

# Kwaliteitscharter

## Medische hulpverlening tijdens evenementen / manifestaties

### 1 Inleiding:

De medische hulpverlening tijdens evenementen of manifestaties maakt integraal deel uit van de zorgketen. Om die reden zullen de ondernemingen welke deze diensten aanbieden een maximale inspanning leveren om aan de zorgvrager een kwalitatieve dienstverlening te kunnen bieden.

### 2 Definities:

#### 2.1 Evenement of manifestatie:

Een speciale, tijd- en plaatsgebonden gebeurtenis, die door een initiatiefnemer (individu, groep of organisatie) bewust is gepland, en die gericht is op een bepaalde doelgroep, om met een bewust gekozen vorm een bepaald doel te realiseren.

#### 2.2 Patiënt of zorgvrager:

Elke persoon van wie de medische toestand de tussenkomst en zorgen van een hulpverlener vereist.

#### 2.3 Hulpverlener:

De persoon welke gekwalificeerd is om paramedische en/of medische zorgen toe te dienen bij een patiënt. We maken hier onderscheid in vier grote groepen:

- EHBO'ers
- Ambulanciers
- Verpleegkundigen
- Artsen

#### 2.4 Interventieploeg:

Ploeg van minimum twee hulpverleners.

#### 2.5 Hulppost:

Plaats waar door hulpverleners aan de zorgvrager, rekening houdende met de privacy, zorgen kunnen toegediend worden.

#### 2.6 Ziekenwagen of ambulance:

Voertuig welke volgend de EN1789 norm is ingericht om zorgvragers te vervoeren.

#### 2.7 Interventievoertuig:

Elk voertuig dat voorzien van één of meerdere hulpverleners, een medische uitrusting (nader bepaald) en de nodige prioritaire signalen bezit om zich naar een noodgeval te verplaatsen.

#### 2.8 Evenementen hulpverleningsdienst:

De rechtspersoon of eenmanszaak welke de hulpverlening tijdens evenementen of manifestaties voorziet.

#### 2.9 Aanvrager:

De persoon die in naam van de organisatie welke een evenement of manifestatie organiseert aan een evenementen hulpverleningsdienst vraagt om tijdens zijn evenement de medische hulpverlening te voorzien.

#### 2.10 Medisch verantwoordelijke:

De medisch verantwoordelijke van een evenementen hulpverleningsdienst is minimum een verpleegkundige met opleiding Dringende Geneeskundige Hulpverlening.

### **3 Algemene voorwaarden:**

3.1 De evenementen hulpverleningsdienst wordt uitgebaat conform de in punt 4 vermelde uitbatingscriteria.

3.2 De evenementen hulpverleningsdienst heeft minimum een website waarop ze haar diensten aanbiedt. De aanvrager kan door middel van een e-mail, brief of telefonisch (tijdens de kantooruren) een aanvraag indienen. De evenementen hulpverleningsdienst zal binnen de 7 kalenderdagen aan de aanvrager een offerte voorleggen en de aanvrager minimum 7 kalenderdagen de tijd geven om de voorgestelde offerte goed te keuren. Na goedkeuring van een offerte moet de evenementen hulpverleningsdienst binnen de 7 werkdagen een samenwerkingsovereenkomst opstellen. Indien de evenementen hulpverleningsdienst de aanvraag niet kan honoreren of de geoffreerde opdracht alsnog geen gestand kan doen, dient deze dit de aanvrager uiterlijk binnen de bovenstaande termijnen te laten weten, maar minstens voldoende snel vóór de geplande datum van het evenement zodat de organisator bij een andere evenementen hulpverleningsdienst alsnog binnen de gestelde termijnen bovenstaande procedure opnieuw kan doorlopen. Dit gesteld dat de initiële aanvraag door de evenementen-organisator tijdig gebeurd is.

3.3 De evenementen hulpverleningsdienst zal bij elk evenement of manifestatie minimum 2 hulpverleners en een hulppost voorzien volgens de uitrustingscriteria opgenomen in punt 5. Het aantal hulpverleners en middelen moet aan de hand van in punt 5 omschreven criteria worden voorzien.

3.4 De hulpverleners hebben minimum de in punt 8 omschreven opleidingen genoten.

3.5 De hulpverleners en ander personeel zijn deskundig, voorkomend, beleefd en behulpzaam tegenover de zorgvrager en kunnen een gesprek voeren in de taal waar het evenement of manifestatie doorgaat .

3.6 De evenementen hulpverleningsdienst treft alle nuttige maatregelen en levert de nodige inspanningen om de opdracht uit te voeren binnen een redelijke stiptheidsmarge.

3.7 De evenementen hulpverleningsdienst sluit een afdoende aansprakelijkheidsverzekering af ten behoeve van de zorgvrager en zijn medewerkers.

3.8 Na afloop van het evenement of manifestatie moet de evenementen hulpverleningsdienst een factuur opstellen welke niet mag afwijken van de in de offerte opgegeven bedragen en clausules in de algemene voorwaarden.

3.9 Wanneer de zorgvrager of de aanvrager niet tevreden is over de dienstverlening, dan moet hij de kans hebben klacht neer te leggen bij de verantwoordelijke van de evenementen hulpverleningsdienst die over een klachtenbehandelingsprocedure moet beschikken.

3.10 Elke evenementen hulpverleningsdienst moet beschikken over een procedure inzake hygiënische maatregelen. De medisch verantwoordelijke wordt geacht deze procedure te implementeren en te controleren.

3.11 Van elke zorgvrager welke zich aanbiedt, wordt een medisch dossier bijgehouden welke de in punt 9.3 genoemde criteria bevat. Dit dossier moet minimum 30 jaar bewaard worden door de evenementen hulpverleningsdienst en mag niet in strijd zijn met de wet op de privacy.

3.12 Een geaccrediteerde evenementen hulpverleningsdienst mag zijn ziekenwagens of ambulances en interventievoertuigen conform de wegcode uitrusten met één of meerdere blauwe knipperlichten en een speciaal geluidstoestel. Deze prioritaire signalen mogen op de openbare weg enkel gebruikt worden mits toestemming van het hulpcentrum 112 of wanneer de opdracht dit rechtvaardigt en gerapporteerd wordt aan de medisch verantwoordelijke.

3.12 De evenementen hulpverleningsdienst beschikt over een accreditatie (punt 12) waaruit blijkt dat men aan al deze kwaliteitsnormen voldoet.

#### **4 Uitbatingscriteria:**

De evenementen hulpverleningsdienst moet minimum aan de volgende uitbatingsvoorwaarden voldoen:

4.1 De evenementen hulpverleningsdienst is een rechtspersoon onder de vorm van een vzw, bvba, vof, NV,... of een eenmanszaak en in geen enkel geval een feitelijke vereniging.

De evenementen hulpverleningsdienst moet ten allen tijden opgenomen zijn in de kruispuntbank voor ondernemingen en beschikken over een vestigingseenheid.

4.2 De evenementen hulpverleningsdienst welke vaste personeelsleden in dienst heeft moet in orde zijn bij de sociale zekerheidsbijdrage. Wanneer de evenementen hulpverleningsdienst werkt met vrijwilligers moet men in orde zijn met de wetgeving betreffende vrijwilligerswerk.

4.3 De evenementen hulpverleningsdienst moet aangesloten zijn met een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

4.4 De evenementen hulpverleningsdienst moet een medisch verantwoordelijke hebben, welke minimum een verpleegkundige met extra opleiding Dringende Geneeskundige Hulpverlening.

4.4 De evenementen hulpverleningsdienst stelt een verantwoordelijke aan welke tot taak heeft:

4.4.1 Er op toe te zien dat alle activiteiten beantwoorden aan de normen, procedures, wettelijke voorschriften en de kwaliteitsnormen van deze tekst.

4.4.2 Het register bij te houden van alle personeelsleden en vrijwilligers waarin eveneens wordt bijgehouden welke opleiding(en) er gevolgd werden.

4.4.3 Het register bij te houden van alle evenementen en manifestaties waar de evenementen hulpverleningsdienst de medische hulpverlening heeft voorzien.

4.4.4 Het register bij te houden waarin per evenement alle zorgvragers worden geregistreerd, rekening houdende met de wet op de privacy.

4.4.5 Het register bij te houden van alle voertuigen, welke op de openbare weg rijden, met daarin per voertuig een kopie van het inschrijvingsbewijs, het gelijkvormigheidsattest, het geldende verzekeringsbewijs, een niet vervallen keuringsbewijs.  
Ook specifieke voertuigen die enkel op afgesloten terreinen worden ingezet (denk aan quads, gators, motoren, tractors, buggies, boten, etc), dienen verzekerd en gekeurd te zijn voor hun gebruik en de gegevens van deze verzekering en keuring alsmede de unieke identificerende kenmerken (e.g. serienummer/chassisnummer) dienen in dit register te worden opgenomen en bijgehouden.

4.4.6 Het register bij te houden van alle medische apparatuur.

4.4.7 Een klachtenregister bij te houden en toe te zien op de klachtenbehandeling.

4.4.8 Te controleren of alle materiaal voldoet aan de kwaliteitsnormen van deze tekst.

4.4.9 Een register bij te houden van het gebruik van prioritaire signalen op de openbare weg waarin wordt opgenomen om welke dringende reden het gaat en wie de toestemming voor gebruik ervan heeft gegeven.

4.4.10 Een register bij te houden van alle medicatie. Indien de evenementen hulpverleningsdienst opiaten ter beschikking heeft dient in het register te worden opgenomen aan welke zorgvrager en met welke reden dit opiaat werd toegediend. Voor het bewaren van deze opiaten is de “opiaten wetgeving” van toepassing.

4.5 De evenementen hulpverleningsdienst heeft, op de maatschappelijke zetel of andere vestigingseenheid welke opgenomen is in de kruispuntbank van ondernemingen, een lokaal ter beschikking om het medisch materiaal op te slaan en welk aan de volgende eisen voldoet:

4.5.1 Het lokaal kan volledig afgesloten worden.

4.5.2 Het lokaal mag niet vochtig zijn, is hygiënisch in orde en is voorzien van verwarming en elektriciteit.

## 5 Uitrustingscriteria

De evenementen hulpverleningsdienst moet aan volgende uitrustingscriteria voldoen:

### 5.1 sAED:

Bij elk evenement of manifestatie moet minimum één sAED aanwezig zijn. Indien er een daarvoor geschoolde en kundige verpleegkundige aanwezig is mag de sAED vervangen worden door een monitor met ingebouwde defibrillator welke een AED mode heeft. Indien de evenementen hulpverleningsdienst er in opdracht van het hulpcentrum 112 staat mag de sAED vervangen worden door een monitor met ingebouwde defibrillator welke in AED mode staat.

### 5.2 Hulppost:

Om op een veilige en kwalitatieve manier zorg te kunnen verlenen aan de zorgvragen moet aan minimum de volgende eisen voldaan worden:

5.2.1 De hulppost ligt bij voorkeur op de grens tussen het evenemententerrein en de openbare weg.

5.2.2 De hulppost is herkenbaar doormiddel van het EHBO symbool (witte kruis op groene achtergrond) aan te brengen.

5.2.3 De hulppost is minimum 9m<sup>2</sup> groot, heeft een vlakke vloer, is wind en waterdicht, heeft een heldere binnenverlichting. Tevens is er elektriciteit, water en verwarming aanwezig.

5.2.4 De hulppost is vlot bereikbaar voor een ziekenwagen of ambulance.

5.2.5 De hulppost is hygiënisch proper en kan makkelijk schoon gehouden worden.

5.2.6 In de hulppost is minimum het volgende materiaal aanwezig:

- 1 koffer of tas BLS hulppost
- 1 brancard, behandeltafel of bed
- 2 stoelen
- 1 tafel

5.3 Ziekenwagen of ambulance:

Het materiaal in de ziekenwagen of ambulance moet voldoen aan de normen van de 112. Indien deze ziekenwagen of ambulance niet wordt ingezet in het 112 systeem moeten de hulpverleners minimum de opleiding ambulancier NDZ gevolgd hebben, zoals omschreven in punt 8.1.

5.4 Interventieploeg

5.4.1 BLS interventieploeg bestaande uit minimum twee hulpverleners met minimum een EHBO opleiding zoals omschreven in punt 8.1 en in het bezit van een BLS koffer of tas.

5.4.2 Verpleegkundige interventieploeg bestaande uit minimum twee hulpverleners waarvan minimum één verpleegkundige en tweede verpleegkundige of hulpverlener met minimum een EHBO opleiding zoals omschreven in punt 8.1 en 8.3 en in het bezit van een ALS koffer of tas.

5.4.3 Medische interventieploeg bestaande uit minimum één arts en één verpleegkundige en in het bezit van een ALS koffer of tas.

5.5 BLS koffer of tas voor hulppost

Minimum inhoud:

- Handontsmetting
- Zeep met ontsmettende functie
- Min. 20 Wegwerp zakdoekjes
- 25 paar Handschoenen blauw S
- 25 paar Handschoenen blauw M
- 25 paar Handschoenen blauw L
- 1 Schaar voor kleding
- 1 Schaar met stompe punt
- 1 Pincet voor splinters
- 5 Veiligheidsspelden
- 1 Pocket masker
- 1 set Mayo canule
- 10 Naald steriel SC
- 1 Naaldcontainer klein
- 10 Ontsmettingsmiddel
- 5 NaCl 0,9% 15ml
- 1 Reinigingsmiddel

- 5 Gaaswindel smal
- 5 Gaaswindel breed
- 1 Kripwindel smal
- 1 Kripwindel breed
- Min. 50cm Kleefpleister op rol
- 3 Driehoekverband
- 3 Drukverband steriel
- 10 Kompres 7,5 x 7,5cm steriel
- Min. 50 Kompressen niet steriel
- 5 Vingerverband
- Tekentang
- 2 Alu deken
- 2 Cold pack
- 2 verpakking Druivensuiker

#### 5.6 ALS koffer of tas voor hulppost

Minimum inhoud:

- Idem als ALS koffer of tas voor interventieploeg
- 1 extra cilinder zuurstof
- 1 monitor welke volgende functies kan meten:
  - Hartritme
  - ECG (liefst 12 afleidingen)
  - Zuurstof saturatie
  - Niet invasieve bloeddruk

#### 5.7 BLS koffer of tas

Minimum inhoud:

- 5 a 10 Wegwerp zakdoekjes
- 2 paar Handschoenen blauw S
- 4 paar Handschoenen blauw M
- 4 paar Handschoenen blauw L
- 1 Schaar voor kleding
- 1 Schaar met stompe punt
- 5 Veiligheidsspelden
- 1 Pocket masker
- 1 set Mayo canule
- 5 Ontsmettingsmiddel
- 3 NaCl 0,9% 15ml
- 3 Gaaswindel smal
- 3 Gaaswindel breed
- Min. 25cm Kleefpleister op rol
- 3 Driehoekverband

- 2 Drukverband steriel
- 10 Kompres 7,5 x 7,5cm steriel
- Min. 20 Kompressen niet steriel
- 2 Alu deken
- 2 Cold pack
- 1 verpakking Druivensuiker
- 2 Water niet bruisend 0,33 l

#### 5.8 ALS koffer of tas

Minimum inhoud:

- Wondzorg setje
- 2 paar Handschoenen blauw S
- 4 paar Handschoenen blauw M
- 4 paar Handschoenen blauw L
- 1 Schaar voor kleding
- 1 Alu deken
- 1 Nekspalk volwassen
- 1 Nekspalk kind
- 1 Cilinder zuurstof (min 2l waterinhoud (400l zuurstof) en min voor  $\frac{3}{4}$  gevuld)
- 1 set Mayo canule
- 1 Beademingsballon
- 1 Aspiratietoestel met min. 3 sondes
- 1 Zuurstofmasker met reservoir voor volwassenen
- 1 Zuurstofmasker met reservoir voor kinderen
- 1 Zuurstofbril
- 1 Manuele bloeddrukmeter
- 1 Stethoscoop
- 1 Zuurstofsaturatiemeter welke ook het hartritme kan meten
- 1 Glucometer
- 3 Spuiten 2ml
- 3 Spuiten 10ml
- 5 Optreknaalden
- 1 Naaldcontainer
- 1 Infuus NaCl 0,9% 500ml
- 2 Trouces
- 3 Infuusnaalden 20GA
- 3 Infuusnaalden 18GA
- 3 Infuusnaalden 16GA
- 1 Knelband
- 5 Fixatiepleisters voor infuusnaald
- 1 Naaldcontainer
- 5 Ontsmettingskompressen met ethanol



- 1 Knevel
- Materiaal om een vrije luchtweg te verzekeren
- Medicatie:
  - 1 x Adrenaline 10mg IV
  - 3 x Amiodarone 150mg IV
  - 1 x Acetylsalicylzuur 500mg IV (bv Aspegic)
  - 1 x Nitraat (Nitrolingual spray of Cedocard 5mg)
  - 2 x Paracetamol 1000mg IV
  - 2 x Opiaat (Fentanyl 100µg, Morfine 10mg of Dipidolor 20mg) IV
  - 2 x Naloxone 0,4mg IV (bv Narcan)
  - 2 x Alizapride 50mg IV (bv Litican)
  - 2 x Hypertone glucose 10gr IV
  - 1 x Hydrocortisone 250mg IV (bv Solu-Cortef)
  - 1 x Salbutamol aerosol (bv Ventolin)

### 5.9 Kleding

Elke hulpverlener draagt herkenbare kledij. Bij speciale opdrachten kan anonieme kledij gedragen worden doch moet de identificatie als hulpverlener verzekerd zijn (bv dragen badge).

Indien gewerkt wordt in het verkeer moet de kledij voorzien zijn aan de desbetreffende wetgeving. Het dragen van veiligheidsschoenen is ten allen tijden verplicht.

## 6 Minimum inzet van middelen en hulpverleners

De FOD Volksgezondheid kan adviseren over de medische inzet bij evenementen of manifestaties.

Omdat elk evenement of manifestatie anders is en de inzet afhankelijk is van de activiteiten die plaatsvinden - het aantal bezoekers en de aard van het publiek, de bereikbaarheid voor hulpdiensten, de plaats, het tijdstip, etc. - zal voor ieder grootschalig evenement of manifestatie door de FOD Volksgezondheid een afzonderlijk advies worden uitgebracht met betrekking tot de medische inzet.

Bij elke evenement of manifestatie wordt minimum 1 hulppost ingezet met minimum 2 hulpverleners.

Vanaf 1500 bezoekers + deelnemers wordt er per gestarte schijf van 1000 één extra hulpverlener ingezet.

De minimale opleiding van de leidinggevende is hulpverlener-ambulancier (punt 8.2). Vanaf 2500 bezoekers + deelnemers of bij evenementen of manifestaties waarbij een verhoogd risico op hoogerenergetische traumata of intoxicaties verwacht wordt, is de leidinggevende minimaal een verpleegkundige.

Er moet ten allen tijden voldaan worden aan de adviezen welke zijn gegeven door de FOD Volksgezondheid en/of de bevoegde sportbond.

## **7 Medicatie**

Medicatie mag enkel aanwezig zijn indien er een arts of verpleegkundige aanwezig is. Medicatie mag enkel met toestemming van de patiënt of in medische hoogdringendheid (bv reanimatie) toegediend worden volgens, de staande orders opgesteld door de medisch verantwoordelijke.

## **8 Hulpverleners en minimum opleiding**

Alle hulpverleners hebben kennis van het mogelijk aanbod van patiënten in functie van het evenement of manifestatie en zoals in punt 10.1 wordt omschreven bij de risico analyse.

### **8.1 EHBO'er**

Een EHBO'er heeft minimum een opleiding EHBO zoals omschreven in het KB van 15 oktober 2010 en artikel I.5-11 van de codex over het welzijn op het werk, heeft een geldig getuigschrift en volgt jaarlijks de verplichte bijscholingen zoals omschreven in voornoemd KB.

### **8.2 Ambulancier (NDLZ)**

De ambulancier bezit het getuigschrift Niet Dringend Liggend Ziekenvervoer of is door de Commissie Niet Dringend Liggend Ziekenvervoer gelijkgesteld.

### **8.3 Hulpverlener – ambulancier (DGH)**

De hulpverlener – ambulancier bezit het getuigschrift van dringende geneeskundige hulpverlening welke wordt uitgereikt door de provinciale opleidingscentra en beschreven staat in het KB van 13 februari 1998.

### **8.4 Verpleegkundige**

De verpleegkundige is houder van het diploma van verpleegkundige zoals omschreven in de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de gezondheidszorgberoepen en is bij voorkeur bekwaam in de behandeling van de verwachte pathologie.

### **8.5 Arts**

De arts is houder van het diploma van geneesheer en voldoet aan artikel 3 en artikel 25 van de gecoördineerde wet van 10 mei 2015 betreffende de gezondheidszorgberoepen.

### **8.6 Legitimatie**

Elke hulpverlener draagt een fotobadge met duidelijk leesbaar zijn functie en naam. De functie wordt in volgende kleuren gedrukt:

- Zilver / grijs: EHBO en Ambulancier (NDLZ)
- Blauw: Hulpverlener – Ambulancier (DGH)

- Groen: Verpleegkundige
- Rood: Arts

Op de badge moet de gevolgde opleiding staan en in geval:

- Hulpverlener-ambulancier: badge 112 nummer
- Verpleegkundige: visum nummer
- Verpleegkundige-ambulancier: badge 112 nummer en visum nummer
- Arts: visum nummer

## 9 Administratie

### 9.1 Beperkt draaiboek

De evenementen hulpverleningsdienst maakt een beperkt draaiboek voor aanvang van het evenement of manifestatie en stuurt dit minimum 5 werkdagen voor aanvang naar de federale gezondheidsinspecteur van de provincie waar het evenement of manifestatie door gaat.

Dit beperkt draaiboek moet minimum de volgende gegevens bevatten:

- Naam van de manifestatie
- Type van manifestatie
- Datum en uren manifestatie
- Adres van de manifestatie
- Postcode en gemeente
- Verwacht aantal bezoekers
- Verwacht aantal deelnemers
- Risico analyse:
  - Allerlei kleine traumata
  - Hoogenergetische traumata
  - Transportmoeilijkheden voor brancardage doorheen het publiek
  - Transportmoeilijkheden voor brancardage doorheen het parcours
  - Uitputting
  - Alcohol gebruik
  - Drugsgebruik
  - Hyperthermie
  - Hypothermie
  - Andere: ...
- Naam van de dienst
- Contactgegevens dienst
- Verantwoordelijke medische hulpverlening ter plaatse + functie
- Medisch dispositief is permanent te bereiken op volgend nummer
- Beginuur medisch dispositief
- Einduur medisch dispositief
- Aantal ziekenwagens conform de norm van de dienst 112
- Roepnaam ziekenwagen (Naam van manifestatie + 1,2,3...)
- Bereikbaar via ASTRID zender

- Zo JA, welke groep
- Aantal ziekenwagens die niet beantwoorden aan de 112-norm
- Aantal interventievoertuigen
- Aantal hulpposten aanwezig op het terrein
- Aantal MUG-equipies
- Aantal geneesheren buiten MUG- equipe
- Aantal ALS uitrustingen
- Aantal verpleegkundigen BBT
- Aantal verpleegkundigen DGH
- Aantal verpleegkundigen niet BBT en niet DGH
- Aantal hulpverleners – ambulanciers
- Aantal EHBO'ers
- Rampomstandigheden:
  - VMP
  - PEB
  - Park ambulance
- Aanrijroutes hulppost (kaart)

### 9.2 Hulpcentrum 112 inlichten

Voor aanvang van het evenement en van zodra het medisch dispositief operationeel is moet het hulpcentrum 112 van de provincie waar het evenement of manifestatie doorgaat op de hoogte worden gebracht.

Na afloop van het evenement of manifestatie wordt opnieuw het hulpcentrum 112 op de hoogte gebracht.

### 9.3 Debriefing met registratie van de zorgvragers:

De evenementen hulpverleningsdienst maakt na afloop van het evenement of manifestatie een debriefing met registratie van de zorgvragers en bezorgt dit binnen de 10 werkdagen na afloop van het evenement of manifestatie aan de federale gezondheidsinspecteur van de provincie waar het evenement of manifestatie door ging.

Dit document moet minimum de volgende gegevens bevatten:

- Gegevens medisch dispositief:
  - Naam organisatie
  - Medisch verantwoordelijke(n)
  - GSM of tel
  - E-mail adres
- Inzet medisch dispositief:
  - Aantal urgentieartsen
  - Aantal artsen (niet urgentiegeneeskunde)
  - Aantal verpleegkundigen BBT
  - Aantal verpleegkundigen DGH
  - Aantal verpleegkundigen niet BBT en niet DGH
  - Aantal ambulanciers DGH

- Aantal EHBO'ers
- Aantal MUG's
- Aantal ambulances 112
- Aantal ambulances niet 112
- Aantal hulpposten
- Aantal interventieploegen
- Gegevens manifestatie:
  - Organisator
  - Soort manifestatie
  - Specificeer soort manifestatie
  - Adres
  - Tijdsduur
  - Aantal deelnemers
  - Leeftijdscategorie deelnemers
  - Aantal bezoekers
  - Leeftijdscategorie bezoekers
  - Geschatte gemiddelde temperatuur
  - Alcohol gebruik
  - Drugsgebruik
- Medische workload:
  - Aantal T1 slachtoffers met trauma
  - Aantal T1 slachtoffers met ziekten
  - Aantal T2 slachtoffers met trauma
  - Aantal T2 slachtoffers met ziekten
  - Aantal T3 slachtoffers met trauma
  - Aantal T3 slachtoffers met ziekten
  - Aantal afvoeringen via 112
  - Aantal afvoeringen niet via 112

## **10 Facturatiecriteria:**

De evenementen hulpverleningsdienst mag enkel het bedrag factureren welke op de offerte omschreven staat. De factuur moet minimum de volgende punten bevatten:

10.1 Identificatie van de evenementen hulpverleningsdienst met KBO nummer

10.2 Factuurnummer en factuurdatum

10.3 Omschrijving van de gefactureerde diensten en refererend naar de offerte

10.4 De betalingsvoorwaarden met onder meer een maximum percentage van schadebeding en/of intresten in geval van niet betaling binnen de voorop opgestelde tijd.

## **11 Klachtenbehandelingsprocedure**

Wanneer een zorgvrager of aanvrager niet tevreden is over de dienstverlening, dan heeft deze het recht een klacht in te dienen bij elke belanghebbende partij, de evenementen hulpverleningsdienst, FOD Volksgezondheid of anderen.

Deze klacht kan op elke wijze worden ingediend (schriftelijk via brief, mail...). Anonieme klachten worden niet aanvaard en niet behandeld.

De klachtenbehandelingsprocedure is een onderdeel van het kwaliteitssysteem van de evenementen hulpverleningsdienst en bestaat minimaal uit:

- Registratie van de klacht
- Registratie van het type van de klacht
- Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht
- Correctieve en preventieve maatregelen naar aanleiding van de klacht
- Communicatie over de klacht met de betrokkene(n) die de klacht indiende(n)

## **12 Accreditatie**

BPASSE accrediteert de evenementen hulpverleningsdiensten welke het kwaliteitscharter ondertekenen en jaarlijks een blanco afschrift uit het strafregister op naam van de onderneming of in geval van een eenmanszaak de zaakvoerder, kan voorleggen.

Een lijst van geaccrediteerde diensten is te raadplegen op de website van BPASSE. Deze geaccrediteerde evenementen hulpverleningsdiensten hebben het recht om het embleem "BPASSE CERTIFIED" te gebruiken.

BPASSE behoudt zich het recht om de evenementen hulpverleningsdiensten welke geaccrediteerd zijn te controleren op het naleven van het kwaliteitscharter.