

Protocol/ Instructie Receptie

Doel	Het verschaffen van duidelijkheid aan receptie van de taken ter ondersteuning van BHV
Doelgroep	Receptie
Opsteller	Hoofd BHV, Facilities, HR, QESH
Versie	3.0, 06-05-2026

Definities

BHV	Bedrijfs hulpverleners Hoofdkantoor Son, een samenwerking tussen de BHV teams van MAAS International, Apacer, ILC-Europe en Securitas Technology; de receptie maakt geen onderdeel uit van de BHV
Binnen BHV scope	Tijd dat de BHV grotendeels bemand is; betreft werkdagen van 08:30 – 16:30 (meestal 3 BHV vanaf 07:00); receptie is bemand tot 17:00
Facilitair	Eigen Facilitaire dienst ten behoeve van MAAS International, ook ondersteuning voor de onderverhuurders Apacer, ILC-Europe en Securitas Technology
Receptie	Uitbestede dienst ten behoeve van MAAS International B.V., ook receptie voor de onderverhuurders Apacer, ILC-Europe en Securitas Technology, bezetting 08:30 - 17:00

Welke ondersteuning geeft de receptie Hoofdkantoor aan de BHV?

De taken van de receptie staan in hoofdstuk 4 van het MAAS Bedrijfsnoodplan, dat door Hoofd BHV uitgereikt is aan de receptie. Bij elke taak geldt: RECEPTIE BLIJFT ALTIJD BEMAND, totdat persoonlijke veiligheid niet meer te garanderen is of hoofd BHV anders beslist. Receptie wordt door BHV op de hoogte gehouden van de voortgang.

Spoedeisende hulp

Op verzoek van Hoofd BHV belt de receptie de professionele hulpverlening via 1-1-2. Het alarmnummer 112 is alleen voor spoedeisende hulp. Dus wanneer een leven in direct gevaar is. Bijvoorbeeld als iemand zwaargewond is en dringend medische hulp nodig heeft. Of wanneer iemand getuige is van een misdrijf.

De 3 kernvragen die 112 zal stellen	Info
1. Welke hulpdienst lijkt er nodig te zijn?	Politie, brandweer of ambulance
2. Wat is er aan de hand? Wat is er precies gebeurd?	Vertel kort en bondig wat er aan de hand is. Bijvoorbeeld brand, ongeluk, hartaanval. Gaat het om een reanimatie? Geef dit door!
3. Waar is er hulp nodig? Geef adres inclusief de vestigingsplaats van MAAS	MAAS Science Park 50515692 EB Son Tel: 040-2644500

Vraag na je melding of de degene aan de andere kant van de lijn de boodschap herhaalt. Zo worden misverstanden en vertraging in de hulpverlening voorkomen. De medewerker van de centrale meldkamer verbindt onmiddellijk door met de juiste hulpdienst in de regio.

Informatie voor de professionele hulpdienst

De vragen die de hulpdienst zal stellen	Info
1. Geef aan bij welke ingang hulpverlening wordt opgewacht door een BHV'er	
2. Wie heeft er gebeld en wat is de naam en telefoonnummer van de melder	
3. Waar is het gebeurd (etage, kamer)?	
4. Is er door BHV'ers al enige actie ondernomen en waar? Zo ja, welke?	
5. Zijn er slachtoffers binnen? Zo ja, hoeveel?	
6. Als er slachtoffers zijn, wat is de toestand van de slachtoffers?	
7. Zijn er mensen in gevaar? Zo ja, hoeveel?	

Wat te doen bij incident of ongeval in pand (géén slow whoop)

- Oproepen van (Hoofd) BHV via de receptie (zie aanwezigheidsbord)
- In opdracht van (Hoofd) BHV bellen naar overige BHV'ers en gebouwbeheerder
- In opdracht van (Hoofd) BHV bellen naar hulpverlening

Wat te doen bij Slow whoop in pand (géén oefening)

- Receptie wordt gebeld door de alarmcentrale over brandmelding;
- Receptie verbindt de Alarmcentrale door met Facilities/ vervanger;
- Facilities/ vervanger bepaalt in overleg met Hoofd BHV/ vervanger of het alarm terecht is en bepaalt de verdere acties;

Wat te doen bij extern alarm (sirenes buiten)

- Bij externe calamiteit via het sirenenetwerk/ Waarschuings Alarm Systeem (WAS-palen) en/of NL-alert: Bel niet onnodig met politie, brandweer of ambulancedienst. Dus ook niet 112. Dit veroorzaakt overbelaste telefooncentrales.
- De landelijke Alarmcentrale waarschuwt, op eigen initiatief, de inwoners van het bedreigde gebied. De omvang van de calamiteit wordt bijgesteld naar aanleiding van de uitkomsten van de waarnemingen van de Waarschuings - en verkenningsdienst (WVD) organisatie. Via Omroep Brabant zal de bevolking in kennis worden gesteld van de situatie.
- Volg instructie van Hoofd BHV/ vervanger en/ of Facilitair Manager.

Wat te doen bij externe bedreiging (geen sirenes buiten), bijvoorbeeld bommelding of andere externe bedreiging

- Géén reactie naar de pers of klanten. Verbinding met journalist verbreken.
- Eerst bellen naar CEO en CHRO
- CEO bepaalt wie, wanneer en hoe communicatie naar klanten plaatsvindt