige stroomstoring heeft grote gevolgen voor voedselveiligheid en continuïteit.

Uitgangspunten:

- Mensen gaan voor voedsel
- Vrijwilligers worden niet opgeroepen bij onveilige situaties
- Vriezers blijven zoveel mogelijk gesloten
- Producten worden alleen uitgegeven als voedselveiligheid aannemelijk is
- Bij twijfel wordt voedsel niet uitgegeven
- Er wordt niet geïmproviseerd met kwetsbare producten
- Het bestuur neemt samen met de coördinatoren besluiten over nooduitgifte of sluiting

Actieplan bij langdurige stroomstoring

Fase 1: eerste 0 tot 6 uur

Situatie in kaart brengen

Vaststellen of de storing lokaal of regionaal is

Vriezers gesloten houden

Tijdstip van uitval noteren

Kerkbeheerder informeren
Veiligheid van de locatie controleren
Klein crisisteam samenstellen

Voorstel crisisteam:

- Voorzitter
- Coördinator uitgifte
- Vrijwilligerscoördinator
- Logistiek verantwoordelijke
- Verantwoordelijke voedselveiligheid
- Contactpersoon kerk

Fase 2: 6 tot 24 uur

Vriezers alleen openen indien noodzakelijk
Producten steekproefsgewijs controleren
Temperatuur registreren
Kwetsbare producten inventariseren
Tijdelijke opslag onderzoeken

Mogelijke alternatieve opslag:

- Andere voedselbank
- Leverancier met koelruimte
- Gemeentelijke locatie
- Supermarkt of horeca met noodstroom

Fase 3: 24 tot 48 uur

Producten opnieuw beoordelen
Ontdooide producten niet opnieuw invriezen
Veilige producten versneld uitgeven
Onveilig voedsel afkeuren
Besluiten vastleggen

Fase 4: 48 tot 72 uur en langer

Kwetsbare producten als mogelijk onveilig beschouwen
Ontdooide producten afvoeren
Droge kruidenierswaren apart beoordelen
Alleen uitgifte bij voldoende veiligheid
Zo nodig tijdelijke annulering van de uitgifte

Communicatie bij crisis

Omdat Voedselbank Leusden uit privacyoverwegingen niet over telefoonnummers van alle klanten beschikt, wordt communicatie anders ingericht.

Voorstellen:

- Gebruik website of Facebookpagina als informatiepunt
- Hang berichten op bij De Koningshof
- Informeer gemeente en samenwerkingspartners
- Vraag klanten vrijwillig toestemming voor crisiscommunicatie
- Voorstel tekst bij intake:

“Mag Voedselbank Leusden u in uitzonderlijke situaties een kort bericht sturen over de uitgifte? Uw gegevens worden alleen gebruikt voor crisiscommunicatie.”

Bij crisiscommunicatie gebruikt Voedselbank Leusden persoonsgegevens uitsluitend om klanten en vrijwilligers te informeren over het doorgaan, wijzigen of vervallen van de uitgifte. Voor zover mogelijk wordt hiervoor vooraf toestemming gevraagd. De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden en niet gedeeld met derden, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor veiligheid of wettelijk verplicht is.

Nooduitgifte bij langdurige stroomstoring

Als de locatie veilig is maar vriesproducten snel moeten worden uitgegeven, kan het bestuur besluiten tot nooduitgifte.

Voorwaarden:

- Alleen veilige producten worden uitgegeven
- Kwetsbare producten worden niet meegegeven bij twijfel
- Klanten krijgen duidelijke instructies
- Uitgifte verloopt ordelijk
- Vrijwilligers ontvangen duidelijke aanwijzingen
- Besluiten worden vastgelegd

Afvoer van onveilig voedsel

Voedsel wordt afgevoerd als:

- Producten volledig ontdooid zijn
- Koeling onvoldoende is geweest
- Verpakking beschadigd of vervuild is
- Herkomst of temperatuur onzeker is
- Er twijfel bestaat over voedselveiligheid

Afvoer wordt geregistreerd met:

- Datum
- Productsoort
- Hoeveelheid
- Reden van afkeur
- Naam verantwoordelijke

Communicatie bij calamiteiten

Interne volgorde:

Coördinator uitgifte

Kerkbeheerder

Voorzitter

Bestuur

Vrijwilligers

Voedselbanken Nederland

Gemeente of hulpdiensten

Klanten via openbare kanalen

Voorbeeld tijdelijke sluiting:

“De uitgifte van Voedselbank Leusden gaat vandaag niet door vanwege een calamiteit.”

Incidentenregistratie

Na iedere calamiteit wordt vastgelegd:

- Datum en tijd
- Wat er gebeurde
- Wie aanwezig waren
- Welke maatregelen zijn genomen
- Of 112 is gebeld
- Eventueel letsel
- Afgekeurde producten
- Verbeterpunten

Jaarlijkse controle

Jaarlijks controleert het bestuur:

- Contactgegevens
- Nooduitgangen
- Verzamelplaats
- BHV- of EHBO-kennis
- Afspraken met de kerk
- Werkwijze bij stroomstoring
- AVG-afspraken

Praktische bijlage

Tijdens iedere uitgifte aanwezig:

- Telefoon
- Vrijwilligerslijst
- Contactgegevens kerkbeheerder
- Contactgegevens bestuur
- EHBO-doos
- AED Lifeline in het keukentje
- Contactsticker in de keuken: Ewout Maan 06-22847063, daarna Arjan Hovenga 06-18802290
- Zaklamp
- Geprinte versie van dit plan
- Gekalibreerde digitale steekthermometer

Bestuurlijk besluit

Het bestuur van Voedselbank Leusden stelt dit plan vast als praktische werkinstructie voor calamiteiten en crisis tijdens de uitgifte in De Koningshof.

Vastgesteld op: 11 september 2026

Naam voorzitter: Wilfred van Kampen
Naam secretaris: Ebby Pelsma

Ruimte voor vaststelling

Coördinator Uitgifte: Tiny Pleiter 06-20590640 (of Tetsje Feenstra 06-10184826)

BHV/EHBO-er: Martin Schermacher 06-14617151

Kerkbeheerder: Ewout Maan 06-22847063

Verantwoordelijk Voedselveiligheid: Tiny Pleiter

Bestuur Voedselbank Leusden

Voorzitter: Wilfred van Kampen 06-51024676

Bestuurslid vrijwilligers: Ineke Steenbeek 06-15285181

Veiligheidsregio UTRECHT. 088-8781000