

AUDITRAPPORT

Gegevens van de locatie	
Naam	PAC Zuid (Provinciaal Administratief Centrum) en het Provinciehuis
Adres	PAC Zuid: Woodrow Wilsonplein 2, 9000 Gent Provinciehuis: Gouvernementstraat 1, 9000 Gent

AUDITSCOPE (afbakening: korte omschrijving)

Scope

Wijze van het voorbereid zijn en reageren op noodsituaties (inclusief ongevallen) in de administratieve gebouwen van de Provincie Oost-Vlaanderen te Gent.

Toepassingsgebied

Alle mogelijke noodsituaties die werknemers en derden in gevaar kunnen brengen of die gepaard gaan met milieueffecten op de beide sites.

De audit wordt beperkt tot één proces (omgaan met noodsituaties) over meerdere afdelingen, nl. directie, werknemers en derden (zoals aannemers, bezoekers, ...).

De noodsituaties kunnen het gevolg zijn van interne en/of externe risico's, zoals:

- interne risico's: brand en ontploffing, (ernstige) ongevallen als gevolg van o.a. eigen activiteiten (vb. drukkerij, klusjesdienst, keuken,...), technische calamiteiten, zelfdoding, bodem- en oppervlakteverontreiniging,...
- externe risico's: agressie en bedreiging door derden, gaswolken en ontsnapping van gevaarlijke stoffen bij ongevallen in nabijgelegen industriezones of met tankwagens, groepsziekteverschijnselen/besmettelijke ziekten (vb. Covid-19, hersenvliesontsteking, legionellabesmetting,...), weersomstandigheden (storm), ...

Motivatie

De administratieve diensten van de Provincie Oost-Vlaanderen liggen vandaag verspreid over 4 locaties te Gent, nl.: **Provinciehuis**, Gouvernementstraat 1, Gent; **PAC Zuid**, Woodrow Wilsonplein 2, Gent; **PAC Gouvernement**, Gouvernementstraat 22-24, Gent en het **Provinciaal Archief**, Pelikaanstraat, Gent.

Het provinciebestuur beschikt sinds 2006 over een eigen kwaliteitsmanagementsysteem, nl. het '**WMD-zorgsysteem (Welzijn, Milieu en Duurzaamheid)**', welk van toepassing is voor alle 60 vestigingen van het bestuur. Het is gestoeld op de OHSAS 18001 en ISO 14001 en werd enkel bij aanvang in 2006 gecertificeerd voor de pilootlocatie, nl. domein Het Leen.

In het globaal preventieplan 2020-2025 werd '**Actualiseren, up-to-date houden en toepassen (beheerinformatie) van het WMD-zorgsysteem**' als WMD-doelstelling opgenomen. Hierbij is het de bedoeling om het bestaande zorgsysteem aan te passen aan de huidige ISO – standaarden, met in het bijzonder **ISO-45001**. Certificatie is echter niet aan de orde.

In 2018 kocht de Provincie Oost-Vlaanderen de site van de voormalige Leopoldskazerne (Gent) aan. Na een zeer grondige renovatie (deels nieuwbouw) moet deze locatie de nieuwe thuishaven van de Provincie Oost-Vlaanderen worden. Alle administratieve diensten zullen bijgevolg (mei 2023) gecentraliseerd worden in een nieuw, centraal Provinciehuis op de site van de Leopoldskazerne te Gent.

Voor de nieuwe centrale locatie moet een **volledig, operationeel intern noodplan** worden uitgewerkt. Laatste zal gebeuren op basis van de interne procedure 'Omgaan met noodsituaties' (WMD-zorgsysteem Provincie Oost-Vlaanderen) en met bijzondere aandacht voor **brandpreventie** en evacuatie, alsook het '**hybride werken**'. Laatste is een vernieuwde kijk op het beleid rond **plaats- en tijdsafhankelijk werken**, wat impliceert dat de huidige gehanteerde standaarden omtrent o.a. samenstelling van de "brandbestrijdingsdienst" en "hulpverleners" niet meer voldoen aan de reële situatie op de werkvloer.

Gelet op de bezettingsgraad van de huidige administratieve gebouwen, nl. Provinciehuis (200) - PAC Zuid (700) - PAC Gouvernement (7) en Archief (8), worden voor deze audit enkel het Provinciehuis en PAC Zuid in rekening genomen.

Essentie motivatie: Leren uit het verleden om klaar te zijn voor morgen...

AUDITCRITERIA:

Evaluatie volgens ISO 45001:2018

Documenten:

- HB2_Structuur en verantwoordelijkheden m.b.t. WMD versie 9
- P_WMD_NOOD (Omgaan met noodsituaties) versie 4
- P_W_ONGEVAL (Behandeling van ongevallen) versie 9
- L_WMD_VB_001 (POV_overzicht bewustmakings- en vakbekwaamheidseisen)
- L_WMD_VB_006 (POV_overzicht van verplichte vormingen met attest eenmalig of periodiek te hernieuwen)

- Intern noodplan PAC Zuid – versie 7
- Interventiedossier PAC Zuid – versie 2017
- Intern noodplan Provinciehuis – versie 7
- Interventiedossier Provinciehuis – versie 2016

- Calamiteitenregister (logboeken) PAC Zuid en Provinciehuis
- Verslag laatste calamiteit PAC Zuid: afgeknakte vlaggenmast – 17/11/2016
- Verslag laatste brandevacuatie oefening PAC Zuid: 29/09/2022
- Verslag laatste calamiteit Provinciehuis: /
- Verslag laatste brandevacuatie oefening Provinciehuis: 06/09/2019

- Overzicht ongevallen PAC Zuid en Provinciehuis: 2020-2022

- Beleidsverklaring, GPP, JAP 2020 en 2021 en actiepunten tabel
- Organogram Provincie Oost-Vlaanderen – versie 20210405
- Delegatieformulier (ondertekend) PAC Zuid en Provinciehuis (beiden 2013-11-08)
- Rolbeschrijving van coördinator eerste hulp, hulpverlener, interventieleider, preventiemedewerker, verantwoordelijke locatie,...
- WMD-indicatorenfiche PAC Zuid en Provinciehuis – versie 2017

- RA brand 2015 (Provinciehuis) en 2016 (PAC Zuid),
- RA eerste hulp 2022 (zowel Provinciehuis als PAC Zuid),
- Register activiteiten 2017

AUDITTEAM

Auditor	Koenraad Du Chau – preventieadviseur Provincie Oost-Vlaanderen
Datum	6 september 2022 – interview met proceseigenaar ‘Omgaan met noodsituaties’ 27 september 2022 – alle overige interviews met uitzondering van de rondgangen 06 oktober 2022 – rondgang Provinciehuis en PAC Zuid

LIJST VAN GEÏNTERVIEWDE PERSONEN : AFDELINGEN / PROCESSEN

Afdeling / Proces	Verantwoordelijke persoon
Preventieadviseur (POV): proceseigenaar van procedure ‘Omgaan met noodsituaties’ op Provinciaal (overkoepelend) niveau	Patrick Sybers
Directeur Logistiek departement	Kristof Goethals
Directeur Departement Algemene stafdiensten	Michael Smekens
Coördinator klantencentrum, evenementen en protocol	Stijn Van Hoey
Verantwoordelijke locatie, technisch verantwoordelijke, preventiemedewerker, hoofd crisisploeg → rollen zowel voor PAC Zuid als Provinciehuis	Frederick Van Hulle
Hoofd eerste interventieploeg PAC Zuid + plaatsvervangend verantwoordelijke locatie PAC Zuid	Paul Fostier
Hoofd eerste interventieploeg Provinciehuis	Kevin Vereecke
Werknemers (o.a. onthaalbalie en medewerkers facilitaire dienst PAC Zuid en Provinciehuis) + derden	Tijdens rondgang

AUDITPLAN:

6 september 2022

→ interview met proceseigenaar 'Omgaan met noodsituaties'

Afdeling (persoon)	Tijdstip	Auditor	
Interne preventiedienst - Patrick Sybers	09.30-10.30	Koenraad DC	Interview Proceseigenaar van procedure 'omgaan met noodsituaties' op 'provinciaal niveau' (overkoepelend)

27 september 2022

→ om praktische redenen werden een aantal interviews via Teams georganiseerd

Afdeling (persoon)	Tijdstip	Auditor	
Verantwoordelijke locatie, technisch verantwoordelijke, preventiemedewerker, hoofd crisisploeg - Frederick Van Hulle	9.00 - 09.15 Teams	Koenraad DC	Openingsvergadering Alle betrokkenen werden vooraf per mail in kennis gesteld van het doel van de audit
	09.30 - 10.00 Fysiek	Koenraad DC	Interview Verantwoordelijke voor het nemen van de noodzakelijke initiatieven voor de opmaak van een intern noodplan voor de beide gebouwen, alsook het samenstellen van de noodzakelijke teams, voorzien van de nodige middelen, instaan voor de nodige communicatie en het uitvoeren, evalueren en bijsturen van noodoefeningen + omgaan met noodsituaties
Directeur Logistiek departement – Kristof Goethals	10.00-10.30 Teams	Koenraad DC	Interview Eindverantwoordelijke voor het takenpakket van verantwoordelijke locatie (cf. hierboven). Staat in voor de adequate en correcte opvolging van de procedure 'Omgaan met noodsituaties'.
Coördinator klantencentrum, evenementen en protocol Stijn Van Hoey	10.30-11.00 Teams	Koenraad DC	Interview Coördinerende kracht achter de onthaalbalies van PAC Zuid en Provinciehuis. Verantwoordelijke voor de opvolging en uitvoering van de eerstelijns hulpverleningstaken van de balie i.f.v. het intern noodplan Provinciehuis en PAC Zuid.
Directeur departement Algemene stafdiensten Michael Smekens	11.00-11.30 Teams	Koenraad DC	Interview Hoofd van het departement waaronder ook de interne preventiedienst valt
Hoofd eerste interventieploeg PAC Zuid en Provinciehuis Paul Fostier Kevin Vereecke	11.30-12.00 Fysiek	Koenraad DC	Interview Paul: Hoofd van de brandbestrijdingsdienst en organisatie evacuatie PAC Zuid + plaatsvervangend verantwoordelijke locatie PAC Zuid Kevin: Hoofd van de brandbestrijdingsdienst en organisatie evacuatie Provinciehuis

06 oktober 2022

→ werkbezoeken PAC Zuid en Provinciehuis

Afdeling (persoon)	Tijdstip	Auditor	
Overige werknemers (onthaalbalie, medewerkers verzending, klusjesmannen, willekeurige medewerkers,...) en derden (bezoekers, aannemers,...)	8.00-9.00 → PAC Zuid	Koenraad DC	Rondgang Aanspreken van verschillende medewerkers en derden ter plaatse. Locaties: onthaalbalie, verzending, keuken, burelen, atelier klusjesdienst,...
	9.30-10.30 → Provinciehuis		
	Fysiek		
Opstellen auditrapport	11.00-12.00 Fysiek	Koenraad DC	Finaliseren auditrapport Verder uitgewerkt op 20 oktober 2022

CONCLUSIE VAN DE AUDIT


Nr

Algemeen besluit: Gelet op de verschillende vragen en getoetste criteria van de ISO45001:2018 - norm, stelt het auditteam vast dat er een uitvoerig beschreven en gedocumenteerde procedure 'Omgaan met noodsituaties' voorhanden is. Dankzij een uitgewerkt intern noodplan en bijhorend interventiedossier, zijn beide locaties (PAC Zuid en Provinciehuis) in staat om voorbereid te zijn en te reageren op noodsituaties. De actiepunten tabel borgt daarenboven de preventieve en corrigerende maatregelen als gevolg van oefeningen, ongevallen en calamiteiten en wordt actief gebruikt.

Tijdens de audit is echter gebleken dat sinds 2019 het proces voor het implementeren en beheersen van geplande en tijdelijke wijzigingen onvoldoende beheerd wordt. Hierdoor worden calamiteiten, oefeningen, incidenten en ongevallen niet of onvoldoende geregistreerd, geëvalueerd en opgevolgd, loopt het communicatieproces niet zoals voorgeschreven en is er onvoldoende actualisatie van de interne noodprocedures.

Het verdient daarom de aanbeveling om de komende tijd weer voldoende aandacht te schenken aan de procedure 'Omgaan met noodsituaties'. Het auditteam heeft hiervoor een (niet-limitatieve) lijst opgesteld met voorstellen, welke gerelateerd is aan de ISO 45001:2018, nl.:

- a) stel een proceseigenaar aan voor de procedure 'Omgaan met noodsituaties'
- b) werk een transparante en logische invulling uit van verantwoordelijkheden, bevoegdheden, rollen en teams (delegatieformulier)
- c) onderwerp het intern noodplan aan een grondige actualisatie met het oog op het nieuwe Provinciehuis op de site van de Leopoldskazerne en waarbij volgende zaken mee in rekening worden genomen:
 - o nieuwe activiteiten en risico's eigen aan de nieuwe locatie,
 - o afstemming op het hybride werken,
 - o aangepaste evacuatiemethodiek met betrokkenheid van alle fysiek aanwezige werknemers op de werkvloer,
 - o sterke eerstelijnsrol onthaalbalie,
 - o ...
- d) ontwikkel een aangepast vorming- en bewustmakingpakket voor het personeel, de teams en alle andere betrokkenen
- e) voorzie bijkomende (technische) middelen i.f.v. snel en adequaat handelen en communiceren bij noodsituaties (zenders, automatische doormelding van centrale naar interventieploeg, BHV-app's,...)
- f) herbekijk de wijze van het ter beschikking stellen van de meest relevante en actuele versie van het intern noodplan, op een door het personeel gekende en eenvoudig consulteerbare plaats (papieren versie/netwerk/...)
- g) werk een communicatieplan uit i.f.v. het intern noodplan, calamiteiten, oefeningen,... en met oog voor alle belanghebbenden
- h) organiseer een systematische en sluitende opvolging van alle ongevallen, incidenten en calamiteiten
- i) organiseer een jaarlijkse (brand)evacuatieoefening

VRAAG (hoofdvraag/bijvraag)- AANDACHTSPUNTEN <i>[vermelding auditcriteria] DOC/INTERVIEW/OBSERVATIE</i> 	BEVINDINGEN <i>[vermelding audit evidenties]</i>	CRITERIA <i>normparagraaf; clause procedure</i>	Id *
<p>Hoe gebeurt het bewerkstelligen en onderhouden van rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het PAC Zuid en Provinciehuis?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijf kort wie u bent en welke functie(s) en rol(len) (zijn) u uitoefent in PAC Zuid en/of Provinciehuis. - Hoe worden rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de centrale administratie bepaald en vastgelegd? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> organogram <input type="checkbox"/> procedures <input type="checkbox"/> functiebeschrijvingen <input type="checkbox"/> rolbeschrijvingen <input type="checkbox"/> delegatieformulier - Welke is de rolverdeling volgens de procedure NOOD? <ul style="list-style-type: none"> o proceseigenaar, verantwoordelijke,... o <u>Ploegen en taken</u>: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ploegen (aantal, CP, EIP, hulpverleners,...) o <u>Opmaak en implementatie noodplan</u> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verantwoordelijke locatie <input type="checkbox"/> preventiemedewerker <input type="checkbox"/> interne preventiedienst <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Uit het organogram is, in tegenstelling tot de domeinen, scholen, erfgoedsites,... niet rechtstreeks op te maken waar het PAC Zuid en Provinciehuis precies thuishoren. Zij maken deel uit van een complexe organisatie met tal van vestigingen en diensten welke onder het centraal bestuur van de Provincie Oost-Vlaanderen vallen. - PAC Zuid en Provinciehuis huisvesten zowel de beleidsdiensten, ondersteunende diensten, alsook tal van centrale directiecellen van de verschillende buitendiensten. - Alle verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor relevante rollen binnen de procedure 'Omgaan met noodsituaties' staan beschreven en zijn gedocumenteerd, maar dateren voor beide locaties van 2013 en zijn niet meer actueel (<i>cf. 8.1.3</i>). - Uit de interviews blijkt dat: <ul style="list-style-type: none"> o slechts een deel van de bevroegden afdoende kennis hebben van de verschillende rollen en verantwoordelijkheden welke van toepassing zijn binnen het bestuur, o heel wat rollen toegekend zijn aan één en dezelfde persoon, o een aantal rollen niet 'in verhouding' zijn met de functie en rang van de werknemers die deze toegewezen krijgen.. - Via functioneringsgesprekken worden de specifieke rollen van medewerkers besproken en geëvalueerd a.d.h.v. een functiekaart. Uit de steekproef met een 6 werknemers tijdens de rondgang die dergelijke rol uitoefenen, werd dit bevestigd. <p>OFI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is aan te raden om in functie van de nieuwe locatie (Leo) alle verantwoordelijkheden, rollen en delegaties (structuur en verantwoordelijkheid) grondig te herbekijken, in te vullen en te 	<p>5.3.</p>	<p>OFI</p>

	<p>verankeren in een ondertekend delegatiedocument. Hierbij dient afdoende rekening te worden gehouden met de functie en verantwoordelijkheden van de betrokken werknemers.</p> <p>Documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organogram Provincie Oost-Vlaanderen – versie 20210405 - Delegatieformulier PACZ: versie 2013-11-08 → laatste ondertekende versie (wel verschillende niet ondertekende versie na 2013) - Delegatieformulier Provinciehuis – versie 2013-10-10 → laatste ondertekende versie (wel verschillende niet ondertekende versie na 2013) - Rolbeschrijving van coördinator eerste hulp, hulpverlener, interventieleider, preventiemedewerker, verantwoordelijke locatie,... - WMD-indicatorenfiche PACZ – versie 2017 - WMD-indicatorenfiche provinciehuis – versie 2017 		
<p>Hoe gebeurt de consultatie en participatie van medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe worden de medewerkers betrokken bij het voorbereiden van en het reageren op noodsituaties? - Hoe wordt de goede werking van het omgaan met noodsituaties gemonitord/geëvalueerd? 	<ul style="list-style-type: none"> - Uit de interviews blijkt een ‘beperkte’ betrokkenheid van medewerkers bij het voorbereiden en reageren op en omgaan met noodsituaties d.m.v.: <ul style="list-style-type: none"> o inspraak bij calamiteiten, ongevallen en oefeningen, o bewustmakingsmomenten voor specifieke rollen (CP, EIP, hulpverleners,...), o deelname aan de uitvoering van risicoanalyses (brand, eerste hulp, participatieve RA, arbeidsmiddelen,...). - Uit de gesprekken blijkt echter dat de afgelopen 3 jaar deze participatieve consultatie van de medewerkers is uitgebleven. De coronapandemie wordt hierbij als voornaamste oorzaak vermeld. <p>OFI:</p> <p>Het is aan te raden om ook in (tijdelijke) afwijkende periodes, zoals vb. de coronapandemie, in te zetten op alternatieve participatiemomenten.</p> <p>In functie van de verhuis naar de nieuwe locatie is het aan te raden om gerichte participatie- en communicatiemomenten in de plannen.</p>	5.4	OFI

<p>Hoe gebeurt de identificatie en beoordeling van de gevaren in functie van de procedure ‘Omgaan met noodsituaties’?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke zijn de grootste gevaren (en de belangrijkste risico’s) m.b.t. PAC Zuid en Provinciehuis en als gevolg van de activiteiten, omgeving/locatie, bezoekers,...? <ul style="list-style-type: none"> o voor werknemers o derden: bezoekers, aannemers, ... - Hoe worden/werden deze gevaren/risico’s geïdentificeerd, beoordeeld en vastgelegd? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Op basis van ongevallen en calamiteiten <input type="checkbox"/> Register activiteiten + PRA <input type="checkbox"/> RA: brand, eerste hulp, arbeidsmiddelen, ... <input type="checkbox"/> ... - Welke zijn de meest relevante incidenten, ongevallen en calamiteiten uit het verleden (intern en extern)? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> calamiteitenregister <input type="checkbox"/> ongevallenregister <input type="checkbox"/> verslagen van calamiteiten, oefeningen en ongevallen <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Uit de interviews is gebleken dat de grootste gevaren en de belangrijkste risico’s gekend zijn bij het personeel. Uit de steekproef met 6 werknemers tijdens de rondgang werd dit eveneens bevestigd. - De RI&E (RA Brand, RA EH en RA arbeidsmiddelen,...) zijn reeds geruime tijd niet meer geactualiseerd. - Als wij kijken naar de RI&E van calamiteiten, ongevallen, oefeningen,... blijkt dat er sinds 2016 nauwelijks opvolging is. Zo werden niet alle calamiteiten, ongevallen en incidenten consequent geregistreerd en geëvalueerd. - PAC Zuid houdt jaarlijkse een brandevacuatie-oefening i.s.m. het shoppingcentrum. Voor het provinciehuis dateert de laatste evacuatieoefening van 2019. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calamiteitenregister PAC Zuid en Provinciehuis (logboek NOOD) - Verslag laatste calamiteit PAC Zuid: afgeknakte vlaggenmast – 17/11/2016 - Verslag laatste brandevacuatie oefening PAC Zuid: 29/09/2022 - Verslag laatste calamiteit Provinciehuis: / - Verslag laatste brandevacuatie oefening Provinciehuis: 16/09/2019 - Overzicht ongevallen 2019-2021 - RA brand 2015 (Provinciehuis) en 2016 (PAC Zuid), - RA eerste hulp 2022 (zowel Provinciehuis als PAC Zuid), <p>NC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen jaarlijkse evacuatieoefening in het Provinciehuis sinds 2019 - Niet alle calamiteiten, ongevallen en incidenten worden geregistreerd en geëvalueerd – bewijs: calamiteitenregister en registraties eerste hulp en ongevallen. 	<p>6.1.2.</p>	<p>NC</p>
<p>Hoe worden acties verankerd en opgevolgd om voorbereid te zijn en te reageren op noodsituaties?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> actiepunten tabel <input type="checkbox"/> GPP en JAP 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle geïnterviewden hebben kennis van de actiepunten tabel (met oplistings van de preventieve en corrigerende maatregelen voor het de locatie) en de wijze van opvolging. De betrokkenen weten eveneens wat van hen verwacht wordt. 	<p>6.1.4.</p>	<p>OFI</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Zijn er op dit moment beleidsdoelstellingen vastgelegd die betrekking hebben op het voorbereid zijn en reageren op noodsituaties? - Zijn er op nog openstaande actiepunten voor PAC Zuid en Provinciehuis die betrekking hebben op het voorbereid zijn en reageren op noodsituaties? 	<ul style="list-style-type: none"> - De actiepuntentabel wordt minstens 2x per jaar doorlopen, waarvan één keer tijdens de jaarlijkse welzijnsronddgang. Voorafgaand deze rondgang wordt de actiepuntentabel ter voorbereiding verstuurd naar de locatieverantwoordelijke en preventiemedewerker van het domein. - Er zijn in het huidige GPP en JAP beleidsdoelstellingen m.b.t. omgaan met noodprocedures opgenomen. Slechts 2 bevestigden zijn hiervan op de hoogte en in staat om deze te formuleren. Uit de steekproef tijdens de rondgang bleek geen enkele bevestigde kennis te hebben van GPP en/of JAP. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actiepuntentabel PAC Zuid en Provinciehuis - GPP 2020-2025: C01 – welzijnsrisico’s werknemers beheersen - JAP 2020 – JAP 2021 – JAP 2022: <ul style="list-style-type: none"> o C01-052: Noodplannen up-to-date houden en inoefenen: organiseren van jaarlijkse evacuatieoefeningen o C05-023: Opleiden van de brandbestrijdingsteams: opleiden van de leden van de eerste interventieploegen o C01-102: Noodplannen up-to-date houden en inoefenen: organiseren van jaarlijkse evacuatieoefeningen (Leopoldskazerne) o C01-105: Noodplannen up-to-date houden en inoefenen: organiseren van jaarlijkse evacuatieoefeningen (PAC Zuid) o C01-115: Noodplannen up-to-date houden en inoefenen: organiseren van jaarlijkse evacuatieoefeningen (Provinciehuis) <p>OFI: Betere top-down communicatie wat betreft de beleidsdoelstellingen opgenomen in GPP en JAP.</p>		
<p>Welke middelen heeft u gekregen om het omgaan met noodsituaties te organiseren?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beide gebouwen zijn uitgerust met de noodzakelijke middelen i.f.v. het omgaan met noodsituatie (brandalarmcentrale, branddetectie, blusmiddelen, EHBO-materiaal, CP, EIP, hulpverleners,...) 	<p>7.1.</p>	<p>OFI</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Uit de interviews blijkt dat communicatie tijdens oefeningen en calamiteiten binnen, alsook onderling tussen de verschillende teams (CP-EIP), moeilijk verloopt door het ontbreken van technische middelen (vb. zenders,...). Tevens wordt aangegeven dat er veel tijd verloren gaat door problemen met de interpretatie en opvolging van automatische en manuele waarschuwingen door betrokken diensten (personeel). - Sinds de coronapandemie blijken vaak geen of nauwelijks CP of EIP-leden aanwezig op de werkvloer, wat een probleem is bij een calamiteit en/of oefening (geen 'sweeping' van alle verdiepingen, geen centrale opvolging van situatie bij calamiteit,...) - De kennis van de werking van de brandalarmcentrale is niet afdoende voor een vlotte en snelle opvolging van meldingen. - Uit gesprekken tijdens de rondgangen bevestigen 5 personen dat er heel wat middelen voorhanden zijn, maar communicatiemiddelen ontbreken. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - P_WMD_NOOD (Omgaan met noodsituaties) versie 4 - P_W_ONGEVAL (Behandeling van ongevallen) versie 9 - Intern noodplan PAC Zuid – versie 7 - Intern noodplan Provinciehuis – versie 7 <p>OFI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is aangewezen om op zoek te gaan naar aangepaste communicatiemiddelen i.f.v. een snelle, vlotte en eenvoudige opvolging bij calamiteiten, waarschuwingen, oefeningen,... - De evacuatieprocedure wordt bij voorkeur grondig herbekeken, alsook de samenstelling van de teams EIP en CP. - Het is aangewezen om op de nieuwe locatie de balie een sterke eerstelijnsrol toe te kennen. 		
<p>Hoe is het PAC Zuid en Provinciehuis voorbereid om te reageren op noodsituaties?</p> <p>PROVINCIAAL NIVEAU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is er een procedure voorhanden voor het omgaan met noodsituaties? - Hoe is deze procedure (NOOD) opgebouwd (belangrijkste speerpunten)? 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een procedure voorhanden, alsook een intern noodplan (incl. eerste hulp) en interventiedossier. - Op dit ogenblik is er geen proceseigenaar voor de procedure aangeduid en de procedure is daarenboven niet meer actueel (cf. 8.1.3.). 	8.2.a	OFI

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> doel, toepassingsgebied en definities <input type="checkbox"/> beheer van registraties <input type="checkbox"/> opmaak en implementatie intern noodplan <input type="checkbox"/> opmaak interventieplan - Hoe wordt de procedure uitgerold naar de locaties vanuit het provinciebestuur? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> opmaak intern noodplan: Hoe vindt de identificatie en beoordeling van de risico's plaats, die als basis dienen voor een intern noodplan? Wie doet wat? <input type="checkbox"/> teams en interventiemiddelen <input type="checkbox"/> communicatie naar personeel <input type="checkbox"/> uitvoeren van noofoefeningen + evalueren + bijsturen <input type="checkbox"/> omgaan met echte noodsituaties <input type="checkbox"/> opmaak interventiedossier LOCATIENIVEAU: - Welk plan is er beschikbaar voor de centrale administratieve gebouwen PAC Zuid en Provinciehuis om voorbereid te zijn op noodsituaties, incl. het verlenen van eerste hulp <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> intern noodplan <input type="checkbox"/> interventiedossier <input type="checkbox"/> ... - Wat omvat dit plan? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Generiek gedeelte met beschrijving van algemeen geldende richtlijnen. <input type="checkbox"/> Locatiegebonden gedeelte met de richtlijnen specifiek voor de locatie. <input type="checkbox"/> Praktische informatie met telefoonnr., naamlijsten,... - Is er een lijst beschikbaar van alle mogelijke noodsituaties op het domein? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> lijst mogelijk calamiteiten/noodsituaties - Welke middelen staan er ter beschikking om risico's te beperken (veiligheidsvoorzieningen: alarmcentrale, brandblussers, ...; werkinstructies; werkvergunningen; zenders, fluohesjes,...)? - Hoe worden de middelen getest op hun geschiktheid? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Periodieke keuring, onderhoud, ... <input type="checkbox"/> Bevoegde personen 	<ul style="list-style-type: none"> - Slechts 3 geïnterviewde konden aangeven waar de laatste versie van het noodplan digitaal te raadplegen is. Uit de steekproef tijdens de rondgang bleek dat er een gedateerde versie van het intern noodplan ter beschikking lag aan de balie. - Uit de steekproef bij 4 medewerkers op in beide gebouwen is gebleken dat niet alle EHBO gevallen gemeld en geregistreerd worden. Er wordt aangegeven dat het om 'verwaarloosbare' zaken gaat zoals snijden aan papier... - 5 van de 6 bevroegden geven aan dat het intern noodplan 'niet meer afgestemd is op de huidige manier van werken' en stellen een vereenvoudiging voor. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - P_WMD_NOOD (Omgaan met noodsituaties) versie 4 - P_W_ONGEVAL (Behandeling van ongevallen) versie 9 - Intern noodplan PAC Zuid – versie 7 - Interventiedossier PAC Zuid – versie 2017 - Intern noodplan Provinciehuis – versie 7 - Interventiedossier Provinciehuis – versie 2016 <p>OFI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is aangewezen om de raadpleegbaarheid (zowel digitaal als op papier) van het intern noodplan voor het personeel te herbekijken en duidelijk te communiceren naar alle betrokkenen. Hierbij moet de borging van de 'laatste en meest actuele versie van het intern noodplan' verzekerd zijn. - Sensibiliseren en bewustmaking van werknemers om steeds elke verzorging te melden en te registreren is aangewezen. - Het is aan te raden om de evacuatiemethodiek af te stemmen op het hybride werken. <p>Kans:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intern noodplan actief digitaliseren. - Vereenvoudigen van de noodprocedures. 		
---	---	--	--

<input type="checkbox"/> ... - Hoe gebeurt de opvolging van de beschikbare middelen ?			
- Wie (teams/rollen, medewerkers,...) is er betrokken bij de georganiseerde opvolging van het intern noodplan (cf. 5.4.) ? <input type="checkbox"/> CP <input type="checkbox"/> EIP <input type="checkbox"/> Hulpverleners <input type="checkbox"/> Medewerkers <input type="checkbox"/> Externe hulpdiensten <input type="checkbox"/> ... - Wie is waarvoor verantwoordelijk? - Op welke wijze worden deze teams/personen (periodiek) getraind en gevormd ?	- De procedure voorziet in specifieke periodieke trainingen voor de verschillende teams (CP, EIP, hulpverlener,...). - Uit de interviews blijkt dat de medewerkers die deel uitmaken van specifieke teams (EIP, eerste hulp, CP,...), wel hun periodieke opleiding krijgen (blusopleiding, hulpverlener,...), maar dat er geen adequate opvolging is van de samenstelling van de teams. Zo blijkt dat de teams uit de noodprocedure niet automatisch worden aangepast in geval van pensionering, ziekte, veranderen van job,... - Door de introductie van het telewerk zijn heel wat teamleden nauwelijks nog betrokken bij oefeningen en calamiteiten. OFI: - Het is noodzakelijk de verschillende teams met voldoende mensen te bemannen en een ‘borging’ te voorzien bij uitval, wissel, ... van teamleden. - Teams worden best afgestemd i.f.v. het hybride werken. Zo kan het aangewezen zijn om het personeel zonder telewerkbaar taken (cf. facilitaire dienst: balie, klusjesdienst, ...), actief in te schakelen in de teams CP, EIP,... Documentatie: - L_WMD_VB_001 (POV_overzicht bewustmakings- en vakbekwaamheidseisen) - L_WMD_VB_006 (POV_overzicht van verplichte vormingen met attest eenmalig of periodiek te hernieuwen) - Intern noodplan PAC Zuid – versie 7 (met lijsten teams) - Intern noodplan Provinciehuis – versie 7 (met lijsten teams)	8.2. b <i>Zie ook 8.1.3</i>	OFI
- Worden de noodprocedures (periodiek) getest en geoefend en indien ja, hoe gebeurt dit? <input type="checkbox"/> Jaarlijkse evacuatieoefening <input type="checkbox"/> Droge oefeningen <input type="checkbox"/> Calamiteiten <input type="checkbox"/> Andere <input type="radio"/> Wanneer vond de laatste oefening plaats (+ verslag)?	- Op basis van de documentatie en de interviews blijkt de laatste evacuatieoefening voor het Provinciehuis te dateren van 6 september 2019 en voor het PAC Zuid van 29/09/2022. Wat de calamiteiten betreft werden er voor het Provinciehuis geen calamiteiten geregistreerd. Voor PAC Zuid was dat op 17 november 2016.	8.2. c	NC

<ul style="list-style-type: none"> o Wanneer vond het laatste ongeval plaats (+ verslag)? o Wanneer vond de laatste calamiteit plaats (+ verslag)? 	<ul style="list-style-type: none"> - Uit de steekproeven blijkt echter dat er zich de afgelopen jaren toch enkele calamiteiten hebben voorgedaan, maar niet werden geregistreerd. - De keuring van blusmiddelen en alarmcentrales is geborgd door middel van raamcontracten via dienst Patrimonium. Uit de steekproef blijken 3 blustoestellen inderdaad conform. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calamiteitenregister (logboeken) PAC Zuid en Provinciehuis - Verslag laatste calamiteit PAC Zuid: afgeknakte vlaggenmast – 17/11/2016 - Verslag laatste brandevacuatie oefening PAC Zuid: 29/09/2022 - Verslag laatste calamiteit Provinciehuis: / - Verslag laatste brandevacuatie oefening Provinciehuis: 06/09/2019 <p>NC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijkse evacuatieoefening Provinciehuis ontbreekt sinds 2019 – bewijs laatste oefening op datum van 06/12/2017 - Niet alle calamiteiten, ongevallen en incidenten worden geregistreerd en geëvalueerd – bewijs: calamiteitenregister en registraties eerste hulp en ongevallen. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Hoe wordt omgegaan met een noodsituatie, oefening of ongeval? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bij wie melden? Wat te doen bij ongeval of calamiteit? <input type="checkbox"/> Evalueren <input type="checkbox"/> Opstellen van een verslag + opstellen van eventuele actiepunten <input type="checkbox"/> Registreren van noodsituatie, ongeval of oefening: opnemen van actiepunten in actiepuntentabel domein <input type="checkbox"/> Aanvullen interventiemiddelen. <input type="checkbox"/> Indien nodig bijsturen van noodplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uit interviews blijkt dat de betrokkenen de procedures kennen en weten welke acties van hen verwacht worden (bij wie melden, uitrol, verzamelplaats,...). - T.e.m. 2019 werden het gros van de calamiteiten, ongevallen, oefeningen, ... consequent geregistreerd en geëvalueerd. Vervolgens werden telkens verslagen en actieplannen opgemaakt (o.a. aanvullen interventiemiddelen, bijsturen noodplan,...). Voor de periode na 2019 konden er voor het Provinciehuis geen bewijzen van opvolging aangeleverd worden. Voor het PAC Zuid gebeurde dit in beperkte mate. - Tijdens de rondgang gaven 5 werknemers de balie aan als meldpunt bij calamiteit of ongeval. <p>Documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calamiteitenregister (logboeken) PAC Zuid en Provinciehuis 	8.2. d	NC

	<ul style="list-style-type: none"> - Verslag laatste calamiteit PAC Zuid: afgeknakte vlaggenmast – 17/11/2016 - Verslag laatste brandevacuatie oefening PAC Zuid: 29/09/2022 - Verslag laatste calamiteit Provinciehuis: / - Verslag laatste brandevacuatie oefening Provinciehuis: 06/09/2019 <p>NC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestaties worden sinds 2019 niet geëvalueerd na oefeningen, calamiteiten en incidenten. 		
<ul style="list-style-type: none"> - Hoe wordt relevante informatie gecommuniceerd naar medewerkers over hun taken en verantwoordelijkheden m.b.t. de noodprocedures? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Specifieke teams (CP, EIP, ...) <input type="checkbox"/> Medewerkers (onthaal nieuwe medewerkers, ...) <input type="checkbox"/> Dienstoverlegmomenten, teamgerichte communicatie, mail,... <input type="checkbox"/> Beschikbaar stellen van noodplan voor medewerkers. <input type="checkbox"/> Relevante stukken op een gekende en consulteerbare plaats (map, intranet,...) <input type="checkbox"/> Richtlijnen voor noodsituatie ‘brand’ uithangen op goed zichtbare plaatsen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relevante informatie m.b.t. de noodprocedures wordt via verschillende wegen gecommuniceerd en ter beschikking gesteld van de medewerkers: tijdens het onthaal van nieuwe medewerkers, via teamoverleg van de dienst en het intranet. - Alle geïnterviewden gaven aan geen zicht te hebben op wat precies gecommuniceerd wordt m.b.t. de noodprocedures binnen de verschillende administratieve diensten. - De steekproef bij 3 medewerkers tijdens de rondgang blijkt dat niet alle diensten het item ‘noodplanning’ toelichten tijdens het onthaal van nieuwe werknemers. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intern noodplan PAC Zuid – versie 7 - Interventiedossier PAC Zuid – versie 2017 - Intern noodplan Provinciehuis – versie 7 - Interventiedossier Provinciehuis – versie 2016 <p>OFI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is aangewezen om de raadpleegbaarheid (zowel digitaal als op papier) van het intern noodplan voor het personeel te herbekijken en duidelijk te communiceren naar alle betrokkenen. Hierbij moet de borging van de ‘laatste en meest actuele versie van het intern noodplan’ verzekerd zijn. - Het is aangewezen om via het managementteam actief werk te maken van de adequate opvolging van het onthaalproces bij nieuwe werknemers en hierbij omgaan met noodsituaties specifiek te belichten. 	8.2. e	OFI

<p>- Hoe wordt relevante informatie m.b.t. de noodprocedures gecommuniceerd naar derden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> bezoekers,... instructies onthaal <input type="checkbox"/> aannemers – werken met derden, intern reglement <input type="checkbox"/> hulpdiensten <input type="checkbox"/> overheid <input type="checkbox"/> concessies (cafeteria) <input type="checkbox"/> externen (buren, overige ...) <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoekers worden beperkt geïnformeerd over hoe te handelen in geval van nood. Ze krijgen alleen de informatie die voor hen van toepassing is. - Uit de interviews blijkt dat de communicatie richting derden (aannemers) dient te verbeteren. Er wordt nl. vanuit gegaan dat de relevante informatie verstrekt wordt door de dienst Patrimonium. Er blijkt geen opvolging binnen het Provinciehuis en het PAC Zuid of dit ook werkelijk gebeurt (opm.: dit valt onder de procedure ‘Werken met derden’ en werd niet verder behandeld in deze audit). - Uit de steekproef is gebleken dat niet alle aannemers zich consequent aanmelden bij het onthaal (start en einde werken). <p>Documentatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meldingsregister aannemers (balie). <p>OFI:</p> <p>Het is aangewezen om met alle betrokkenen afspraken te maken betreffende de communicatie van relevante informatie m.b.t. de noodprocedures naar derden, in het bijzonder aannemers.</p>	<p>8.2. f</p>	<p>OFI</p>
--	--	----------------------	-------------------

<ul style="list-style-type: none"> - Hoe wordt rekening gehouden met de behoeften en mogelijkheden van alle relevante belanghebbenden en het zeker stellen van hun betrokkenheid, waar passend, bij het ontwikkelen van de georganiseerde opvolging. 	<ul style="list-style-type: none"> - Behoeften van belanghebbenden worden ook in kaart gebracht d.m.v. enquêtes, bevestigingen bij bezoekers. 	<p>8.2. g</p>	<p>OK</p>
<p>Hoe gebeurt het actueel houden van de procedure omgaan met noodsituaties en het intern noodplan?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollen, verantwoordelijkheden, bevoegdheden - Door wie en hoe wordt de procedure beheerst/actueel gehouden? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> zodat men voldoet aan de wettelijke bepalingen/verplichtingen? <input type="checkbox"/> uitrol opleiding/vorming/sensibilisering? <input type="checkbox"/> i.f.v. nieuwe/gewijzigde risico's (vb. terreur, COVID,...) <input type="checkbox"/> periodiciteit? <input type="checkbox"/> PA - Hoe en door wie wordt dit noodplan actueel gehouden? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> bij nieuwe situaties (nieuwe activiteiten, gebouwen, machines, belangen, situaties gebouwen, corona) <input type="checkbox"/> na incidenten of calamiteiten <input type="checkbox"/> deskundige WMD (Lena), PA, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - De rollen zijn beschreven binnen de organisatie, maar er is geen eenduidige registratie van de rollen binnen het Provinciehuis en het PAC Zuid. Het delegatieformulier is alleen gekend bij de locatieverantwoordelijke. Bij de steekproef blijkt dat de laatst ondertekende versie gedateerd is (2013). Er zijn wel enkele latere ontwerpversies opgemaakt, maar omwille van een discussie omtrent handtekening en verantwoordelijkheid, werden deze nooit ondertekend. - Er is een procedure omgaan met noodsituaties. Op de documentatie is te zien dat de proceseigenaar een persoon is die niet meer werkzaam is binnen de Provincie Oost-Vlaanderen. De procedure is toegewezen aan een van de geïnterviewden, maar deze persoon is hier niet van op de hoogte. - Uit de interviews blijkt dat de werknemers wel over de juiste opleiding beschikken, maar dat er geen adequate opvolging is van de samenstelling van de teams (CP, EIP, hulpverlener,...), zoals bij vertrek van teamleden, ziekte, pensionering,... - Het is vnl. de interne preventiedienst die de opvolging verzorgt van het intern noodplan. De verantwoordelijke locatie geeft aan dat er teveel rollen bij hem ondergebracht zijn en hij deze niet allemaal kan bolwerken. <p>Documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organogram Provincie Oost-Vlaanderen – versie 20210405 - Delegatieformulier (ondertekend) PAC Zuid en Provinciehuis (beiden 2013-11-08) - Rolbeschrijving van coördinator eerste hulp, hulpverlener, interventieleider, preventiemedewerker, verantwoordelijke locatie,... - WMD-indicatorenfiche PAC Zuid en Provinciehuis – versie 2017 	<p>8.1.3</p>	<p>NC</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - L_WMD_VB_001 (POV_overzicht bewustmakings- en vakbekwaamheidseisen) - L_WMD_VB_006 (POV_overzicht van verplichte vormingen met attest eenmalig of periodiek te hernieuwen) - Intern noodplan PAC Zuid – versie 7 - Interventiedossier PAC Zuid – versie 2017 - Intern noodplan Provinciehuis – versie 7 <p>NC: het blijkt dat het proces voor het implementeren en beheersen van geplande en tijdelijke wijzigingen niet goed beheerd wordt, o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geen eenduidige registratie van de rollen binnen het Provinciehuis en PAC Zuid - <i>bewijs 'Delegatieformulier (ondertekend) PAC Zuid en Provinciehuis (beiden 2013-11-08)'</i> - geen gedocumenteerde proceseigenaar 'omgaan met noodsituaties' - <i>bewijs: P_WMD_NOOD (Omgaan met noodsituaties) versie 4</i> - geen plan van aanpak bij personeelswijzigingen en invulling van de verschillende 'teams (CP, EIP, hulpverlener) – <i>bewijs lijsten teams in Intern noodplan PAC Zuid en Provinciehuis</i> - geen sluitende versiebeheersing van de papieren exemplaren van het intern noodplan 		
<p>Hoe gebeurt het formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen en het vastleggen van afspraken om op een systematische wijze te komen tot een verbetering van het omgaan met noodsituaties?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zijn er procedures voor ongevallen en incidenten in functie van verantwoordelijkheden en bevoegdheden? - Is er een 'niet-conformiteiten' register? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> actiepunten tabel - Hoe worden de kansen op verbetering bepaald voortkomend uit incidenten, afwijkingen en corrigerende maatregelen? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> procedures <input type="checkbox"/> onderzoeksrapporten (brandweerverslag,...) <input type="checkbox"/> attesten metingen en keuringen <input type="checkbox"/> WMD-indicatorenfiche <input type="checkbox"/> ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een procedure 'P_WMD_CPM (Corrigerende en preventieve maatregelen) versie 4' voorhanden. Alle corrigerende en preventieve maatregelen als gevolg van calamiteiten, oefeningen, ongevallen, rondgangen, ... worden opgenomen in de actiepunten tabel. - Uit interviews is gebleken dat deze actiepunten tabel door alle betrokkenen gekend is en integraal deel uitmaakt van het dynamische risicobeheersingssysteem van het Provinciehuis en PAC Zuid. - De actiepunten tabel dient als borging zodat afwijkingen en de opvolging niet verloren gaat. Deze procedure hebben we niet verder behandeld. <p>Documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actiepunten tabel Provinciehuis en PAC Zuid 	10.2.	OFI

	<p>OFI: Zorg dat alle calamiteiten, ongevallen en incidenten steeds worden geregistreerd, geëvalueerd en opgevolgd, zodoende dat alle corrigerende en preventieve maatregelen opgenomen worden in de actiepunten tabel.</p>		
--	--	--	--

OK = Conform auditcriteria (norm en procedure)
 OFI = Opportunity for improvement = actie wordt aanbevolen
 NC = Non-conformiteit, actie vereist

Aantal OK's (OK)	1
Aantal aanbevelingen (OFI)	9
Aantal opmerkingen (NC)	4
Aantal afgesloten acties (+)	/