

## Overdrachtsdocument Doorontwikkeling crisisorganisatie



Opsteller: J. ten Voorde namens de projectgroep doorontwikkeling crisisorganisatie

Opdrachtnemer: S. Wevers (namens de VD)

## Inleiding

Het Algemeen Bestuur(AB) heeft in haar vergadering van september 2014 de portefeuillehouder Operationele Ondersteuning en Vakmanschap opdracht gegeven tot de doorontwikkeling van haar crisisorganisatie.

De opdracht van het AB was om te komen tot een meer flexibele, slagvaardige en meer naar buitengerichte crisisorganisatie, waarbij de burger centraal wordt gesteld.

In december 2016 heeft het AB ingestemd met het nieuwe regionaal crisisplan deel 1 en 2 en besloten om op 1 februari 2017 operationeel te gaan met de nieuwe crisisorganisatie.

Nu is het moment om de het over te dragen aan de staande organisatie. In dit overdrachtsdocument wordt nogmaals een korte toelichting gegeven op de opdracht en het resultaat en worden de nog openstaande punten vanuit de opdracht toegelicht en overgedragen aan de staande organisatie.

Voor alle duidelijkheid in dit overdrachtsdocument staan in overleg met de opdrachtnemer (portefeuillehouder OO&V) alleen de openstaande punten vanuit de opdracht die de projectgroep heeft gekregen. Andere wensen, behoeften of ideeën zijn hierin niet opgenomen, deze kunnen via de reguliere weg worden ingebracht/behandeld binnen de Veiligheidsregio. Ook zaken die regulier worden meegenomen in jaarplannen, beleidsplannen zijn niet opgenomen in dit document.

Aan de opdrachtnemer, de portefeuillehouder OO&V wordt gevraagd te openstaande punten op te pakken.

Goed om ook hier nogmaals te benadrukken is dat de doorontwikkeling van de crisisorganisaties een aantal effecten heeft gehad, denk hierbij aan:

- Er wordt sinds dit jaar anders geoefend binnen de Veiligheidsregio Twente. Het gehele systeem wordt nu 14x beoefend
- Er is een wekelijkse operationele briefing

## De opdracht

<b>Titel Opdracht</b>
Doorontwikkeling crisisorganisatie Twente
<b>Opdrachtgever</b>
Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Twente
<b>Opdrachtnemer</b>
Stephan Wevers, portefeuillehouder OO&V
<b>Opdrachtbeschrijving</b>
<p><b>Aanleiding</b></p> <p>In oktober 2010 is de Wet veiligheidsregio in werking getreden. Op grond van de Wet veiligheidsregio dient de Veiligheidsregio Twente (VRT) te beschikken over een vastgesteld Regionaal Crisisplan. In 2010 is door de Veiligheidsregio Twente gekozen om de wet en het referentiekader regionaal crisisplein op hoofdlijnen te volgen. In december 2011 heeft het Algemeen Bestuur (AB) ingestemd met het regionaal crisisplan. Tegelijkertijd met dit crisisplan heeft het AB ingestemd met het implementatieplan regionaal crisisplan. In november 2013 is deze implementatiefase afgesloten met de zelftest Scorpius.</p> <p>De evaluatie van deze zelftest is aanleiding om na drie jaar een doorontwikkeling te maken van de crisisorganisatie. De memo overview Crisisorganisatie geeft input voor deze doorontwikkeling, die aansluit bij de ambitie van de Veiligheidsregio Twente om meer dan voorheen zichtbaar te zijn voor de burger. Ook de kolom bevolkingszorg is met een nieuwe visie en prestatie-eisen, zoals beschreven in de notitie Bevolkingszorg op orde in Twente, gestart met de doorontwikkeling van hun crisisorganisatie.</p> <p>De volgende rapporten zijn input geweest voor de overview crisisorganisatie:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Scorpius. De evaluatie bestaat uit twee delen. Doel van het eerste rapport is toetsen of de crisisorganisatie in Twente voldoet aan de (formele) toetsingsvereisten van de Inspectie Veiligheid en Justitie (V&amp;J). Het doel van het tweede rapport is het geven van een oordeel over het functioneren van de hoofdstructuur (in een GRIP 4-situatie). De evaluatie richt vooral op het functioneren van het systeem.</li><li>2. Staat van de rampenbestrijding. Voor 'De Staat van de Rampenbestrijding' heeft de Inspectie V&amp;J de effectiviteit van de rampenbestrijding in Nederland in de periode maart 2010 – oktober 2012 onderzocht.</li><li>3. Overall-Evaluatie oefeningen 2013 van het regionaal beleidsteam, de CoPI en het ROT, de gemeentelijke beleidsteams en de burgemeestergames. Een groot aantal van deze oefeningen is geëvalueerd door het COT.</li><li>4. GRIP-scans. Naar aanleiding van elk GRIP-incident voert de VRT een GRIP-scan uit. Dit betekent dat de leden van de multidisciplinaire teams, middels een vragenlijst ingedeeld aan de hand van een aantal thema's, hun bevindingen weer kunnen geven. Voor alle incidenten in 2013 is hiervan een overzicht gegeven met de belangrijkste bevindingen en aandachtspunten.</li></ol> <p>Deze conclusies en aanbevelingen vormen naast maatschappelijke trends die van invloed zijn op de crisisorganisatie (zoals het gebruik van social media, de snelheid van informatie, zelfredzaamheid) de input voor de doorontwikkeling van de Veiligheidsregio Twente en de crisisorganisatie in het bijzonder.</p> <p><b>Conclusies</b></p> <p>Uit de bovenstaande rapporten blijkt dat Veiligheidsregio Twente voor het grootste gedeelte voldoet aan de harde (wettelijke) eisen die gesteld zijn aan de crisisorganisatie. De crisisorganisatie kan bouwen op een stevig fundament. Tegelijkertijd heeft de VRT geconcludeerd dat de crisisorganisatie in Twente intern gericht is, als gevolg van het voldoen aan de wet en behorende eisen, op met name afstemming en procedures en minder op resultaat, flexibiliteit en slagkracht.</p>

Bij het ontwerp van een crisisorganisatie worden keuzes gemaakt op het gebied van slagvaardigheid en gecoördineerd optreden. Acute crises vergen enerzijds snelle besluitvorming (slagvaardigheid) en anderzijds dienen de processen en acties van de kolommen op elkaar afgestemd te zijn zodat het maximale resultaat behaald kan worden (coördinatie). De keuze om bij één van beide doelstellingen de prioriteit te leggen, betekent onvermijdelijk een mindere realisatie van de andere doelstelling. Bij het vormgeven van het Twentse systeem is de prioriteit vooral uitgegaan naar het afstemmen/coördinatie, waarbij de behoefte van de burger uit het oog is verloren.

#### **Opdracht doorontwikkeling crisisorganisatie**

De ambitie van de Veiligheidsregio Twente is om de stap van een interne gerichte crisisorganisatie (als gevolg van het voldoen aan de wet) door te ontwikkelen naar een outputgerichte crisisorganisatie, waarbij de burger centraal wordt gesteld. De doelen van de crisisorganisatie moeten in deze optiek dan ook zijn:

- Het leveren van acute zorg
- Het feitelijk informeren van burgers
- Het duiden van de crisis

Er dient met andere woorden een betere balans gezocht te worden tussen de noodzakelijke afstemming enerzijds en het slagvaardig en resultaatgericht kunnen optreden anderzijds. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om het systeem sterk te vereenvoudigen waar ook ruimte is voor vakmanschap en improvisatie.

#### **Opdrachtacceptatie**

De overview crisisorganisatie is besproken tijdens de jaarlijkse intervisies van de operationeel leiders en de (plv) voorzitters Veiligheidsregio. Daar was herkenning van de conclusies zoals opgenomen in de overview en draagvlak voor de verdere doorontwikkeling van de crisisorganisatie.

#### **Aanpak**

Voor de doorontwikkeling van de crisisorganisatie wordt een aparte multidisciplinaire werkgroep samengesteld. De volgende personen hebben zitting in deze werkgroep:

- Dhr. H. Robben (bestuurlijk portefeuillehouder)
- Dhr. A. Gieling (projectleider)
- Dhr. M. Krisman
- Dhr. H. Meuleman
- Dhr. R.Poot
- Dhr. J. Marinus
- Dhr. R. de Boer
- Mevr. J. ten Voorde (projectsecretaris)

Deze projectgroep wordt begeleid door Ira Helsloot (hoogleraar besturen en veiligheid) van Crisislab, een onderzoeksbureau op het gebied van veiligheid en crisisbeheersing.

In een later stadium zijn Tanja Guyken (projectleider van het deelproject Informatiemanagement) en Ada Kraft (communicatieadviseur) toegevoegd aan de projectgroep.

Het project kan worden onderscheiden in een aantal fases:

1. Definitiefase: hierin moet de "wat-vraag" worden beantwoord.
2. Ontwerpfase: Uitwerking van de crisisorganisatie. Hierin wordt de "hoe vraag" beantwoord.
3. Implementatiefase. Deze implementatie zal met name in het teken staan van de het opleiden, trainen en oefenen van de functionarissen. Deze activiteiten zullen met name gericht zijn op het testen en experimenteren van de nieuwe crisisorganisatie.
4. Afronding. In deze fase moet het regionaal cisisplan definitief worden vastgesteld door het AB en moet zijn nagedacht over hoe de nieuwe crisisorganisatie uitvoerbaar en onderhoudbaar is in de toekomst.

#### **Afbakening**

-

#### **Resultaat**

Aangepast en vastgesteld Regionaal Crisisplan deel 1 en 2

<b>Besluitvorming en verantwoording</b>
Het aangepaste regionaal crisisplan wordt na instemming van de Vakgroep OO&V, VD, DB uiteindelijk ter besluitvorming voorgelegd aan het Algemeen Bestuur.
<b>Terugkoppeling</b>
De voortgang wordt besproken met de portefeuillehouder OOV. Deze houdt alle relevante partijen op de hoogte van de voortgang van de doorontwikkeling.
<b>Randvoorwaarden</b>
<b>Financiën:</b> De projectgroep wordt ondersteund door Crisislab. Dit wordt betaald uit de begroting van multi vakbekwaamheid.
<b>Mensen</b> Een multidisciplinaire projectgroep gaat de aan de slag met de doorontwikkeling van de crisisorganisatie.
<b>Tijdspad</b>
<b>September 2014 - September 2015</b> Het jaar 2014 wordt gebruikt voor de beschrijving van de crisisorganisatie. In de eerste helft van 2015 kan in oefeningen de nieuwe organisatie wordt "getest" en beoefend. Per 1 september 2015 kan dan worden gewerkt conform het nieuwe vastgestelde regionaal crisisplan.  Gaandeweg het project is dit aangepast en heeft de projectgroep zich gericht om op 1 februari 2017 operationeel te gaan met de nieuwe crisisorganisatie.
<b>Opleverdatum</b>
1-9-2015
<b>Evaluatie afspraken</b>
Nog nader in te vullen
<b>Akkoord opdrachtgever</b>

## Het resultaat

Het algemeen bestuur heeft in haar vergadering van 12 december 2016 ingestemd met het regionaal crisisplan. Hiermee is aan de opdracht voldaan zoals die was gegeven door het Algemeen Bestuur (september 2014).

Alvorens een nieuwe crisisorganisatie uit te werken zijn allereerst een aantal richtinggevende meta-uitgangspunten bestuurlijk vastgesteld:

1. De crisisorganisatie werkt voor en samen met de burger;
2. Bij (flits)crises gaat slagvaardigheid ten behoeve van de burger boven interne afstemming;
3. Crisistaken worden óf uitgevoerd door crisisspecialisten óf ze passen bij de dagelijkse werkzaamheden;
4. Crisisspecialisten moeten beschikken over specifieke kwaliteiten;
5. De voorbereiding op crisis sluit aan bij de realiteit.

Vervolgens zijn er prestatie-eisen opgesteld voor de crisisorganisatie zodat een duidelijk beeld was van wat de crisisorganisatie nu feitelijk moet kunnen en doen. Deze lijst is opgenomen in de bijlage.

Op basis van de meta-uitgangspunten en prestatie-eisen is de nieuwe crisisorganisatie uitgewerkt en dit heeft geresulteerd in de volgende basisprincipes:

1. Er zijn maximaal twee commandolagen, één in de nabijheid van het incident en één rondom de burgemeester (als opperbevelhebber). De lagen zijn verbonden door middel van een rechtstreekse lijn tussen de leider CoPI en de operationeel leider. Overige organisatieonderdelen kunnen slechts ondersteunend zijn.
2. De startopstelling bestaat uit kleine teams die naar gelang het incident dat vraagt op maat kunnen worden gemaakt door middel van een proces van (extra deskundigheid) invoegen-toevoegen-uitvoegen.
3. De focus ligt op het incident en de hulpverlening aan de burgers. Er is vertrouwen in de operationele hulpverleners ter plaatse om vanuit daar ook de hulpverlening voor het effectgebied te organiseren.
4. De nieuwe crisisorganisatie koppelt zekerheid aan flexibiliteit (concreet: GRIP gecombineerd met knoppenmodel): de startopstelling wordt gegarandeerd daarna wordt uitgegaan van flexibiliteit en improvisatie voor de invulling van extra capaciteit.

Bij de doorontwikkeling is rekening gehouden met maatschappelijke ontwikkelingen, wetenschappelijke inzichten en operationele ervaringen. Veiligheidsregio Twente is er dan ook van overtuigd dat zij met de doorontwikkelde crisisorganisatie nog beter in staat is te voldoen aan de drie hoofdtaken voor de bestrijding van acute crises.

1. Het bieden van acute zorg. Fysieke zorg bieden aan betrokkenen, waarbij rekening wordt gehouden met de zelfredzaamheid van deze betrokkenen. Het gaat om alle vormen van acute zorg: redding, geneeskundige zorg, opvang en verzorging, etc.
2. De crisis te duiden door als overheid, in redelijkheid en daarmee afhankelijk van de situatie:
  - a. compassie te tonen met de betrokkenen;
  - b. de ernst van de situatie te onderkennen;
  - c. de eigen rol van burgers te benadrukken;
  - d. een algemene gedragslijn te benoemen.
3. Burgers, bedrijven en instellingen feitelijk te informeren over de crisis zodat zij op basis daarvan (zelf) tot handelen kunnen overgaan.

De voorgestelde crisisorganisatie is op de meeste punten in overeenstemming met de formele vereisten uit de Wet en Besluit veiligheidsregio.

## Deelproject Informatiemanagement

Informatiemanagement is ondersteunend aan de besturing van de crisisorganisatie en de primaire processen van de kolommen om te kunnen komen tot een flexibele, slagvaardige en meer op outcome gerichte crisisorganisatie. Er is een deelprojectgroep Informatiemanagement in het leven geroepen die de projectgroep Doorontwikkeling Crisisorganisatie Twente van advies voorziet t.a.v. dit onderwerp.

Kijkend naar de gestelde meta-uitgangspunten vanuit de doorontwikkeling crisisorganisatie kan informatiemanagement het verschil maken door:

- Slagvaardigheid boven afstemming te bevorderen door o.a. met behulp van informatiesystemen en informatiespecialisten sneller cruciale informatie te delen tussen hulpverleners onderling. De hulpverlener kan deze informatiepositie vervolgens benutten om ook de inwoners sneller van informatie te voorzien;
- Samen te werken met de inwoner als het gaat om informatie vergaring (o.a. sociale media);
- Taken op het gebied van informatiemanagement uit te laten voeren door specialisten die specifieke kwaliteiten hebben op het gebied van informatiemanagement en/of in hun dagelijkse werk zich met dit onderwerp bezighouden.
- Realistisch voorbereid te zijn op crisissituaties. Bijvoorbeeld door zoveel mogelijk systemen te gebruiken die dagelijks gebruikt worden maar tegelijkertijd creativiteit en inventiviteit te stimuleren om alle beschikbare middelen aan te wenden om de crisisorganisatie te ondersteunen, ook als specifieke systemen minder goed of zelfs niet werken. Uiteindelijke doel hierbij is om onder elke omstandigheid een zo slagvaardig mogelijk optreden te realiseren.

Voor Operationele informatiemanagement is in 2016 een nieuwe werkgroep opgericht, vallend onder de vakgroep OOV. Het jaar 2017 staat in het teken van het verder door ontwikkelen van de kolom IM en de bijbehorende functie van CaCO, OVD-IM en AC-IM. In de verdere ontwikkeling van de kolom moet met name aandacht zijn voor de faciliterende rol en een nog meer pro-actieve houding van de functionarissen hierin en het zoeken naar slimme manieren om informatie snel te kunnen delen.

## De Openstaande punten

### 1. Bruikbaarheid van de crisisorganisatie: Inzet van de crisisorganisatie bij niet-acute crisis

De beschreven crisisorganisatie is ontworpen met de focus op de flitscrisis. Een parate crisisorganisatie die onmiddellijk in actie kan komen. Dit laat onverlet dat de crisisorganisatie breed kan worden ingezet, ook bij voorzienbare crises of andere complexe vraagstukken. Het verschil bij een voorzienbare crisis is dat de crisisorganisatie meer tijd heeft om af te stemmen zonder dat dit ten koste gaat van de slagvaardigheid. Doordat deze tijd er is, bij dreigingen, maatschappelijk onrust of bij evenementen; of ontstaat, zoals enige uren na een flitscrisis, dan zal telkens overwogen moeten worden wat 'passend' is. Hierbij zal worden beoordeeld welke kolom voor een passende inzet noodzakelijk is.

De VRT gaat oefenen met niet-flits scenario's (bv. Maatschappelijke onrust) en op basis van deze oefeningen kan worden bekeken of hier aanvullend wat voor moet worden georganiseerd. Daarnaast is de VRT een lerende organisatie en blijven we steeds op zoek hoe we onze crisisorganisatie kunnen verbeteren onder andere op basis van oefeningen en daadwerkelijk incidenten binnen de regio, maar ook daar buiten.

Actie: Vakgroep OO&V

### 2. Competenties

De projectgroep heeft taakkaarten vastgesteld voor de 10 multidisciplinaire sleutelfunctionarissen. De (deel)projectgroep IM heeft andere competenties gekozen dan de projectgroep voor deze functies. Waar het deelproject heeft gekozen voor de wettelijk kader is voor de andere functies gekozen voor een wetenschappelijk benadering van de competenties. Hier moet in de toekomst in overleg met P&O en de vakgroep OOV nog een definitieve keuze in worden gemaakt. Deze competenties gaan ook gebruikt worden om meer inzicht te krijgen in de individuele vakbekwaamheid van de mensen. Hiervoor wordt een sluitend registratiesysteem (portfolio) opgezet. Dit gaat ook input geven voor de jaarlijkse functioneringsgesprekken van de portefeuillehouder met de sleutelfunctionarissen.

Actie: portefeuillehouder OO&V i.s.m. P&O

### 3. Inwoners betrekken bij de crisisorganisatie

Eén van de uitgangspunten van de crisisorganisatie is 'met en voor de burger'. In 2017 moet hier vorm en inhoud worden gegeven. Hoe kunnen we burgers actief betrekken bij de crisisorganisatie. Hoe wordt daadwerkelijk vorm en inhoud gegeven aan zelfredzaamheid. Dit is ook onderdeel van het jaarplan OOV, hierbij wordt ook de coördinator risicocommunicatie betrokken. In elk geval staat er een oefening met burgers gepland voor 2017.

Actie: Vakgroep OO&V i.s.m. coördinator risicocommunicatie.

### 4. Multidisciplinair opleidings- en oefenbeleidsplan

In het nog op te stellen opleidings- en multidisciplinair beleidsplan moet worden aangegeven hoe de crisisorganisatie de komende jaren vakbekwaamheid blijft. Dit plan richt zich in eerste instantie op de multi sleutelfunctionarissen. Alle multi sleutelfunctionarissen zijn opgeleid, getraind en geoefend in het kader van de implementatie van de crisisorganisatie. Uitdaging voor de komende jaren is om de organisatie vakbekwaamheid te houden en de functionarissen zelf verantwoordelijkheid te maken voor hun eigen vakbekwaamheid. En om daarnaast meer inzicht te krijgen in de individuele vakbekwaamheid van de functionarissen.



## Communicatie

In de projectfase is met regelmaat gecommuniceerd over de voortgang van het project. Zoals een nieuwsbrief, een animatie en bijeenkomsten voor de verschillende stakeholders en doelgroepen. Ook na de overdracht is het aan te raden om te blijven communiceren over de verdere ontwikkeling van de crisisorganisatie. Zowel in de eigen organisaties als daarbuiten. Daarnaast is het goed om de structuur en werkwijze van de crisisorganisatie actief onder de aandacht te (blijven) brengen van andere veiligheidsregio's, Inspectie en overige stakeholders.

Te denken valt aan:

### *Intern en partners*

- Thema-nieuwsbrief van de veiligheidsregio naar aanleiding van de jaarlijkse systeemtest (resultaten en verbeterpunten).
- Korte berichten op intranet (en/of Veiligheidsnet) naar aanleiding van incidenten en artikelen in de eigen interne magazines. Kan ook in de vorm van video- interviews.
- Op de agenda van de OvD en AC dagen (multi).
- Vast agendapunt vergaderingen bestuurders;
- Onderwerp voor de jaarlijkse bijeenkomst met de externe partners (voortgang, ontwikkelingen, etc) en periodieke gesprekken met partners.
- Mocht er behoefte zijn: een infographic ontwikkelen waarin de verschillende stappen staan; overzichtelijk en eventueel ook als 'kaartje Stappenplan' aan te bieden.

### *Extern (buurregio's, overige veiligheidsregio's, Inspectie, IFV, Brandweer Nederland)*

- In overleg met het Ministerie van Veiligheid en Justitie aandacht vragen voor deze doorontwikkeling (denk bijvoorbeeld aan het Veiligheidsmagazine van V en J, De Veiligheidsregio, Brand en Brandweer en VNG). Juist om de discussie op gang te brengen om te laten zien dat binnen de bestaande kaders de crisisorganisatie flexibel in gericht kan worden.
- Delen van onze ervaringen met partners, buurregio's, Ministeries, Inspecties door bijvoorbeeld nieuwsbrieven, lezingen, artikelen in vakbladen etc).
- Voor wat betreft het betrekken van burgers bij de crisisorganisatie: dat is opgenomen in de crisisorganisatie zelf. Wel zou bijvoorbeeld naar aanleiding van een incident ook aandacht gevraagd kunnen worden voor deze nieuwe flexibele structuur en gaat er geoefend worden met inwoners.

## De evaluatie

Zoals eerder aangegeven is de doorontwikkelde crisisorganisatie op 1 februari operationeel gegaan. In 2017 is één van de prioriteiten van de Veiligheidsregio nog steeds het monitoren, evalueren en waar nodig bijstellen van de crisisorganisatie.

De Algemeen Bestuur heeft op 12 december 2016 besloten om vanaf 2017 de jaarlijkse wettelijke verplichte systeemtest te houden. Op grond van artikel 2.5.1. van het Besluit Veiligheidsregio's moet het bestuur van de Veiligheidsregio ervoor zorg dragen dat de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing jaarlijks een oefening houden met een fictieve ramp of crisis. Deze systeemtest is bedoeld om jaarlijks vast te kunnen stellen of de hoofdstructuur goed functioneert.

Naast deze jaarlijkse systeemtest, worden uiteraard ook de daadwerkelijke incidenten en oefeningen geëvalueerd. De uitkomsten van de jaarlijkse systeemtesten, worden samen met de leerpunten van incidenten en oefeningen in een 'overview crisisorganisatie' jaarlijks aangeboden aan het Algemeen Bestuur. Hierbij wordt uiteraard gekeken naar het functioneren van het systeem van de doorontwikkelde crisisorganisatie.

## Bijlage 1 Prestatie-eisen

De hieronder genoemde prestaties zijn richtinggevend, waarvan op basis van professionaliteit kan worden afgeweken.

### Acute medische hulpverlening

- De meldkamer ambulancedienst bepaalt, binnen 3 minuten na alarmering het eerste beeld. De meldkamer ambulancedienst vormt het beeld in de beginfase aan de hand van informatie van burgermeldingen en de eerste aankomende ambulance.
- Eerste ambulance binnen vijf minuten na aankomst eerste beeld inclusief opschaling
- Bij meerdere zwaargewonde slachtoffers bepaalt de eerste ambulance het gewondenbeeld. Aan de hand van dit beeld maakt de ambulancedienst waar mogelijk gebruik van redzame burgers en improviseert waar het nodig is.
- Binnen 30 minuten na alarmering is door de OvD-g, de leiding en coördinatie van de acute hulpverlening opgestart en hierbij sluit hij, indien mogelijk, aan bij burgerinitiatieven.
- De meldkamer ambulancedienst levert binnen vijf minuten na melding van de OvD-g. een eerste beeld aan ziekenhuizen, zodat de ziekenhuizen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid kunnen opschalen en in staat zijn de gewonden adequaat op te vangen.
- De meldkamer ambulancezorg of GHOR informeert in ieder geval elk uur de ziekenhuizen en huisartsen over het verloop van het incident, zodat voortdurend het juiste beeld bestaat bij de betrokken partijen, om zo adequate zorg te kunnen blijven leveren.
- Binnen 24 uur maakt de directeur publieke gezondheid een inschatting van de noodzaak tot gezondheidsonderzoek.

### Acute brandweezorg

- De eerst aankomende eenheid geeft binnen vijf minuten een beeld inclusief opschalingsbehoefte
- De eerste eenheden organiseren redzame burgers om zich heen. Deze mensen worden bijvoorbeeld ingezet om inwoners te alarmeren en te zorgen dat mensen uit het benedenwindse gebied zijn.
- Waarschuwing van de bevolking middels het sirenenetwerk vindt plaats binnen 10 minuten.
- Binnen 30 minuten na alarmering is door de OvD-b, de leiding en coördinatie van de acute hulpverlening opgestart en hierbij sluit hij, indien mogelijk, aan bij burgerinitiatieven.

### Acute politiezorg

- Eerst auto geeft binnen vijf minuten beeld inclusief opschalingsbehoefte
- Eerste eenheden organiseren redzame burgers om zich heen bijvoorbeeld voor afzetting of begidsing.
- Binnen 30 minuten na alarmering is door de OvD-p, de leiding en coördinatie van de acute hulpverlening opgestart en hierbij sluit hij, indien mogelijk, aan bij burgerinitiatieven.
- De ovd-p geeft binnen 30 minuten aan of het brongebied als plaats incident moet worden aangemerkt.
- Ontruiming van bedreigd gebied moet binnen 60 minuten gereed zijn in samenwerking met andere hulpdiensten

### Opvangen

- Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd of waar nodig gefaciliteerd bij het zelfstandig voorzien in hun opvang en verzorging. Daar waar nodig en mogelijk worden redzame burgers in staat gesteld om een bijdrage te leveren bij de opvang en verzorging.
- Daar waar mogelijk wordt aangesloten bij de maatregelen die door redzame omstanders zijn geïnitieerd. Gebruik maken van spontane opvang op initiatief van een bedrijf of een café in de buurt. Indien de opvang voldoet sluit de gemeente hier bij aan.
- Passende opvang en verzorging wordt uiterlijk 3 uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat ten minste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en indien aan de orde een slaapplek of EHBO is georganiseerd. Hulpverleners maken eerst gebruik van de spontane opvang. Binnen 1 uur is het NRK inzetbaar voor de opvang van (niet) zelfredzamen. Binnen 3 uur wordt een opvanglocatie/ passende opvang en verzorging georganiseerd voor deze doelgroep. Ten aanzien van de locaties kan gebruik gemaakt worden van de 30 opvanglocaties die regionaal in beeld zijn gebracht.
- Er wordt opvang en verzorging geregeld of georganiseerd die past bij de capaciteit van maximaal 10% van de betrokkenen met een absoluut maximum van 200 personen. 10% van de betrokkenen dient tijdelijk te worden

opgevangen. Indien er meer dan 200 personen voor een langere duur moeten worden opvangen wordt gebruik gemaakt van de regionale lijst van opvanglocaties. Op deze wijze wordt een passende opvanglocatie gevonden.

- Er wordt, indien aan de orde, gestreefd om binnen 48 uur tijdelijke huisvesting te regelen. Het gaat hierbij om de mensen waarvan duidelijk is dat ze niet terug kunnen keren naar hun woning en ook niet ondergebracht kunnen worden bij familie/vrienden. In samenwerking, indien van toepassing, met woningbouwcorporatie. (De verantwoordelijkheid leggen bij de organisatie die dit dagelijks doen).

## **Verwanteninformatie**

- Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd om actief contact te zoeken met (de contactpersoon van) de verwanten.
- Zelfredzame betrokkenen worden waar nodig gefaciliteerd bij het in contact komen met verwanten.
- Verwanten worden gestimuleerd en waar nodig gefaciliteerd bij het vinden van een betrokken familielid/kennis.
- Uiterlijk 8 uur na aanvang van de (acute) crisis zijn minimaal 500 verwanten die zich bij de frontoffice hebben gemeld, geïnformeerd over (het verloop van) het proces. Verwanten die na 8 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onzekerheid zijn over het lot van de betrokkene die zij zoeken, worden elke 4 uur actief over de status van het proces geïnformeerd. Indien er sprake is van grote informatiebehoefte door verwanten wordt SIS ingeschakeld. Uitvoering wordt gedaan door de front-office SIS. In geval van minimale verwantenvragen wordt deze eis uitgevoerd door medewerkers pers- en publieksvoorlichting (binnen het team registratie slachtoffers). In geval van ernstige gewonden en/of dodelijke slachtoffers worden verwanten geïnformeerd door de huisartsen, ziekenhuizen en/of politie. Dit mogen zij doen, zodra zij informatie hebben over slachtoffers (mits volgens hun professionele maatstaven voldoende geverifieerd).
- Verwanten die na 24 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onwetendheid zijn, krijgen een individuele contactpersoon toegewezen die hen regelmatig en naar behoefte informeert over en, indien aan de orde, betreft bij het identificatieproces.
- Het boegbeeld legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces 'informereren van verwanten' is georganiseerd en welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).

## **Publieksinformatie**

- De overheid stimuleert vooraf en tijdens crisis dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren. Van belang is om vooraf te investeren in de zelfredzaamheid van burgers.
- Feitelijke informatie geven Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen (handelingsperspectief). Zelfredzame mensen kunnen hier (naar eigen inzicht) naar handelen
- Iedere 30 minuten wordt via de social media en op geëigende momenten via andere middelen, mede op basis van behoeften van betrokkenen, feitelijke informatie beschikbaar gesteld. Indien nodig worden concrete handelingsperspectieven geboden

## **Duiden**

- Het boegbeeld (burgemeester of voorzitter veiligheidsregio) geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door afhankelijk van de situatie burgers op te roepen tot (zelf)redzaamheid.
- Iedere twee uur daarna duidt het boegbeeld, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

## **Handelingsverplichting**

- Indien nodig worden concrete instructies verstrekt aan de betrokkenen met als doel schadebeperking. Het geven van een handelingsverplichting gaat verder dan een handelingsperspectief, in die zin dat dit moet worden opgevolgd.
- Voor spoedeisende ontruiming geldt dat brandweer en politie de beslissing nemen zodra het gevaar duidelijk wordt en de ontruiming van gebouwen binnen een half uur is voltooid en die van gebieden binnen een uur.
- Andere handelingsverplichting worden op basis van een noodbevel of noodverordening door de burgemeester opgelegd op basis van advies. Een besluit over een spoedeisende handelingsverplichting wordt binnen een kwartier na advies door de burgemeester genomen.

## Nafase

- Betrokkenen worden gestimuleerd om via de reguliere weg contact te zoeken met de benodigde hulpverlenende instantie(s) voor de nafase.
- Betrokkenen die zich (toch) bij de overheid melden voor (een vorm van) herstel/nazorg worden gefaciliteerd bij het in contact komen met de desbetreffende hulpverlenende instantie(s).
- Het eerste concept plan van aanpak nafase, normaliter binnen 24 uur, wordt gebruikt als afschalingsdocument en wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het crisisteam. Een vastgesteld plan van aanpak nafase door het college van B&W geldt als prestatienorm. In het plan van aanpak staan onder ander de volgende thema's:
  - Bestuurlijke uitgangspunten
  - interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie
  - de wijze waarop slachtoffers ondersteund worden als het gaat om de schade afhandeling, verwijzing naar psychosociale hulpverlening, et cetera
  - collectieve rouwverwerking
  - communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis
- Er wordt een publieksenquête gehouden door de betrokken gemeenten. In de nafase wordt een publieksenquête georganiseerd in samenwerking met de GGD. Een publieksenquête is voor alle betrokkenen met als doel de tevredenheid over het optreden van de overheid te meten.

Naast de hierboven beschreven outcome gerichte prestatie-eisen, zijn ook een aantal interne prestatie-eisen of randvoorwaarden te benoemen. Deze zijn vooral gericht op het ondersteunen van de crisisorganisatie zodat zij de outcome gerichte prestaties kunnen behalen.

## Rapportage

- Na de eerste twee uur worden besluiten gestructureerd vastgelegd.

## Informatiemanagement

Het informatiemanagement is in staat om de crisisorganisatie adequaat te ondersteunen bij haar slagvaardig optreden. Dat wil zeggen dat beschikbare informatie zo snel mogelijk wordt doorgegeven aan diensten die hier operationeel 'iets' mee kunnen.

### De wettelijke eisen

- Er wordt een totaalbeeld opgesteld dat bestaat uit de beschikbare gegevens over:
  1. het incident
  2. de hulpverlening
  3. de prognose en de aanpak,
  4. de getroffen maatregelen en de resultaten ervan
- Het totaalbeeld wordt langs geautomatiseerde weg zo spoedig mogelijk en voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is geverifieerd, beschikbaar gesteld aan de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, andere bij de ramp of crisis betrokken partijen, voor zover zij deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken en bevoegdheden, en de minister.
- De onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, bedoeld in artikel 2.1.1 onderdelen a/e, houden bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing een eigen beeld bij.
- Het eigen beeld bestaat uit de beschikbare gegevens over de ontwikkeling en effecten van een incident, de risico's voor de veiligheid van de hulpverleners en de personen in het getroffen gebied, de aanpak van het incident en de daarvoor benodigde mensen en middelen.
- De gegevens worden nadat zij beschikbaar zijn binnen tien minuten verwerkt in het eigen beeld en voor zover mogelijk geverifieerd.
- De gegevens worden langs geautomatiseerde weg beschikbaar gesteld aan de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing; andere de bij de ramp of crisis betrokken partijen die deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken en bevoegdheden, en het onderdeel dat het totaalbeeld bijhoudt.

### **Leiding en coördinatie**

- Leidinggevend en kunnen hun organisatie daadkrachtig en improviserend inzetten met daar waar nodig en mogelijk gebruik van spontane hulp.
- Topbesluiten worden binnen 15 minuten genomen.
- Leidinggevend en teams zijn in staat te sturen op resultaten behorend bij het voorliggende scenario en zijn in staat de benodigde maatregelen behorend bij voorliggend scenario te nemen.

### **Alarmering (ook bij opschaling)**

- De alarmering is erop gericht zo snel mogelijk zo veel mogelijk burgers en functionarissen op te roepen om hulp te verlenen. Hierbij geldt het principe dat er beter te veel dan te weinig burgers en functionarissen kunnen worden gealarmeerd.

## Bijlage 2: Actielijst projectgroep doorontwikkeling – implementatie

Wat	Wie	Gereed	Status
<b>1. Juiste persoon op juiste plek</b>			
- OL	PH OOV	1 mei	
- Leider CoPI	PH OOV	1 mei	
- Bestuursadviseur	PH OOV	1 mei	
- Strategisch comm. Adv.	PH OOV	1 mei	
- Beleidsondersteuner	PH OOV	1 mei	
- IM CoPI	PH OOV	1 mei	
- AC Informatie	PH OOV	1 december	
- AC Communicatie	PH OOV	1 mei	
- OVD communicatie	PH OOV	1 mei	
- CACO	Hoofd meldkamer	1 december	
- Aanstellingsbrief	PH OOV	1 januari	
- Bedanken functionarissen waarvan functie niet terugkomt	PH OOV	1-11-2010	
<b>2. OTO</b>			
- Kennismakings sessies	Werkgroep MV	8-06-106	
- Expertsessie Gouden lijn	Werkgroep MV	21 en 22 juni	
- Expertsessie crisiscommunicatie	Werkgroep MV	30 juni	
- Expertsessie OL-AC	Werkgroep MV	27 sep	
- Expertsessie IM	Werkgroep IM	15 en 26 jan	
- CoPI oefeningen	Werkgroep MV	8 en 15 sep	
- Extra CoPI oefeningen	Werkgroep MV	29 en 30 nov	
- Crisisteamoefeningen	Werkgroep MV	1-01-2016	
- OL rondje Politie	OL / Arjan	5-12-2016	
- OL rondje Ghor	OL / Ron	19-12-2016	
- OL rondje BZ	OL / Jos	12-12-2016	
- OL rondje Crisiscommunicatie	OL / Herman	20-12-2016	
- Informeren coördinatoren meldkamer	Max	13-10-2016	
- Alarmerings- en opkomstoefeningen	Werkgroep MV	1-02-2017	
<b>3. Planvorming</b>			
- Regionaal Crisisplan deel 1	Jaqueline	12-12-2016	
- Regionaal Crisisplan deel 2	O&O Jaqueline	12-12-2016	
- GRIP	O&O Jaqueline	12-12-2016	
- RBP aanpassen	O&O	1-11-2017	
- Aanpassen alle RO's,	O&O	1-11-2017	
- Aanpassen alle MK	O&O Joos/Harald/Elvira	1-1-2017	
- Aanpassen TPA	Marga	1-1-2017	
- NL alert	O&O Florentine	1-1-2017	
<b>4. Alarmering</b>			
- Randvoorwaarden alarmering	Vakgroep		
- Hoe moet elke functiegroep gealarmeerd worden?	O&O	1-10-2017	

- Ontwerpen knoppenmodel	Werkgroep operationele IM	1-1-2017	
- Implementeren nieuwe alarmering	Werkgroep operationele IM	1-2-2017	
<b>5. IM</b>			
- Beschrijven werkwijze IM		1-10-2016	
<b>6. Faciliteiten en voorzieningen</b>			
- Lijst voorzieningen en faciliteiten opstellen	O&O	1-07-2016	
- Financieel plaatje hierbij maken	Werkgroep IM		
- Faciliteiten regelen	ICT VRT ism ICT gemeenten en AOV-overleg	1-2-2017	
- Testen gemeentehuizen	AOV overleg	1-2-2017	
- Piketnummers AC, LC en OL	Werkgroep O&O en MOOI	12-12-2017	
<b>7. Communicatie</b>			
- Nieuwsbrief	Ada	periodiek	
- Convenanten dag	Wim van der Loos	Voorjaar 2017	
- Bezoek VD IJsselland	Albert	Mei 2016	
- Bezoek VD VNOG	VNOG	9 september	
- Gesprek Drenthe	Henk Robben	30-11	
- Gesprek Provincie ambtelijk	Max/Jaqueline	8-11	
- Gesprek Provincie Bestuurlijk	Henk Robben	21-12	
- Gesprek Inspectie	Albert/ Herman/Jaqueline	8-12	
- Gesprek OM	Max/ Jaqueline	1-11	
- Gesprek Waterschap	Albert/ Jaqueline	2-11	
- Gesprek defensie	Max/ jaqueline	2-11	
<b>Overige</b>			
<b>Besluitvorming</b>			
- Overdrachtsformulier: welke punten staan nog open voor na implementatie	Jaqueline	1 april	
- LiveOP Oranje	Florentine / Gerke		