

## PERSBERICHT

# Bedrijven slecht voorbereid op rampen

*Vooraf interne en externe rampencommunicatie voor merendeel bedrijven nog problematisch*

Beek, 6 augustus 2008 – De overgrote meerderheid van de bedrijven is nog steeds slecht voorbereid op rampen, zo concludeert Netpresenter uit intern onderzoek. Vooral over interne en externe rampencommunicatie is in de meeste bedrijven nog nauwelijks nagedacht. Netpresenter biedt ondernemingen daarom een aantal handvaten voor een gedegen rampenvoorbereiding ([www.netpresenter.nl/rampenplan](http://www.netpresenter.nl/rampenplan))

“Steeds meer mensen weten dankzij de overheids campagne ‘Denk Vooruit’ wat zij moeten doen bij een ramp in de buurt van hun huis. Maar hoewel een gedegen rampenvoorbereiding voor bedrijven nog belangrijker is, ontbreekt bij de meeste bedrijven het rampenplan. Of het is onvolledig. Alleen bedrijfshulpverleners op laten leiden en een verzamelplaats aanwijzen is niet genoeg, er moet ook worden nagedacht over wat en hoe te communiceren bij een ramp. Zowel extern – wie neemt er contact op met de hulpdiensten – als intern – hoe waarschuw je de medewerkers,” zegt Frank Hoen, directeur Netpresenter.

“Vooraf dat laatste is belangrijk: je kunt er niet op vertrouwen dat medewerkers reageren op alleen een sirene. Onderzoek wijst uit dat de helft van alle medewerkers dan blijft zitten, omdat ze denken dat het een oefening is of dat het zo’n vaart wel niet zal lopen. Geen rook of vuur dus geen gevaar, wordt nog te vaak gedacht. Je moet dus naast een geluidssignaal ook andere media kunnen inzetten. Bij voorkeur zo veel mogelijk: e-mail, sms, berichten op grote schermen, pop-ups op PC’s, noem maar op. Zolang de medewerkers het maar snel te zien of te horen krijgen. Een alarmbericht moet bovendien bij voorkeur een duidelijke instructie bevatten zodat men beseft dat het menens is,” zegt Hoen.

Hoen: “Tenslotte moet je beseffen dat een ramp nooit volgens het boekje verloopt. Dus wat doe je als er brand is op de aangewezen verzamelplek? Of als de belangrijkste vluchtroute is geblokkeerd? Dan moet je de mensen wel snel op de hoogte kunnen brengen.”

“Omdat we vaak horen dat bedrijven niet weten waar te beginnen met een rampenplan, hebben we een checklist gemaakt. Hopelijk kunnen we bedrijven met deze handvaten bewegen de rustige zomerperiode te benutten om hun rampenplan op te tuigen,” besluit Hoen.



## Checklist rampeninstructies bedrijven

Let wel: onderstaande checklist kan van bedrijf tot bedrijf verschillen.

- A. **Mogelijke rampen** – Denk na over welke rampen mogelijk kunnen gebeuren. Op [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) staan de specifieke gevaren voor iedere regio. Omdat de ICT zo'n integraal onderdeel vormt van de bedrijfsvoering van veel bedrijven, is het aan te raden om een kort, apart ICT-rampenplan te maken. Hierin komen mogelijke rampen zoals virusbesmettingen, hackeraanvallen, langdurige stroomuitval, uitval van de hoofdserver, enz. Ga bij elke soort ramp kort in op de punten genoemd onder B, C en D.
- B. **Reactie per soort ramp** – Maak een kort overzicht van hoe er gereageerd moet worden per ramp. Zo zal bij een brand in het gebouw snel geëvacueerd moeten worden, maar bij een brand op een industrieterrein in de buurt juist alle ramen en deuren gesloten moeten worden.
- C. **Wie doet wat** – Beslis wie waarvoor verantwoordelijk is tijdens een ramp – met wie kunnen medewerkers contact opnemen bij wat voor soort ramp (eindverantwoordelijke/ rampcoördinator), wie waarschuwt de benodigde hulpdiensten, instanties en andere kantoren, wie waarschuwt de medewerkers, wie controleert dat iedereen op de verzamelplek is, wie zorgt er voor eventuele gewonden, wie is verantwoordelijk voor nazorg en het contact opnemen met de familie van eventuele gewonden, de verzekering, wie staat de pers te woord, enz. Vermeldt ook wie de verantwoordelijkheid overneemt bij afwezigheid van de hoofdverantwoordelijke. Geef telefoonnummer, mobiel nummer en e-mailadres van iedereen op de lijst.
- D. **Communicatie** – Beslis hoe er over wat voor soort ramp wordt gecommuniceerd. Naar de hulpdiensten en pers (extern), maar vooral ook naar de medewerkers (intern).
  - a. **Welk medium** - Beslis welke media bij welke soort ramp worden ingezet. Vertrouw niet enkel op een sirene. De ervaring leert dat te veel mensen deze negeren als niet duidelijk is wat er precies aan de hand is. Zorg dat snel alle mogelijke media kunnen worden ingezet om de medewerkers te waarschuwen – dus e-mail, sms, berichten op TV-schermen, pop-up berichten op PC-schermen en een gesproken waarschuwing of sirene;
  - b. **Voor wie** - Kijk of het mogelijk is alleen personeel in het getroffen gebied te waarschuwen. Personeel op andere locaties moet bij voorkeur een alternatief bericht krijgen, bijvoorbeeld: 'Hoofdkantoor geëvacueerd i.v.m. brand';
  - c. **Wat is de inhoud** – Denk na over de inhoud van een alarmmelding. Zijn er verschillende sirenes? Wat moet de gesproken alarmmelding zeggen en hoe kan deze (vooraf) ingesproken worden? Wat moet er in het sms-bericht, het bericht op grote schermen en PC-schermen en/ of de e-mail staan? Berichten moeten kort, duidelijk, specifiek zijn, de aandacht trekken en duidelijk herkenbaar zijn als alarmbericht. Bijvoorbeeld: "Bommelding. Verlaat gebouw nu" of "Brand bij receptie. Evacueren via achteruitgang". Zet ook een aantal standaardberichten klaar;

- d. **Hoe te activeren** – Hoe moet het alarmbericht en/ of de sirene worden geactiveerd. Omdat elke seconde telt bij een ramp is het het beste als al deze media kunnen worden geactiveerd via één systeem;
  - e. **Wie activeert** – Wie activeert het alarmbericht – bijvoorbeeld de bedrijfshulpverlener, iemand van de receptie of de technische man?
- E. **Rampeninstructies voor medewerkers** – Zet de belangrijkste rampeninstructies en contactgegevens op een rij voor de medewerkers. Zet deze samenvatting bijvoorbeeld op het intranet en herinner medewerkers hier regelmatig aan.

Deze checklist is ook te vinden op: [www.netpresenter.nl/rampenplan](http://www.netpresenter.nl/rampenplan) .

*Disclaimer: Dit document is enkel bedoeld om bedrijven enkele handgrepen te bieden bij het opstellen van een rampenplan. Het heeft niet de bedoeling een volledige handleiding te zijn. Houdt u er rekening mee dat een goede rampenvoorbereiding verschilt per bedrijf.*

## **BERICHT VOOR DE REDACTIE**

### **Over Netpresenter**

Netpresenter biedt innovatieve communicatiesoftware die organisaties helpt hun boodschap op een eenvoudige manier tussen de oren van werknemers en klanten te krijgen. Omdat dezelfde informatie steeds weer onder de aandacht wordt gebracht – via professionele presentaties op PC-schermen (in de vorm van een screensaver of desktoppresentatie), grote schermen en zelfs mobiele telefoons en PDA's, worden berichten beter gezien en onthouden.

Het systeem wordt door politiediensten, ziekenhuizen, vliegvelden en scholen wereldwijd gebruikt, onder andere voor rampencommunicatie. Het bedrijf mag verder multinationals als Sony, Nokia en DSM tot zijn klantenkring rekenen. Maar met prijzen die beginnen bij 75 Euro per maand, of 995 Euro bij eenmalige aanschaf, biedt het bedrijf ook eenvoudig te implementeren, betaalbare narrowcastingoplossingen voor kleine en middelgrote bedrijven.

Het hoofdkantoor van Netpresenter is gevestigd in Nederland, met kantoren in Engeland, Duitsland en de VS. Daarnaast heeft het bedrijf een uitgebreid wereldwijd netwerk van VAR's, resellers en distributeurs.

Meer informatie over Netpresenter, is te vinden op de website: [www.netpresenter.nl](http://www.netpresenter.nl)

### **Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Frank Hoen, directeur van Netpresenter:**

Tel: +31 (0) 46 4370886

E-mail: [frankh@netpresenter.com](mailto:frankh@netpresenter.com)