

Dit document mag slechts op een stand-alone PC worden geïnstalleerd. Gebruik op een netwerk is alleen toestaan als een aanvullende licentieovereenkomst voor netwerkgebruik met NEN is afgesloten.  
This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network is only permitted when a supplementary license agreement for us in a network with NEN has been concluded.

Voorbeeld

Nederlandse norm

# NEN 4000

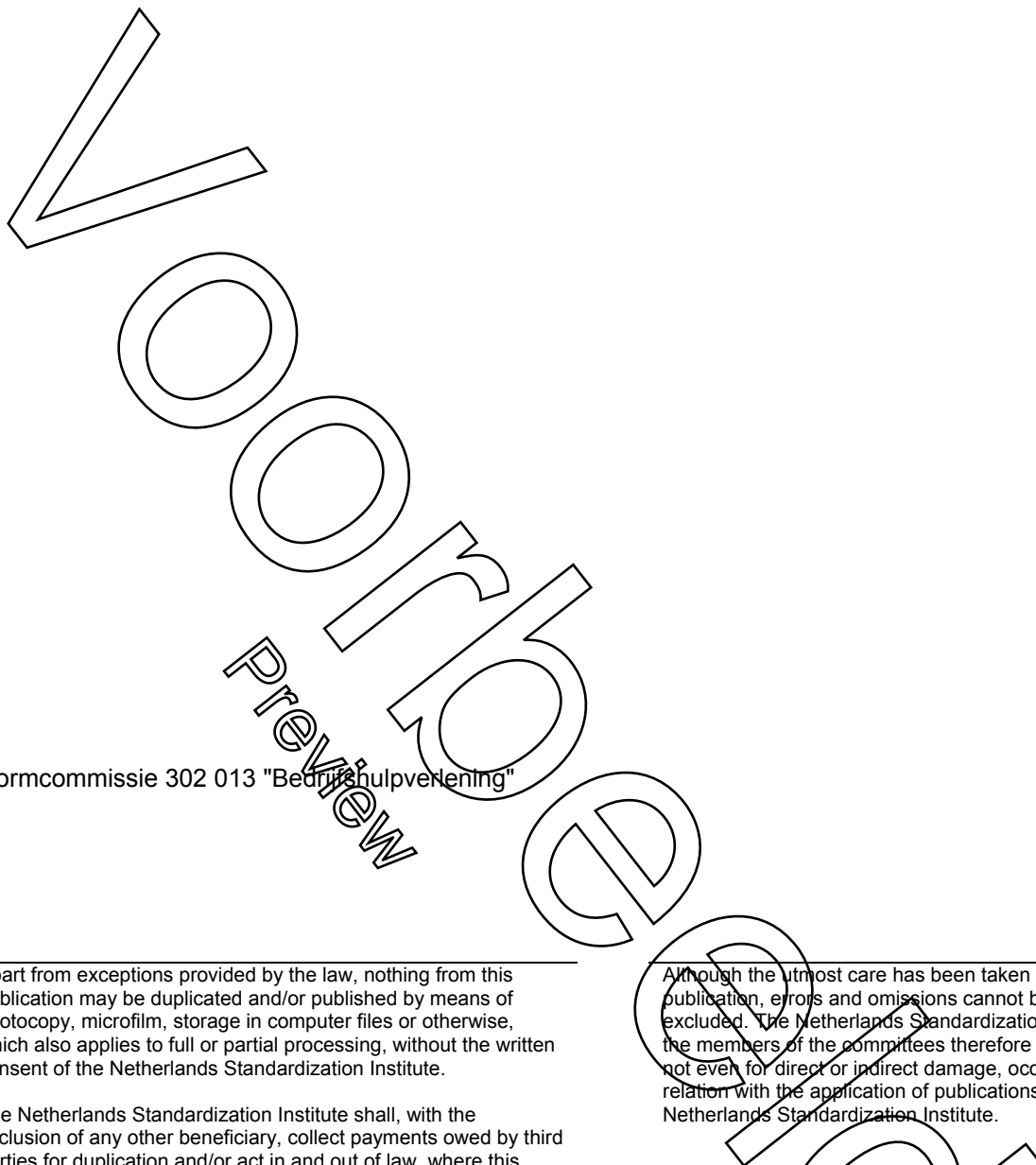
(nl)

Bedrijfs hulpverlening

In-company emergency services

Vervangt NEN 4000:2006;  
NEN 4000:2008 Ontw.

ICS 13.200  
oktober 2008



Normcommissie 302 013 "Bedrijfs hulpverlening"

Apart from exceptions provided by the law, nothing from this publication may be duplicated and/or published by means of photocopy, microfilm, storage in computer files or otherwise, which also applies to full or partial processing, without the written consent of the Netherlands Standardization Institute.

The Netherlands Standardization Institute shall, with the exclusion of any other beneficiary, collect payments owed by third parties for duplication and/or act in and out of law, where this authority is not transferred or falls by right to the Reproduction Rights Foundation.

Auteursrecht voorbehouden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van het Nederlands Normalisatie-instituut niets uit deze uitgave worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Het Nederlands Normalisatie-instituut is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor veeveelvoudiging te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden, voor zover deze bevoegdheid niet is overgedragen c.q. rechtens toekomt aan de Stichting Reprerecht.

Although the utmost care has been taken with this publication, errors and omissions cannot be entirely excluded. The Netherlands Standardization Institute and/or the members of the committees therefore accept no liability, not even for direct or indirect damage, occurring due to or in relation with the application of publications issued by the Netherlands Standardization Institute.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het Nederlands Normalisatie-instituut en/of de leden van de commissies aanvaarden derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van door het Nederlands Normalisatie-instituut gepubliceerde uitgaven.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Onderwerp en toepassingsgebied</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Normatieve verwijzingen</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Termen en definities</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Elementen in de beheersing van incidenten en calamiteiten</b> .....	<b>6</b>
4.1 Wettelijke en andere eisen.....	6
4.2 BHV-beleid.....	7
4.2.1 Uitgangspunten.....	7
4.2.2 RI&E.....	7
4.2.3 Restrisico's.....	7
4.2.4 Criteria.....	7
4.2.5 Elementen.....	8
4.3 Planning.....	8
4.3.1 Uitgangspunten.....	8
4.3.2 Maatgevende factoren.....	8
4.3.3 Beheersing van de werkzaamheden.....	9
4.3.4 BHV-plan.....	9
4.4 Implementatie en uitvoering.....	10
4.4.1 BHV-organisatie.....	10
4.4.1.1 Competentie en capaciteit van de BHV-organisatie.....	10
4.4.1.2 Kennis en vaardigheden van de bedrijfshulpverleners.....	10
4.4.1.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.....	10
4.4.2 Opleiding, bewustzijn en competenties.....	11
4.4.2.1 Opleiding en oefeningen.....	11
4.4.2.2 Bewustzijn.....	11
4.4.2.3 Competenties.....	12
4.4.3 Overleg en communicatie.....	12
4.4.4 Documentatie en documentatiebeheer.....	12
4.5 Controle en verbetermaatregelen.....	12
4.5.1 Uitgangspunten.....	12
4.5.2 Prestatiemeting en toezicht houden.....	13
4.5.3 Preventieve en corrigerende maatregelen.....	14
4.5.4 Registratie en registratiebeheer.....	14
4.5.5 Interne controle (audit).....	14
4.6 Beoordeling door de directie.....	15
<b>Bijlage A (informatief) Nalooplijst voor controle (audit)</b> .....	<b>16</b>
<b>Bibliografie</b> .....	<b>23</b>

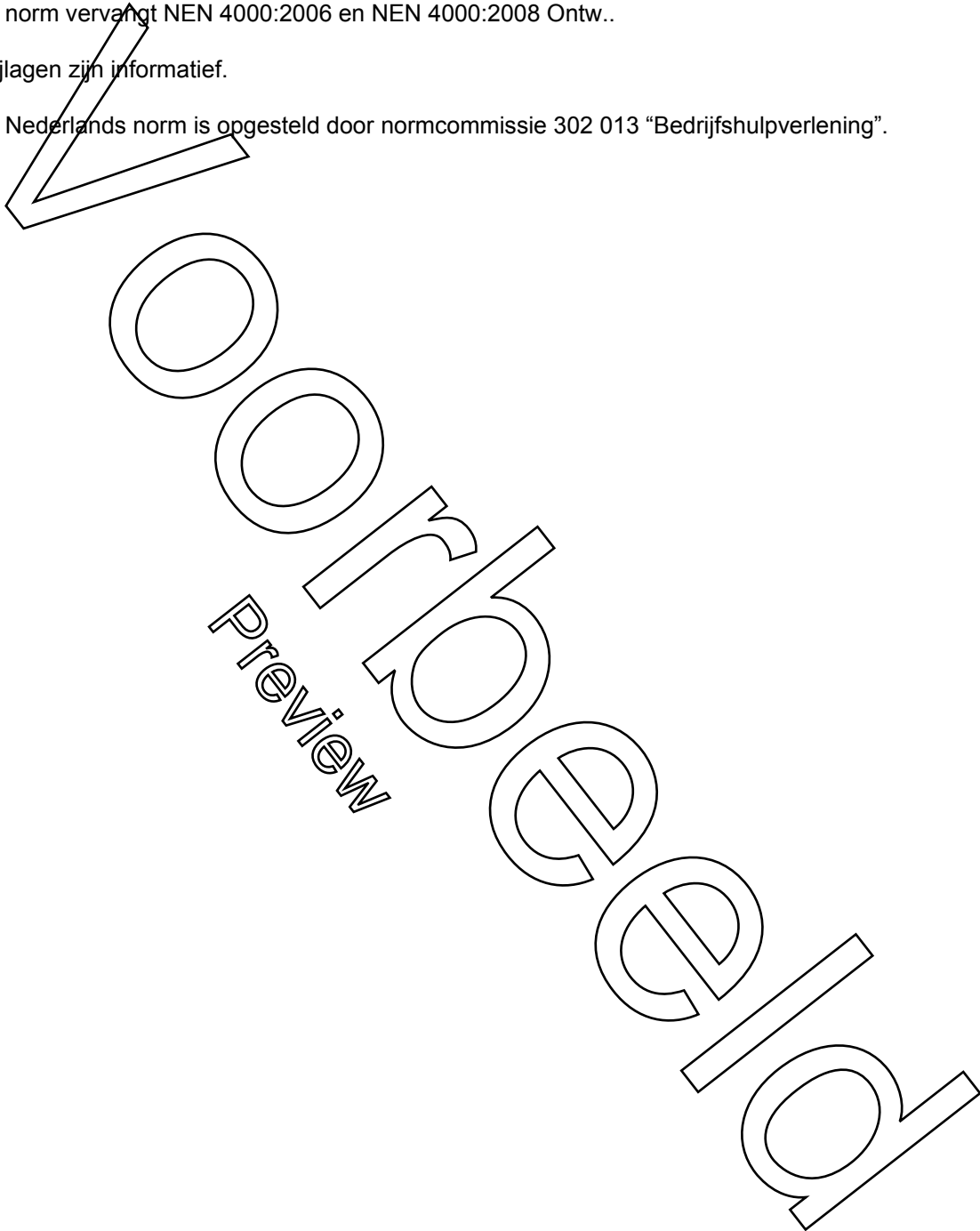
## Voorwoord

Deze norm gaat over de organisatie van de bedrijfshulpverlening (BHV) waartoe de werkgever werknemers benoemt. Deze norm bevat eisen voor het BHV-beleid, inclusief de documentatie in het BHV-plan en de prestaties van de BHV-organisatie. Daarmee zal het bedrijf of de instelling goed zijn voorbereid op een incident of calamiteit.

Deze norm vervangt NEN 4000:2006 en NEN 4000:2008 Ontw..

De bijlagen zijn informatief.

Deze Nederlands norm is opgesteld door normcommissie 302 013 "Bedrijfshulpverlening".



## Inleiding

De werkgever zorgt voor de veiligheid en de gezondheid van werknemers op het werk. Hij voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden. Daartoe wordt de werkgever ondersteund door deskundige werknemers op het gebied van preventie, bescherming en BHV. Het voorbereid zijn op incidenten en calamiteiten maakt dan ook onderdeel uit van dit beleid. Daarom moet elke werknemer bij ernstig en onmiddellijk gevaar voor zijn eigen veiligheid of die van anderen maatregelen kunnen nemen om de gevolgen van dit gevaar te voorkomen.

BHV omvat alle maatregelen bij acute voorvallen die de veiligheid of de gezondheid van medewerkers en derden bedreigen. Onder deze maatregelen vallen in ieder geval de wettelijke taken zoals omschreven in de Arbeidsomstandighedenwet: alarmeren en ontruimen van het gebouw, het bestrijden van brand en het beperken van de gevolgen van incidenten en calamiteiten. De bedrijfseconomische doelstellingen zijn gebaat bij een competent en adequaat optreden van de BHV-organisatie, omdat de continuïteit van de bedrijfsvoering daardoor in sterke mate kan worden beïnvloed. Dit betekent dat de hulpverleners onder andere competent moeten zijn om de gevolgen van incidenten en calamiteiten te beperken en alle aanwezige personen te alarmeren en in veiligheid te brengen. Onmiddellijke inzetbaarheid van bedrijfshulpverleners na een incident is van belang, totdat de externe hulpverleningsdiensten (politie, brandweer en ambulance) arriveren. Als de externe hulpverleningsdiensten de verantwoordelijkheid hebben overgenomen, kan de BHV-organisatie eventueel een ondersteunende rol vervullen. In alle bedrijven waar sprake is van retrijsico's die de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar brengen, kan de BHV-organisatie helpen de schade te beperken. De schade als gevolg van incidenten en calamiteiten bestaat uit ziekte- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, ziekenhuiskosten, productieverlies, verstoringen in bedrijfsvoering enz.

Uitgangspunt bij de opzet van de BHV is dat veiligheid en gezondheid zijn geïntegreerd in het beleid van het bedrijf en dat BHV een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van werkgever en werknemers. De werkgever stelt daartoe één of meer deskundige werknemers aan die hem bijstand verlenen op het gebied van preventie en bescherming. Deze werknemers verlenen onder andere medewerking aan het verrichten en opstellen van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), geven advies en nemen maatregelen die zijn gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid.

Het implementeren van veiligheid en gezondheid binnen de totale organisatie vereist betrokkenheid van zowel de werkgever als de werknemers. De kwaliteit van de geboden hulpverlening, maar ook de acceptatie van het veiligheidsbeleid door iedereen die zich in het bedrijf bevindt, is daarbij van het grootste belang. Die acceptatie zal uiteindelijk resulteren in een optimaal effect van de investeringen in veiligheid en gezondheid.

Deze norm is bedoeld voor optreden van de BHV, dat begint binnen de eerste drie minuten na het begin van een incident of calamiteit en eindigt na overdracht aan de professionele hulpdiensten.

Deze norm richt zich tot gebruikers, handhavers, gebouwbeheerders, adviseurs en verzekeraars.

# Bedrijfshulpverlening

## 1 Onderwerp en toepassingsgebied

Deze norm is bedoeld als instrument voor bedrijven om te zijn voorbereid op incidenten en calamiteiten. Op basis van de RI&E worden de risico's in kaart gebracht, waarna op basis van de restrisico's en de maatgevende factoren het BHV-beleid wordt opgesteld. Daartoe zijn in deze norm criteria vastgelegd aan de hand waarvan het BHV-plan wordt opgesteld, dat de basis vormt voor de opzet, het onderhoud en de continue verbetering van de prestaties van de BHV-organisatie.

Deze norm is opgezet volgens de systematiek van managementsystemen. De indeling volgt de kwaliteitscyclus PDCA (Plan, Do, Check, Act).

## 2 Normatieve verwijzingen

De volgende documenten waarnaar is verwezen zijn onmisbaar voor de toepassing van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document (met inbegrip van wijzigingsbladen) waarnaar is verwezen van toepassing.

NEN 1414	<i>Symbolen voor veiligheidsvoorzieningen op ontruimings- en aanvalsplattegronden</i>
NTA 8112-1	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 1: Kantoorgebouwen</i>
NTA 8112-2	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 2: Onderwijsgebouwen</i>
NTA 8112-3	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 3: Kinderopvanggebouwen</i>
NTA 8112-4	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 4: Gebouwen met een publieksfunctie</i>
NTA 8112-5	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 5: Gebouwen met een logiesfunctie</i>
NTA 8112-6	<i>Leidraad voor een ontruimingsplan – Deel 6: Gezondheidszorggebouwen</i>

OPMERKING Normen en andere documenten die voor het gebruik van deze norm van belang kunnen zijn maar die niet voorkomen in de verwijzingen in de tekst, staan in de bibliografie (achter in deze norm).

## 3 Termen en definities

Voor de toepassing van deze norm gelden de volgende termen en definities.

### 3.1

#### **aard van het bedrijf**

type bedrijf volgens de gebruiksfuncties van het Bouwbesluit

### 3.2

#### **afbreukrisico**

kans dat en mate waarin kennis en vaardigheden van hulpverleners geleidelijk afnemen, waardoor de bijstand ten aanzien van BHV onvoldoende competent wordt verleend

### 3.3

#### **bedrijfshulpverlener**

werknemer die hulpverleningstaken voor een werkgever verricht en daartoe is aangesteld, als voorpostfunctie voor de externe hulpverleningsdiensten

**3.4****bedrijfshulpverlening (BHV)**

deskundige en georganiseerde uitvoering van de hulpverlening, bedoeld in artikel 15, tweede lid van de Arbeidsomstandighedenwet, zo nodig in samenwerking met de externe hulpverleningsdiensten

**3.5****bedrijfshulpverleningsplan (BHV-plan)**

plan van aanpak waarin de beheersing van incidenten en calamiteiten door de BHV-organisatie schriftelijk is vastgelegd in procedures en werkinstructies en waarin de benodigde middelen, materialen en voorzieningen, afgestemd op de risico's en de maatgevende factoren zijn vastgelegd, in ieder geval voor het verrichten van de in de wet vastgelegde taken bedoeld in art. 15, lid 2 van de Arbeidsomstandighedenwet

**3.6****bedrijfshulpverleningsorganisatie (BHV-organisatie)**

organisatie van werknemers en eventuele anderen die de werkgever op georganiseerde wijze snel en efficiënt bijstand verleent op het gebied van BHV en die daartoe onmiddellijk de nadelige gevolgen voor werknemers en andere in het bedrijf aanwezige personen van incidenten en calamiteiten zoveel mogelijk beperkt

**3.7****calamiteit**

plotselinge ongewenste gebeurtenis die een grote schade aan milieu, mensen, omgeving en/of bedrijfsprocessen veroorzaakt en waarbij onmiddellijk en professioneel ingrijpen noodzakelijk is

**3.8****communicatieplan**

document met een beschrijving van de wijze van communicatie, zowel intern (binnen de BHV-organisatie) als extern (hulpverleningsdiensten, pers, omgeving)

**3.9****incident**

ongewenste gebeurtenis, mogelijk schade en/of letsel tot gevolg hebbend, waarvoor de BHV-organisatie wordt ingezet om de eventuele schade te beperken

**3.10****ligging**

plaats van het bedrijf ten opzichte van risico's uit de omgeving, hulp uit de omgeving en bereikbaarheid voor hulpverleningsdiensten

**3.11****ontruiming**

noodzakelijk verlaten van het gebouw naar een daarvoor vastgestelde opvangmogelijkheid (verzamelpunt)

**3.12****ontruimingsplan**

beschrijving van maatregelen en voorzieningen die zijn genomen om in geval van een calamiteit of incident een gebouw te ontruimen, gebaseerd op de NTA 8112-reeks

**3.13****opkomsttijd**

som van de verwerkingstijd in de alarmcentrale, de uitruktijd en de aanrijtijd

**OPMERKING** Onder uitruktijd wordt verstaan de tijd die nodig is tussen ontvangst van de doormelding van de alarmcentrale en het vertrek uit de kazerne of post. Onder aanrijtijd wordt verstaan de zuivere rijtijd nodig voor het bereiken van de plaats van de brand of het incident.

### 3.14

#### preventieve maatregel

maatregel die tijdens het beperken van risico's wordt genomen, zoals compartimentering, toepassen van brandwerende materialen enz. of maatregel ter verbetering van documentatie om de gevolgen van calamiteiten en incidenten te beheersen

### 3.15

#### restrisico

risico dat niet in de RI&E door de arbeidshygiënische strategie (Arbeidsomstandighedenwet, art. 3, lid 1, sub b) is weggenomen of tot een acceptabel niveau is gereduceerd of risico dat niet rechtstreeks is gerelateerd aan de werkzaamheden

### 3.16

#### risico

kans dat een gevaar (risicobron) zich manifesteert in relatie tot het effect daarvan; dit is afhankelijk van de intensiteit en de frequentie van de blootstelling

### 3.17

#### risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

methodiek om de mogelijke risico's van de aanwezige gevaren te inventariseren, gebaseerd op art. 5 van de Arbeidsomstandighedenwet, waarbij wordt bepaald in hoeverre de aanwezige risico's worden beheerst en waarbij in een plan van aanpak wordt aangegeven op welke wijze de risico's kunnen worden geëlimineerd of beperkt

## 4 Elementen in de beheersing van incidenten en calamiteiten

### 4.1 Wettelijke en andere eisen

Het BHV-beleid moet in overeenstemming zijn met actuele wetgeving en andere relevante eisen die van toepassing zijn of die het bedrijf onderschrijft. Volgens de Arbeidsomstandighedenwet moet de werkgever een arbobeleid vaststellen in overleg met de werknemers. Als er een ondernemingsraad, een personeelsvertegenwoordiging of een commissie voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM) is, overlegt de werkgever met het desbetreffende orgaan.

Ook moet de werkgever zich laten bijstaan door deskundige werknemers op het gebied van preventie, bescherming en BHV. Het arbobeleid met daarin de RI&E, het plan van aanpak, het BHV-plan en de afspraken met de BHV-organisatie over de werkwijze, de middelen, materialen, voorzieningen en voorwaarden, wordt afgestemd (instemmingsbesluit) met de ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of als die niet aanwezig zijn, overlegt met de belanghebbende werknemers.

De deskundige bijstand op het gebied van BHV is gebaseerd op art. 15 van de Arbeidsomstandighedenwet en moet zo zijn georganiseerd dat hulpverleners van bedrijven en instellingen (verder genoemd: bedrijven) goed zijn voorbereid op incidenten en calamiteiten en dat zij maatregelen kunnen nemen als zich een incident of calamiteit voordoet.

Om dit te kunnen garanderen, moeten deze worden geïdentificeerd en moet worden vastgelegd hoe de toegang tot die wetgeving en andere eisen wordt gegarandeerd. Deze documentatie zal worden verwerkt in het BHV-beleid en aan alle belanghebbenden worden bekendgemaakt.

De hulpverlening die het bedrijf moet kunnen uitvoeren bestaat ten minste uit:

- het verlenen van hulp aan slachtoffers (levensreddende handelingen);
- het beperken en bestrijden van brand en het beperken van de gevolgen van ongevallen;
- alarmering van aanwezigen en ontruimen van een gebouw in geval van een incident of calamiteit.



Werknemers die de werkgever deskundige bijstand verlenen op het gebied van BHV volgen een opleiding waardoor zij alle hulpverleningsmaatregelen kunnen nemen die nodig zijn voor de veiligheid en gezondheid van werknemers en derden na een incident of calamiteit.

OPMERKING 1 Er kan voor worden gekozen preventie en bescherming in de ene functieomschrijving op te nemen en BHV in de andere functieomschrijving, maar de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van beide functies kunnen ook worden gecombineerd in één functie, omdat zowel preventie, bescherming als BHV noodzakelijk zijn om de veiligheid en de gezondheid van werknemers in een bedrijf te waarborgen.

OPMERKING 2 Het is het bedrijf toegelaten de BHV en de bedrijfshulpverlener anders te noemen.

## 4.2 BHV-beleid

### 4.2.1 Uitgangspunten

De werkgever is verantwoordelijk voor het formuleren van het BHV-beleid. Om resultaten te kunnen bereiken, worden doelstellingen meetbaar opgesteld.

De doelstellingen, die in het BHV-beleid schriftelijk zijn vastgelegd, zijn in overeenstemming met actuele wetgeving en andere eisen die de organisatie onderschrijft en zijn gericht op het bereiken, het in stand houden en het continu verbeteren van het prestatieniveau van de BHV-organisatie.

### 4.2.2 RI&E

De RI&E vormt de basis voor de bestrijding van risico's in een bedrijf dat alle aanwezige risico's, dus ook de risico's ten gevolge van het uitoefenen van BHV, volgens een door het bedrijf vastgestelde methodiek vastlegt.

Op basis van de RI&E beoordeelt het bedrijf welke maatregelen noodzakelijk zijn om de risico's te beheersen en worden preventieve maatregelen beschreven in een plan van aanpak om de risico's te elimineren of te beperken.

Daarbij moeten de risico's die de bedrijfshulpverleners lopen bij het uitoefenen van hun functie worden meegenomen en de nodige maatregelen worden getroffen. Dit zijn de functionele risico's die samenhangen met de preventie, incidenten tijdens het oefenen of het optreden en nazorg.

### 4.2.3 Restrisico's

Het BHV-beleid is gebaseerd op de restrisico's. Dat zijn de risico's die onvoldoende preventief kunnen worden beheerst, waardoor er een kans is dat de BHV in actie moet komen om de gevolgen van een incident te beperken en te bestrijden.

### 4.2.4 Criteria

Het BHV-beleid:

- a) beschrijft hoe wettelijke eisen en andere eisen die het bedrijf onderschrijft, worden nageleefd;
- b) is voor het desbetreffende bedrijf en is daarom afgestemd op de restrisico's en de maatgevende factoren;
- c) is na een beoordeling geïmplementeerd in het BHV-plan, waarvan de inhoud aan alle werknemers is bekendgemaakt, zodat zij inzicht hebben in hun taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, waardoor het veiligheids- en risicobewustzijn en het draagvlak voor dit plan worden bevorderd;
- d) formuleert ten aanzien van de prestaties van de BHV-organisatie doelstellingen en biedt de mogelijkheden (tijd, financiële middelen, competenties, hulpverleningsmaterialen, ondersteuning en aanmoediging door het management enz.) om die doelstellingen te bereiken, waarbij de doelstelling tot continue verbetering in alle doelstellingen is geïntegreerd;

# Bestelformulier

## Stuur naar:

NEN Standards Products & Services  
t.a.v. afdeling Klantenservice  
Antwoordnummer 10214  
2600 WB Delft



**NEN** Standards Products & Services

Postbus 5059  
2600 GB Delft

Vlinderweg 6  
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390  
F (015) 2 690 271

[www.nen.nl/normshop](http://www.nen.nl/normshop)

## Ja, ik bestel

\_\_ ex. NEN 4000:2008 nl Bedrijfs hulpv erlening

€ 32.00

**Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via [www.nen.nl/normshop](http://www.nen.nl/normshop)**

### Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. [www.nen.nl/nieuwsbrieven](http://www.nen.nl/nieuwsbrieven)

## Gegevens

Bedrijf / Instelling

T.a.v.  O M O V

E-mail

Klantnummer NEN

Uw ordernummer  BTW nummer

Postbus / Adres

Postcode  Plaats

Telefoon  Fax

**Factuuradres** (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode  Plaats

Datum  Handtekening

### Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: [klantenservice@nen.nl](mailto:klantenservice@nen.nl)

Post: NEN Standards Products & Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice  
Antwoordnummer 10214,  
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

### Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: [www.nen.nl/leveringsvoorwaarden](http://www.nen.nl/leveringsvoorwaarden).