

Nerve Centre

De noodorganisatie van Bidvest Deli XL

Vijftien regionale distributiecentra en een hoofdvestiging in Ede: Theo Venhorst heeft een uitgestrekt werkterrein als manager Facilitaire Zaken & Gebouwen bij Bidvest Deli XL, totaal-leverancier voor horeca, zorg- en cateringbranche. In 2013 stapte het bedrijf voor de alarmering van de noodorganisatie over op Nerve Centre, een efficiënt systeem dat is gekoppeld aan de alarmservicecentrale van Trigion.



Theo Venhorst toont het kaartje dat iedereen bij zich draagt.

“Vroeger hadden we een manager van de wacht”, legt Venhorst uit. “Eens in de zoveel tijd was je daarvoor stand-by. Bij een calamiteit, zoals een brand of een terughaalactie, werd je gebeld en moest je alles in gang zetten. Maar soms is iemand niet bereikbaar of weet hij niet precies welke stappen hij moet zetten. Omdat we zekerheid wilden hebben, besloten we het beheer van de noodorganisatie uit handen te geven. In 2012 gingen we op zoek naar één systeem dat de alarmering voor alle distributiecentra en de hoofdvestiging garandeert.”

Op de hoofdvestiging in Ede is Nerve Centre al langere tijd in gebruik. Venhorst: “Deli XL heeft veel toeleveranciers. Als we bestellingen binnenkrijgen, moeten wij deze verzamelen en klaarmaken voor verder transport naar onze klanten. Ook versturen we de versorders door naar onze productiebedrijven. Ontstaat ergens in het traject een storing, dan staan die productiebedrijven te wachten op de orders die ze moeten produceren. Moeten we ze allemaal

bellen, dan zijn we zo een halve dag verder. Met Nerve Centre sturen we met één druk op de knop aan iedereen dezelfde informatie. Naar aanleiding van de goede ervaringen in Ede is Nerve Centre ook op de noodorganisatie toegepast.”

Vier categorieën

Venhorst en zijn collega's gebruiken een halfjaar om het systeem op te zetten en de database te vullen met categorieën, telefoonnummers, opschalingslijsten, enzovoorts. “We begonnen met het definiëren van de calamiteitscategorieën: Mens, Gebouw, Product en Transport. Stel dat een werknemer in het magazijn zijn been breekt, dan moeten de bedrijfshulpverleners in actie komen. Op een kleine vestiging kun je roepen wat er aan de hand is. In een magazijn van dertigduizend vierkante meter lukt dat niet en moet je de calamiteit een naam geven. BHV zegt te weinig, dus hebben we de categorie Mens in het leven geroepen. Rijdt een vorkheftruck tegen een stelling aan en gaat die dwars door een gevel heen, dan gaat het om de categorie Gebouw. Glas in de babymelk is een calamiteit in de categorie Product. En belandt een vrachtauto in een sloot, dan moeten de betreffende vestigingen weten dat hun producten ernstig vertraagd zijn. Vandaar de categorie Transport.” Venhorst legt uit hoe het systeem werkt: “Is er een calamiteit, dan belt de melder het speciale noodnummer van de alarmservicecentrale van Trigion. De centralist ziet een schermpje opkomen en activeert Nerve Centre. Stel dat er

Over Nerve Centre

Nerve Centre is een systeem voor snelle en efficiënte communicatie bij calamiteiten en incidenten. Het brengt de juiste mensen tijdig op de juiste plek, ongeacht waar die zich op het moment van de oproep bevinden, wat leidt tot beperking van materiële schade en verlaging van kosten. Meestal wordt Nerve Centre gekoppeld aan bestaande apparatuur, zoals de telefooncentrale, de brandmeldcentrale of het gebouwbeheerssysteem. Daardoor is geen grote investering nodig in nieuwe apparatuur. Het systeem is breed toepasbaar: van industrie tot zorg en van overheidsinstelling tot onderwijs.



Medewerker Marcel de Block, aan het werk in de vriescel.

ernstige schade is aan een dak, dan gaat hij naar de categorie Gebouw en kiest hij een vestiging. Ook vult hij in waar de calamiteit volgens de beller plaatsvindt, bijvoorbeeld rechtsachter in het magazijn. Op basis van de informatie stelt Nerve Centre een telefoontje en een sms samen. Het systeem verstuurt die berichten aan alle mensen die wij hebben gedefinieerd. Bijvoorbeeld de bedrijfshulpverleners, de vestigingsmanager en de logistiek manager. Als ze de telefoon opnemen, horen ze het bandje met informatie. Vervolgens wordt ze gevraagd of ze wel of niet kunnen opkomen: 'Kunt u opkomen? Toets 1. Kunt u niet opkomen? Toets 2.'

Bidvest Deli XL

Met expertise in horeca, kennis van gastvrijheid en op basis daarvan ontwikkelde servicemogelijkheden noemt Bidvest Deli XL zich de beste totaalleverancier voor iedere professionele keuken en chef-kok in de horeca, zorg- en cateringbranche. Het internationale assortiment bestaat voor ruim vijftig procent uit duurzame inkoop. Omdat het succes van de horecaprofessional wordt bepaald door de synergie tussen gast, horecaondernemer en groothandel, levert Deli XL gemak en maatwerk, met als belangrijkste doel bij te dragen aan een gezond resultaat voor haar klanten, de medewerkers en de maatschappij.

Opschalen

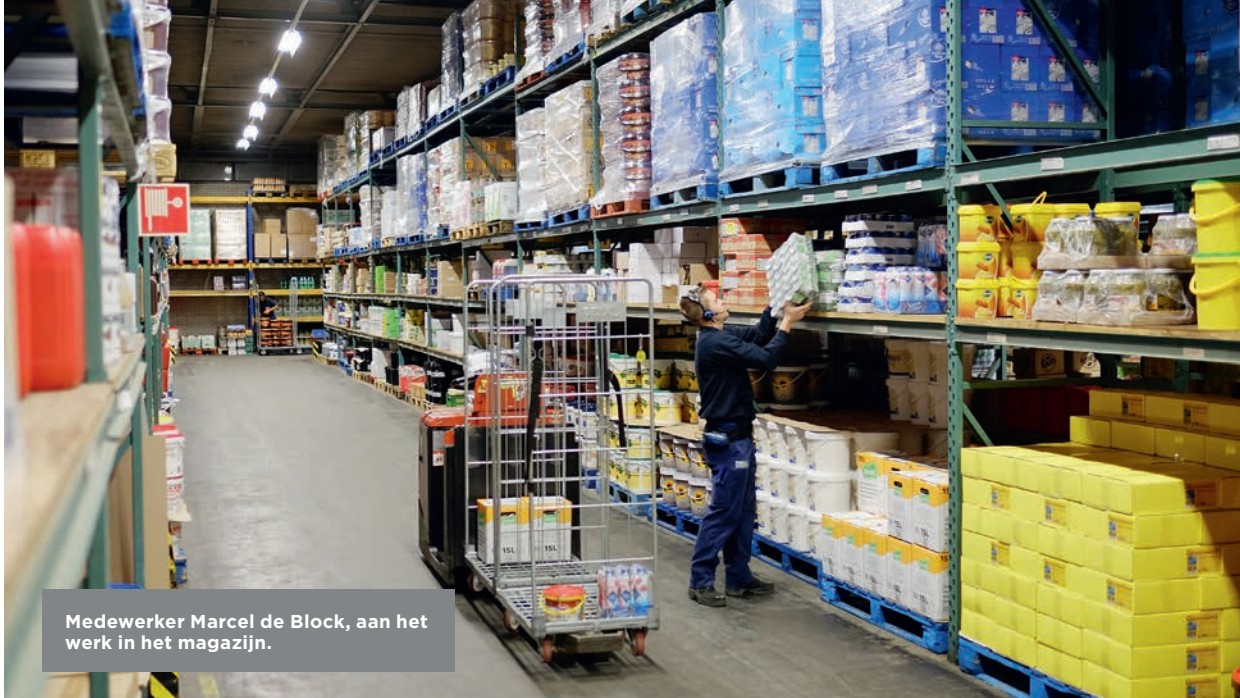
Als de calamiteit zo groot is dat er bijvoorbeeld moet worden ontruimd en Deli XL dus geen klanten meer kan bedienen, moet er worden opgeschaald. "Daarvoor maakten we een kaartje dat iedereen die in het systeem zit bij zich draagt. Op de voorkant staan alle mogelijkheden om op te schalen. Zo is er een speciaal nummer om een calamiteit in de categorie Gebouw op te schalen naar het regiomanagement. Voor de categorie Product is er een nummer om op te schalen naar de afdeling Inkoop. Op de achterkant staan codes van de vestigingen en de regio's. Door die code aan het telefoonnummer toe te voegen, zet de beller snel en nauwkeurig de opschaling in gang."

De beller heeft op dat moment geen contact meer met Trigion, maar belt rechtstreeks in op Nerve Centre. "Daarin hebben we geprogrammeerd welke medewerkers de oproep moeten ontvangen. Zij krijgen een telefoontje waarin de beller in een groeps gesprek kort beschrijft wat er aan de hand is. Op die manier hebben we in korte tijd een grote groep mensen op de hoogte gebracht van dezelfde informatie. In vakanties en weekends werkt het systeem normaal door. De meeste vestigingen zijn slechts van zaterdagavond 22.00 uur tot zondagmiddag 16.00 uur gesloten."

Begin april 2013 nam Deli XL Nerve Centre in gebruik. "In elke dienst is minimaal één BHV'er aanwezig. Het systeem heeft gewerkt als ook

Dagelijks zijn ruim 350 vrachtwagens van Deli XL onderweg.





Medewerker Marcel de Block, aan het werk in het magazijn.

minimaal één van de gealarmeerde medewerkers reageerde. Eens per kwartaal maken we daarvan een rapportage. Als iemand niet op een oproep heeft gereageerd, vragen we altijd wat er aan de hand was. Werkte hij achter in de vriescel, met zijn mobiel onder zijn vriespak, dan kon het zijn dat hij even geen bereik had. Daarom hebben we al signaalversterkers opgehangen. Dat we collega's op hun reactie aanspreken heeft een positief effect. Je ziet nu nog meer betrokken BHV'ers."

Zwakke schakels

De medewerkers vormen een zwakke schakel bij het gebruik van Nerve Centre. Theo Venhorst: "Je loopt altijd het risico dat een medewerker het systeem niet gebruikt, maar bijvoorbeeld zelf de vestigingsmanager belt. Die moet er vervolgens aan denken om op te schalen, maar hij moet ook de rest van de betrokkenen informeren. Dus als hij begint met bellen moet hij steeds het verhaal opnieuw vertellen. Gelukkig kan hij altijd zeggen: even een stapje terug, ik schakel nu Nerve Centre in."

Om het gebruik van Nerve Centre zo goed mogelijk tussen de oren te krijgen, hebben alle betrokken medewerkers instructie gehad en is het management geïnformeerd. Ook wordt het systeem op elke vestiging viermaal per jaar getest, waarvan tweemaal met een opschaling. "Dan zit het hogere management er in ieder geval ook bij en blijft het onder de aandacht van de hoofddirectie. Veel tijd hoeft dat niet te kosten. Een dergelijk telefoontje duurt nog geen halve minuut. Naar aanleiding van een van die testen hebben we de vraag toegevoegd of 1-1-2 is gebeld. Dan weet de ploegleider dat hij iemand naar de poort moet sturen om de ambulance op te vangen. Eerst zat die vraag er niet in, maar het bleek toch wel handig om te weten. Naast de testen doen we eenmaal per jaar een ontruiming. Ook dat gaat via dit systeem."

Een andere zwakke schakel is de meldkamer. "We hebben gekozen voor Trigion, omdat het een grote organisatie is met een goede meldkamer. Maar daardoor zijn er ook veel wisselingen van de wacht. Een beveiliging die nog onvoldoende bekend is met Nerve Centre zal doen wat hij als gediplomeerd vakman heeft geleerd: vragen hoe het met het slachtoffer gaat, geruststellen, enzovoorts. Dat is echter niet wat wij graag willen dat hij wel zou moeten doen: het beantwoorden van een aantal korte vragen die automatisch bij hem op het scherm verschijnen. 1. Over welke vestiging gaat de calamiteit? 2. Wat zijn uw naam en telefoonnummer? 3. Wat is er aan de hand? 4. Wat is de exacte locatie in het pand? 5. Is 1-1-2 gebeld?"

Gaslucht

Gelukkig heeft Deli XL maar weinig met calamiteiten te maken. "Afgelopen jaar roken medewerkers een gaslucht in het koelcentrum in Ede. Ze dachten dat het freon was. Na een oproep vanuit Nerve Centre hebben de BHV'ers alle benodigde stappen gezet: de deuren geopend, het gebouw ontruimd, de gasafsluiter dichtgedraaid. Achteraf bleek het rioolputje te stinken, dus er was niets ernstigs aan de hand. Maar het heeft wel aangetoond dat het systeem goed werkt."

Ter ondersteuning van het gebruik van Nerve Centre ontwikkelde Venhorst de community Noodorganisatie op Google+. "Alles staat erin. Dat we bezig zijn met een test, hoe vaak de BHV'ers al zijn opgeroepen, welke certificaten we hebben, wanneer het systeem uit de lucht is, enzovoorts. Nerve Centre is zeker een aanrader. Het werkt feilloos. Als je het goed gebruikt, voorkomt het de mogelijk ernstige gevolgen van calamiteiten." (PvW)

