Terugkoppeling Teststraatbezoek Kwaliteit & Risicomanagement SON - Testen voor Toegang

Testaanbieder: Spoedtest Datum: 11-11-2021 Teststraat: Eperweg 40 (Nunspeet) & Schou

ONDERWERP	OBSERVATIES
Algemene indruk	De teststraat maakt een schone en verzorgde indruk. Het personeel is alert op het naleven van de basismaatregelen. De basismaatregelen werden buiten getoond d.m.v. een A4 maar fysieke aanwijzingen binnen ontbreken.
	De locatie in Nunspeet is niet toegankelijk voor mensen slecht ter been of in een rolstoel.
Brandveiligheid	De locatie in Nunspeet is gevestigd in een NH hotel. Hierdoor zijn basis voorzorgsmaatregelen aanwezig. De brandblusser en brandslang op locatie Almere zijn over de datum.
	Op beide locaties zijn de vluchtwegen duidelijk aangegeven d.m.v. borden aan het plafond. Op locatie Almere ontbrak een plattegrond. Op locatie Almere zat één nooduitgang op slot met de sleutel in het slot.
Veiligheid van personen	Spoedtest streeft ernaar om op iedere locatie een BHV'er of EHBO'er aanwezig te hebben. (Een deel van het) personeel wordt hiervoor extern opgeleid. Er is 24/7 iemand met medische kennis (telefonisch) bereikbaar. In het geval van de locatie Nunspeet is er altijd BHV aanwezig vanuit het hotel.
	Personeel wist niet op elke locatie wat zij moesten doen in het geval van brand of een incident. De werknemers gaven ieder een ander antwoord.
	Op locatie Nunspeet was geen EHBO kit voorhanden binnen bereik. Op locatie Almere wist niet iedereen waar de EHBO kist was. Daarnaast was deze EHBO-kist ook niet compleet.
	Op ongeveer 30 van de 100 locaties is een panic button in gebruik. Bij Nunspeet en Almere was dit nog niet het geval. Spoedtest is bezig om alle 100 locaties te voorzien van een panic button.
Bewaking	Op beide locaties wordt gebruikt gemaakt van aanwezige (stad/hotel)camera's. Daarnaast zijn contactpersonen bekend bij verantwoordelijke voor camera's in geval van nood.

	Op locatie Almere wordt gewerkt met keylocks. De codes hiervoor worden maandelijks veranderd en/of bij uitdienstreden van werknemers. Ook is er een procedure afgesproken voor sleutelverlies.
Bewaking	Op locatie Nunspeet is er bewaking aanwezig via de hotelbewaking. Op locatie Almere is geen fysieke bewaking aanwezig.
Toegangsbeheer	Toegang op locatie Nunspeet is geregeld d.m.v. een toegangspas van het hotel. Daarnaast is de ingang voor klanten ook los van de ingang van het hotel.
Informatiebeveiliging	Nieuwe werknemers mogen pas aan de slag wanneer zij alle e-learnings van Spoedtest hebben volbracht. Verder tekenen werknemers ook een geheimhoudingsverklaring.
	Er wordt gewerkt met een eigen applicatie. Er is een ad hoc proces afgesproken wanneer dit systeem er korstondig uitligt. In het geval dat deze eruit ligt wordt het systeem eerst 30 à 45 minuten stilgelegd. Mocht het systeem er langdurig uitliggen, dan is afgesproken gegevens via Slack naar het hoofdkantoor te sturen, die kunnen dit dan verwerken. Het proces is niet ingericht op grootschalig IT uitval.
	Laptops worden gelockt wanneer werknemers weglopen. Daarnaast wordt de applicatie na 15 min. gelockt bij inactiviteit. Op locatie Almere was een duidelijke plek afgesproken waar de laptops worden opgeborgen na sluitingstijd.
	De testuitslagen worden d.m.v. een foto met de locatietelefoon doorgezet naar de admin. Deze persoon plaatst de testuitslagen in een beveiligde dropbox. De testuitslagen worden gemarkeer d.m.v. een QR code welke geen persoonsgegevens bevat. Tijdens de dagafsluiting is er aandacht voor het verwijderen van de foto's van de telefoon, en gaan de papieren mee met een driver welke ze op het hoofdkantoor in een beveiligde papierafvalcontainer gooit.
Crowd Control	Op beide locaties is de verantwoordelijkheid van eventuele rijvorming bij de admin belegd. Op locatie Nunspeet was buiten duidelijk aangegeven dat er max. 2 personen binnen mochten wachten. Tijdens drukke periodes werd gebruik gemaakt van een bewaker die zorgde voor de crowd control.
Incident Management - Plannen en procedures	Er is een veiligheidsplan in ontwikkeling. Op beide locaties merken we dat sommige elementen van dit veiligheidsplan separaat al aanwezig zijn (denk aan een telefoonlijst en plattegrond), maar er missen ook nog zaken als: incident scenario's inclusief instructie wat een locatiemanager en/of medewerkers in een dergelijke situatie moeten doen.
	Op beide locaties is geen vast punt afgesproken voor het verzamelen van mensen in geval van evacuatie.
	In geval van een groot incident zijn er verschillende personen bereikbaar (o.a. de regiomanager, arts of supportdesk (t/m 02:00 bereikbaar)). Daarnaast verloopt de communicatie via Slack, hierdoor zijn alle relevante personen op de hoogte van een eventueel incident.
	Op locaties was geen duidelijke bel-boom aanwezig.

it & Risicomanagement SON - Testen voor Toegang

110 (Almere)

TIPS	ACTIELIJST (in te vullen door test		
Breng (opnieuw) binnen en waar mogelijk buiten fysieke aanwijzingen aan m.b.t. de basismaatregelen. Bijvoorbeeld lijnen of stickers die 1,5m afstand aangeven.			
Zorg ervoor dat de locatie in Nunspeet toegankelijk is voor bezoekers in een rolstoel. Indien dit wel mogelijk is maar niet via de gebruikelijke ingang, communiceer dit van te voren of geef aan hoe de locatie bereikt kan worden indien slecht ter been of als men in een rolstoel zit.			
Vervang op locatie Almere de brandslang en brandblussers en regel controle in voor deze materialen.			
Zorg ervoor dat op locatie Almere de nooduitgang vanuit binnen te openen is. Berg de sleutel van de deur veilig op, zodat onbevoegden deze niet mee kunnen nemen. Hang een plattegrond op met daarop gemarkeerd de vluchtroutes, nooduitgang, brandblusmiddelen, EHBO koffer en verzamelpunt. Zorg ten alle tijden, en bij alle locaties, dat nooduitgangen vrij toegankelijk zijn.			
Zorg ervoor dat al het relevante personeel dat een BHV cursus heeft gedaan, zo goed mogelijk verspreid wordt over de locaties via roostering. Op locatie Almere kunnen eventueel ook afspraken worden gemaakt met omliggende winkel(eigenaren) over het gebruik van hun BHV'ers.			
Zorg dat protcollen omtrent incidenten als bijvoorbeeld brand bij personeel bekend zijn. Breng deze periodiek onder de aandacht. Dit kan bijvoorbeeld via de periodieke e-learning die Spoedtest reeds heeft, of bijvoorbeeld bij een dagstart. Bij een dagstart kan bijvoorbeeld stilgestaan worden bij waarvoor wie ook alweer gebeld kan worden, waar de brandblusser of EHBO kist staat, of bijvoorbeeld wat te doen met een agressief persoon.			
Zorg ervoor dat er ten alle tijden een (volledige) EHBO-kist aanwezig is en medewerkers de EHBO-kist kunnen vinden. Het is gebruikelijk om een sticker boven de EHBO-kist te hangen voor locatieduiding. Hang voldoende evacuatieplannen met vluchtroutes en verzamelpunten op.			
Zorg in de tussentijd dat er een noodnummer en/of contactpersoon ten alle tijden bereikbaar is, en bekend bij de medewerkers.			
NVT			

NVT			
NVT			
Spreek af met het hotel wie de pas mogen ophalen, en wat de procedure is indien nieuwe medewerkers in dienst treden, hoe het hotel weet wie dit zijn.			
Zie erop toe dat bedrijfs(gevoelige) informatie op een juiste manier wordt behandeld en/of vernietigd.			
Denk na over de (locatie afhankelijke) handelingen wanneer een teststraat niet meer kan werken. Maak per locatie een risico afweging voor wat betreft de klanten die worden getroffen als het systeem eruit ligt. Op sommige locaties kan bijv. gekozen worden om op papier verder te werken. Zorg hierbij wel dat de algemene regelgeving voor beveiliging van persoonsgegevens wordt nageleefd.			
NVT			
Blijf er op toezien dat, ondanks dat de QR codes geen persoonlijke gegevens bevatten, deze stappen tijdens de dagafsluiting worden nageleefd. Dit voorkomt dat informatie op straat komt te liggen.			
Maak per locatie een risico afweging voor wat betreft de opschaling naar een fysieke bewaker wanneer drukte het niet toelaat dat de admin hiervoor verantwoordelijk is.			
Rond het veiligheidsplan af, zorg ervoor dat deze toepasbaar is op alle locaties en in te zien op elke locatie (danwel fysiek, danwel digitaal). Zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit plan en breng deze periodiek onder de aandacht (bijvoorbeeld middels e-learning of dagstart/dagafsluiting).			
Maak voor elke locatie duidelijke afspraken over waar te verzamelen na een evacuatie of incident.			
NVT			
Zorg dat het escalatieproces beter wordt vastgelegd. Het moet vast staan dat OF die OF die OF die kan bellen afhankelijk van het incident.			