



Regionaal Crisisplan

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave Regionaal Crisisplan	02
1. Inleiding	03
2. Leiding en coördinatie	05
3. Bevolkingszorg	09
4. Politiezorg	24
5. SGB0 Brandweer	26
6. Geneeskundige zorg	32
7. Crisiscommunicatie	39
8. Informatiemanagement	44
Bijlage 1: Afkortingenlijst	48



Bron: Dennis Nengerman, News United

1. Inleiding

Vanuit regelgeving zijn eisen geformuleerd ten aanzien van het regionaal crisisplan. Deze regelgeving betreft vooral de opbouw en samenstelling van een functiestructuur en richt zich daarmee op de vraag: wie doet wat en met welk resultaat? Dit is beschreven in deel I van het Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio Twente.

Deel II van het Regionaal Crisisplan (RCP) van Veiligheidsregio Twente heeft als doel het vastleggen van de samenhang tussen de werkzaamheden, die uitgevoerd moeten worden bij zowel de besturende (leiding en coördinatie) als de primaire en ondersteunende processen inclusief de benodigde informatie.

Er wordt uitgegaan van een generiek proces leiding en coördinatie. Hiermee wordt bedoeld dat leiding en coördinatie in alle (opgeschaalde) situaties geldig moet zijn: strategisch, tactisch en operationeel. Leiding en coördinatie komt in alle opgeschaalde situaties voor. Bij de toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn uiteraard verschillen per opschalings situatie; het proces blijft echter gelijk. Het proces leiding en coördinatie richt zich vervolgens op de volgende primaire (uitvoerende) en ondersteunende processen):

Bevolkingszorg

- Publieke zorg
- Omgevingszorg
- Informatie
- Ondersteuning
- Preparatie Nafase

Politiezorg

- Ordehandhaving
- Opsporing
- Mobiliteit
- Bewaken en beveiligen
- Opsporingsexpertise
- Handhaven Netwerken
- Interventie
- Ondersteuning

Brandweertzorg

- Bron- en Emissiebestrijding
- Grootchalige ontsmetting
- Grootchalige redding
- Informatie
- Ondersteuning

Geneeskundige zorg

- Acute gezondheidszorg
- Publieke gezondheidszorg
- Informatie
- Ondersteuning



Crisiscommunicatie

- Analyse en advies
- Redactie & Woordvoering
- Informatie
- Ondersteuning

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is gereserveerd voor het sturende proces Leidinggeven en Coördineren, inclusief de processen informatiemanagement en ondersteuningsmanagement.

In de hoofdstukken 3 tot en met 6 zijn de processen beschreven van de primaire en ondersteunende processen Bevolkingszorg, Brandweezorg, Politiezorg, Geneeskundige zorg en Crisiscommunicatie. De beschrijving per kolom varieert.



2. Leiding en coördinatie

DOEL

Het aansturen van de crisisorganisatie. Het omvat de feitelijke aansturing van de hulpverleningseenheden en onderdelen van de crisisorganisatie. Het geven van leiding en het organiseren van coördinatie heeft tot doel om de monodisciplinaire processen zo optimaal mogelijk te laten verlopen en daar waar nodig te zorgen voor de juiste afstemming. Leiding en coördinatie is daarmee een middel, geen doel op zich.

Dit vertaalt zich in de volgende algemene uitgangspunten:

- Er wordt geen vergaderfrequentie/-klok voorgeschreven; afstemming moet naar behoefte plaatsvinden.
- De outcome van de crisisorganisatie staat centraal (zie prestatie-eisen) en niet de mate van afstemming van deze acties.
- Van de kolommen wordt verwacht dat ze elkaar helpen door elkaar actief aan te spreken en te bevragen, ook buiten het overleg om.
- Spoedeisende besluiten moeten binnen 15 minuten worden genomen.
- We gaan uit van commandovoering over maximaal twee lagen; elke volgende laag leidt tot vertraging waardoor de slagvaardigheid onder druk komt te staan.

Binnen elk team in de crisisorganisatie is er sprake van éénhoofdige leiding.

Operationele leiding betreft de bevoegdheid tot het in opdracht van de burgemeester of voorzitter Veiligheidsregio geven van bindende aanwijzingen aan commandanten/hoofden van de bij de crisisbestrijding samenwerkende zelfstandige disciplines en diensten zonder daarbij te treden in de operationele uitvoering door deze disciplines en diensten. De bestuurlijke leiding en de eindverantwoordelijkheid voor de afhandeling van incidenten, rampen en crises ligt bij de burgemeester of voorzitter veiligheidsregio.

PRESTATIE-EISEN

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

WERKWIJZE

Leiding en coördinatie starten direct na alarmering. Na alarmering, ontvangt de leider CoPI/operationeel leider (OL) het situatiebeeld vanuit de meldkamer Calamiteiten Coördinator (CaCo) via de RMG en raadpleegt hij het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS-systeem) via LIVEOP. Hij kan dan meteen, indien nodig, sturing geven.

Ter plaatse vormt de leider CoPI zich verder een beeld door eigen observaties en zich nader te informeren bij al aanwezige officieren van dienst (OvD's) of, voor de OL, de algemeen commandant informatie of de leider CoPI. Daadkracht gaat voor afstemming, dus zolang er geen noodzaak is tot multidisciplinair overleg wordt sturing gegeven in direct contact tussen de leider CoPI/OL en de andere OvD's/AC's. De primaire commandolijn is via leider CoPI naar de OvD's ter plaatse.

Wanneer besloten wordt tot het houden van een multidisciplinair overleg geldt de volgende procedure op hoofdlijnen. Voorafgaande aan de vergadering inventariseert de leider CoPI/OL samen met de OvD-IM, op basis van het situatiebeeld, de op dat moment bij de incidentbeheersing behorende thema's. De volgende vragen komen hierbij aan bod: Wat is er aan de hand, wat hebben we daar eerder voor bedacht en welke aanpassingen op die plannen moeten we maken? Op basis van de thema's worden doelstellingen geformuleerd voor de beheersing van het incident, ramp of crisis: wat moet er bereikt worden?

Aan het begin van de multidisciplinaire vergadering wordt het situatiebeeld getoetst door de leider CoPI/OL met de teamleden. Na verificatie wordt het beeld gesublimeerd tot situatiebeeld in LCMS door de OvD-IM/ AC-IM. Aan de hand van het situatiebeeld worden de thema's en doelstellingen besproken en vastgelegd. Deze thema's vormen samen de agenda.

Per thema bespreekt de leider CoPI/OL de onderstaande punten:

- Aanpak bepalen: met welke aanpak kunnen de doelstellingen het beste gerealiseerd worden?
- Besluiten formuleren: welke besluiten dienen op basis van de aanpak genomen te worden door leider CoPI/OL? De genomen besluiten moeten bijdragen aan het behalen van de doelstellingen.
- Acties uitzetten: welke acties dienen uitgezet te worden en wat is de onderlinge afhankelijkheid/samenhang tussen de hulpdiensten?

De besluiten en openstaande acties worden in het CoPI verwerkt in LCMS door de OvD-IM en in het Crisis Team (CT) door de beleidsondersteuner en in de operationele staf door de AC-IM. Alle besluiten worden ook direct gecommuniceerd met degene die ze moeten uitvoeren. Dit wordt geverifieerd door de leider CoPI/OL. De acties/opdrachten worden door de OvD's/AC's gecommuniceerd richting het veld en de monodisciplinaire teams (dit is afhankelijk van de monodisciplinaire opschaling).

De acties worden bij de eerstvolgende vergadering gecheckt in verband met de vorderingen van de uitvoering. Spoedeisende besluiten worden direct uitgezet en consequent gemonitord tot ze zijn uitgevoerd.

Een hulpmiddel hierbij is maken van een crisisdiagnose. Een crisisdiagnose is een flitsanalyse in tijd en ruimte van de crisis:

- Wat is het probleem?
- Welke oplossingen zijn wanneer mogelijk?
- Verhouden deze oplossingen zich tot geprioriteerde belangen?

Een crisisdiagnose dient als hulpmiddel om in tijd/ruimte te denken zodat je bijvoorbeeld tijdig kunt opschalen. Dit helpt je voor de feiten uit te kunnen lopen in plaats van reactief te moeten acteren. Dit betekent dat elementen van het scenario dat zich afspeelt beoordeeld moeten worden op:

- Relevantie in tijd.
- Relevantie (voor anderen).

CoPI niveau

De leider CoPI ziet in de eerste plaats toe op de outcome van de hulpverlening. Onderdeel van zijn taak is daarmee het signaleren van afstemmingsproblemen die een belemmering vormen voor een goede outcome. In dat geval pakt de leider CoPI deze afstemmingsproblemen actief op door de betrokken OvD's aan te spreken. Het kan daarbij nodig zijn om een fysieke CoPI-vergadering te beleggen, maar dat is niet per se noodzakelijk.

In de tweede plaats denkt de leider CoPI mee met de wenselijke bestuurlijke en monodisciplinaire opschaling van de incidentbeheersing. Ook ziet de leider CoPI toe op het gebruik van (zelf)redzaamheid volgens het uitgangspunt voor de Twentse crisisorganisatie. De leider CoPI (en zijn ondersteuning) stelt zich zichzelf daarom telkens de volgende feitelijke en procesmatige vragen:

- Wat is de feitelijke hulpverleningsvraag, wat doet de samenleving zelf, wat kan de samenleving zelf doen en zijn de daaruit volgende operationele doelen duidelijk voor de bij de crisisbeheersing betrokken kolommen en externe organisaties?
- Is afstemming tussen betrokken kolommen of externe organisaties noodzakelijk om operationele doelen te behalen?
- Zijn er bestuurlijke keuzes te maken of is bestuurlijke duiding van de crisis wenselijk?

Op basis van deze vragen bekijkt hij of de juiste opschaling heeft plaatsgevonden (GRIP en monodisciplinair, juiste knoppen ingedrukt).

Om indien noodzakelijk direct bestuurlijke besluitvorming te vragen of informatie door te geven die voor de bestuurlijke duiding van belang is, heeft de leider CoPI een zogenoemde 'gouden lijn' met de operationeel leider. In operationele zin betekent dit dat in alle omstandigheden de telefoon opgenomen wordt als de ander belt.

Onderstaande vragen kunnen als hulpmiddel dienen bij het (eerste) gesprek tussen de leider CoPI en de operationeel leider:

1. Diagnose: wat is het probleem?
2. Duiding; met welke bekende crisis is deze vergelijkbaar?
3. Doel; wat willen we bereiken en waar maken we het verschil ten opzichte van alles wat er al gebeurt in de samenleving?
4. Doemscenario; waar zit het afbreukrisico?
5. Dichtlopen; waar moeten we 'gaten' dichtten?

Crisisteam niveau

Op het niveau van het crisisteam vindt een continu proces van beeld- en besluitvorming plaats. Dat wil zeggen dat er niet noodzakelijkerwijs vergaderingen hoeven plaats te vinden om bestuurlijke besluiten te nemen of tot duiding van de crisissituatie te komen.

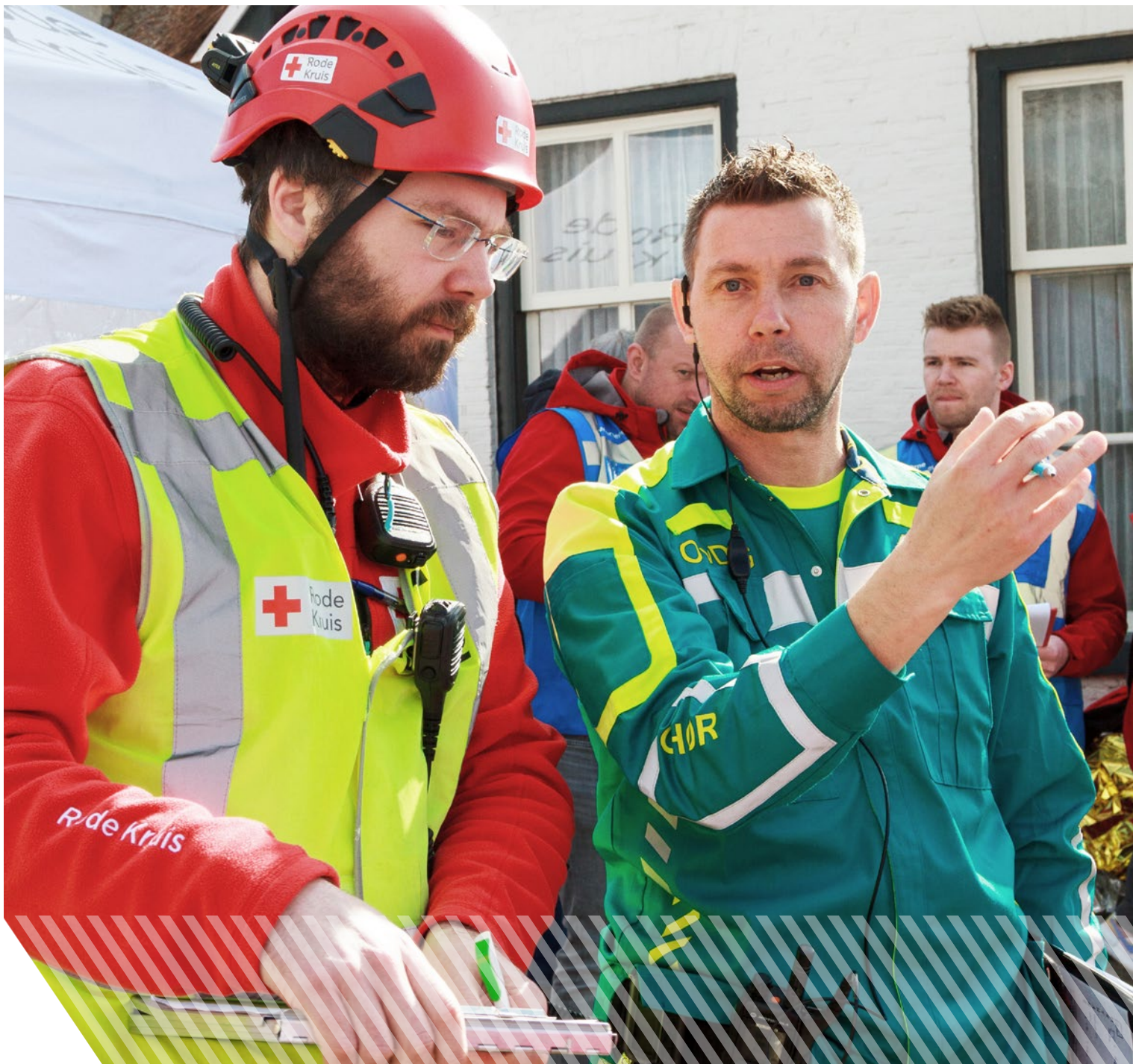
Het is aan de adviseurs in het crisisteam om de burgemeester te helpen door regelmatig een expliciete crisisdiagnose (aard, betrokkenen en context) te maken en daaruit strategische uitgangspunten te destilleren. Deze strategische uitgangspunten geven richting aan zowel de acute als de nafase waarbij prioriteiten kunnen wijzigen al naar gelang de situatie. Deze uitgangspunten dienen als besliscriteria: wat is het probleem, welke oplossingen zijn mogelijk en verhouden deze oplossingen zich tot de geprioriteerde belangen? Op deze wijze wordt ook inzichtelijk waar zich dilemma's voordoen en gekozen moet worden tussen belangen. Tegelijkertijd maakt dit kader het ook mogelijk om ogenschijnlijk 'lastige vraagstukken' vrij snel op te lossen door deze te toetsen aan de uitgangspunten als besliscriteria.

- Aard: wat weten we precies, wat is bijzonder/afwijkend, wat is voor het crisisteam op strategisch niveau?
- Betrokkenen: wie hebben onze primaire aandacht, wie zijn de partners, wat zijn eventueel afwijkende belangen en voor wie nemen we geen tijd of verantwoordelijkheid? Maar ook vragen als welke sectoren/ketens zijn getroffen en bepaal (met behulp van netwerkkaarten) wie in de keten verantwoordelijk is voor het treffen van maatregelen.
- Context: was het voor het eerst, wat is ons krediet, wat gebeurt er verder, is het moment relevant (kritieke tijdstippen)?

Op basis van de crisisdiagnose kunnen de doelen en uitgangspunten worden bepaald. Dit kan in de vorm van een positief effect (wat willen we realiseren) en/of in de vorm van een ongewenst effect (wat willen we voorkomen). Voor de burgemeester is van belang om vanuit de doelen te redeneren om te kijken naar welke rol/stijl deze situatie om vraagt en op welke punten hij/zij nader advies wil.

Het is hierbij belangrijk de zelf- en samenredzaamheid in het oog te houden: sluit zo veel mogelijk aan bij initiatieven van de samenleving en bedrijfsleven.

Op alle hiervoor beschreven niveaus is het van belang dat de inwoner wordt betrokken. Op de hiervoor vermelde wijze worden de doelen in beeld gebracht die moeten leiden tot het formuleren van een handelingsperspectief voor de betrokken inwoners. Als meerdere kolommen een handelingsperspectief formuleren, moet er actief worden overlegd om tot een samengesteld handelingsperspectief te komen dat bijvoorbeeld via een NL-alert of via www.twenteveilig.nl kan worden gecommuniceerd.



3. Bevolkingszorg

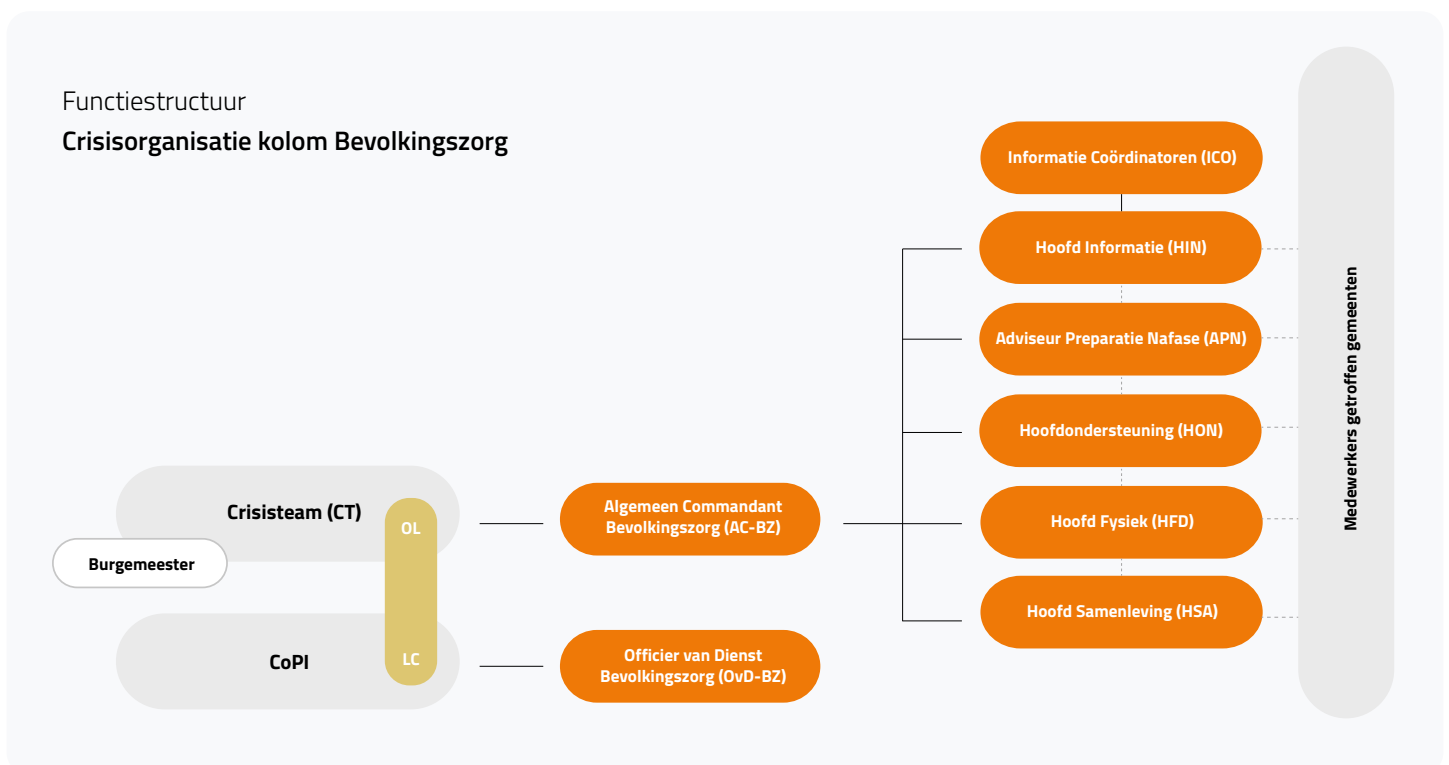
Uitgangspunten

- Bevolkingszorg beschikt over een 24/7 piketregeling voor de OvD-BZ en AC-BZ. Alle andere functies zijn beschikbaar op vrije instroom.
- Het team Bevolkingszorg wordt op maat en naar behoefte samengesteld. De AC-BZ is bevoegd om de crisisfunctionarissen van Bevolkingszorg via iTelAlert te alarmeren (knoppenmodel).
- Zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de bevolking staat voorop.
- Veiligheidsregio Twente heeft samenwerkingsafspraken met het Nederlandse Rode Kruis (NRK) en Stichting Salvage voor de opvang en/of schadebeperking van getroffen en.
- Veiligheidsregio Twente beschikt over een bestuurlijk gemandateerde handelingsvrijheid voor mensen, middelen en producten van de kolom Bevolkingszorg (Mandaatbesluit Crisisorganisatie Bevolkingszorg 2013).
- Veiligheidsregio Twente draagt zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de kolom Bevolkingszorg.
- De functionarissen binnen de crisisorganisatie hebben toegang tot de Twentse gemeentehuizen, LCMS en Sharepoint Bevolkingszorg. Wij hanteren een 'Bring Your Own Device' (BYOD) principe bij opkomst naar het gemeentehuis.
- De medewerkers van het proces beschikken over de specifieke competenties, die hen in staat stellen hun rol naar behoren uit te voeren.

Functiestructuur

Tijdens een incident is, afhankelijk van de opschaling, de Algemeen Commandant Bevolkingszorg (AC-BZ) of OvD-BZ verantwoordelijk voor processen Bevolkingszorg. Verantwoordelijk voor de uitvoering zijn de hoofden die op hun beurt verantwoording afleggen aan de hoogst leidinggevende van Bevolkingszorg, de AC-BZ of OvD-BZ. De regionale kolom Bevolkingszorg wordt ondersteunt door lokale medewerkers van de getroffen gemeente. In onderstaande afbeelding wordt de functiestructuur van de kolom Bevolkingszorg weergegeven.

Afbeelding 1: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Bevolkingszorg



Processen Bevolkingszorg

In de rampenbestrijding en crisisbeheersing speelt de gemeente een belangrijke rol: zowel in de voorbereiding, de uitvoering als in de nafase. Gemeenten hebben als onderdeel van het openbaar bestuur een algemene zorgplicht voor hun inwoners. We redeneren daarbij vanuit de maatschappelijke impact en betekenisgeving voor de bevolking.

De gemeentelijke processen die bij regionale crisisbeheersing in werking treden worden Bevolkingszorg genoemd.

Bevolkingszorg kent landelijke de volgende processen:

- Publieke zorg: zorg voor slachtoffers en betrokkenen zoals opvang, eerste levensbehoeften en verplaatsen van mens en dier.
- Omgevingszorg: zorg voor de (openbare) ruimte waaronder bouwkundige advisering, milieu experts toezicht houden en beheer van de openbare ruimte.
- Informatie: het organiseren van het informatieproces en het beeld Bevolkingszorg voor de interne communicatie binnen Bevolkingszorg en de multi partners. Daarnaast het organiseren van verwanteninformatie.
- Ondersteuning: organiseren van ondersteuning voor betrokkenen (voor zowel intern als extern) tijdens en na afloop van de ramp of crisis.

3.1 PROCES PUBLIEKE ZORG

Publieke zorg bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Opvang
- Voorzien in primaire levensbehoeften
- Verplaatsing van mens en dier

Verantwoordelijk voor de uitvoering is in Twente het Hoofd Samenleving. Het Hoofd Samenleving draagt zorg voor de voorbereiding op de deelprocessen opvang, voorzien in primaire levensbehoeften en verplaatsing van mens en dier en geeft leiding aan het lokale team Samenleving. Daarnaast coördineert het Hoofd Samenleving het contact met getroffen en betrokken partijen. Denk aan contact met scholen, religieuze instellingen, verenigingen, bedrijven. Dit loopt bij voorkeur via lokale medewerkers van de gemeente, maar hij kan ook zelf optreden als visitekaartje van de getroffen gemeente.

3.1.1 DEELPROCES OPVANG

Binnen het team Opvang kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Hoofd Samenleving
- Assistent opvanglocatie (lokale medewerker gemeente)
- Medewerkers NRK
- Informatiecoördinator

DOEL

Bereiken dat verminderd zelfredzamen tijdelijk opgevangen kunnen worden.

DOELGROEP

- Verminderd zelfredzame burgers.
- Dieren (veelal draagt de agrarische sector zelf zorg voor de opvang van dieren).

PRESTATIE-EISEN

Zelfredzamen

- Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd of waar nodig gefaciliteerd bij het zelfstandig voorzien in hun opvang en verzorging.
- Door middel van publieksinformatie (het geven van handelingsperspectieven op basis van feitelijke informatie) stimuleren we dat mensen zelfstandig de plaats van het incident verlaten en zelf tijdelijk opvang zoeken bij familie of vrienden. Zo nodig door het beschikbaar stellen van communicatiemiddelen (mobiele telefoons, internet), zodat betrokkenen zelf contact kunnen opnemen met hun verwanten.
- Daar waar nodig en mogelijk worden redzame inwoners in staat gesteld om een bijdrage te leveren bij de opvang en verzorging.

Verminderd zelfredzamen

- Hulpverleners, zoals de brandweer en politie, maken eerst gebruik van de spontane opvang.
- Daar waar mogelijk wordt aangesloten bij de maatregelen die door redzame omstanders zijn geïnitieerd. Als de spontane opvang voldoet, sluit de gemeente hierbij aan.
- Passende opvang en verzorging wordt uiterlijk drie uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat ten minste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en als aan de orde een slaapplek of EHBO is georganiseerd.
- Als de spontane opvanglocatie niet langer voldoet, wordt passende opvang en verzorging georganiseerd voor deze doelgroep.
- Er wordt, als aan de orde, tijdelijke huisvesting geregeld. 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. Qua locatie kan gedacht worden aan hotel, vakantiepark of sporthal (bij grote omvang). Dit wordt afgestemd met de getroffen gemeente, woningcorporatie en/of Stichting Salvage.



Externe partijen

Uitgangspunt voor de externe samenwerking is dat externe partijen (naar behoefte) worden ingeschakeld door of via het Hoofd Samenleving. Al deze externe partijen werken in of bij de opvanglocatie onder verantwoordelijkheid van het Hoofd Samenleving. Uiteraard hebben zij daarbij hun eigen professionele verantwoordelijkheid, maar ten aanzien van de gang van zaken in de opvanglocatie is het Hoofd Samenleving leidend.

Voorbereiden opvang

De OvD-BZ bereidt de opvang voor.

De situatie ter plaatse vraagt om opvang van (verminderd zelfredzame) mensen (en dieren). De OvD-BZ vormt zich een beeld van de aard en omvang van het incident en de behoefte aan opvang aan de hand van de inzetopdracht opvang en het situatiebeeld. De OvD-BZ analyseert en vormt een oordeel over de wijze waarop de opvang gerealiseerd kan worden. Is de spontane opvang voldoende adequaat voor mens en dier? Op basis hiervan bepaalt hij de aanpak. Hij kan gebruik maken van de afspraken met het NRK voor mensen en middelen. De OvD-BZ alarmeert indien gewenst vervolgens het NRK. Als er voldoende tijd is om de opvang te organiseren, kan het hoofd Samenleving het NRK alarmeren.

De OvD-BZ alarmeert en informeert het Hoofd Samenleving of vraagt aan de AC-BZ om dit te doen. Het Hoofd Samenleving verzorgt de verdere uitvoering van het proces Opvang en de alarmering van de teamleden Opvang. De locatiegegevens, doelgroep en omvang van de groep worden vermeld in LCMS.

Uitvoeren opvang

Het team Opvanglocatie voert de opvang uit, onder leiding van het Hoofd Samenleving.

Het Hoofd Samenleving maakt hierbij gebruik van de medewerkers van het NRK en de assistenten opvanglocatie en maakt gebruik van checklists die in de preparatiefase tot stand zijn gekomen.

Afhankelijk van aard en omvang van het incident en van het aantal (verwachte) verminderd zelfredzamen in de opvanglocatie, bepaalt het hoofd Samenleving de indeling en structuur van het team binnen de opvanglocatie. Wanneer de opvanglocatie gereed is, meldt het Hoofd Samenleving dit onmiddellijk aan de AC-BZ en/of de OvD-BZ. Komt het Hoofd Samenleving tot de conclusie dat bepaalde voorzieningen of faciliteiten, die niet aanwezig zijn in de opvanglocatie, op korte of langere termijn nodig zijn, dan dient hij een verzoek hiertoe in bij de AC-BZ. Het Hoofd Samenleving rapporteert periodiek – afhankelijk van de situatie – aan de AC-BZ. Met deze overlegt hij ook over de voortgang van de opvang. Ook bepaalt het Hoofd Samenleving het aflossingsschema met het NRK en zijn medewerkers in de opvanglocatie. Waar nodig, overlegt het Hoofd Samenleving met de AC-BZ over de inzet van medewerkers uit andere processen of van externe partijen.

Het Hoofd Samenleving houdt een logboek bij van alle belangrijke gebeurtenissen. Alle activiteiten en besluiten die in de opvanglocatie genomen/uitgevoerd worden, worden vastgelegd in het logboek. Het Hoofd Samenleving is hiervoor verantwoordelijk. Het logboek wordt bijgehouden en opgeslagen in Teams Bevolkingszorg. Het eindproduct wordt in LCMS gearhiveerd.

Is beëindiging van de opvang in zicht, dan bereidt het Hoofd Samenleving samen met zijn team de afbouw voor.

Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden medegedeeld aan de AC BZ

3.1.2 DEELPROCES VOORZIEN IN PRIMAIRE LEVENSBEOEFENEN

Verantwoordelijk voor de uitvoering van dit deelproces is het Hoofd Samenleving. Voor de uitvoering van dit proces maakt hij gebruik van de functionarissen binnen het lokale team Samenleving. Het proces voorzien in primaire levensbehoeften beperkt zich in principe tot de verzorging van niet zelfredzame inwoners. De problematiek van getroffen bedrijven wordt inzichtelijk gemaakt, om te kunnen beoordelen of gemeentelijke bijstand wenselijk is.

Primaire levensbehoeften worden onderverdeeld in een aantal productgroepen:

- eten en drinken;
- kleding, toiletartikelen, sanitaire artikelen;
- medicamenten;
- financiële noodhulp;
- huisvesting, onderdak, noodonderkomen;
- aggregaten voor stroom, warmte, koude/koelte, indien cruciaal voor particulieren/instellingen.

Vitens neemt in voorkomende gevallen de levering van nooddrinkwater voor hun rekening. De distributie van nooddrinkwater valt onder het proces voorzien in primaire levensbehoeften.

DOEL

Voorzien in noodhulp (zoals drinkwater, voeding, kleding, financiële middelen) voor getroffen en dieren die tijdelijk zelf niet in hun levensbehoeften kunnen voorzien, in geval van een ramp of crisis anders dan de tijdelijke opvang en de verzorging op een opvanglocatie.

DOELGROEP

Inwoners en dieren getroffen gebieden

Voorbereiden voorzien in primaire levensbehoeften

Het Hoofd Samenleving bereidt het voorzien in de primaire levensbehoeften voor.

Het Hoofd Samenleving is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit deelproces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident en de behoefte aan primaire levensbehoeften, aan de hand van de opdracht tot voorzien in primaire levensbehoeften, het situatie beeld en het bevolkingszorgbeeld. Hij analyseert en vormt zich een oordeel over de wijze waarop de primaire levensbehoeften gerealiseerd en afgeleverd (waar/wanneer/bij wie) kunnen worden.

Hij zorgt voor de inzet van mensen en middelen binnen het eigen mandaat. Indien nodig doet hij bij de AC-BZ een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden. Hij legt (of laat door de ICO vastleggen) de ondernomen activiteiten vast in LCMS.

Uitvoeren voorzien in primaire levensbehoeften

Het team Samenleving voert het deelproces Voorzien in primaire levensbehoeften uit.

Het team verwerft de benodigde goederen en diensten. Zodra deze beschikbaar zijn geeft het Hoofd Samenleving het sein aan de AC-BZ of de OvD-BZ dat de goederen of diensten geleverd kunnen worden.

Het Hoofd Samenleving draagt zorg voor het verstrekken van de benodigde primaire levensbehoeften. Hij stemt de operationele activiteiten periodiek af met de betrokken (keten)partners. Gedurende de periode dat goederen en diensten worden verstrekt, geeft het Hoofd Samenleving de AC-BZ of de OvD-BZ informatie over de voortgang van de uitvoering. Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden door het Hoofd Samenleving meegedeeld, zodat de AC-BZ of OvD-BZ nieuwe besluiten kan nemen. Zodra de

activiteiten worden beëindigd, start het Hoofd Samenleving met de afbouw van het proces. Iedere medewerker in het proces laat de door hem ondernomen activiteiten door de ICO vastleggen in LCMS.

3.1.3 DEELPROCES VERPLAATSEN VAN MENS EN DIER

Het Hoofd Samenleving zorgt ook voor de verplaatsing van mens en dier.

DOEL

Het in veiligheid brengen van mensen en dieren door deze te verplaatsen of laten verplaatsen van een getroffen of bedreigde plaats naar een veilige plaats.

DOELGROEP

Inwoners en dieren getroffen gebied(en).

Voorbereiden Verplaatsing van mens en dier

Het Hoofd Samenleving bereidt in het deelproces Verplaatsen van mens en dier de verplaatsing voor.

Het hoofd Samenleving is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident en de behoefte aan vervoer/transport, aan de hand van de opdracht verplaatsen mens en dier, het situatiebeeld en het bevolkingszorgbeeld. Hij analyseert en vormt een oordeel over de wijze waarop de verplaatsing gerealiseerd kan worden. Op basis hiervan bepaalt hij de aanpak. Als de benodigde inzet van menskracht en middelen het mandaat van het Hoofd Samenleving overstijgt, doet het Hoofd Samenleving een aanvraag voor menskracht en/of middelen bij de AC-BZ of OvD-BZ.

Hij legt de ondernomen activiteiten vast in LCMS.

Uitvoeren Verplaatsing van mens en dier

Het team Samenleving coördineert de uitvoering van de verplaatsing. Het team verwerft de benodigde transportmiddelen. Zodra deze beschikbaar zijn, geeft het Hoofd Samenleving het sein aan de AC-BZ of de OvD-BZ dat de mensen en dieren verplaatst kunnen worden en monitort de voortgang.

Hij stemt de operationele activiteiten periodiek af met de betrokken (keten)partners. Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden door het Hoofd Samenleving meegedeeld, zodat de AC-BZ of OvD-BZ nieuwe besluiten kan nemen. Zodra de activiteiten worden beëindigd, start het Hoofd Samenleving met de afbouw van het proces. Iedere medewerker in het proces laat de door hem ondernomen activiteiten door de ICO vastleggen in LCMS.

3.2 PROCES OMGEVINGSZORG

Het proces omgevingszorg is onderverdeeld in de volgende deelprocessen:

- Milieubeheer
- Ruimtebeheer
- Bouwbeheer

Binnen het team Bevolkingszorg geeft de AC-BZ of de OvD-BZ de opdracht tot het opstarten van de deelprocessen. Deze worden naar behoefte en afhankelijk van de crisissituatie ingezet. In Twente geeft het Hoofd Fysiek Domein leiding aan de lokale medewerker(s) binnen het team.

3.2.1 DEELPROCES MILIEUBEHEER

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Milieubeheer is het Hoofd Fysiek Domein. Binnen het team bestaan de volgende functies:

- Hoofd Fysiek Domein
- Informatie coördinator (ICO)
- Medewerkers van de lokale gemeente en/of Omgevingsdienst Twente (ODT) in verband met lokale kennis en toegang milieudossiers en kennis van juridische implicaties (bijv. bij complexe milieuvraagstukken).

DOEL

1. Het laten maken van een advies voor het bevoegd gezag en/of betrokken partijen ter voorkoming of beperking van milieuschade en het coördineren van de te treffen maatregelen.
2. Zorg voor de handhaving van de kwaliteit, dan wel herstel, van het milieu of de leefomgeving en inzamelen van besmette of verdachte waren om (verdere) besmetting te voorkomen.

DOELGROEP

- Inwoners
- Hulpverleners
- Bedrijven
- Grond- en waterbeheerders
- (Regionaal) CT

Vorbereiden milieubeheer

Het hoofd Fysiek Domein bereidt het deelproces Milieubeheer voor.

Het Hoofd Fysiek Domein is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident en de behoefte aan Milieubeheer aan de hand van de opdracht Milieubeheer, het situatiebeeld en het bevolkingszorgbeeld. Hij analyseert en vormt een oordeel over de wijze waarop Milieubeheer gerealiseerd kan worden. Op basis hiervan bepaalt hij de aanpak.

Afhankelijk van de duur, de aard van de te treffen maatregelen en het aantal benodigde mensen, doet hij een aanvraag voor mensen en middelen bij de AC-BZ of OvD-BZ (als dit buiten eigen mandaat ligt). Wanneer er een akkoord is op de aanvraag mensen en middelen kan de uitvoering starten.

Uitvoeren Milieubeheer

Het team Fysiek Domein coördineert de milieumaatregelen waar nodig in samenwerking met de Omgevingsdienst Twente (ODT). Het Hoofd Fysiek Domein stemt de operationele maatregelen af met de betrokken (keten)partners. Hij draagt zorg voor het (doen) uitvoeren van de werkzaamheden. Er wordt informatie verstrekt over de voortgang van de uitvoering. Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden direct gemeld aan de AC-BZ of OvD-BZ, zodat nieuwe besluiten kunnen worden genomen.

Optioneel wordt door het team een advies opgesteld. Als het advies (inclusief bijbehorend plan van aanpak) milieu- en gezondheidseffecten bevat of asbestsanering dan wordt het, via de AC-BZ, door de OL voorgelegd aan het (regionaal) crisisteam.

Zodra de benodigde maatregelen zijn getroffen en er geen schadelijke gevolgen meer zijn voor het milieu, wordt gestart met de afbouw van het proces. Alle activiteiten worden vastgelegd in LCMS (door een Informatie coördinator). Als de milieueffecten nog niet zijn afgerond, vindt een doorstart plaats in de nafase (zie deelproces Preparatie nafase).

3.2.2 DEELPROCES RUIMTEBEHEER

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Ruimtebeheer is het Hoofd Fysiek Domein Ruimtebeheer. Binnen het team kunnen de volgende functies bekleed worden:

- Hoofd Fysiek Domein
- Informatie Coördinator
- Medewerkers van de lokale gemeente in verband met lokale kennis die belast zijn met het (doen) uitvoeren van werkzaamheden in de openbare ruimte, in de reguliere situatie of in een bijzondere omstandigheid.

DOEL

Tijdens een bijzondere situatie zorgdragen voor het beheer van wegen, rioleringen, water, groen, openbare verlichting en overige infrastructuur/nutsvoorzieningen in de openbare ruimte van de gemeente.

DOELGROEP

- Inwoners
- Beheerders infrastructuur (wegen, spoor, water)
- Beheerders nutsvoorzieningen (gas, elektriciteit, water)
- Gebruikers infrastructuur (hulpdiensten, transporteurs, particulieren)
- Grondeigenaren en gebruikers
- (Regionaal) CT

Voorbereiden Ruimtebeheer

Het Hoofd Fysiek Domein bereidt het deelproces Ruimtebeheer voor.

Hij is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident en de behoefte aan Ruimtebeheer aan de hand van de opdracht Ruimtebeheer, het situatiebeeld en het bevolkingszorgbeeld. Hij analyseert en vormt een oordeel over de wijze waarop Ruimtebeheer gerealiseerd kan worden. Op basis hiervan bepaalt hij de aanpak. Afhankelijk van de duur, de aard van de te treffen maatregelen en het aantal benodigde mensen, doet hij een aanvraag voor mensen en middelen (indien buiten het eigen mandaat). Wanneer er een akkoord is op de aanvraag van mensen en middelen kan de uitvoering starten.



Uitvoeren Ruimtebeheer

Het team Fysiek Domein coördineert de te nemen maatregelen in de openbare ruimte.

Het Hoofd Fysiek Domein stemt de operationele maatregelen af met de betrokken (keten)partners. Het hoofd draagt zorg voor het (doen) uitvoeren van de werkzaamheden. Er wordt met regelmaat informatie verstrekt over de voortgang van de uitvoering aan de AC-BZ of OvD-BZ. Afwijkingen worden gemeld, zodat nieuwe besluiten kunnen worden genomen.

Zodra de benodigde maatregelen in de openbare ruimte zijn getroffen, wordt gestart met de afbouw van het proces.

Alle activiteiten worden vastgelegd in LCMS.

3.2.3 DEELPROCES BOUWBEHEER

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Bouwbeheer is het Hoofd Fysiek Domein. Binnen het team zijn er de volgende functies:

- Hoofd Fysiek Domein
- Informatie coördinator
- Medewerker van de lokale gemeente in verband met lokale kennis en toegang dossiers.

DOEL

1. Het geven van advies aan het bevoegd gezag en/of betrokken partijen over het waarborgen van een veilige en gezonde bebouwde omgeving en het geven van opdrachten tot aan te brengen noodvoorzieningen.
2. Het waarborgen van een veilige en gezonde bebouwde omgeving. Dit door het nemen van maatregelen op het gebied van het beheer van gebouwen. Het gaat hierbij om toezicht- en handhavingstaken op het gebied van bouwregelgeving, maar ook over het beheer van monumenten, cultureel erfgoed, openbare gebouwen, kunstwerken, et cetera.
3. Het maken van een advies voor het bevoegd gezag en/of betrokken partijen ter voorkoming of beperking van verdere verspreiding van asbest en het coördineren van de te treffen maatregelen.

DOELGROEP

- Gebouweigenaren en bewoners
- Hulpdiensten
- Beheerders gemeentelijke gebouwen, musea, archieven en monumenten.
- (Regionaal) CT

Voorbereiden bouwbeheer

Het Hoofd Fysiek domein bereidt het proces Bouwbeheer voor.

Het Hoofd Fysiek Domein is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident en de behoefte aan Bouwbeheer aan de hand van de opdracht Bouwbeheer, het situatiebeeld en het bevolkingszorgbeeld. Hij analyseert en vormt een oordeel over de wijze waarop het beheer gerealiseerd kan worden. Op basis hiervan bepaalt hij de aanpak.

Afhankelijk van de duur, de aard van de te treffen maatregelen en het aantal benodigde mensen, doet hij een aanvraag voor mensen en middelen (buiten zijn eigen mandaat). Wanneer er een akkoord is op de aanvraag mensen en middelen kan de uitvoering starten.

Uitvoeren bouwbeheer

Het team Fysiek Domein coördineert de te nemen bouwtechnische maatregelen

Het Hoofd Fysiek Domein stemt de operationele maatregelen af met de betrokken (keten)partners. Het hoofd draagt zorg voor het (doen)uitvoeren van de werkzaamheden. Er wordt informatie verstrekt over de voortgang van de uitvoering aan de AC-BZ of OvD-BZ.

Optioneel wordt door het team een advies opgesteld. Als het advies bouwtechnische zaken betreft dan wordt het door de OL, via de AC-BZ, voorgelegd aan het (R)CT. Zodra de benodigde maatregelen zijn getroffen en de gebouwen veilig toegankelijk, gesloopt of afgesloten zijn, wordt gestart met de afbouw van het proces. Alle activiteiten worden vastgelegd in LCMS.

3.3 PROCES INFORMATIE

Het proces Informatie bestaat uit twee deelprocessen:

1. Het tijdig en in de juiste kwaliteit/kwantiteit verwerven, verwerken, veredelen en verstrekken van informatie voor de sectie Bevolkingszorg. Hierbij zijn drie aspecten van belang:

- Informatie binnen de monodisciplinaire processen
- Informatie tussen de monodisciplinaire processen
- Informatie tussen de multidisciplinaire processen

2. Het organiseren van verwanteninformatie.

3.3.1 DEELPROCES INFORMATIEVOORZIENING

Het Hoofd informatie (HIN) is verantwoordelijk voor het deelproces Informatievoorziening. De HIN draagt zorg voor het algehele bevolkingszorgbeeld in LCMS. De hoofden van de processen Bevolkingszorg zorgen voor de input. De informatie coördinatoren vullen het LCMS voor de processen op verzoek van deze hoofden. LCMS wordt gebruikt om informatie te halen en te plaatsen ten behoeve van Bevolkingszorg.

DOEL

Het informeren van alle bij de crisisbeheersing betrokken personen binnen de kolom Bevolkingszorg.

DOELGROEP

- Kolom Bevolkingszorg.
- HIN/Informatiemanagers andere kolommen.

Organiseren en uitvoeren proces informatievoorziening

De HIN is verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces Informatievoorziening. De HIN:

- is monodisciplinair verantwoordelijk voor het informatieproces binnen Bevolkingszorg;
- zorgt ervoor dat de informatie van Bevolkingszorg leidt tot een gedeeld eigen beeld;
- draagt, samen met de andere HIN en Informatiemanagers van de andere onderdelen van de crisisorganisatie bij aan het multidisciplinaire (totaal)beeld en de coördinatie ervan;
- is verantwoordelijk voor het toevoegen van relevante multidisciplinaire informatie aan het algemene beeld voor Bevolkingszorg;
- ondersteunt zijn AC-BZ op het punt van beeldvorming en dient deze ook gevraagd en ongevraagd van advies in het kader van oordeels- en besluitvorming;
- checkt of het informatieproces voldoende ondersteund wordt: hebben de hoofden Bevolkingszorg een Informatie Coördinator nodig voor de uitvoering van het proces Informatie? Als dit het geval is, draagt de HIN zorg voor de alarmering van de Informatie coördinatoren.

De HIN geeft aan de Informatie Coördinatoren de opdracht tot het vullen van LCMS. Voor het bevolkingszorgbeeld ontvangt de HIN van de Informatie Coördinatoren actuele informatie van elk (deel)proces (bv. besluiten, acties en producten). De HIN maakt op basis van deze informatie een samenvatting voor Bevolkingszorg in LCMS (multi relevante informatie). In deze samenvatting staat

de informatie die zowel voor Bevolkingszorg als de multi partners relevant is. Daarnaast bekijkt de HIN aan de hand van de multi en mono beelden van de andere partners welke informatie relevant zijn voor Bevolkingszorg. Ook deze informatie wordt geplaatst in de samenvatting.

3.3.2 DEELPROCES: HET ORGANISEREN VAN VERWANTENINFORMATIE.

De HIN is ook verantwoordelijk voor het organiseren van het deelproces Verwanteninformatie.

Bij een grootschalige ramp/crisis maken we gebruik van het SIS (landelijke organisatie voor verwanteninformatie). Als SIS niet operationeel is, wordt vanuit Bevolkingszorg gefaciliteerd en gestimuleerd dat betrokkenen zo snel mogelijk hun verwanten informeren over hun toestand en verblijfplaats (zelfredzaamheid).

DOEL

Verwanten zo snel mogelijk informeren over de situatie van hun naasten.

DOELGROEP

- Verwanten
- (R)CT

PRESTATIE-EISEN

Verwanteninformatie (SIS)/ikzoekmijnaaste.nl

- Als er sprake is van grote informatiebehoefte door verwanten kan SIS worden geactiveerd door de AC-BZ. Uitvoering wordt gedaan door de front-office SIS. Deze kan binnen vijf minuten na activering operationeel zijn. Contactpersoon is de HIN Bevolkingszorg.
- Algemeen Commandant Crisiscommunicatie (AC-C) zorgt voor de publicatie van het nummer voor verwantencontact. Het boegbeeld legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces Verwanten is georganiseerd en welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).

Voorbereiden Verwanteninformatie

De AC-BZ besluit in Twente over het wel of niet inzetten van SIS.

De opdracht van de AC-BZ vraagt om de voorbereiding op verwanteninformatie. De AC-BZ besluit, in overleg met de HIN en/of Ovd-BZ over het wel of niet inzetten van SIS. Als SIS wordt ingezet, belt de AC-BZ het piket LOCC, zodat de alarmering van SIS kan worden gestart. De AC-BZ informeert de AC-C over de inzet van SIS, zodat het callcenter publieksinformatie kan doorverwijzen naar het nummer voor verwanteninformatie en de burgemeester hiernaar kan verwijzen in zijn duiding.

Uitvoeren Verwanteninformatie

De HIN BZ is de contactpersoon SIS voor de Teamleider SIS (van het LOCC)

De HIN zorgt dat betrokkenen gefaciliteerd en gestimuleerd worden om hun verwanten te informeren over hun toestand en verblijfplaats. De HIN-CC overlegt met de Coördinator Publieksinformatie over de punten die gecommuniceerd moeten worden. De HIN-GZ levert de gegevens van de slachtoffers rechtstreeks aan bij de Liaison GHOR SIS.

3.4 PROCES ONDERSTEUNING

Het proces Ondersteuning bestaat uit de volgende deelprocessen: Bestuursondersteuning, Facilitaire ondersteuning en Preparatie nafase. De hoofden van elk proces dragen zorg voor de voorbereiding op deze processen.

3.4.1 DEELPROCES BESTUURSONDERSTEUNING

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Bestuursondersteuning is in Twente het Hoofd Ondersteuning. Bestuursondersteuning bestaat uit de volgende deelgebieden: juridische ondersteuning, financiële en protocollaire zaken.

Het team Ondersteuning bestaat uit de volgende functies:

- Hoofd Ondersteuning
- Juridisch bestuursadviseur van de lokale gemeente
- Financieel bestuursadviseur van de lokale gemeente
- Protocollair bestuursadviseur van de lokale gemeente
- Informatiecoördinator

DOEL

Bereiken dat het (Regionaal)crisisteam op adequate wijze wordt ondersteund op het gebied van juridische en financiële zaken, protocollaire, representatieve en kabinetszaken.

DOELGROEP

- (Regionaal)crisisteam
- Bestuur getroffen gemeente

Voorbereiden Bestuursondersteuning

Het hoofd Ondersteuning bereidt het proces Bestuursondersteuning voor.

De opdracht van de AC-BZ of OvD-BZ vraagt om Bestuursondersteuning. Het Hoofd Ondersteuning is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het Hoofd Ondersteuning vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident. Daarnaast is het van belang om concreet in beeld te krijgen wat het (R)CT nodig heeft van het team Bestuursondersteuning. Op basis van deze beeldvorming bepaalt hij hoe de advisering en ondersteuning op het gebied van juridische (bijvoorbeeld noodbevoegdheden, andere juridische instrumenten of mate van aansprakelijkheid), financiële en/of protocollaire zaken vormgegeven wordt.

Afhankelijk van de aard van het incident en het aantal benodigde mensen, doet hij een aanvraag voor mensen en middelen bij de AC-BZ.

Uitvoeren Bestuursondersteuning

Het team Bestuursondersteuning zorgt dat de activiteiten uitgevoerd worden. Er wordt informatie verstrekt over de voortgang van de uitvoering. Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden medegedeeld aan de AC-BZ zodat nieuwe besluiten kunnen worden genomen.

Zodra het advies/voorstel gereed is, wordt dit door de OL ingebracht in het (R)CT. Aan het (R)CT wordt een besluit gevraagd. Daarna kan uitvoering worden gegeven aan de activiteiten. Deze worden door de OL bij de AC's weggezet.

Na beëindiging van de activiteiten wordt gestart met de afbouw van het proces of vindt een doorstart plaats in de nafase (zie proces Preparatie nafase). Alle activiteiten worden vastgelegd in LCMS.

3.4.2 DEELPROCES FACILITAIRE ONDERSTEUNING

Facilitaire ondersteuning bestaat uit de volgende deelgebieden: facilitair, ruimten, ICT, catering, en archief.

Verantwoordelijk voor de uitvoering is het Hoofd Ondersteuning. Binnen het team facilitaire Ondersteuning kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Hoofd Ondersteuning
- Lokale facilitair medewerker/Lokale ICT medewerker,
- Lokale catering medewerker, bode
- Lokale archiefmedewerker
- Lokale medewerker receptie/telefonie
- Informatiecoördinator

DOEL

Het op de juiste tijd en juiste plaats leveren van personele en facilitaire voorzieningen zodat het (R)CT, Staf OL, het team Bevolkingszorg, Crisiscommunicatie en overige kolommen optimaal kunnen functioneren in het gemeentelijk crisiscentrum (GCC).

DOELGROEP

- (Regionaal)crisisteam
- Staf OL
- Team Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie
- Overige kolommen

RANDVOORWAARDEN/UITGANGSPUNTEN

- Binnen één uur (na GRIP 3 alarmering) een operationeel GCC (of vervangende locatie).
- Alarmering van bodes (ontsluiting gemeentehuis), ICT en telefonistes gelijktijdig met de leden van het (R)CT (via de meldkamer).
- Het Hoofd Facilitaire ondersteuning heeft het mandaat om in voorkomende gevallen zonder weerstand van de managers of anderen een beroep te kunnen doen op bovenstaand personeel.

Voorbereiden Facilitaire ondersteuning

Het Hoofd Ondersteuning bereidt de Facilitaire ondersteuning voor.

De opdracht van de AC-BZ of OvD-BZ vraagt om Facilitaire ondersteuning. Het Hoofd Ondersteuning is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Hij vormt zich een beeld van aard en omvang van het incident. Op basis van deze beeldvorming bepaalt hij hoe de Facilitaire ondersteuning vorm moet worden gegeven.

Afhankelijk van de aard van het incident en het aantal benodigde mensen, doet hij een aanvraag voor mensen en middelen binnen het eigen mandaat.

Uitvoeren Facilitaire ondersteuning

Het team Facilitaire ondersteuning voert de facilitaire ondersteuning uit.

Het hoofd zet de opdrachten uit bij het team. De uitvoering van dit proces start, voor een deel, al bij de alarmering van het Crisisteam. De onderdelen ontsluiting van het gemeentehuis, bemensing van de receptie en ICT worden direct bij de alarmering GRIP 3 via de meldkamer meegenomen.

Er wordt informatie verstrekt over de voortgang van de uitvoering. Eventuele afwijkingen of knelpunten in de uitvoering worden meegedeeld aan de AC-BZ, zodat nieuwe besluiten kunnen worden genomen.

3.5. PREPARATIE NAFASE

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Preparatie nafase is de Adviseur Preparatie nafase. Afhankelijk van de crisis/ramp worden lokale/regionale experts betrokken bij de uitvoering van het proces.

DOEL

Het ondersteunen van de overdracht van de crisisorganisatie naar de projectorganisatie nafase, door in de acute fase een advies nafase voor de getroffen gemeente(n) op te stellen en te laten vaststellen door het Crisisteam.

DOELGROEP

- (Regionaal)Crisisteam
- Gemeentesecretaris en/of directeur getroffen gemeente(n)
- Projectorganisatie Nafase binnen getroffen gemeente(n)
- College van B&W van de getroffen gemeente(n)

PRESTATIE-EISEN

1. Zo spoedig mogelijk nadat de acute fase van de crisis is afgerond (normaliter binnen 24 uur) is een advies voor de nafase opgesteld met als doel het zorgdragen voor een goede overdracht naar de getroffen gemeente(n), waarin aandacht is voor:
 1. bestuurlijke uitgangspunten;
 2. interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie;
 3. af te ronden korte termijn acties;
 4. langdurige onderwerpen uit het adviesformat die van toepassing zijn;
 5. communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.
2. In het advies/overdrachtsdocument nafase komen de Doelen, Rollen, Uitgangspunten en Thema's nafase terug. Dit document wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het (Regionaal) Crisisteam.

Voorbereiden Preparatie nafase

De Adviseur Preparatie nafase bereidt het advies nafase voor.

Via de OL geeft de AC-BZ opdracht aan de Adviseur nafase om het opstellen van een advies voor de nafase. De Adviseur Preparatie nafase is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. De adviseur vormt zich een beeld aan de hand van de aard en omvang van het incident en de behoefte aan nazorg. Hij inventariseert de openstaande en nog uit te voeren acties bij de verschillende kolommen. Aan de hand hiervan stelt de Adviseur Preparatie nafase het advies op. Bij aanwezigheid van een CoPI wordt het overdrachtsformulier CoPI meegenomen als bijlage.

Indien nodig doet hij bij de AC-BZ een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden.

Uitvoeren Preparatie nafase

Het team Preparatie nafase voert de voorbereiding op de nafase uit. In het advies worden onder andere voorstellen gedaan over:

1. de organisatievorm van de nafase;
2. welke thema's opgepakt moeten worden in de nafase;
3. de borging van crisisbeheersingsprocessen die doorlopen in de nafase.

De AC-BZ haalt, via de OL, de doelen, rollen, uitgangspunten voor het advies nafase op uit het (Regionaal)Crisisteam. Tijdens het opstellen van het advies worden eventuele afwijkingen in de uitvoering door het Hoofd Preparatie Nafase medegedeeld aan de AC-BZ.

De activiteiten van het team Preparatie nafase worden vastgelegd in LCMS. Wanneer het advies voor de nafase gereed is, biedt de Adviseur Preparatie Nafase dit aan bij de AC-BZ. De AC-BZ en de OL leggen het plan vervolgens voor aan het (R)CT, waar het ter vaststelling wordt voorgelegd. Na akkoord van het (R)CT wordt het plan, bij voorkeur via de gemeentesecretaris, doorgeleid naar de (reguliere) gemeentelijke organisatie ten behoeve van een (eventuele) projectorganisatie nafase.



4. Politiezorg

In artikel 2.1.4 van het Besluit veiligheidsregio's is opgenomen dat een sectie politie deel uitmaakt van een ROT. Het Referentiekader Regionaal Crisisplan 2016 (RCP) bepaalt dat een sectie van de in art 2.1.4 genoemde diensten minimaal bestaat uit een AC, een HIN en een HON.

1. Stafsectie politiezorg

De Stafsectie Politiezorg bestaat daarom, tenzij in het regionaal crisisplan van de betreffende veiligheidsregio anders is bepaald, minimaal uit de volgende onderdelen van de SGBO-structuur.

- AC
- HIN
- HON

Eén of meerdere taakorganisaties Operatiën afhankelijk van de te leveren prestaties.

2. Taken Stafsectie politiezorg

De AC is in kader van de regionale crisisorganisatie verantwoordelijk voor:

1. het leveren van personele, facilitaire en informatievoorzieningen aan ketenprocessen binnen de regionale crisisorganisatie;
2. als AC deelnemen aan besluitvormingsprocessen binnen het ROT;
3. advisering van de operationeel leider over de te behalen operationele prestaties op het terrein van de politiezorg;
4. delen van het eigen Beeld Politie met de Informatiemanager ROT en opname van de relevante informatie uit het ROT-beeld in het Situatiebeeld SGBO;
5. het adviseren van de politievertegenwoordiger bij diens adviesfunctie binnen het beleidsteam of het driehoeksoverleg.

3. Uitvoering taken

Wanneer een Stafsectie Politiezorg actief wordt na een (GRIP) alarmering, kan een actiecentrum politie (SGBO) worden samengesteld. Een actiecentrum politie wordt gealarmeerd ten behoeve van de operationele commandovoering. De AC Politiezorg kan een Algemeen Commandant (SGBO) belasten met de aansturing van de taakorganisaties op afstand.

4. SGBO Taakorganisatie Operatiën

Afhankelijk van de te behalen operationele prestaties en de span of control van de uit te voeren processen en taken kan de SGBO beschikken over de volgende taakorganisaties:

- Ordehandhaving:
 - crowdmanagement
 - crowdcontrol
 - riotcontrol (relbestrijding)
 - ontruimen
- Opsporing:
 - grootschalige opsporing
 - opsporingsexpertise
 - recherchemaatregelen
 - interventie

- Bewaken en beveiligen:
 - personen
 - objecten
 - diensten
 - CBRN-Explosieven veiligheid
- Mobiliteit:
 - verkeersgeleiding
 - verkeerstoezicht
 - verkeershandhaving
 - verkeersadvisering
- Opsporingsexpertise:
 - onderhandelen
 - observatie
 - aanhoudings- en Ondersteuningsteam
 - specialistische Ondersteuning
 - specialistische opsporing
- Interventie:
 - aanhouding en ondersteuning
- Handhaven netwerken:
 - publieke netwerken
 - private netwerken
 - ketenpartners
 - maatschappelijke instanties of emergente groepen
- Communicatie:
 - actueel omgevingsbeeld op basis van een omgevingsanalyse
 - opstellen en adviseren over de communicatie strategie
 - coördinatie van de interne en externe communicatie
 - afstemming met (crisis)partners



De taakorganisatie Informatie staat onder leiding van het Hoofd Informatie en is belast met het tijdig en in de juiste kwaliteit en kwantiteit verwerven, verwerken, veredelen en verstrekken van informatieproducten. Onder deze organisatie vallen ook de waarnemers en verkenners. Verkenners werken (onopvallend) aan de voorbereidingen op een inzet.

De taakorganisatie Ondersteuning staat onder leiding van het Hoofd Ondersteuning en is belast met het tijdig en in de juiste kwaliteit en kwantiteit ter beschikking stellen van facilitaire en personele voorzieningen.

5. Locatie

Het actiecentrum politie (SGB0) is gehuisvest in het gebouw van de Meldkamer Oost-Nederland, Europaweg 77 in Apeldoorn. De Stafsectie Politiezorg is gehuisvest in het Regionaal Crisiscentrum (RCC) en draagt zorg voor de verbindingen tussen het SGB0 en het ROT.

5. SGB0 Brandweer

UITGANGSPUNTEN

- Brandweer Twente kent diverse piketafspraken voor de functies: OvD-B, AGS, HOvD, CvD en OVI.
- Brandweer Twente beschikt over een bestuurlijk gemandateerde handelingsvrijheid vanaf HOvD niveau om de WAS palen/NL-alert te activeren (OvD-B adviseert, HOvD besluit).
- Brandweer Twente draagt zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de SGB0 Brandweer (sectie brandweer).
- De functionarissen binnen de crisisorganisatie hebben toegang tot de daartoe (in eerste instantie) benodigde voorbereide (gemeentelijke) locaties en (ICT-)faciliteiten.
- De medewerkers van het proces beschikken over de specifieke competenties, die hen in staat stellen hun rol naar behoren uit te voeren.
- Brandweer Twente werkt volgens 'Brandweezorg bij grote en complexe incidenten, rampen en crises – inrichting en organisatie SGB0 Brandweer'
- Brandweer Twente werkt volgens Visie Grootschalig Brandweer Optreden.

PRESTATIE-EISEN BRANDWEERZORG

- De eerste eenheid ter plaatse geeft binnen 5 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 via een NL Alert of WAS-paal vindt plaats binnen 10 minuten na het besluit om op die wijze te communiceren.
- Binnen 30 minuten na alarmering is het eerste Commando Plaats Incident (CoPI) operationeel.

FUNCTIESTRUCTUUR SGB0 BRANDWEER

De SGB0 Brandweer wordt ingesteld naar behoefte (knoppenmodel) en kent een basisstructuur die kan worden aangevuld als de bestrijding van het incident of crisis daarom vraagt. De SGB0 Brandweer bestaat uit een stafstructuur en uit de uitvoerende eenheden voor grootschalig en bijzonder brandweeroptreden.

De staf van de SGB0 Brandweer bestaat altijd uit de volgende rollen:

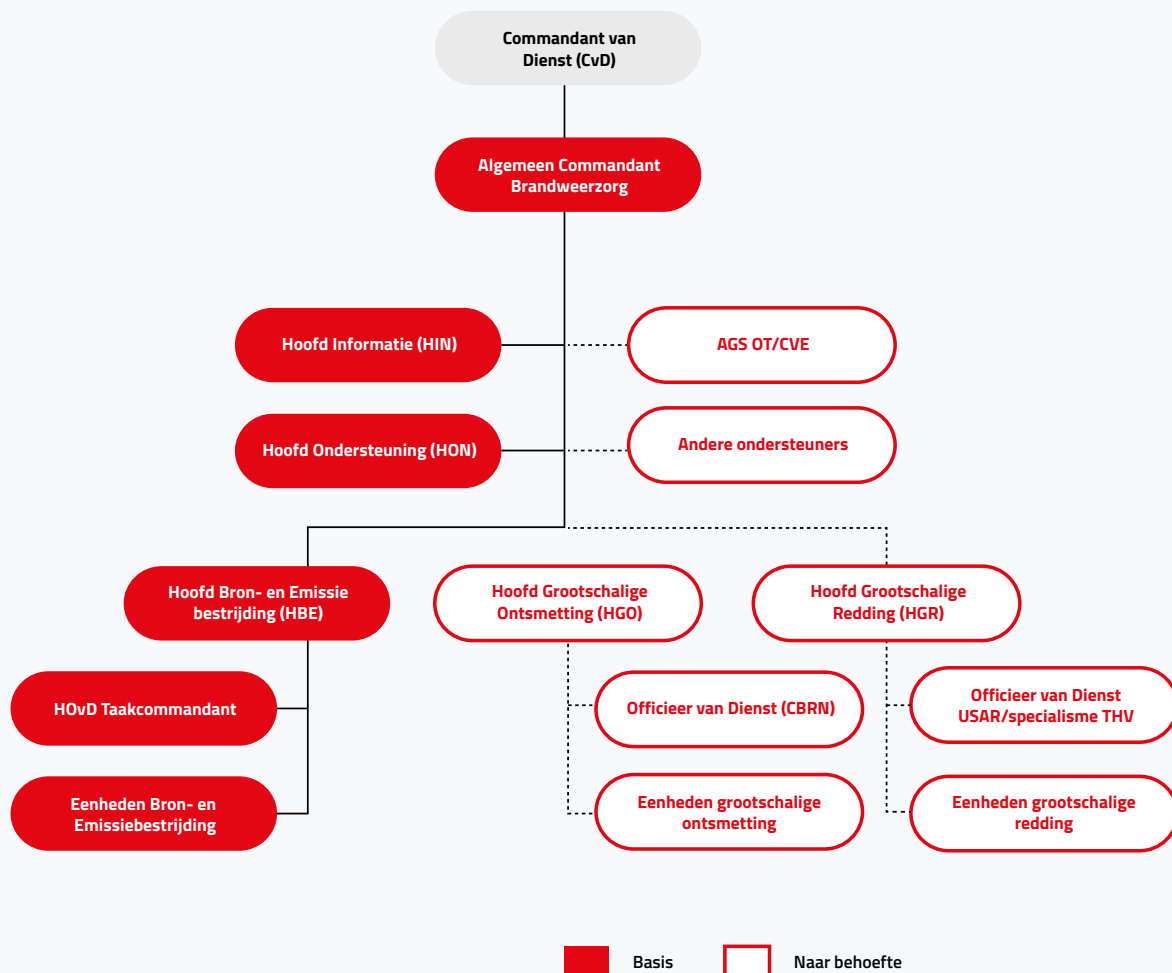
- Algemeen commandant Brandweezorg (AC-B)
- Hoofd Bron- en Emissiebestrijding (HBE)
- Hoofd Informatie (HIN)
- Hoofd Ondersteuning (HON)

Wanneer de situatie erom vraagt kan de SGB0 Brandweer worden uitgebreid met de volgende rollen:

- Hoofd Grootschalige Redding
- Hoofd Grootschalige Ontsmetting
- Adviseur Gevaarlijke Stoffen-OT
- Coördinator Verkenningseenheid
- Operationeel voorlichter / communicatie
- Overige medewerkers

Afbeelding 2: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Brandweer

Functiestructuur Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGB0)



De samenstelling van de SGB0 Brandweer wordt bepaald door de Algemeen Commandant Brandweezorg (AC-B). De personele bezetting van de SGB0 Brandweer wordt afgestemd op de behoefte die de bestrijding van het incident, ramp of crisis met zich meebrengt. De basisrollen worden in elke situatie ingevuld. Indien mogelijk en wenselijk worden rollen gecombineerd en worden deze uitgevoerd door dezelfde persoon.

In de kleinste samenstelling bestaat de SGB0 Brandweer uit tenminste:

- Algemeen Commandant Brandweezorg (AC-B) (combineert rol van AC-B en HBE)
- Officier Verbindingen en Informatie (OVI) (combineert rol van HON en HIN)

PROCESSEN BRANDWEERZORG

De brandweer kent de volgende hoofdprocessen:

- Bron- en Emissiebestrijding (basis)
Hieronder vallen alle repressieve brandweertaken: brandbestrijding, hulpverlening, incidentbestrijding gevaarlijke stoffen en waterongevallenbestrijding.
- Grootschalige ontsmetting (aanvullend)
Omvat het grootschalig ontsmetten van mens (burger en hulpverlener) en dier en het ontsmetten van voertuigen, infrastructuur en hulpverleningsmateriaal. In deze situaties kan er ook ondersteuning gevraagd worden via de landelijke steunpuntregio's (GOE) en/of het landelijk georganiseerde specialisme de CBRN-response eenheid (onderdeel van het Ministerie van Defensie).
- Grootschalige redding (aanvullend)
Betreft het (grootschalig of specialistisch) redden in complexe situaties. Het bestaat uit het (interregionaal) Specialisme Technische Hulpverlening (STH) eventueel aangevuld met het landelijke Urban Search and Rescue team (USAR).

Daarnaast zijn er processen die ondersteunend zijn aan de hoofdprocessen. Deze processen ondersteunen in de besluitvorming in het aansturingsproces van de brandweezorg en dienen ook voor afstemming met de processen van de andere kolommen. Het gaat om de volgende twee processen:

- Informatie (basis)
Betreft alles met betrekking tot informatiemanagement. Het draagt zorg voor een actueel en compleet brandweerbeeld door het tijdig verstrekken van de juiste informatie.
- Ondersteuning (basis)
Omvat het beschikbaar stellen, beheren, verzorgen en op peil houden van persoonlijke en materiële middelen die noodzakelijk zijn voor de bestrijding van het incident. Hieronder valt ook het waarborgen van de optimale verbindingen voor communicatie. Indien nodig kan het Ondersteuningsteam Brandweer (OTB) of het Begrafenis Bijstandsteam (BBT) worden ingeschakeld.

Ook kunnen in aanvulling op de basis aan het SGBB Brandweer andere processen zoals communicatie/voorlichting worden toegevoegd.

5.1 (HOOFD)PROCES BRON- EN EMISSIEBESTRIJDING

Het proces omvat alle repressieve brandweertaken: brandbestrijding, hulpverlening, incidentbestrijding gevaarlijke stoffen (IBGS) en waterongevallenbestrijding. Het proces start na een melding van een incident waarbij afhankelijk van de grootte en de ernst opgeschaald kan worden.

DOEL

- Het voorkomen, beperken en bestrijden van brand, het beperken van brandgevaar, het voorkomen en beperken van ongevallen bij brand en al hetgeen daarmee verband houdt.
- Het beperken en bestrijden van gevaar voor mensen en dieren bij ongevallen anders dan bij brand.

DOELGROEP

Mens en dier.

Uitvoeren proces bron- en emissiebestrijding

Het proces wordt uitgevoerd door de operationele (basis)eenheden onder leiding van de (H)OvD (-taakcommandant)
Bronbestrijding en emissiebestrijding

- Het bestrijden van incidenten; brand, hulpverlening, IBGS, waterongevallen. Bij grootschalig brandweeroptreden wordt in Twente gewerkt volgens de visie Grootschalig Brandweer Optreden. Waarnemen en meten (maakt onderdeel uit van bron- en emissiebestrijding)
- Dit onderdeel wordt uitgevoerd door de verkenningseenheden van de brandweer die aangestuurd worden door Coördinator Verkenningseenheden (CVE). Waarbij de CVE afstemt met de AGS-OT.
- De verkenningseenheden worden ingezet om de omvang van het incident (o.a. emissie van gevaarlijke stof) in kaart te brengen door waar te nemen en te meten. Waarnemen en meten levert feitelijke informatie op waarmee veronderstellingen over de situatie in zowel het bron- als het effectgebied geverifieerd kunnen worden. Dit is van groot belang voor de directe bestrijding van het incident en de te nemen maatregelen in het effectgebied.
- Indien nodig wordt bijstand gevraagd van de GAGS, milieudiensten, beheerders van meetnetten, keuringsdiensten, RIVM e.d. Waarschuwen (maakt onderdeel uit van bron- en emissiebestrijding)
- Het zo snel mogelijk waarschuwen van de bevolking met betrekking tot een (acuut) ontstane dreiging of feitelijke rampsituatie, met als doel dusdanige gedragsveranderingen teweeg te brengen, dat materiële en immateriële schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- Het waarschuwen vindt in principe plaats via de normale mediakanalen. Echter bij acuut gevaar voor de bevolking beslist de HOvD tot het inzetten van WAS-palen/of NL-alert (op advies van OvD-B).
- De communicatie naar de bevolking vindt plaats in de sectie crisiscommunicatie (zie hoofdstuk Crisiscommunicatie). De Leider CoPI informeert de OVD-C in het CoPI en de OL

5.2 (HOOFD)PROCES GROOTSCHALIGE ONTSMETTING

Omvat het grootschalig ontsmetten van mens (burger en hulpverlener) en dier en het ontsmetten van voertuigen, infrastructuur en hulpverleningsmateriaal. In deze situaties kan er ook ondersteuning gevraagd worden via de landelijke steunpuntregio's (GOE) en/of het landelijk georganiseerde specialisme de CBRN-response eenheid (onderdeel van het Ministerie van Defensie).

DOEL

Na een emissie van chemische, biologische, radiologische en/of nucleaire stoffen moet er zo spoedig mogelijk ontsmet worden. Dit betekent ontsmetting van hulpverleners, burgers, dieren, infrastructuur, objecten, hulpverleningsmateriaal en voertuigen om verdere besmetting te voorkomen of te beperken.

DOELGROEP

Mens en dier.

Uitvoeren proces grootschalige ontsmetting

Het proces wordt uitgevoerd door de operationele (basis)eenheden onder leiding van de (H)OvD (-taakcommandant) (Grootschalige) Ontsmetting

- Uitvoering vindt plaats door basispeloton aangevuld met een Basis ontsmettingseenheid (BOE). De capaciteit voor ontsmetting beperkt zich tot kleine aantallen (maximaal 10 niet mobiele slachtoffers). Bij grotere aantallen kan gebruik gemaakt worden van de Grootschalige Ontsmettings Eenheid (GOE) (landelijk zes steunpunten, waarvan één in Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland (VNOG)). Ook is voor grootschalig ontsmetting capaciteit beschikbaar vanuit Defensie. Deze steun kan aangevraagd worden in het kader van Militaire Bijstand. Om deze reden is er geen gegarandeerde opkomsttijd.

5.3 (HOOFD)PROCES GROOTSCHALIGE REDDING

Betreft het (grootschalig of specialistisch) redden in complexe situaties. Het bestaat uit het (interregionaal) Specialisme Technische Hulpverlening (STH) eventueel aangevuld met het landelijke Urban Search and Rescue team (USAR). Daarnaast kan er een beroep gedaan worden op de collega's/eenheden van de Technisches Hilfswerk (THW) uit Duitsland.

DOEL

Het beperken en bestrijden van gevaar voor mensen en dieren bij ongevallen anders dan bij brand.

DOELGROEP

Mens en dier.

Uitvoeren proces grootschalige redding

Het proces wordt uitgevoerd door de operationele (basis)eenheden eventueel ondersteund door Landelijke gespecialiseerde teams. Alle eenheden/teams vallen onder leiding van de (H)OvD (-taakcommandant)

Redding:

- Naast de basiseenheden zijn er aanvullende Landelijke eenheden zoals grootschalige redding. Dit is een nationaal georganiseerde specialismen dat ook regionaal ingezet kan worden. Verzoek voor ondersteuning wordt vanuit het CoPI of (faciliterend) vanuit de SGBO Brandweer gedaan aan het LOCC.
- Voor de standaardopdracht redding (grootschalig ongeval) is het basispeloton brandweer geschikt. Mocht bovenstaande onvoldoende zijn dan kan er een beroep gedaan worden op ondersteuning van het specialisme peloton Specialisme Technische Hulpverlening (STH). Dit is een landelijk specialisme, waarvan er vijf beschikbaar zijn in Nederland. Daarnaast kan er een beroep gedaan worden op de collega's/eenheden van de Technisches Hilfswerk (THW) uit Duitsland.

5.4 (ONDERSTEUNEND) PROCES INFORMATIE

Betreft alles met betrekking tot informatiemanagement. Het draagt zorg voor een actueel en compleet brandweerbeeld door het tijdig verstrekken van de juiste informatie

DOEL

Het analyseren, verwerken, veredelen en verstrekken van advies voor de SGBO Brandweer.

DOELGROEP

Operationele eenheden en leiding en coördinatie.

Uitvoeren proces informatie

Informatie:

- Informatie is een ondersteunend proces, dat in basis start onder leiding van de Officier Verbindingen en Informatie (OVI). In een opgeschaalde situatie kunnen de taken van de OVI overgenomen worden door de HIN Brandweer.
- Het proces informatie zorgt voor de ondersteuning van de operationele informatievoorziening en het verkrijgen van informatie voor de kolom Brandweer. De verkregen informatie dient primair ter ondersteuning van de besluitvorming in het aansturingsproces Brandweer (al dan niet uitgesplitst in specialismen), en in geval van multidisciplinair optreden ter ondersteuning van de leider CoPI en/ of OL.

5.5 (ONDERSTEUNEND) PROCES ONDERSTEUNING

Omvat het beschikbaar stellen, beheren, verzorgen en op peil houden van persoonlijke en materiële middelen die noodzakelijk zijn voor de bestrijding van het incident. Hieronder valt ook het waarborgen van de optimale verbindingen voor communicatie. Indien nodig kan het Ondersteuningsteam Brandweer (OTB) of het Begrafenis Bijstandsteam (BBT) worden ingeschakeld. Ook kunnen in aanvulling op de basis aan de SGBO brandweer andere processen zoals communicatie/voorlichting worden toegevoegd.

DOEL

Het tijdig en in de juiste kwaliteit en kwantiteit ter beschikking stellen van facilitaire en personele voorzieningen.

DOELGROEP

Operationele eenheden en leiding en coördinatie.

Uitvoeren proces Ondersteuning

Ondersteuning

- De brandweer zorgt voor Logistiek & Ondersteuning.
- In de basis wordt gestart onder leiding van de Officier Verbindingen en Informatie (OVI). In een opgeschaalde situatie kunnen de taken van de OVI overgenomen worden door de HON Brandweer.
- Onder leiding van de OVI/HON wordt een team specialisten, afhankelijk van de behoefte ingezet en de producten/personele voorzieningen leveren die nodig zijn om het incident te bestrijden.



6. Geneeskundige zorg

UITGANGSPUNTEN

- GHOR Twente beschikt over een 24/7 piketregeling voor de AC-GZ, HIN-GZ en OvD-G. De (O)-DPG is beschikbaar op vrije instroom. De meldkamer ambulancezorg (MKA) is verantwoordelijk voor het alarmeren van de GHOR-functionarissen. De Veiligheidsregio (GHOR) maakt afspraken met GHOR-ketenpartners voor de uitvoering van de geneeskundige processen. Gemaakte afspraken worden in een overeenkomst geborgd.
- De Veiligheidsregio (GHOR) is (budget-)verantwoordelijk voor de GHOR-functionarissen.
- De GHOR-functionarissen beschikken over specifieke competenties om hun rol naar behoren uit te kunnen voeren.
- De veiligheidsregio (GHOR) draagt zorg voor de vakbekwaamheid van de GHOR-functionarissen.
- De sectie GHOR wordt op maat en naar behoefte ingericht.
- De ketenpartners van de GHOR zijn verantwoordelijk voor hun eigen voorbereiding op calamiteiten.
- In opgeschaalde situaties is de GHOR de verbindende schakel tussen de verschillende ketenpartners en heeft hierbij de regio en coördinatie.

Processen Geneeskundige zorg

In opgeschaalde situaties is de GHOR verantwoordelijk voor de uitvoering van de geneeskundige zorgprocessen.

De geneeskundige zorg kent de volgende hoofdprocessen:

- Acute gezondheidszorg
- Publieke gezondheidszorg

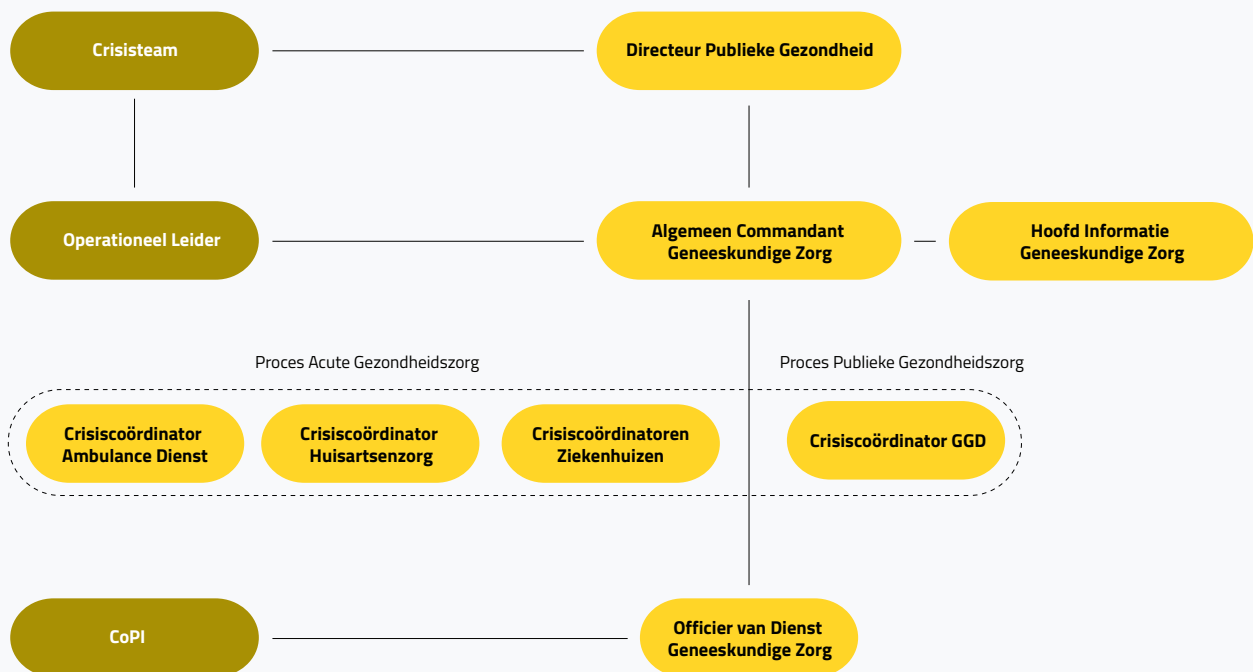
Daarnaast zijn er twee ondersteunende processen:

- Informatie
- Ondersteuning



Functiestructuur Geneeskundige Zorg

Afbeelding 3: Functiestructuur crisisorganisatie operationele GHOR



6.1 PROCES ACUTE GEZONDHEIDSZORG

Prestatie-eisen (acute gezondheidszorg)

- De meldkamer ambulancedienst bepaalt, binnen drie 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.
- De eerste ambulance bepaalt binnen vijf minuten na aankomst eerste beeld inclusief opschaling.
- Bij meerdere gewonde slachtoffers bepaalt de eerste ambulance het slachtofferbeeld. 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 eerste ambulance 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 GHOR informeert, indien nodig en/of bij wijzigingen, 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.

Beschrijving processen

Acute gezondheidszorg bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Triage
- Treatment
- Transport

6.1.1 DEELPROCES TRIAGE

DOEL

Het inzichtelijk maken van het totaal aantal gewonde slachtoffers op basis van de ernst van de letsels. Aan de hand van dit overzicht wordt de opschaling en de capaciteitsverdeling bepaald.

DOELGROEP

Gewonde slachtoffers.

POSITIONERING IN DE STRUCTUUR

Monodisciplinair

- Triage maakt deel uit van de dagelijkse werkzaamheden van ambulanceteams en is de basis bij grote aantallen slachtoffers waarbij onder opgeschaalde (GHOR) omstandigheden gewerkt gaat worden met bestaande Landelijke Protocollen Ambulancezorg (LPA).

Uitvoering Triage

De taakverantwoordelijke triage is verantwoordelijk voor de regie op het proces Triage. De uitvoering wordt gedaan door een ambulanceteam.

Bij het aantreffen van meerdere slachtoffers start de eerst aankomende ambulance de 'Eerste ambulance' procedure. De taakverantwoordelijke richt zich op het classificeren van de slachtoffers. De primaire triage classificeert de slachtoffers in drie groepen: T1, T2 en T3. Op basis van dit classificatieoverzicht wordt de opschaling bepaald, inclusief hoeveel ambulances er nodig zijn voor de behandeling en het vervoer van deze gewonde slachtoffers. Dit is verder uitgewerkt in de Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB).

De triage categorieën worden zichtbaar door slapwraps die bij de gewonde slachtoffers worden bevestigd.

6.1.2 DEELPROCES TREATMENT

DOEL

Het stabiliseren en verzorgen van gewonde slachtoffers bij onvoldoende vervoerscapaciteit.

Als richtlijn geldt het Landelijk Protocol Ambulancezorg (LPA) en de leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB).

DOELGROEP

Gewonde slachtoffers.

RANDVOORWAARDE

- Behandeling dient in een veilige omgeving plaats te vinden, anders vindt de redding van slachtoffers plaats door de brandweer.

POSITIONERING IN DE STRUCTUUR

Monodisciplinair

- Het (be)handelen is erop gericht om bedreigingen van de gezondheidstoestand van de slachtoffers op te heffen en het herstel te bevorderen in afwachting van definitieve behandeling in het ziekenhuis.
- Het (be)handelen geschiedt volgens de geldende protocollen LPA.
- Behandelen kan leiden tot opschaling en coördinatie.
- Na behandeling kan het slachtoffer het incident verlaten of er volgt vervoer.

- Triage en Treatment geven een slachtofferbeeld van behandelde gewonde slachtoffers door, via de OvD-G, aan de GHOR. Vaak verlaten (gewonde) slachtoffers op eigen initiatief het incident waardoor deze niet kunnen worden meegenomen in het slachtofferbeeld. Wel wordt door de GHOR het aantal zelfverwijzers opgevraagd bij ziekenhuizen en huisartsen.

Uitvoeren Treatment

De geneeskundige hulpverleners zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Treatment. Eventueel in samenwerking met het MMT. De coördinatie en aansturing wordt gedaan door de OvD-G met behulp van de taakverantwoordelijke treatment.

De ernstig gewonde slachtoffers (T1) worden direct vervoerd naar ziekenhuizen met de beschikbare ambulances. De T2 gewonde slachtoffers worden ter plaatse behandeld en vervoerd zodra de T1 slachtoffers vervoerd zijn. De T3 slachtoffers worden opgevangen/behandeld door de noodhulpteams van het Nederlandse Rode Kruis of andere zorg, ter plaatse, in de T3 verzorglocatie of elders. Ondersteunt door een taakverantwoordelijke secundaire triage en/of een ambulanceteam.

Dit is verder uitgewerkt in de Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB).

6.1.3 DEELPROCES TRANSPORT

DOEL

Het zo snel mogelijk verplaatsen van gewonde slachtoffers naar een passende behandellocatie met inachtneming van de medische behandelcapaciteit.

DOELGROEP

Gewonde slachtoffers.

RANDVOORWAARDEN

- Afhankelijk van het aantal slachtoffers wordt gewondenspreiding toegepast.
- Zo nodig wordt gebruik gemaakt van een uitgangsstelling.
- De taakverantwoordelijkheid transport (coördinatie transport en gewondenspreiding) is belegd bij de centralisten van de meldkamer ambulance.
- Er zijn interregionale en grensoverschrijdende afspraken voor bijstand en opvang van gewonde slachtoffers.

Uitvoeren transport

De taakverantwoordelijkheid Transport (coördinatie transport en gewondenspreiding) is belegd bij de centralisten van de meldkamer ambulance.

De taakverantwoordelijke Treatment stemt af met de taakverantwoordelijke Transport over het transport van de gewonde slachtoffers en de prioritering daarvan. De taakverantwoordelijke Transport coördineert het vervoer en spreiding van gewonde slachtoffers met inachtneming van:

- Medische behandelcapaciteit van de ziekenhuizen.
- Levels van de ziekenhuizen.
- De letsels van de slachtoffers.

Dit is verder uitgewerkt in de Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB).

6.2 PROCES PUBLIEKE GEZONDHEIDSZORG

Publieke gezondheidszorg bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Psychosociale hulpverlening (PSH)
- Infectieziektebestrijding (IZB)
- Medische milieukunde (MMK)
- Gezondheidsonderzoek (GOR)

De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van de deelprocessen binnen het proces publieke gezondheidszorg. De GGD heeft dit vastgelegd in het eigen GROP (GGD Rampen Opvang Plan).

6.2.1 DEELPROCES PSYCHOSOCIALE HULPVERLENING (PSH)

DOEL

Het bieden van de benodigde psychosociale hulpverlening aan betrokkenen.

DOELGROEP

De (Twentse) samenleving.

RANDVOORWAARDEN

- De GGD heeft afspraken met de GGZ, algemeen maatschappelijk werk en slachtofferhulp vastgelegd in een overeenkomst.
- Na afschaling wordt dit proces opgenomen in de projectorganisatie nafase.

Uitvoeren proces psychosociale hulpverlening

De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces Psychosociale hulpverlening.

Tijdens een crisis kan er behoefte zijn aan psychosociale hulpverlening. De ACGZ neemt hiervoor contact op met de crisiscoördinator van de GGD. Dit is nader uitgewerkt in het GGD Rampen Opvang Plan (GROP).

6.2.2 DEELPROCES INFECTIEZIEKTEBESTRIJDING (IZB)

Tijdens het uitvoeren van deze reguliere taak binnen de GGD kan een infectieziekte uitgroeien tot een epidemie/pandemie waarbij coördinatie en regie benodigd is.

DOEL

De infectieziekte te bestrijden en verdere verspreiding te voorkomen.

DOELGROEP

De (Twentse) samenleving.

RANDVOORWAARDEN

- In het kader van de WPG wordt melding gedaan van een (verdachte) infectieziekte. De GGD is en blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten van de bestrijding van de infectieziekte. Bij grootschalige uitbraken voorziet het GROP in de opschaling.

Uitvoeren proces Infectieziektebestrijding

GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces Infectieziektebestrijding. In het kader van de WPG wordt melding gedaan van een (verdachte) infectieziekte. De GGD brengt vervolgens de aard en de omvang in beeld en maakt beleid voor de bestrijding van de infectieziekte. Zij adviseert hierover het lokale bestuur wat betreft de te nemen maatregelen. Bij een (dreigende)

grootschalige uitbraak neemt de GGD contact op met de GHOR om af te stemmen over de benodigde opschaling.

Dit is nader uitgewerkt in het GGD Rampen Opvang Plan (GROP).

6.2.3 DEELPROCES MEDISCHE MILIEUKUNDE (MMK)

Bij incidenten waarbij gevaarlijke stoffen een rol spelen beschikt de GGD over een Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen (GAGS). De GAGS adviseert de operationele diensten over de te nemen maatregelen.

De GAGS kan bij incidenten ook behandelaars als huisartsen en medisch specialisten adviseren over de behandeling en maatregelen bij slachtoffers.

DOEL

Advisering over de effecten van (milieu) verontreinigingen in de leefomgeving op de gezondheid. De advisering heeft tot doel de gezondheid te bevorderen en oorzaken van (chronische) ziekten weg te nemen.

DOELGROEP

(Twentse) samenleving.

RANDVOORWAARDEN

- De GGD doet onderzoek naar mogelijke schadelijke effecten op de volksgezondheid en zij adviseert daarover.
- De GGD heeft samenwerkingsafspraken met de GAGS vastgelegd in een overeenkomst.
- Na afschaling kan dit proces opgenomen worden in de projectorganisatie nafase.

Uitvoeren proces Medische Milieukunde

De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces Medische Milieukunde.

- Bij een calamiteit waarbij sprake is van emissie van gevaarlijke stoffen met bedreigingen voor de volksgezondheid en milieu wordt contact gelegd met GAGS. Dit contact wordt door de meldkamer gelegd, op verzoek van het ambulancepersoneel, de OvD-G, de AGS of een andere crisisfunctionaris.
- Medische milieukunde speelt een belangrijke rol in het verdere verloop (nafase) en afhandeling van een incident.
- Dit is nader uitgewerkt in het GGD Rampen Opvang Plan (GROP).

6.2.4 DEELPROCES GEZONDHEIDSONDERZOEK (GOR)

DOEL

Het gezondheidsonderzoek richt zich op het monitoren van gezondheidsklachten op korte en lange termijn.

DOELGROEP

(Twentse) samenleving.

RANDVOORWAARDEN

- Voor het uitvoeren van een gezondheidsonderzoek is bestuurlijke goedkeuring noodzakelijk.
- De GGD heeft afspraken gemaakt met ondersteunende organisaties als VWS, RIVM en GGZ.
- Na afschaling wordt dit proces opgenomen in de projectorganisatie nafase.

Uitvoeren Gezondheidsonderzoek

De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces Gezondheidsonderzoek na Rampen. Als tijdens een crisis of calamiteit op korte of lange termijn gezondheidsklachten kunnen ontstaan, adviseert de Directeur Publieke Gezondheidszorg (DPG) de voorzitter (R)CT een gezondheidsonderzoek op te starten. In de opgeschaalde fase formeert de GGD een projectorganisatie gezondheidsonderzoek ter voorbereiding op het project nafase. Dit is nader uitgewerkt in de GROEP.

6.3 OVERIGE PROCESSEN GHOR

INFORMATIE

Binnen alle betrokken geneeskundige organisaties is informatie beschikbaar en bestaat er behoefte aan informatie uit andere organisaties. De GHOR (HIN-GZ) maakt een actueel geneeskundig beeld met behulp van deze informatie en is hiermee de informatieregisseur binnen de geneeskundige keten. Dit actuele beeld is beschikbaar in LCMS-GZ en wordt ter beschikking gesteld aan de multidisciplinaire crisisorganisatie middels een koppeling met LCMS-VR. Andersom wordt het actuele multidisciplinaire beeld ter beschikking gesteld aan de geneeskundige keten middels een koppeling met LCMS-GZ. Betrokken zorgpartners die geen gebruik maken van LCMS ontvangen ook een actueel beeld, dit gebeurt veelal telefonisch.

ONDERSTEUNING

Alle ketenpartners van de GHOR zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen ondersteuningsproces. Daarnaast is de sectie GHOR zelf verantwoordelijk voor de eigen interne ondersteuningsprocessen.



7. Crisiscommunicatie

7.1 UITGANGSPUNTEN

- Crisiscommunicatie beschikt over een 24/7 piketregeling voor de functies OvD-C en AC-C. De overige functiegroepen zijn beschikbaar op vrije instroom.
- Het team Crisiscommunicatie wat op dat moment nodig is kan naar behoefte worden samengesteld. De AC-C is bevoegd om de crisisfunctionarissen uit de crisiscommunicatiepool via iTelAlert te alarmeren.
- Veiligheidsregio Twente beschikt over een mandaatregeling voor de inzet van NL-alert. De OvD-C stelt het bericht samen en zorgt voor afstemming hierover.
- De OvD-C, operationeel woordvoerder en taakorganisatie hebben mandaat om zelfstandig naar buiten te communiceren over het incident. Alles wat op plaats incident te zien, ruiken, horen, proeven etc. is, mag gecommuniceerd worden. Uitzondering hierop is informatie over Slachtoffer aantallen, Identiteiten, Schade, Oorzaken, Scenario's en Schuld (SISOSS). Deze punten verlopen via het crisisteam.
- Veiligheidsregio Twente draagt zorg voor het vakbekwaam worden, zijn en blijven van de kolom Crisiscommunicatie.
- Bij een GRIP-incident of impactvol incident wordt het platform Twenteveilig.nl gebruikt om de inwoners te informeren over de situatie.
- De crisiscommunicatie functionarissen hebben toegang tot de Twentse gemeentehuizen, LCMS en Sharepoint omgeving cc.vrtwente.nl. Daarnaast geldt dat deze functionarissen toegang hebben tot systemen passend bij hun functie, onder andere twenteveilig.nl en een mediamonitoringstool. De afspraak is dat functionarissen hun eigen device meenemen bij opkomst van een crisis.

7.2 PRESTATIE-EISEN

Vanuit het landelijke project Bevolkingszorg op orde zijn een aantal 'prestatie-eisen' geformuleerd waar de kolom Crisiscommunicatie aan moet voldoen. Hier wordt nadrukkelijk op gestuurd. De belangrijkste zijn:

Feitelijke informatie

1. De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.
2. Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.
3. Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven), mede op basis van behoeften van betrokkenen, feitelijke informatie beschikbaar gesteld.
4. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.

Duiding

5. Binnen een uur komt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid') met een proportionele reactie, die rekening houdt met de lokale impact en de vragen die onder bevolking leven en, afhankelijk van de situatie, burgers oproept tot (zelf)redzaamheid.
6. Iedere twee uur daarna duidt de gemeente of burgemeester, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

7.3 STRUCTUUR KOLOM CRISISCOMMUNICATIE

De Algemeen Commandant Communicatie (AC-C) is verantwoordelijk voor de monodisciplinaire opschaling en aansturing van de kolom Crisiscommunicatie. Het Hoofd Informatie Communicatie (HIN-C) is de rechterhand van de AC-C. De afstemming en aansturing van de kolom Crisiscommunicatie gebeurt onder andere, via een stafsectie-overleg. Dit overleg wordt voorgezeten door de AC-C en daarbij sluiten de HIN-C, de Strategisch Communicatie Adviseur (SCA) en de taakorganisatie leden aan.

Afbeelding 4: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Crisiscommunicatie



7.4 DOELSTELLINGEN CRISISCOMMUNICATIE

Goede crisiscommunicatie staat voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke informatie over en tijdens een crisis, ramp of incident. De kolom Crisiscommunicatie (of onderdelen daarvan) wordt ingezet om tijdens een crisissituatie te voorzien in deze maatschappelijke informatiebehoefte, door aansluiting te zoeken bij de zorgen, vragen en emoties die leven onder de bevolking.

De inzet is erop gericht om op gecoördineerde wijze drie doelstellingen te bereiken:

- **Informatievoorziening:**
Aansluiten bij de informatiebehoefte buiten. Feitelijk berichten over de situatie, het verloop van het incident, de genomen en de te treffen maatregelen, openbaarmaking, verklaring en toelichting van het beleid (van de burgemeester) over de bestrijding van de crisis. Het wegnemen of bijsturen van opvallende zaken in communicatie uitingen, die de impact versterken (geruchten of indringende foto's).
- **Schadebeperking (handelingsperspectief geven):**
Waarschuwen voor dreigende situaties en het bieden van een handelingsperspectief om de schade of impact van de gebeurtenis te beperken. Accent ligt op het snel en zorgvuldig geven van handelingsperspectieven en instructies, het geven van richting aan gedrag.
- **Betekenisgeving:**
Duiden van de crisissituatie en die in een breder perspectief plaatsen. Aansluiten bij gevoelens van getroffenen en samenleving. Wat betekent dit voor getroffenen, betrokkenen en de samenleving (de ander)? De buitenwereld is het vertrekpunt. Dit is expliciet een taak van de verantwoordelijk burgemeester (als boegbeeld en burgervader/moeder).

7.5 CIRKEL VAN BETROKKENEN

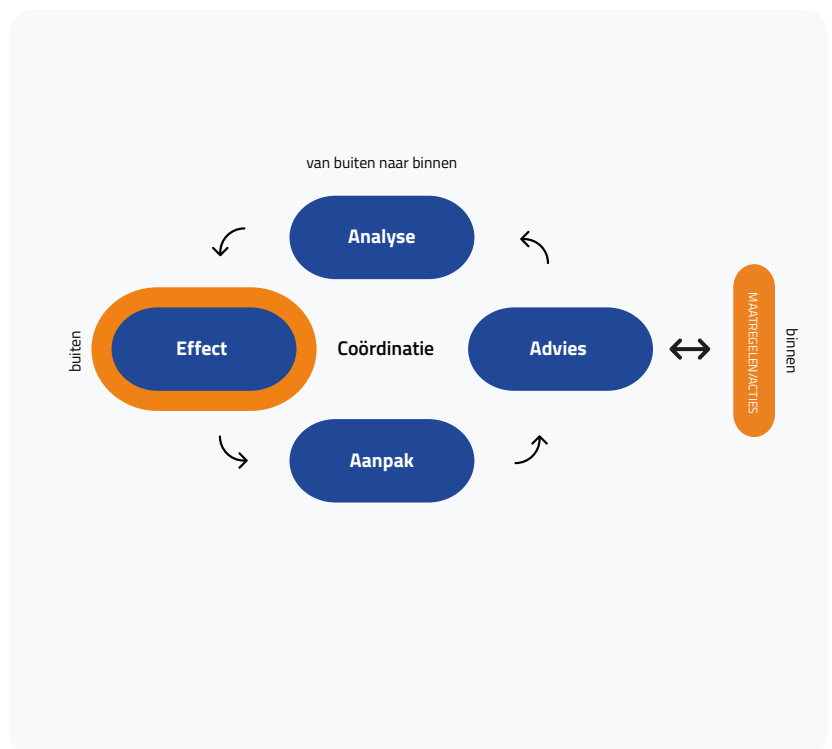
Het maken van een doelgroep analyse door het invullen van de Cirkel van betrokkenen, vormt een belangrijke stap in de aanpak van de communicatieoperatie tijdens een crisis. In alle communicatie zijn de aanwezigen in de binnenste cirkel het uitgangspunt.

- **Binnenste ring:**
Mensen die direct door de crisis getroffen zijn of worden zoals slachtoffers, gewonden, gedupeerden, maar ook nabestaanden of verwanten.
- **Middelste ring:**
Mensen die betrokken zijn bij de crisis. Deze groep is niet direct getroffen, maar dat kan wel gebeuren als er niet juist gehandeld wordt door henzelf of de organisatie, denk aan: familie, collega's, vrienden of klasgenoten van de direct getroffen en ook binnen- en buitenlandse pers.
- **Buitenste ring:**
Mensen die niet getroffen of betrokken zijn, maar zich betrokken voelen. Een wezenlijk verschil, maar het maakt hen niet minder belangrijk. Deze groep heeft namelijk invloed op het verloop van de crisis. Dit zijn bijvoorbeeld: gebruikers van social media, geïnteresseerden of lotgenoten die een soortgelijke situatie hebben meegemaakt ('Nederlands publiek')

Afbeelding 5: Cirkel van betrokkenen



Afbeelding 6: Werkcyclus crisiscommunicatie



7.6 WERKCYCLUS

De werkcyclus van crisiscommunicatie bestaat uit drie kerntaken, namelijk Analyse, Advies en Aanpak.

- Met de omgevingsanalyse wordt de buitenwereld naar binnengehaald: Hoe is de beleving van de crisis 'buiten'? Waarneembare informatietekorten/-behoeften, gedragingen/activiteiten, betekenisgeving.

- Het advies wordt vervolgens geformuleerd op basis van wat de omgevingsanalisten rapporteren én aangereikte operationele informatie (denk aan acties, besluiten, handelingsperspectieven, instructies, aanwijzingen).
- In de aanpak worden de communicatieactiviteiten en -werkzaamheden uitgevoerd met de bedoeling te voorzien in de informatiebehoeften.
- Het effect van de communicatie-inspanning wordt continue gemonitord door de omgevingsanalyses, op basis hiervan worden het advies en de aanpak zo nodig bijgesteld.

7.7 PROCESSEN KOLOM CRISISCOMMUNICATIE

Onder het proces Crisiscommunicatie vallen de deelprocessen:

- Analyse en advies
- Redactie en woordvoering

7.7.1 PROCES ANALYSE EN ADVIES

Het proces Analyse en Advies wordt uitgevoerd door een omgevingsanalist onder leiding van de AC-C. De omgevingsanalist maakt zowel de analyse, op de onderdelen Informatievoorziening, Schadebeperking en Betekenisgeving, als het bijpassende communicatieadvies.

DOEL

De buitenwereld bepaalt of een situatie een crisis is. Goede crisiscommunicatie moet daarom aansluiten bij die perceptie in de buitenwereld. Daarom is het een essentiële eerste stap om naar binnen te halen wat er in de buitenwereld leeft. Dit doen we door het maken van een 'omgevingsanalyse'. Door middel van het monitoren van on- en offlinebronnen, wordt inzicht verkregen in hoe de crisis in de buitenwereld wordt beleefd, welke informatiebehoeften er zijn, welke risico's en zorgen leven, en hoe communicatie kan bijdragen aan het beperken van schade en het versterken van vertrouwen. Zo kan de communicatie doelgericht, tijdig en effectief worden afgestemd op de omgeving.

De omgevingsanalyse wordt gebruikt om de communicatiestrategie te bepalen, prioriteiten te stellen en goede teksten te schrijven die aansluiten bij de buitenwereld.

Ook de OvD-C, AC-C en de SCA adviseren over dilemma's, beslissingen en keuzes van autoriteiten en hulpverleners; ze spiegelen de implicaties voor communicatie. Veelal is het omgevingsbeeld hierin de onderbouwende bron.

7.7.2 PROCES REDACTIE EN WOORDVOERING

Het proces Redactie en Woordvoering wordt uitgevoerd onder leiding van de AC-C. In het team kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Allround Communicatieadviseur (incl. de rollen pers- en publieksvoorlichter en webredacteur)
- Coördinator Publieksinformatie

DOEL

Binnen het proces Redactie en Woordvoering wordt de 'Aanpak' uitgevoerd. Hier wordt gewerkt van 'binnen' naar 'buiten'. Het schrijven van onder andere teksten, voor TwenteVeilig, statements, social media. En de beantwoording van telefonische publieksvragen. En hier wordt, gebruik makend van de Cirkel van betrokkenen, gekeken naar welke middelen moeten worden ingezet om de verschillende doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken.

7.8 OVERIGE PROCESSEN CRISISCOMMUNICATIE

7.8.1 INFORMATIE

Het Hoofd informatie Communicatie (HIN-C) is verantwoordelijk voor de informatievoorziening binnen de kolom crisiscommunicatie:

- is monodisciplinair verantwoordelijk voor het informatieproces binnen Crisiscommunicatie;
- zorgt ervoor dat de informatie van Crisiscommunicatie leidt tot een gedeeld eigen beeld;
- draagt, samen met de andere HIN en informatiemanagers van de andere kolommen van de crisisorganisatie bij aan het multidisciplinaire (totaal)beeld en de coördinatie ervan;
- is verantwoordelijk voor het toevoegen van relevante multidisciplinaire informatie aan het algemene beeld voor Crisiscommunicatie;
- ondersteunt zijn AC-C op het punt van beeldvorming en dient deze ook gevraagd en ongevraagd van advies in het kader van oordeels- en besluitvorming;

DOEL

Het informeren van alle bij de crisisbeheersing betrokken personen binnen de kolom Crisiscommunicatie en de multi-organisatie over de activiteiten van de kolom crisiscommunicatie.

DOELGROEP

- Kolom Crisiscommunicatie
- HIN/Informatiemanagers andere kolommen

7.8.2 ONDERSTEUNING

Voor wat betreft ondersteuning wordt aangesloten bij hetgeen VRT regelt voor de multidisciplinaire organisatie. In de gemeente wordt aangesloten bij de faciliteiten en services van de betreffende gemeente.



8. Informatiemanagement

UITGANGSPUNTEN

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

- Slagvaardigheid richting de burger boven interne afstemming te bevorderen door onder andere met behulp van informatiesystemen en informatiespecialisten sneller cruciale informatie te delen tussen hulpverleners onderling. De hulpverlener kan deze informatiepositie vervolgens benutten om ook de burger sneller van informatie te voorzien.
- 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 systemen te gebruiken die zoveel mogelijk dagelijks gebruikt worden maar tegelijkertijd creativiteit en inventiviteit te stimuleren.
- De kolom Informatiemanagement is ondersteunend aan het proces van leiding en coördinatie en daarmee aan de verschillende Ovd's, leider CoPI en de operationeel leider. Binnen de kolom zijn verschillende taken die uitgevoerd worden. Deze staan in onderstaande tabel vermeld. Daarbij is aangegeven wie deze taken voor zijn/haar rekening neemt. Analoog aan de uitgangspunten van de crisisorganisatie, beschrijft dit de startopstelling en laat het de mogelijkheid om te improviseren waar nodig, om te komen tot de benodigde ondersteuning van het proces leiding en coördinatie.

DOEL

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 zodat ze dit kunnen gebruiken waar dit operationeel relevant is.

PRESTATIE-EISEN INFORMATIEMANAGEMENT

- Er wordt een totaalbeeld opgesteld dat bestaat uit de beschikbare gegevens over:
 - het incident
 - de hulpverlening
 - de prognose en de aanpak
 - 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.

PROCES WERKWIJZE INFORMATIEMANAGEMENT

Zodra een inzet multidisciplinair is, wordt de kolom Informatiemanagement actief. Dat begint bij de meeste incidenten bij de CaCo op de meldkamer. Bij GRIP 1 geeft de CaCo op RMG 04 een briefing aan de Leider CoPI, OL, OvD-IM en AC-IM. De CaCo wijst een RMG-kanaal aan voor de OvD's. Deze wordt vraag gestuurd gebruikt. Regie hierop wordt verzorgd door de LC.

Als door één van de disciplines GRIP 1 is afgekondigd, wordt de OvD-IM actief. Deze OvD neemt zitting in het CoPI en verzorgt daar de informatievoorziening. Na alarmering stemt de dienstdoende OvD-IM af met de andere OvD-IM's of iemand beschikbaar is om alvast het multidisciplinaire beeld op te bouwen terwijl hij zich richting CoPI begeeft. Op het moment dat de OvD-IM in staat is om de regie op de multidisciplinaire beeldvorming over te nemen, stemt hij dat af met de CaCo. De AC-IM wordt bij GRIP 1 geïnformeerd en monitort het incident om te anticiperen op mogelijke verdere opschaling. Bij alarmering worden twee AC-IM's gevraagd beschikbaar te zijn, in onderling overleg stemmen zij af over de taken rondom GRIP 1 alarmering. Bij een GRIP 3 alarmering begeeft één AC-IM zich naar de locatie waar de Operationele Staf zich bevindt, en de andere begint met het gereed maken van een beeld voor het eerste crisisteam overleg.

Het informatiemanagement wordt ondersteund door het VeiligheidsInformatieKnooppunt (VIK), als onderdeel van het Informatie- en Operationeel Centrum (IOC), en is beschikbaar in de koude, lauwe en warme fase.

OVD-IM EN COPI

De leider CoPI bepaalt of én wanneer een CoPI vergadering plaatsvindt in de MCU (Mobiele Commando Unit). Het kan zijn dat ervoor gekozen wordt om elkaar in eerste instantie bilateraal bij te praten. Als er een behoefte is vanuit de CoPI leden om alsnog een gezamenlijke CoPI vergadering te hebben dan wordt deze georganiseerd. Slagvaardigheid staat hierbij voorop! De OvD-IM draagt zorg voor de informatievoorziening en stemt hierin af met de andere OvD's en de leider CoPI. Dat betekent onder andere het vullen van het CoPI beeld in LCMS en het maken van het plot. In de rapportage bevindt zich een voorstel van een vereenvoudigd tabblad ten behoeve van het CoPI.

De leider CoPI is uiteraard medeverantwoordelijk om de informatie op te halen bij de verschillende kolommen ten behoeve van het multidisciplinaire beeld en hieruit de thema's te destilleren. De OvD-IM is in staat de leider CoPI te ondersteunen in het ophalen en analyseren van de benodigde informatie voor de multidisciplinaire beeldvorming en voelt zich verantwoordelijk om de noodzakelijke informatie te vinden en te ontsluiten. Hierin kan hij ondersteund worden door de AC-IM, CaCo en een eventueel actiecentrum (ondersteuning) indien noodzakelijk. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk om het proces van leiding en coördinatie te ondersteunen door het vergaren van relevante informatie.

Op het moment dat een CoPI vergadering begint, is de OvD-IM degene die het eerste multidisciplinaire beeld met bijbehorende thema's in concept schetst. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de eerste plot. Hiermee focust de OvD-IM op de beeldvorming en krijgt de leider CoPI meer ruimte om aandacht te besteden aan de besluitvorming en het groepsproces. Aan de leider CoPI de vrijheid om van deze startopstelling af te wijken als de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

AC-IM EN OPERATIONELE STAF

De AC-IM gaat zodra hij gealarmeerd is (bijv. bij GRIP 1) het incident monitoren en maakt een inschatting op basis van de ontwikkelingen van het incident in hoeverre hij hierin een actieve rol moet vervullen, al dan niet in afstemming met de OvD-IM. De AC-IM kan deze rol vervullen vanaf een locatie waar de beschikbare faciliteiten aanwezig zijn (thuis/kantoor/actiecentrum). Op het moment dat wordt opgeschaald naar een GRIP 3/crisisteam of hoger of waarbij een Operationele Staf wordt gevormd, voegt hij zich bij de OL.

Binnen de Operationele Staf monitort de AC-IM het multidisciplinaire beeld en de multi-relevante informatie uit de mono kolommen en draagt zorg voor een relevant totaal beeld voor de Operationele Staf en het Crisisteam. Dat doet hij op basis van beschikbare informatie uit LCMS en eventuele verificatie bij de OvD-IM of de AC of HIN functionaris van elke kolom.

Hij treedt verder op als adviseur van de OL en ondersteunt de OL in zijn contact met de verschillende kolommen. Hij kan de OL van advies voorzien over de thema's voor het crisisteam en werkwijze in relatie tot de AC's van de verschillende kolommen. In dit kader monitort hij dat de AC's de juiste informatie op de juiste wijze delen ten behoeve van de beeldvorming voor het crisisteam (OL). Hierover heeft hij afstemming met de betrokken HIN functionarissen.

¹ Deze wettelijke eis kan spanningen opleveren met het uitgangspunten van de Twentse crisisorganisatie waarbij slagvaardigheid voor afstemming gaat. Hier moet in de crisisorganisatie een balans in worden gezocht.

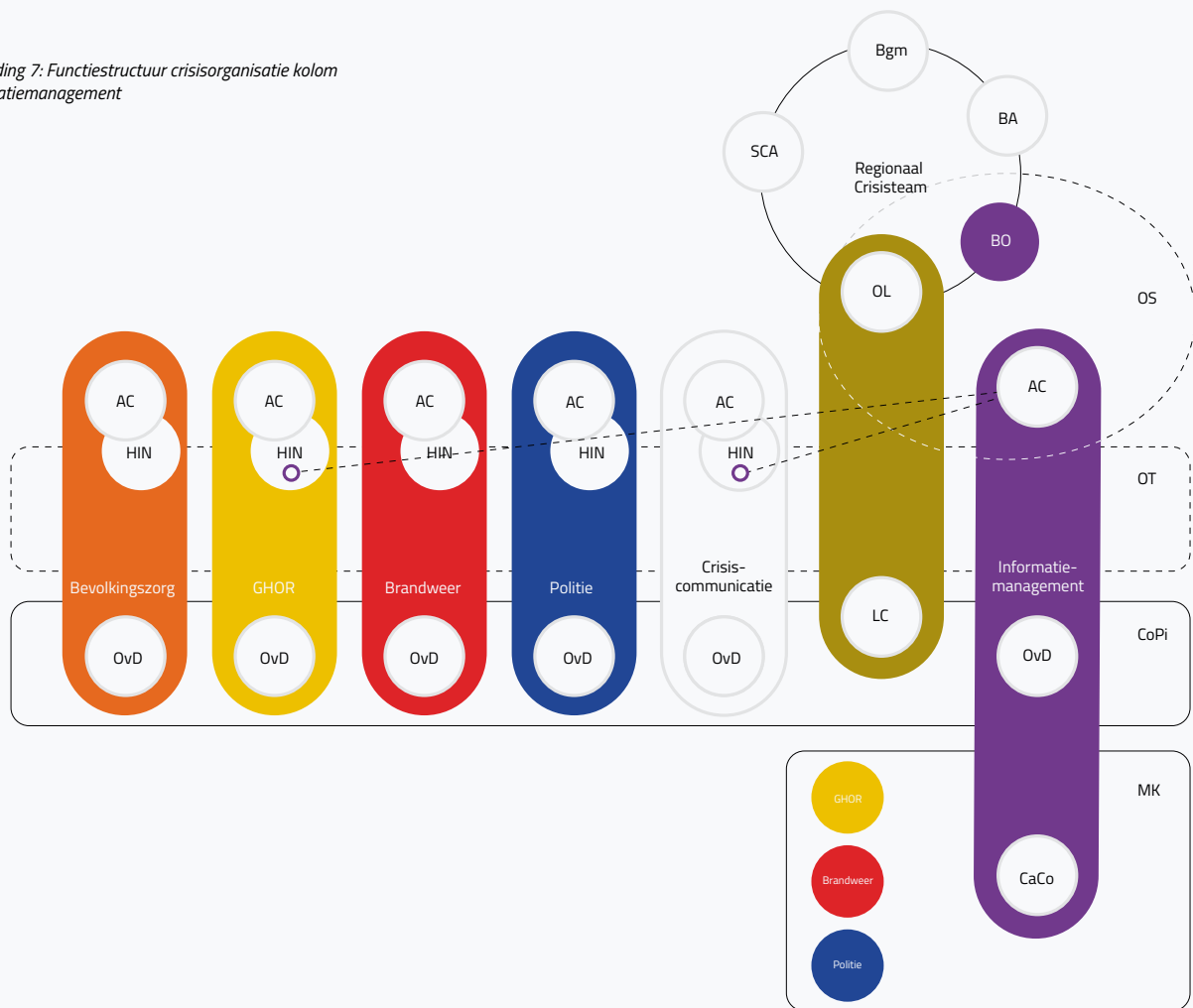
TAKEN OP IM GEBIED	WIE VOERT DEZE TAAK UIT?
Het zorgen voor een eerste multidisciplinair beeld via LCMS vanuit de meldkamer. Het zorgen voor een briefing via de RMG 04 aan de LC, OL, OvD-IM en AC-IM.	CaCo (calamiteitencoördinator)
Het verzorgen van de multidisciplinaire beeldvorming ten aanzien van het incident met behulp van de aanwezige systemen in het CoPI.	OvD-IM (officier van dienst informatiemanagement)
Zorgdragen voor een relevant totaalbeeld en treedt op als adviseur van de OL.	AC-IM (algemeen commandant informatiemanagement)
Zorg dragen voor een relevant mono beeld en toezien op het adequaat verlopen van het monodisciplinaire informatieproces in de kolom en het delen van de cruciale informatie ten behoeve van het multidisciplinaire beeld.	HIN (hoofd informatievoorziening)
Het vastleggen van de afspraken die gemaakt zijn in het crisisteam in de daarvoor bestemde systemen.	BO (beleidsondersteuner Operationele Staf)

De AC's en de HIN functionarissen van de verschillende kolommen hoeven niet fysiek aanwezig te zijn in het gemeentehuis. Dat vraagt alertheid van de HIN functionarissen en in het bijzonder de AC-IM om ervoor te zorgen dat het totaalbeeld actueel en relevant blijft. Indien gewenst is de AC-IM in staat om het operationele totaalbeeld te presenteren aan het crisisteam. Mocht de AC-IM ondersteuning nodig hebben dan kan hij dat uiteraard organiseren. De ondersteuning kan uitgevoerd worden door functionarissen die specifieke kwaliteiten hebben waar ten aanzien van informatiemanagement op dat moment behoefte aan is.

HIN

Elke kolom/discipline is zelf verantwoordelijk voor het eigen informatiemanagementproces. Dit proces is geborgd in de rol van HIN. Deze rol kan, afhankelijk van de grootte van het incident vervuld worden door een functionaris van de discipline die vanwege een andere taakverantwoordelijkheid, gealarmeerd is. Op het moment dat degene die verantwoordelijk is voor dit proces, inschat dat hij/zij niet meer in staat is deze rol te vervullen dient hij/zij in zijn eigen kolom ondersteuning hiervoor te vragen. Hij/zij draagt deze verantwoordelijkheid dan ook over aan een andere functionaris.

Afbeelding 7: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Informatiemanagement



In deze fase is het mogelijk dat de OvD monodisciplinair zijn AC en eventueel al een actiecentrum actief heeft gemaakt. Vanuit de HIN rol kan afstemming worden gezocht met de AC-IM of de OvD-IM (bijvoorbeeld ter verificatie van informatie) en die monitort of de juiste monodisciplinaire informatie voor het multidisciplinaire beeld gedeeld wordt. Elke afzonderlijke HIN levert dus een stuk van de puzzel als het gaat om multidisciplinaire beeldvorming. Hiervoor gebruikt de HIN de beschikbare systemen, met LCMS als belangrijke spil hierin.

BELEIDSONDERSTEUNER OPERATIONELE STAF

De Beleidsondersteuner Operationele Staf vervult meerdere taken ter ondersteuning van de OL. Dit ook met het oog om het crisisteam zo 'lean & mean' mogelijk te laten functioneren. In dit document wordt alleen gefocust op de taak voor de Beleidsondersteuner die hij/zij binnen Informatiemanagement uitvoert. De Beleidsondersteuner draagt binnen het proces van Informatiemanagement zorg voor het vastleggen van de besluiten en acties van het crisisteam in het beschikbare systeem (LCMS) en ondersteunt de OL in het bepalen van de thema's die besproken moeten worden in het crisisteam.

De AC-IM is verantwoordelijk voor de multidisciplinaire operationele beeldvorming. De Beleidsondersteuner ondersteunt samen met de AC-IM de OL in het vergaren van de benodigde informatie.

Een nadere uitwerking van de werkwijze IM staat beschreven in de rapportage Informatiemanagement in de crisisorganisatie.

Bijlage 1: Afkortingenlijst

AC	Algemeen Commandant	LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum
AC-B	Algemeen Commandant Brandweer	LPA	Landelijke Protocolen Ambulancezorg
AC-BZ	Algemeen Commandant Bevolkingszorg	MKA	Meldkamer Ambulancezorg
AC-C	Algemeen Commandant Crisiscommunicatie	NRK	Nederlands Rode Kruis
AC-GZ	Algemeen Commandant Geneeskundig	OL	Operationeel Leider
AC-IM	Algemeen Commandant Informatiemanagement	ODT	Omgevingsdienst Twente
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen	OT	Operationeel Team
B&W	Burgemeester en Wethouders	OTBT	Ondersteuningsteam Brandweer
BA	Bestuursadviseur	OS	Operationele Staf
BBT	Begrafenis Bijstandsteam	OvD	Officier van Dienst
BO	Beleidsondersteuner Operationele staf	OvD-B	Officier van Dienst Brandweer
BYOD	Bring Your Own Device	OvD-BZ	Officier van Dienst Bevolkingszorg
CBRN	Chemisch, biologisch, radiologisch en nucleair	OvD-C	Officier van Dienst Crisiscommunicatie
CoPI	Commando Plaats Incident	OvD-G	Officier van Dienst Geneeskundig
CT	Crisisteam	OvD-IM	Officier van Dienst Informatiemanagement
CvD	Commandant van Dienst	OVI	Officier Verbindingen en Informatie
CVE	Coördinator Verkenningseenheden	OTB	Ondersteuningsteam Brandweer
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken	RCP	Regionaal Crisisplan
GAGS	Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen	RCT	Regionaal Crisisteam
GCC	Gemeentelijk Coördinatie Centrum	ROT	Regionaal Operationeel Team
GGB	Grootschalige Geneeskundige Bijstand	RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg	SCA	Strategisch Communicatie Adviseur
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem	SIS	Slachtoffer Informatie Systeem
GROP	GGD Rampen Opvang Plan	SISOSS	Slachtoffer aantallen, Identiteiten, Schade, Oorzaken, Scenario's en Schuld
HBE	Hoofd Bron- en Emissiebestrijding	STH	Specialisme Technische Hulpverlening
HOvD	Hoofd Officier van Dienst	THV	Technische Hulpverlening
HIN	Hoofd Informatie	USAR	Urban Search and Rescue team
HON	Hoofd Ondersteuning	VNOG	Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland
HTO	Hoofd Taakorganisatie	VRT	Veiligheidsregio Twente
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure	VWS	Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
IBGS	Incidentbestrijding Gevaarlijke Stoffen	WAS	Waarschuwingssysteem
ICO	Informatie Coördinatoren	WPG	Wet Publieke Gezondheid
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem		
LCMS-GZ	Landelijk Crisis Management Systeem Geneeskundige Zorg		
LCMS-VR	Landelijk Crisis Management Systeem Veiligheidsregio		