

# Regionaal Crisisplan

## Deel II



# Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
Leeswijzer.....	7
2. Leiding en coördinatie.....	8
Doel .....	8
Prestatie-eisen.....	8
Werkwijze .....	9
CoPI niveau.....	10
Crisisteam niveau .....	11
3. Bevolkingszorg .....	12
Uitgangspunten .....	12
Functiestructuur .....	12
Processen Bevolkingszorg .....	13
3.1 Proces Publieke zorg .....	14
3.1.1 Deelproces Opvang.....	14
3.1.2 Deelproces Voorzien in primaire levensbehoeften.....	16
3.1.3 Deelproces Verplaatsen van mens en dier.....	18
3.2 Proces Omgevingszorg.....	19
3.2.1 Deelproces Milieubeheer.....	19
3.2.2 Deelproces Ruimtebeheer .....	20
3.2.3 Deelproces Bouwbeheer .....	21
3.3 Proces Informatie .....	23
3.3.1 Deelproces Informatievoorziening.....	23
3.3.2 Deelproces: Het organiseren van verwanteninformatie. ....	24
3.4 Proces Ondersteuning.....	25
3.4.1 Deelproces Bestuursondersteuning.....	25
3.4.2 Deelproces Preparatie nafase .....	26
3.4.3 Deelproces Facilitaire ondersteuning.....	28
4. Politiezorg .....	30
Uitgangspunten .....	30
Team politiezorg .....	30

4.1	Proces Ordehandhaving .....	30
4.2	Proces Opsporing.....	31
4.2.1	Deelproces Grootschalige opsporing .....	31
4.2.2	Deelproces Bijzondere opsporing.....	31
4.2.3	Deelproces Arrestantenafhandeling.....	31
4.3	Proces Opsporingsexpertise .....	31
4.3.1	Deelproces Explosievenverkenning/CBRNe-onderzoek.....	32
4.3.2	Deelproces Politieoel onderhandelen.....	32
4.3.3	Observatieteams .....	32
4.3.4	Deelproces specialistische observatie.....	32
4.3.5	Deelproces Specialistische researchtoepassingen.....	33
4.3.6	Deelproces Specialistische forensische opsporing.....	33
4.3.7	Deelproces Aanhouden en ondersteunen.....	33
4.4	Proces Mobiliteit .....	33
4.4.1	Deelproces Dynamisch verkeersmanagement (onder andere begidsen).....	33
4.4.2	Deelproces Statisch verkeersmanagement (onder andere afzettingen).....	34
4.4.3	Deelproces Verkeershandhaving en opsporing .....	34
4.5	Proces Bewaken en beveiligen .....	34
4.5.1	Deelproces Bewaken en Beveiligen van personen, objecten, diensten en plaatsen .....	34
4.6	Proces Interventie.....	35
4.6.1	Deelproces DSI (Dienst Speciale Interventie).....	35
4.6.2	Deelproces Arrestatieteam.....	35
4.6.3	Ondersteuningsgroepen .....	35
4.7	Proces Informatie .....	36
4.7.1	Intelligence.....	36
4.8	Proces Handhaven netwerken .....	36
4.9	Proces Ondersteuning.....	36
5.	SGBO Brandweer .....	37
	Uitgangspunten .....	37
	Prestatie-eisen brandweezorg.....	37
	Functiestructuur SGBO Brandweer .....	37

Processen Brandweezorg .....	39
5.1 (Hoofd)Proces Bron- en Emissiebestrijding .....	39
Doel .....	39
Doelgroep .....	40
5.2 (Hoofd)Proces Grootschalige ontsmetting .....	41
Doel .....	41
Doelgroep .....	41
5.3 (Hoofd)Proces Grootschalige redding .....	41
Doel .....	41
Doelgroep .....	41
5.4 (Ondersteunend) Proces Informatie .....	42
Doel .....	42
Doelgroep .....	42
5.5 (Ondersteunend) Proces Ondersteuning .....	43
Doel .....	43
Doelgroep .....	43
6. Geneeskundige zorg .....	44
Uitgangspunten .....	44
Processen Geneeskundige zorg .....	44
Functiestructuur Geneeskundige zorg .....	45
6.1 Proces Acute gezondheidszorg .....	45
Prestatie-eisen (acute gezondheidszorg) .....	45
6.1.1 Deelproces Triage .....	46
6.1.2 Deelproces treatment .....	47
6.1.3 Deelproces Transport .....	48
6.2 Proces Publieke gezondheidszorg .....	48
6.2.1 Deelproces Psychosociale hulpverlening .....	49
6.2.2 Deelproces Infectieziektebestrijding .....	49
6.2.3 Deelproces Medische milieukunde .....	50
6.2.4 Deelproces Gezondheidsonderzoek .....	51
6.3 Overige processen GHOR .....	51

Informatie.....	51
Ondersteuning.....	51
7 Crisiscommunicatie.....	52
Uitgangspunten .....	52
Prestatie-eisen.....	52
Feitelijke informatie.....	52
Instructie .....	53
Processen Team Crisiscommunicatie .....	53
Doelstelling.....	53
Uitgangspunt .....	54
Doelstellingen .....	54
Werkcyclus.....	54
Werkproces.....	55
Cyclus crisiscommunicatiewerk.....	55
7.1 Proces Analyse en advies.....	56
Doel.....	57
Doelgroep .....	57
7.2 Proces pers- en publieksvoorlichting.....	57
Doel.....	57
Doelgroep .....	57
Pers- en publieksvoorlichting.....	58
8. Informatiemanagement .....	59
Uitgangspunten .....	59
Prestatie-eisen Informatiemanagement.....	60
Functiestructuur Informatiemanagement .....	60
Proces werkwijze Informatiemanagement .....	61
OvD-IM & CoPI.....	62
AC-IM & Operationele Staf .....	62
HIN.....	63
Beleidsondersteuner Operationele Staf.....	64
Bijlage 1: Afkortingenlijst.....	65

# 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 opschalingsituatie; 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

## **Politiezorg**

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

## **Brandweertzorg**

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

## **Geneeskundige zorg**

- Acute gezondheidszorg
- Publieke gezondheidszorg

## **Crisiscommunicatie**

- Analyse en advies
- Pers- en publieksvoorlichting
- Ondersteunend proces per kolom
- Informatieproces per kolom

## **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, Brandweertzorg, Politiezorg, Geneeskundige zorg en Crisiscommunicatie. De beschrijving per kolom varieert. Op SharePoint is de uitwerking van de producten te vinden, zoals checklists en taakkaarten per functionaris.

## 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 eenhoofdige 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.
- Topbesluiten 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 (CaCo) en raadpleegt hij het GMS systeem. 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 reeds 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/operationeel leider 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 onderwerpen:

- 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 CT door de AC-IM of beleidsondersteuner. 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 eerst volgende 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, en
- 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 perse 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 conform 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 t.o.v. 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 wijzigingen al naar gelang de situatie. Deze uitgangspunten dienen als beslisriteria: 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 beslisriteria.

- Aard: wat weten we precies, wat is bijzonder/afwijkend, wat is voor het crisisteam op strategisch niveau.
- Betrokkenen: wie hebben onze primaire aandacht, wat 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 (m.b.v. 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 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 zelfredzaamheid in het oog te houden: sluit zo veel mogelijk aan bij initiatieven van de bevolking en bedrijfsleven.

Op alle hiervoor beschreven niveaus is het van belang dat de burger 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 burgers. Indien meerdere kolommen een handelingsperspectief formuleren zal er actief moeten worden overlegd om tot een samengesteld handelingsperspectief te komen dat bijvoorbeeld via een NL-alert of via [www.twenteveilig.nl](http://www.twenteveilig.nl) kan worden gecommuniceerd.

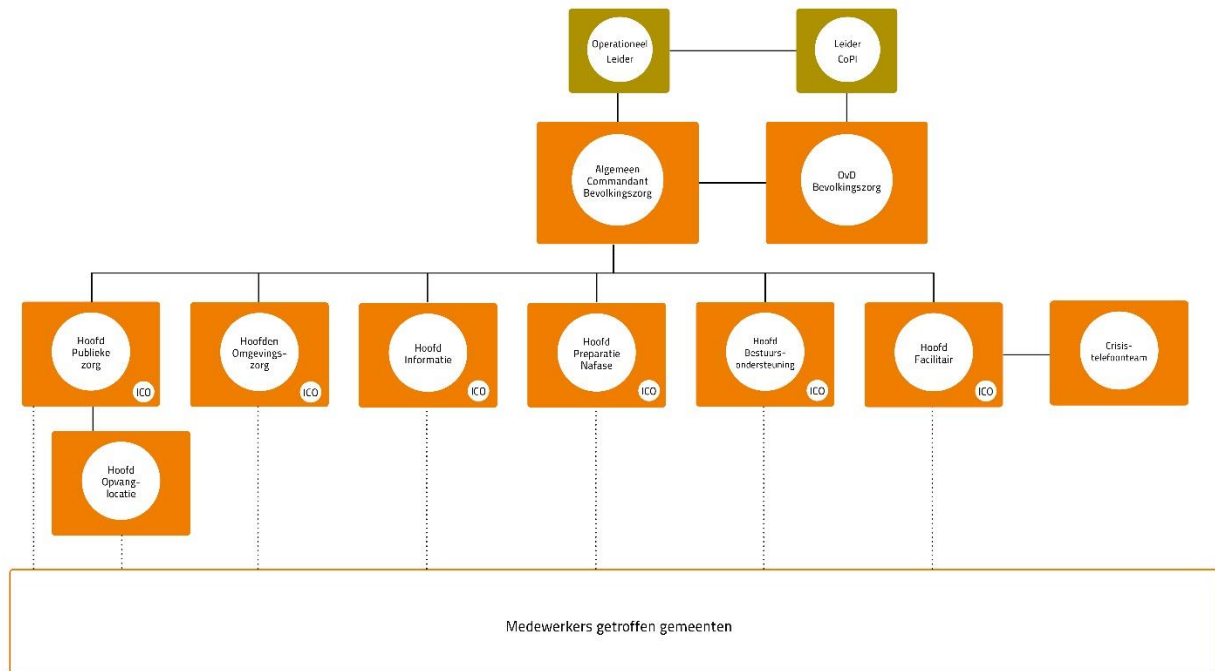
## 3. Bevolkingszorg

### 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 iTel Alert te alarmeren (knoppenmodel).
- Zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de bevolking staat voorop.
- Veiligheidsregio Twente heeft samenwerkingsafspraken met de Omgevingsdienst Twente (ODT), het Nederlandse Rode Kruis (NRK) en Stichting Salvage voor de opvang en/of schadebeperking van getroffen.
- 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 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 en
- verplaatsing van mens en dier.

Verantwoordelijk voor de uitvoering is het Hoofd Publieke Zorg. Het Hoofd Publieke Zorg draagt zorg voor de voorbereiding op de deelprocessen Opvang, Voorzien in primaire levensbehoeften en Verplaatsing van mens en dier en geeft leiding aan het team Publieke zorg.

### 3.1.1 Deelproces Opvang

Binnen het team Opvang kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Hoofd Opvanglocatie
- 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 te 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 burgers 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. Indien de spontane opvang voldoet sluit de gemeente hierbij aan.
- Passende opvang en verzorging wordt uiterlijk 3 uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat ten minste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en indien aan de orde een slaappleaats of EHBO is georganiseerd.
- Indien de spontane opvanglocatie niet langer voldoet wordt passende opvang en verzorging georganiseerd voor deze doelgroep.
- Er wordt, indien 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 Publieke Zorg. Het hoofd Opvanglocatie geeft – aan het Hoofd Publieke Zorg – aan welke ondersteuning nodig is. Bij twijfel beslist het Hoofd Publieke Zorg. Al deze externe partijen werken in of bij de opvanglocatie onder verantwoordelijkheid van het Hoofd Opvanglocatie. Uiteraard hebben zij daarbij hun eigen professionele verantwoordelijkheid, maar ten aanzien van de gang van zaken in de opvanglocatie is het Hoofd Opvanglocatie leidend.

### **Vorbereiden 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 vervolgens het NRK. Indien er voldoende tijd is om de opvang te organiseren, kan het hoofd Publieke zorg het NRK alarmeren.

De OvD- BZ alarmeert en informeert het Hoofd Publieke Zorg of vraagt aan de AC-BZ om dit te doen. Het Hoofd Publieke Zorg 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 Opvanglocatie.

Het hoofd Opvanglocatie ontvangt van het hoofd Publieke Zorg de opdracht om de opvanglocatie open te stellen (indien er geen sprake is van spontane opvang), te bemensen en in te richten. Het Hoofd Opvanglocatie maakt hierbij gebruik van de medewerkers van het NRK en de assistenten opvanglocatie en maakt gebruik van checklists en vragenlijsten 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 Opvanglocatie de indeling en structuur van het team binnen de opvanglocatie. Wanneer de opvanglocatie gereed is, meldt het hoofd Opvanglocatie dit onmiddellijk aan het Hoofd Publieke Zorg en/of de OvD-BZ. Komt het Hoofd Opvanglocatie 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 het Hoofd Publieke Zorg. Het Hoofd Opvanglocatie rapporteert periodiek – afhankelijk van de situatie – aan het Hoofd Publieke Zorg. Met deze overlegt hij ook over de voortgang van de opvang. Tevens bepaalt het Hoofd Opvanglocatie het aflossingsschema met het NRK en zijn medewerkers in de opvanglocatie. Waar nodig, overlegt het Hoofd Opvanglocatie met het Hoofd Publieke Zorg over de inzet van medewerkers uit andere processen of van externe partijen.

Het Hoofd Opvanglocatie 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 Opvanglocatie is hiervoor verantwoordelijk. Het logboek wordt bijgehouden en opgeslagen in Sharepoint. Het eindproduct wordt in LCMS gearchiveerd.

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

Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden medegedeeld aan het Hoofd Publieke Zorg.

### **3.1.2 Deelproces Voorzien in primaire levensbehoeften**

Verantwoordelijk voor de uitvoering van dit deelproces is het Hoofd Publieke Zorg. Voor de uitvoering van dit proces maakt hij gebruik van de functionarissen binnen het team Publieke zorg. 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

### **Vorbereiden voorzien in primaire levensbehoeften**

Het Hoofd Publieke Zorg bereidt het voorzien in de primaire levensbehoeften voor.

Het hoofd Publieke Zorg 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 Publieke Zorg voert het deelproces Voorzien in primaire levensbehoeften uit.

Het team verwerft de benodigde goederen en diensten. Zodra deze beschikbaar zijn geeft het hoofd Publieke Zorg het sein aan de AC-BZ of de Ovd-BZ dat de goederen of diensten geleverd kunnen worden.

Het Hoofd Publieke Zorg 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 Publieke zorg de AC-BZ of de OvD-BZ informatie aan over de voortgang van de uitvoering. Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden door het Hoofd Publieke Zorg meegedeeld, zodat de AC-BZ of OvD-BZ nieuwe besluiten kan nemen. Zodra de activiteiten worden beëindigd, start het hoofd Publieke Zorg 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 Publieke Zorg 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).

#### **Vorbereiden verplaatsing van mens en dier**

Het hoofd Publieke Zorg bereidt het deelproces Verplaatsen mens en dier de verplaatsing voor.

Het hoofd Publieke zorg 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. Indien de benodigde inzet van menskracht en middelen het mandaat van het Hoofd Publieke Zorg overstijgt, doet het Hoofd Publieke Zorg 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 Publieke Zorg coördineert de uitvoering van de Verplaatsing. Het team verwerft de benodigde transportmiddelen. Zodra deze beschikbaar zijn geeft het hoofd Publieke Zorg 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 Publieke Zorg meegedeeld, zodat de AC-BZ of OvD-BZ nieuwe besluiten kan nemen. Zodra de activiteiten worden beëindigd, start het hoofd Publieke Zorg met de afbouw van het proces. Iedere medewerker in het proces laat de door hem ondernomen activiteiten door de ICO vast leggen in LCMS.

## 3.2 Proces Omgevingszorg

Het proces omgevingszorg is onderverdeeld in de volgende deelprocessen:

- Milieubeheer,
- Ruimtebeheer en
- 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. De Hoofden van Milieubeheer, Ruimtebeheer en Bouwbeheer geven leiding aan de medewerker(s) binnen de teams.

### 3.2.1 Deelproces Milieubeheer

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

- Hoofd Milieubeheer (werkzaam bij de Omgevingsdienst Twente (ODT))
- Informatie coördinator (ICO)
- Medewerkers van de lokale gemeente en/of ODT i.v.m. lokale kennis en toegang milieudossiers en kennis van juridische implicaties (bijv. bij complexe milieuvraagstukken).

#### *Doel*

1. Het 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 Milieubeheer bereidt het deelproces Milieubeheer voor.

Het hoofd Milieubeheer is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het hoofd Milieubeheer 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 (indien dit buiten eigen mandaat ligt). Wanneer er een akkoord is op de aanvraag mensen en middelen kan de uitvoering starten.

### **Uitvoeren milieubeheer**

Het team Milieubeheer coördineert de milieumaatregelen.

Het hoofd Milieubeheer stemt de operationele maatregelen af met de betrokken (keten)partners. Het Hoofd Milieubeheer 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. Indien het advies (incl. 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). Indien 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 Ruimtebeheer.

Binnen het team kunnen de volgende functies bekleed worden:

- Hoofd Ruimtebeheer
- Informatie coördinator
- Medewerkers van de lokale gemeente i.v.m. 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

## Vorbereiden ruimtebeheer

Het hoofd Ruimtebeheer bereidt het deelproces Ruimtebeheer voor.

Het hoofd Ruimtebeheer is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het hoofd Ruimtebeheer 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 Ruimtebeheer coördineert de te nemen maatregelen in de openbare ruimte.

Het hoofd Ruimtebeheer 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 Bouwbeheer. Binnen het team zijn er de volgende functies:

- Hoofd Bouwbeheer
- Informatie coördinator
- Medewerker van de lokale gemeente i.v.m. 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

### **Vorbereiden bouwbeheer**

Het hoofd Bouwbeheer bereidt het proces Bouwbeheer voor.

Het hoofd Bouwbeheer is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het hoofd Bouwbeheer 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 Bouwbeheer coördineert de te nemen bouwtechnische maatregelen

Het hoofd Bouwbeheer 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. Indien 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. Het 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 t.b.v. 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.

Het Hoofd Informatie (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 Algemeen Commandant op het punt van beeldvorming en dient deze ook gevraagd en ongevraagd van advies in het kader van oordeels- en besluitvorming;
- checkt of het informatie proces voldoende ondersteund wordt: hebben de hoofden Bevolkingszorg een informatie coördinator nodig voor de uitvoering van het proces informatie? Indien 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 informatiecoördinatoren 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. 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). Indien 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)*

- Indien er sprake is van grote informatiebehoefte door verwanten kan SIS worden geactiveerd door de Algemeen Commandant Bevolkingszorg. Uitvoering wordt gedaan door de front-office SIS. Deze kan binnen 5 minuten na activering operationeel zijn. Contactpersoon is de HIN Bevolkingszorg.
- Algemeen Commandant Crisiscommunicatie zorgt voor de publicatie van het nummer voor verwantencontact. Het boegbeeld legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces 'informerende van verwanten' is georganiseerd en welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).

#### **Vorbereiden verwanteninformatie**

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

De opdracht van de AC-BZ of de OvD-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. Indien SIS wordt ingezet, belt de AC-BZ het piket LOCC zodat de alarmering van SIS kan worden gestart. De AC-BZ informeert de ACC 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 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 overlegt met de Coördinator Publieksinformatie over de punten die gecommuniceerd moeten worden.

## **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 het Hoofd Bestuursondersteuning. Bestuursondersteuning bestaat uit de volgende deelgebieden: juridische ondersteuning, financiële en protocollaire zaken.

Het team Bestuursondersteuning bestaat uit de volgende functies:

- Hoofd Bestuursondersteuning
- 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

## **Vorbereiden bestuursondersteuning**

Het hoofd Bestuursondersteuning bereidt het proces bestuursondersteuning voor.

De opdracht van de AC-BZ of OvD-BZ vraagt om bestuursondersteuning. Het hoofd Bestuursondersteuning is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het hoofd Bestuursondersteuning 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 vorm gegeven 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 voert de bestuursondersteuning uit.

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 AC-BZ 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 Preparatie nafase

Verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Preparatie nafase is het hoofd 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. Z.s.m. 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:
  - bestuurlijke uitgangspunten
  - interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie;
  - af te ronden korte termijn acties;
  - langdurige onderwerpen uit het adviesformat die van toepassing zijn;
  - communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.
2. Het eerste concept advies nafase wordt gebruikt als afschalingsdocument en wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het (Regionaal) Crisis team.

### **Vorbereiden preparatie nafase**

Het hoofd preparatie nafase bereidt het advies nafase voor.

De opdracht van de AC BZ vraagt om het opstellen van een advies voor de nafase. Het hoofd Preparatie nafase is de aangewezen verantwoordelijke voor de operationele voorbereiding van dit proces. Het hoofd 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 het Hoofd 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 o.a. voorstellen gedaan over:

1. de organisatievorm van de nafase;
2. welke onderwerpen 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)Crisis team. Tijdens het opstellen van 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 het hoofd 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 doorgeleid naar de (reguliere) gemeentelijke organisatie ten behoeve van een (eventuele) projectorganisatie nafase.

### 3.4.3 Deelproces Facilitaire ondersteuning

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

Verantwoordelijk voor de uitvoering is het hoofd Facilitaire ondersteuning. Binnen het team facilitaire ondersteuning kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Hoofd Facilitaire ondersteuning
- Telefonisten Publieksinformatienummer (Crisistelefoonteam)
- Lokale facilitair medewerker / Lokale ICT medewerker,
- Lokale catering medewerker, bode
- Lokale archief medewerker
- 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.

#### *Doelgroep*

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

#### *Randvoorwaarden/uitgangspunten*

- Binnen één uur een operationeel GCC (of vervangende locatie).
- Alarmering van bodes (ontsluiting gemeentehuis), ICT en telefonistes gelijktijdig met de leden van het (R)CT.
- 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.

### **Vorbereiden facilitaire ondersteuning**

Het hoofd Facilitaire ondersteuning bereidt de facilitaire ondersteuning voor.

De opdracht van de AC-BZ of OvD-BZ vraagt om facilitaire ondersteuning. Het hoofd Facilitaire 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 meegenomen.

Indien de inzet van een crisistelefoonteam gewenst is alarmeert het Hoofd Facilitair voldoende telefonisten en verzorgt de roostering voor de komende uren.

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.

## 4. Politiezorg

De Politiezorg processen bestaan uit Ordehandhaving, Opsporing, Mobiliteit, Bewaken en beveiligen, Opsporingsexpertise, Handhaven netwerken en Interventie. De ondersteunende processen zijn Informatie en Ondersteuning. Verantwoordelijk voor de uitvoering van deze processen is de Algemeen Commandant Politiezorg (AC-p).

### Uitgangspunten

- Politie eenheid Oost valt onder de nationale politie en is opgebouwd uit 5 districten te weten IJsselland, Noord-Oost Gelderland, Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid en Twente.
- Politie heeft alarmeringsafspraken met functionarissen. De OvD-p en de AC-p (beleidspiket) is een functionaris die altijd in dienst (piket).
- De politie zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de sectie Politiezorg
- De medewerkers van het proces beschikken over de specifieke competenties, die hen in staat stellen hun rol naar behoren uit te voeren.

### Team politiezorg

De politie kent de volgende hoofdprocessen:

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

De sectie politiezorg staat onder leiding van een algemeen commandant politiezorg. De politieprocessen in de Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGB0) worden door hoofden per proces vertegenwoordigd. Het SGB0 van de politie staat onder aanvoering van de algemeen commandant. Dit betreft een andere persoon dat de algemeen commandant van de crisisbeheersing.

### 4.1 Proces Ordehandhaving

Onder Ordehandhaving vallen de volgende deelprocessen: Crowdmanagement (scheppen van gewenste orde), Crowdcontrol (handhaven van bestaande orde) en Riotcontrol (herstel van de gewenste bestaande orde).

Het hoofd Ordehandhaving prepareert de inzetopdrachten voor de processen en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taakorganisatie Ordehandhaving.

## 4.2 Proces Opsporing

Onder Opsporing vallen de volgende deelprocessen: Grootschalige opsporing (uitgebreide omvang van recherche onderzoek), Bijzondere opsporing (gebruik van bijzondere bevoegdheden en methodieken), Arrestantenafhandeling (afhandeling van grote aantallen arrestanten).

Het hoofd Opsporing prepareert de inzetopdrachten voor de processen en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taakorganisatie Opsporing.

### 4.2.1 Deelproces Grootschalige opsporing

#### *Doel*

In opdracht van het Openbaar Ministerie instellen van het recherche onderzoek naar de oorzaak van de crisis of ramp met als oogmerk het instellen van een strafvervolgning dan wel vaststelling identiteit overledenen middel tactisch onderzoek.

#### *Doelgroep*

Potentieel verdachten

Te identificeren personen

### 4.2.2 Deelproces Bijzondere opsporing

#### *Doel*

Door gebruik te maken van bijzondere bevoegdheden en methodieken tot een bewijsvoering komen om de crisis of ramp te bestrijden dan wel te voorkomen.

#### *Doelgroep*

Burgers.

### 4.2.3 Deelproces Arrestantenafhandeling

#### *Doel*

Tijdens de crisis of ramp aangehouden arrestanten afhandelen.

#### *Doelgroep*

Aangehouden of nog aan te houden verdachten.

## 4.3 Proces Opsporingsexpertise

Onder Opsporingsexpertise vallen de volgende deelprocessen: CBRNe-onderzoek, Politieel onderhandelen, Observatieteam, Specialistische observatie, Specialistische researchtoepassingen, Specialistische forensische opsporing en Aanhouden en ondersteunen.

#### 4.3.1 Deelproces Explosievenverkenning/CBRNe-onderzoek

##### *Doel*

Analyseren van meldingen en verkenning van verdachte objecten.

##### *Doelgroep*

Potentieel bedreigden door bedreigingen.

#### 4.3.2 Deelproces Politieel onderhandelen

##### *Doel*

In contact treden en contact onderhouden met gijzelnemers, verdachten en/of slachtoffers. Doel is het vrij laten van gegijzelden en het voorkomen van strafbare feiten. De aanvraag voor onderhandelaars wordt gerealiseerd vanuit het hoofd proces opsporing, maar bij inzet valt het onder het hoofdproces Interventie.

##### *Doelgroep*

Slachtoffers/verdachten/ gegijzelden.

#### 4.3.3 Observatieteams

##### *Doel*

Observeren van verdachten/slachtoffers al dan niet met behulp van techniek. Bij inzet vallen de observatieteams onder het hoofdproces Interventie.

##### *Doelgroep*

Slachtoffers/verdachten.

#### 4.3.4 Deelproces specialistische observatie

##### *Doel*

Observeren van verdachten/slachtoffers al dan niet met behulp van techniek. De aanvraag voor observatieteams wordt gerealiseerd vanuit het hoofd proces opsporing, maar bij inzet valt het onder het hoofdproces Interventie.

##### *Doelgroep*

Slachtoffers/verdachten.



#### 4.3.5 Deelproces Specialistische recherchetoepassingen

##### *Doel*

Met behulp van techniek verdachten en slachtoffers lokaliseren.

##### *Doelgroep*

Verdachten/slachtoffers.

#### 4.3.6 Deelproces Specialistische forensische opsporing

##### *Doel*

Het doen van forensisch technisch onderzoek op het PD om (mede) inzicht te krijgen in de oorzaak en de gevolgen van de calamiteit (waarheidsvinding).

##### *Doelgroep*

Betrokkenen bij de calamiteit.

##### *Procesbeschrijving*

Lokale FO is in principe verantwoordelijk voor het doen van een forensisch onderzoek op het Plaats Delict. Door de status van 'calamiteit' kan het bevoegd gezag besluiten tot het inzetten van het Landelijk Team Forensisch Onderzoek (LTFO). Dit opereert rechtstreeks onder verantwoordelijkheid van de Chef Opsporing. Bij het inzetten van het LTFO is meteen het proces slachtofferidentificatie geborgd.

#### 4.3.7 Deelproces Aanhouden en ondersteunen

##### *Doel*

Aanhouden nog aan te houden verdachten.

##### *Doelgroep*

Verdachten en potentiële verdachten.

### 4.4 Proces Mobiliteit

Onder het hoofd proces Mobiliteit vallen de volgende deelprocessen: Dynamisch verkeersmanagement, Statisch verkeersmanagement en Verkeershandhaving en opsporing.

#### 4.4.1 Deelproces Dynamisch verkeersmanagement (onder andere begidsen)

##### *Doel*

De mobiliteit over weg, water, lucht en rail te bevorderen of in stand te houden.

##### *Doelgroep*

Alle weggebruikers over weg, water, lucht en spoor (rail).

#### 4.4.2 Deelproces Statisch verkeersmanagement (onder andere afzettingen)

##### *Doel*

De mobiliteit over weg, water, lucht en rail te bevorderen of in stand te houden, buiten het afgezette gebied. Voorkomen dat mensen in het gebied komen.

##### *Doelgroep*

Alle weggebruikers over weg, water, lucht en spoor (rail)

#### 4.4.3 Deelproces Verkeershandhaving en opsporing

##### *Doel*

De mobiliteit over weg, water, lucht en rail te bevorderen of in stand te houden.

##### *Doelgroep*

Verkeersovertreders (weg, water, lucht en spoor (rail)) en slachtoffers (waarheidsvinding)

### 4.5 Proces Bewaken en beveiligen

Onder het hoofd proces Bewaken en beveiligen vallen de volgende deelprocessen: Bewaken en beveiligen van personen, objecten, diensten en plaatsen.

#### 4.5.1 Deelproces Bewaken en Beveiligen van personen, objecten, diensten en plaatsen

##### *Doel*

Het zorg dragen voor de veiligheid van personen, objecten, diensten en plaatsen, voor zover die zelf (of de werkgever) in redelijkheid hiertoe niet in staat zijn. Uitgangspunt is dat een ieder voor zijn eigen veiligheid verantwoordelijk is.

##### *Doelgroep*

- De bedreigden, die volledig medewerking geven bij het verstrekken van relevante informatie;
- Bevoegd gezag;
  - Rijksdomein -> NCTV
  - Decentraal Domein -> HOVD

##### *Procesbeschrijving*

Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor de aanvraag van een dreigingsinschatting bij de portefeuillehouder B&B en het vaststellen van de te nemen maatregelen. De veiligheid van personen en diensten valt onder het domein strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde en is de verantwoordelijkheid van de Hoofdofficier van Justitie. De bewaking van plaatsen en objecten valt onder handhaving van de openbare orde en is de verantwoordelijkheid van de burgemeester. In veel gevallen zal er sprake zijn van besluitvorming in een driehoeksoverleg.

Regulier politieproces dat nauwe samenhang kent met de informatievoorziening . Het Stelsel Bewaken en Beveiligen dan wel de aanwijzing van het college van Procureurs Generaal dient van toepassing te zijn. Belangrijk is dat over getroffen veiligheidsmaatregelen nimmer wordt gecommuniceerd.

## 4.6 Proces Interventie

Onder het hoofdproces Speciale interventie vallen de deelprocessen: Dienst Speciale Interventies (DSI), Arrestatieteam (AT), ondersteuningsgroepen (OG) waaronder Observatieteam (OT) en politieel onderhandelen.

### 4.6.1 Deelproces DSI (Dienst Speciale Interventie)

#### *Doel*

Aanhouding van personen in levensbedreigende situaties en verdachten van terrorisme gerelateerde delicten, met als doel het voorkomen van een (dreigende) aantasting van de integriteit van subjecten (personen), objecten en/of diensten met een minimum aan risico onder de gegeven omstandigheden.

### 4.6.2 Deelproces Arrestatieteam

#### *Doel*

Aanhouden van verdachten in levensbedreigende situaties met als doel het voorkomen van een (dreigende) aantasting van de integriteit van subjecten (personen), objecten en/of diensten met een minimum aan risico onder de gegeven omstandigheden.

### 4.6.3 Ondersteuningsgroepen

#### *Doel*

Het voorkomen van een (dreigende) aantasting van de integriteit van subjecten (personen), objecten en/of diensten met een minimum aan risico onder de gegeven omstandigheden.

Het hoofd interventie kan gebruik maken van de volgende deelprocessen.

#### 4.6.3.1 Deelproces Observatieteam

##### *Doel*

Observeren van verdachten/slachtoffers al dan niet met behulp van techniek. De aanvraag voor observatieteam wordt gerealiseerd vanuit het hoofd proces opsporing, maar bij inzet valt het onder het hoofdproces Interventie.

#### 4.6.3.2 Deelproces Politieel onderhandelen

##### Doel

In contact treden en contact onderhouden met gijzelnemers, verdachten en/of slachtoffers. Doel is het vrij laten van gegijzelden en het voorkomen van strafbare feiten. De aanvraag voor onderhandelaars wordt gerealiseerd vanuit het hoofd proces opsporing, maar bij inzet valt het onder het hoofdproces Interventie.

### 4.7 Proces Informatie

Onder het hoofdproces Informatie van de politie zijn drie aspecten van belang: informatie binnen de monodisciplinaire processen, informatie tussen de monodisciplinaire processen en informatie tussen de multidisciplinaire partners.

#### 4.7.1 Intelligence

##### Doel

Het analyseren, verwerken, veredelen en verstrekken van advies voor de sectie Politiezorg.

### 4.8 Proces Handhaven netwerken

In verbinding met publieke- en private netwerken bijdragen aan (herstel van) maatschappelijke rust. Gericht op de-escalatie en het faciliteren van legitieme doelen met legitieme middelen.

##### Doel

Het plannen, uitvoeren, monitoren en bijstellen van het betrekken van publieke- en private netwerken om deze te ondersteunen en/of te versterken:

- De taken zijn gericht op het voorkomen c.q. beheersen van een (dreigende) verstoring van de rechtsorde en openbare veiligheid;
- In verbinding met in- en externe partijen bijdragen aan maatschappelijke rust;
- Bij onrust: herstel van de rust door participatie met relevante partijen. Participatie is gericht op de-escalatie en het faciliteren van legitieme doelen met legitieme middelen.

### 4.9 Proces Ondersteuning

Het gaat om maatregelen ten behoeve van de processen politiezorg. Dit kan gaan om facilitaire en personele voorzieningen.

##### Doel

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

## 5. SGBO Brandweer

### Uitgangspunten

- Brandweer Twente kent diverse piketafspraken voor de functies: OvD, AGS, HOvD, CvD en OVI
- Brandweer Twente beschikt over een bestuurlijk gemandateerde handelingsvrijheid vanaf OvD niveau om de WAS palen/ NL-alert te activeren.
- Brandweer Twente draagt zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de SGBO 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 conform 'Brandweezorg bij grote en complexe incidenten, rampen en crises – inrichting en organisatie SGBO Brandweer'
- Brandweer Twente werkt conform Visie Grootschalig Brandweer Optreden.

### Prestatie-eisen brandweezorg

- De eerst aankomende eenheid geeft binnen 5 minuten een beeld incl. opschalingsbehoefte.
- De eerste eenheden organiseren redzame burgers om zich heen. Deze mensen worden bijvoorbeeld ingezet om inwoners te alarmeren en te zorgen dat mensen uit het benedenwindse gebied zijn.
- Waarschuwing van de bevolking middels het sirenenetwerk vindt plaats binnen 10 minuten.
- Binnen 30 minuten na alarmering is door de OvD-B, de leiding en coördinatie van de acute hulpverlening opgestart en hierbij sluit hij, indien mogelijk, aan bij burgerinitiatieven.

### Functiestructuur SGBO Brandweer

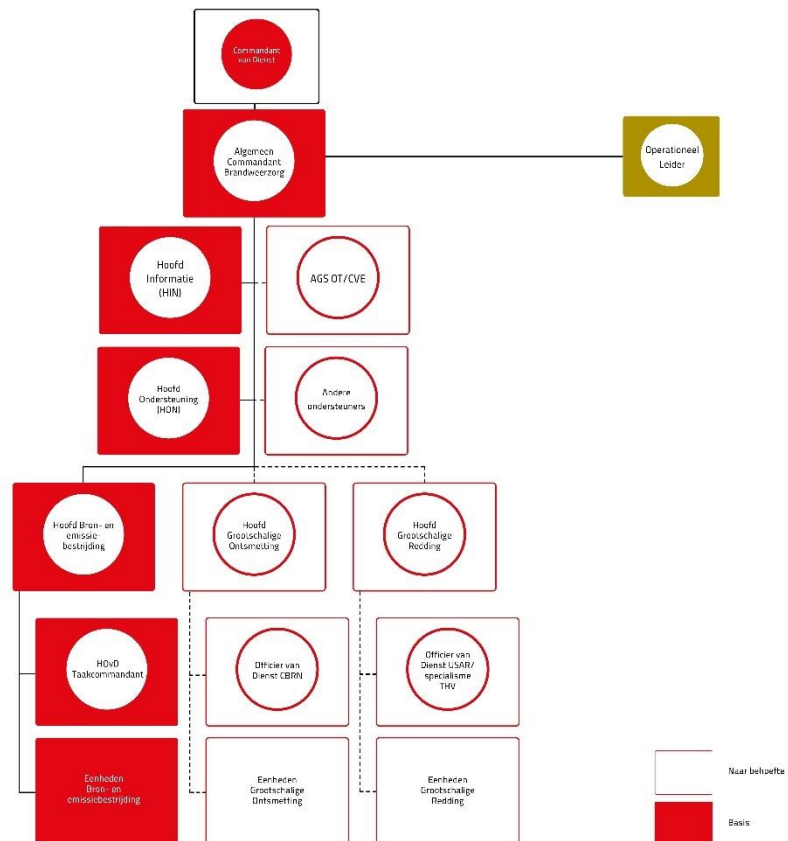
De SGBO brandweer wordt ingesteld naar behoefte (knoppenmodel) en kent een basisstructuur die kan worden aangevuld als de bestrijding van het incident of crisis daarom vraagt. De SGBO brandweer bestaat uit een stafstructuur en uit de uitvoerende eenheden voor grootschalig en bijzonder brandweeroptreden.

De staf van de SGBO 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 SGBO 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

De samenstelling van de SGBO brandweer wordt bepaald door de Algemeen Commandant Brandweezorg (AC-B). De personele bezetting van de SGBO 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 SGBO brandweer uit 2 personen: één functionaris vervult de rollen AC-B en HBE en één functionaris vervult de rollen HON en HIN.

In de kleinste samenstelling bestaat de SGBO brandweer uit tenminste:

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

## Processen Brandweezorg

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 aansturingproces 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 m.b.t. 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 (OTBT) of het Begravenis Bijstandsteam (BBT) worden ingeschakeld.

Ook kunnen in aanvulling op de basis aan het BAC 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 conform 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).
- De verkenningseenheden worden ingezet om de omvang van het incident (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.
- Uitvoering vindt zoals gezegd plaats onder coördinatie van de CVE
- Indien nodig zal bijstand worden gevraagd van 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 OvD, CvD of een bevoegde veiligheidsfunctionaris tot het inzetten van de sirenes en/of NL-alert.
- 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 peloton IBGS. De capaciteit voor ontsmetting beperkt zich tot kleine aantallen (maximaal 10 niet mobiele slachtoffers). Bij grotere aantallen kan gebruik gemaakt worden van het CBRN-peloton (landelijk 6 steunpunten, waarvan één in Veiligheidsregio Noord Oost Gelderland (VNOG)). Tevens 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 zal vanuit het CoPI of (faciliterend) vanuit de SGBO Brandweer gedaan worden 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 m.b.t. 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 (OTBT) 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 o.l.v. 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 zal een team specialisten, afhankelijk van de behoefte ingezet worden 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 ACgz, HINGz en OvD-G. 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 regie en coördinatie
- Een opschaling conform grootschalige geneeskundige bijstand (GGB) geeft automatisch een GRIP 1 opschaling.

### Processen Geneeskundige zorg

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

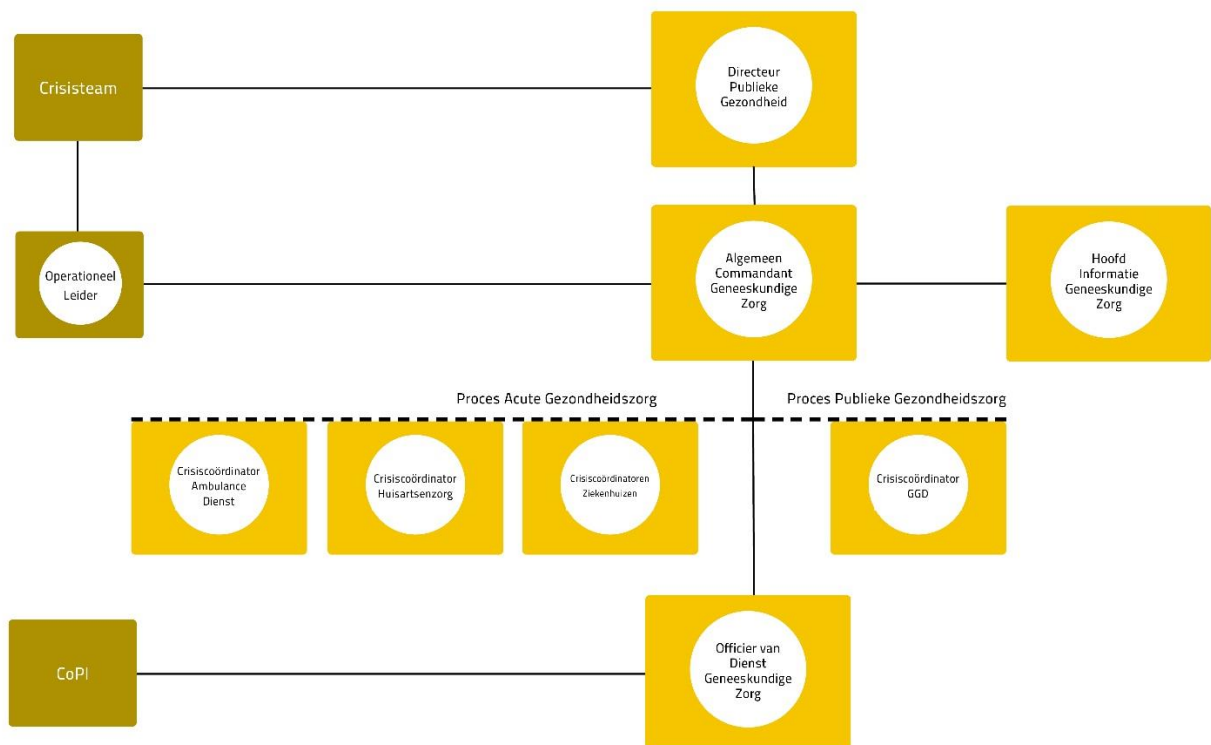
Geneeskundige zorg kent de volgende hoofdprocessen:

- Acute gezondheidszorg;
- Publieke gezondheidszorg.

Daarnaast zijn er twee ondersteunende processen:

- Informatie
- Ondersteuning

## Funciestructuur Geneeskundige zorg



Afbeelding 3: Functiestructuur crisisorganisatie operationele GHOR

### 6.1 Proces Acute gezondheidszorg

#### Prestatie-eisen (acute gezondheidszorg)

- De meldkamer ambulancedienst bepaalt, binnen 3 minuten na alarmering het eerste beeld. De meldkamer ambulancedienst vormt het beeld in de beginfase aan de hand van informatie van burgermeldingen en de eerste aankomende ambulance.
- Eerste ambulance binnen 5 minuten na aankomst eerste beeld inclusief opschaling
- Bij meerdere zwaargewonde slachtoffers bepaalt de eerste ambulance het gewondenbeeld. Aan de hand van dit beeld maakt de ambulancedienst waar mogelijk gebruik van redzame burgers en improviseert waar het nodig is.
- Binnen 30 minuten na alarmering is door de Ovd-G, de leiding en coördinatie van de acute hulpverlening opgestart en hierbij sluit hij, indien mogelijk, aan bij burgerinitiatieven.
- De meldkamer ambulancedienst levert binnen 5 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 meldkamer ambulancezorg of GHOR informeert in ieder geval elk uur de ziekenhuizen en huisartsen over het verloop van het incident, zodat voortdurend het juiste beeld bestaat bij de betrokken partijen, om zo adequate zorg te kunnen blijven leveren.

## *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. Met dit overzicht wordt het mogelijk de opschalings- en capaciteitsverdeling te kunnen bepalen.

#### *Doelgroep*

Gewonde slachtoffers.

#### *Positionering in de structuur*

Monodisciplinair

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

#### **Uitvoeren triage**

De taakverantwoordelijke triage is verantwoordelijk voor de regie op het Triage deelproces.

Uitvoering wordt gedaan door de ambulanceteams.

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 twee groepen: ernstig gewonde slachtoffers (T1, T2,) en slachtoffers die nog kunnen lopen (T3). Op basis van dit overzicht classificatie wordt bepaald de opschaling hoeveel ambulances er benodigd zijn voor de behandeling en het vervoer van deze gewonde slachtoffers.

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

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

## 6.1.2 Deelproces treatment

### *Doel*

Als richtlijn geldt het Landelijk Protocol Ambulancezorg (LPA) met als doel de gewonde slachtoffers te redden, te stabiliseren, te behandelen en te vervoeren.

### *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 er op 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 conform 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 aan de GHOR. Vaak verlaten (gewonde) slachtoffers op eigen initiatief het incident waardoor deze niet kunnen worden geregistreerd door de hulpverlening.

### **Uitvoeren treatment**

De geneeskundige hulpverleners zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het deelproces Treatment.

De coördinatie en aansturing wordt gedaan door de OvD-g met behulp van de taakverantwoordelijke treatment.

De ernstig gewonde slachtoffers worden direct vervoerd naar ziekenhuizen middels de beschikbare ambulances (T1). 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.

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

### 6.1.3 Deelproces Transport

#### *Doel*

Het verplaatsen van gewonde slachtoffers naar de passende behandellocatie met inachtneming van de medische behandelcapaciteit.

#### *Doelgroep*

Gewonde slachtoffers.

#### *Monodisciplinaire Randvoorwaarden*

- Afhankelijk van het aantal slachtoffers wordt gewondenspreiding toegepast.
- Zo nodig wordt gebruik gemaakt van een uitgangstelling.
- 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
- En de letsels

## 6.2 Proces Publieke gezondheidszorg

Publieke gezondheidszorg bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Psychosociale hulpverlening,
- Infectieziektebestrijding,
- Medische milieukunde en
- Gezondheidsonderzoek.

De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van de deelprocessen binnen het proces publieke gezondheidszorg. De GGD heeft dit vastgelegd in het eigen GROEP.



## 6.2.1 Deelproces Psychosociale hulpverlening

### *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 AC-gz neemt hiervoor contact op met de crisiscoördinator van de GGD. Dit is nader uitgewerkt in het GGD Rampen OpvangPlan (GROP).

## 6.2.2 Deelproces Infectieziektebestrijding

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 zal de GGD contact opnemen met de GHOR om af te stemmen over de benodigde opschaling.

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

### 6.2.3 Deelproces Medische milieukunde

Bij opgeschaalde incidenten waarbij een emissie van gevaarlijke stoffen plaatsvindt 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 te 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.
- Medische milieukunde speelt een belangrijke rol in het verdere verloop (nafase) en afhandeling van een incident.
- Dit is nader uitgewerkt in het GGD Rampen OpvangPlan (GROP).

## 6.2.4 Deelproces Gezondheidsonderzoek

### *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 dit proces Uitvoeren Gezondheidsonderzoek.

Indien tijdens een crisis of calamiteit op korte of lange termijn gezondheidsklachten kunnen ontstaan zal de Directeur publieke gezondheidszorg de voorzitter (R)CT adviseren 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 (HINGz) maakt een actueel geneeskundig beeld met behulp van deze informatie en is hiermee de informatie regisseur binnen de geneeskundige keten. Dit actuele beeld is beschikbaar in LCMSgz en wordt ter beschikking gesteld aan de multidisciplinaire crisisorganisatie middels een koppeling met LCMSvr. Andersom wordt het actuele multidisciplinaire beeld ter beschikking gesteld aan de geneeskundige keten middels een koppeling met LCMSgz..

### 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

Crisiscommunicatie is een belangrijk (sturings-)instrument bij de bestrijding van een crisis/rampsituatie. Doel van communicatie tijdens een crisis is het herstellen, dan wel uitbreiden van vertrouwen door verbinding te maken met wat er buiten speelt (maatschappelijke informatiebehoefte). De kolom crisiscommunicatie, of onderdelen daarvan, wordt ingezet om tijdens een crisissituatie te voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte.

### Uitgangspunten

- Crisiscommunicatie beschikt over een 24/7 piketregeling voor de functies ACC en OvD-C. De overige functiegroepen zijn beschikbaar op vrije instroom.
- Het team van crisiscommunicatie wat op dat moment nodig is kan naar behoefte worden samengesteld. De ACC is bevoegd om de crisisfunctionarissen van crisiscommunicatie via I-tel Alert te alarmeren.
- Veiligheidsregio Twente beschikt over een mandaatregeling voor de inzet van NL-alert.
- De OvD-C, operationeel woordvoerder en taakorganisatie hebben mandaat om naar buiten te communiceren over het incident. Alles wat op de plaats incident te zien, ruiken, horen, proeven etc. is, mag gecommuniceerd worden. Met uitzondering van Slachtoffer aantallen, Identiteiten, Schade, Oorzaken en Scenario's (SISOS). Dit Deze punten verlopen via het crisisteam.
- Veiligheidsregio Twente draagt zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de kolom Crisiscommunicatie
- Bij een GRIP-incident of impactvol incident wordt de website van Twente Veilig gebruikt om de inwoners te informeren over de situatie.
- De crisisfunctionarissen hebben toegang tot de Twentse gemeentehuizen, LCMS en Sharepointomgeving crisiscommunicatie. De afspraak is dat functionarissen hun eigen device meenemen bij opkomst van een crisis. De omgevingsanalisten kunnen daarnaast gebruik maken van Obi4Wan.

### Prestatie-eisen

#### 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.

## Instructie

4. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.
5. Duiding
6. 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.
7. Iedere twee uur daarna duidt de gemeente of burgemeester, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

## Processen Team Crisiscommunicatie

Onder het proces communicatie vallen de deelprocessen:

- Analyse en advies
- Pers- en publieksvoorlichting

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

Het proces informatie binnen communicatie heeft tot doel:

- Interne afstemming over de te verspreiden informatie, handelingsperspectief en duiding van de crisis.
- Communicatie naar buiten volgens de doelstellingen van crisiscommunicatie.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de omgevingsanalyse (buiten wereld naar binnen brengen), het in kaart brengen van de getroffen en betrokkenen en door het totaalbeeld van de operationele kolommen. Verantwoordelijk voor deze processen is de Algemeen Commandant Communicatie (ACC). Het Hoofd Taakorganisatie (HTO) is verantwoordelijk voor de directe aansturing van de teams. Daarnaast is de HIN C derechterhand van de ACC. De afstemming en de aansturing van de kolom crisiscommunicatie gebeurt o.a. in een stafsectieoverleg. Dit overleg wordt voorgezeten door de ACC en daarbij sluiten de HIN C, de SCA en het HTO aan.

## Doelstelling

Een crisis is een crisis als de 'buitenwereld' en/of 'binnenwereld' dat zo ervaart. Crisiscommunicatie is een belangrijk (sturings-) instrument bij de bestrijding van een crisis/rampsituatie. Doel van crisiscommunicatie tijdens een crisis is het herstellen, dan wel uitbreiden van vertrouwen door verbinding te maken met wat er buiten speelt (maatschappelijke informatiebehoefte).

## Uitgangspunt

De kolom crisiscommunicatie (of onderdelen daarvan) wordt ingezet om tijdens een crisissituatie te voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte.

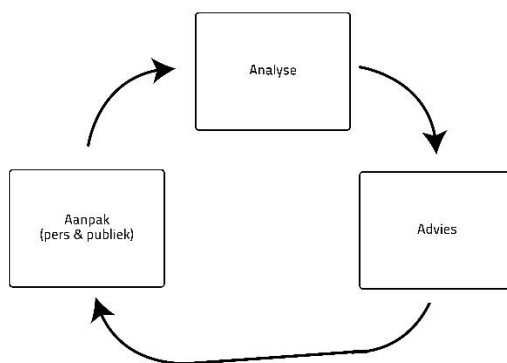
## Doelstellingen

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

- Informatievoorziening: aansluiten bij de informatiebehoefte buiten. Hoe wordt het incident beschreven en vooral: welke vragen levert dit op in de buitenwereld? Doel: het vertrekken van algemene informatie met betrekking tot de feiten en omstandigheden van de crisissituatie. Geïnformeerd wachten, dit verlaagt stressniveau van getroffen en betrokkenen.
- Schadebeperking: met crisiscommunicatie wil je de immateriële of materiële schade zo beperkt mogelijk houden. 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 getroffen en samenleving. Wat betekent dit voor getroffen, betrokken en de samenleving (de ander)? De buitenwereld is het vertrekpunt.

## Werkcyclus

De kolom crisiscommunicatie (of onderdelen daarvan) draait tijdens een inzet in een crisissituatie continue de communicatieoperatie langs de lijnen van 'analyse | advies | aanpak':



Afbeelding 4: Werkcyclus crisiscommunicatie

- Met de **omgevingsanalyse** wordt de buitenwereld naar binnengehaald: waarneembare informatietekorten / -behoeften, gedragingen / activiteiten, betekenisgeving.
- Het **advies** wordt vervolgens geformuleerd op basis van wat de omgevingsanalisten rapporteren en 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 informatiebehoefte.

## Werkproces

De kolom crisiscommunicatie (of onderdelen daarvan) wordt ingezet om tijdens een crisissituatie te voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte. De inzet is er op gericht om op gecoördineerde wijze de drie doelstellingen te bereiken. De communicatieoperatie wordt continue gedraaid langs de lijnen van 'analyse – advies – aanpak'. Er wordt gewerkt volgens een vaste werkwijze waarbij voortdurend onderstaande stappen worden gezet, zie onderstaande tabel. Voor een uitgebreide beschrijving van het proces crisiscommunicatie wordt verwezen naar het boekje "Zo werkt crisiscommunicatie in Twente".

## Cyclus crisiscommunicatiewerk

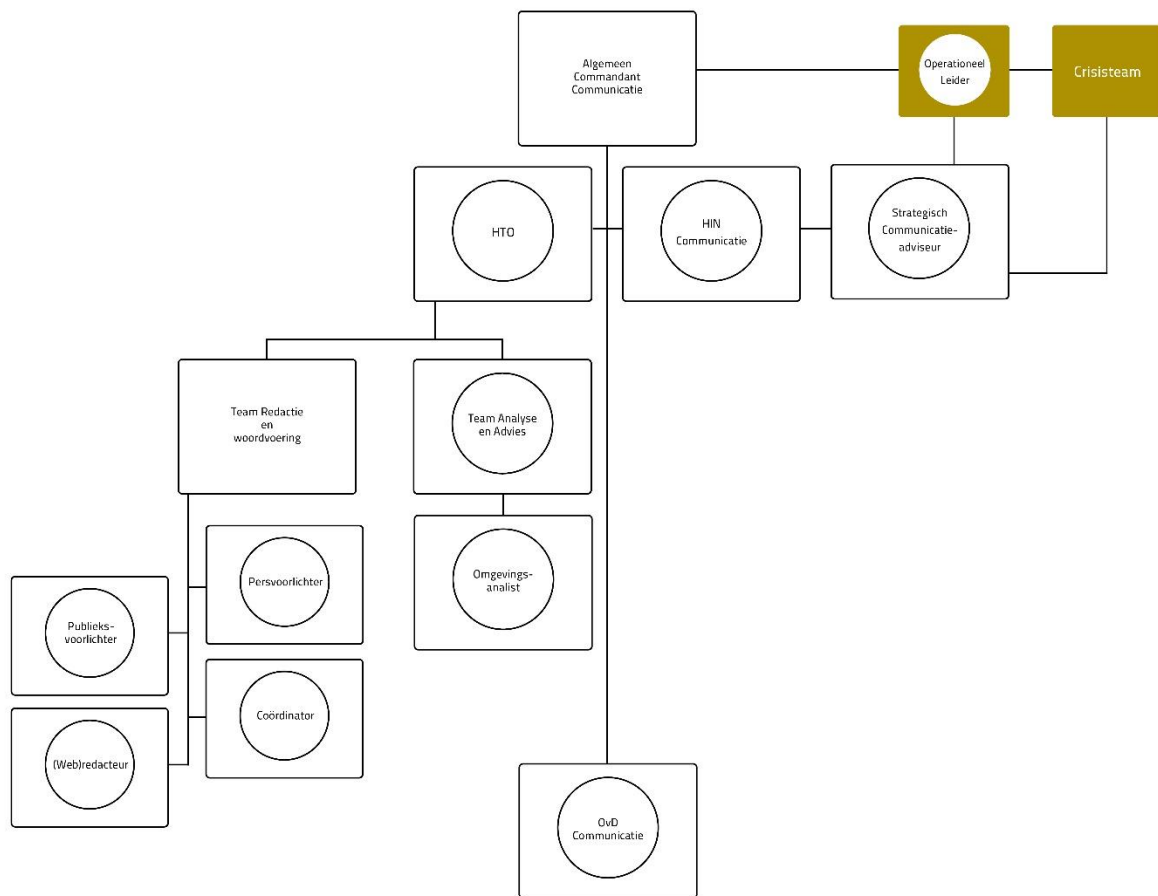
1. Beeld vormen van situatie, organisatie en communicatie
  - Verwerven van een actueel beeld van / over:
    - de crisissituatie: tijdstip, brongebied, effectgebied, aard/omvang, getroffen en betrokken organisaties, acties, maatregelen, prognoses
    - de operationele crisisorganisatie: CoPI? Crisisteam? Regionaal Beleidsteam? Tóch ROT? Of Driehoek?
    - de communicatie: mate van maatschappelijke impact en informatiebehoefte
2. Bepalen van benodigde communicatiecapaciteit
  - Bepalen inzet communicatieprofessionals:
    - CoPI? Crisisteam, óók Taakorganisatie Communicatie? Tóch ROT?
    - indien Taakorganisatie Communicatie: - bemensing vanuit betrokken gemeente(n), - team analyse en advies activeren?, - team pers- en publieksvoorlichters activeren?
3. Voorzien in maatschappelijke informatiebehoeften
  - Inzet gericht op bereiken van de doelstelling(en):
    - informatievoorziening: geven van feitelijk (proces)informatie
    - schadebeperking: handelingsperspectief, instructies
    - betekenisgeving: proportioneel aansluiten bij emoties
4. Communicatiebeeld schetsen
  - Naar binnenhalen van de maatschappelijke informatiebehoefte en daaruit een omgevingsbeeld destilleren:
    - 'informatietekorten' (voor informatievoorziening)
    - (ongewenst) gedrag / activiteit of voornemen daartoe (voor schadebeperking)
    - kwalificaties, houdingen, standpunten, emoties (voor betekenisgeving)
5. Communicatieaanpak ontwikkelen
  - Op basis van omgevingsbeeld, cirkel van getroffen en operationele | bestuurlijke informatie:
    - bepalen op welke doelstelling(en) accent ligt
    - bepalen wat (inhoud) wordt gecommuniceerd
    - bepalen hoe (middelen | kanalen) inhoud te communiceren
    - bepalen wie de communicatiewerkzaamheden uitvoert

## 6. Communicatie-uitvoering

- Aan 'publiek en media':
  - informatie verstrekken die ze moeten krijgen en willen ontvangen
  - instructies en handelingsperspectieven verstrekken
  - duiden van de situatie (zoals aansluiten bij heersende gevoelens en bieden van perspectief)

Aanpak doorlopend aanpassen de informatiebehoefte: Wát publiek en media moeten krijgen en willen krijgen.

## 7.1 Proces Analyse en advies



Afbeelding 5: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Crisiscommunicatie

Het proces Analyse en advies wordt uitgevoerd onder leiding van het Hoofd Taakorganisatie.

Binnen het team Analyse en advies is een omgevingsanalist werkzaam die zowel de analyse als het advies verstrekt.



## Doel

- Het uit beschikbare en betrouwbare bronnen naar binnen halen van de maatschappelijke informatiebehoefte en daaruit een omgevingsbeeld destilleren;
- Suggesties communicatieaanpak (gebaseerd op omgevingsbeeld).

## Doelgroep

De crisisorganisatie voorzien van input ten behoeve van de communicatieaanpak om hier uiteindelijk de inwoners en/of bezoekers van Twente naar behoefte te kunnen voorzien van informatie.

### **Analyse en advies**

De omgevingsanalisten bereiden aan de hand van de opdracht van het Hoofd Taakorganisatie Communicatie (HTO) het proces Analyse en advies voor. De HTO stuurt de omgevingsanalist(en)aan, die het omgevingsbeeld en het advies voor de communicatieaanpak maken.

HTO zorgt voor de inzet van mens en middelen. Indien nodig doet hij/zij bij de ACC een aanvraag voor extra mens- en middelen.

## 7.2 Proces pers- en publieksvoorlichting

Het proces Pers- en publieksvoorlichting wordt uitgevoerd onder leiding van het Hoofd Taakorganisatie.

In het team Pers- en publieksvoorlichting kunnen de volgende functies worden bekleed:

- Persvoorlichter
- Publieksvoorlichter
- Coördinator publieksinformatie
- (web)Redacteur

## Doel

1. Informeren over aard, omvang, aanpak, gevolgen, duur en verloop van het incident.
2. Voor het voetlicht brengen (toelichten, verklaren, duiden) van de dilemma's, beslissingen en keuzes van autoriteiten en hulpverleners;
3. Onophoudelijk schetsen van feiten en omstandigheden op basis waarvan een ieder in de gelegenheid is een correct en actueel beeld te verkrijgen van de (te verwachten) situaties en gebeurtenissen.

## Doelgroep

- Pers
- Publiek

## Pers- en publieksvoorlichting

Het team pers- en publieksvoorlichting bereidt aan de hand van de inzetopdracht van het Hoofd Taakorganisatie het proces pers- en publieksvoorlichting voor. Het hoofd taakorganisatie stuurt het team Pers- en publieksvoorlichting aan, die voorzien in inzet middelen/kanalen, persvoorlichting, publieksvoorlichting en tekstproducties.

- Het HTO zorgt voor de inzet van mensen en middelen. Indien nodig doet hij bij de ACC een aanvraag voor extra mensen en middelen.
- Op basis van de vastgestelde communicatieaanpak communiceren de pers-en publieksvoorlichters actie via de beschikbare communicatiemiddelen en -kanalen. Het Hoofd Taakorganisatie informeert de ACC over de voortgang van de uitvoering van het proces.
- Zijn de communicatieactiviteiten beëindigd, dan wordt in opdracht van de HTO gestart met de afbouw van het proces en vindt overdracht plaats aan de incidentgemeente(n).

# 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 o.a. met behulp van informatiesystemen en informatiespecialisten sneller cruciale informatie te delen tussen hulpverleners onderling. De hulpverlener kan deze informatiepositie vervolgens benutten om ook de 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 zoveel mogelijk systemen te gebruiken die dagelijks gebruikt worden maar tegelijkertijd creativiteit en inventiviteit te stimuleren.
- De kolom Informatiemanagement is ondersteunend aan het proces van leiding & 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 & 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 die hier operationeel 'iets' mee kunnen.

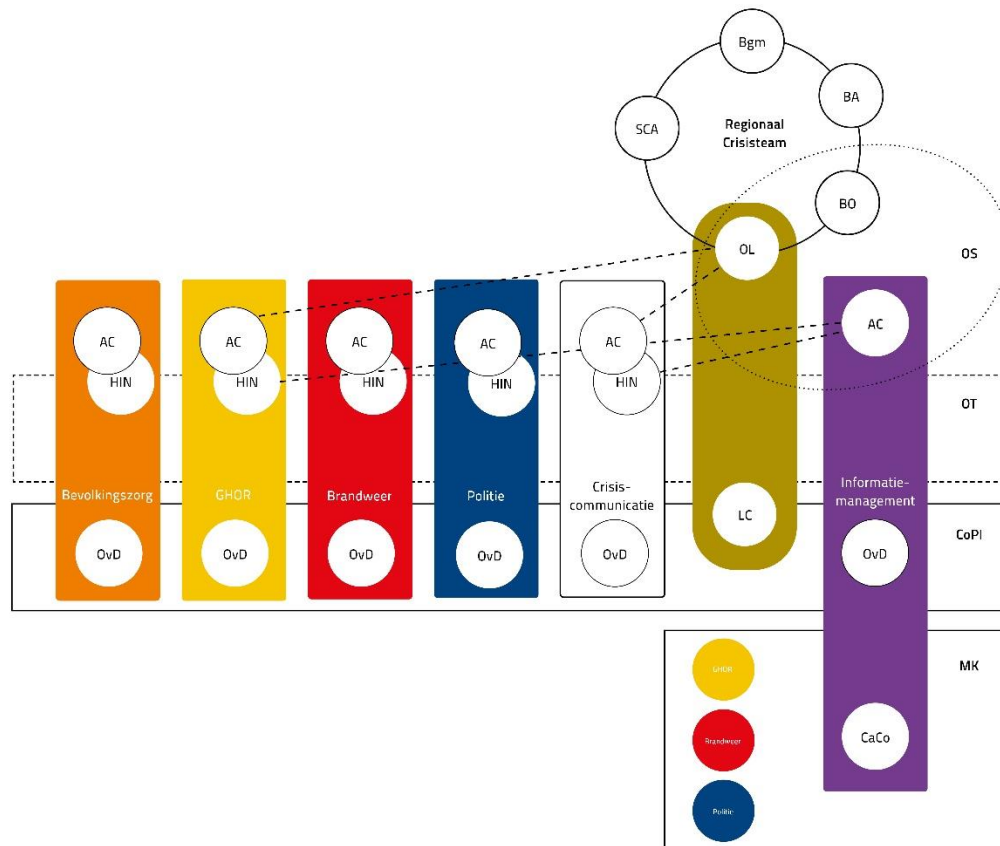
## Prestatie-eisen Informatiemanagement

- 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<sup>1</sup> verwerkt in het eigen beeld en voor zover mogelijk geverifieerd.

## Functiestructuur Informatiemanagement

TAKEN OP IM GEBIED	WIE VOERT DEZE TAAK UIT?
Het zorgen voor een eerste multidisciplinair beeld middels 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 t.b.v. 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)

<sup>1</sup> 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.



Afbeelding 6: Functiestructuur crisisorganisatie kolom Informatiemanagement

## Proces werkwijze Informatiemanagement

Zodra een inzet multidisciplinair is, wordt de kolom informatiemanagement actief. Dat begint bij de meeste incidenten bij de CaCo (calamiteitencoördinator) op de meldkamer. Bij GRIP 1 geeft de CaCo op RMG 04 een briefing aan de LC, OL, Ovd- en AC-IM. De CaCo wijst een RMG kanaal aan voor de OVD's. Deze wordt vraaggestuurd 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 2 AC-IM's gevraagd beschikbaar te zijn, in onderling overleg zullen zij afstemmen over de taken rondom GRIP 1 alarmering. Bij een GRIP 3 alarmering zal 1 AC-IM zich begeven naar de locatie waar de Operationele Staf zich bevindt, en de andere zal beginnen met het gereed maken van een beeld voor het eerste crisisteam overleg.

## OvD-IM & CoPI

De leider CoPI bepaalt of én wanneer een CoPI vergadering plaatsvindt in de MCU (Mobiële 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 t.b.v. 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 evt. actiecentrum (ondersteuning) indien noodzakelijk. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk om het proces van leiding & 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 & Operationele Staf

De AC-IM gaat zodra hij gealarmeerd is (bijv. bij GRIP 1) het incident monitoren en zal een inschatting maken 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 (operationeel leider).

Binnen de Operationele Staf monitort de AC-IM het multidisciplinaire beeld en de multi-relevante informatie uit de monokolommen 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 Algemeen Commandanten van de verschillende kolommen. In dit kader zal hij monitoren dat de Algemeen Commandanten 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.

De Algemeen Commandanten 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 (Hoofd Informatievoorziening). 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.

In deze fase is het mogelijk dat de Ovd monodisciplinair zijn Algemeen Commandant 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 deze memo en rapportage 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
AC-B	Algemeen Commandant Brandweer
AC BZ	Algemeen Commandant Bevolkingszorg
ACC	Algemeen Commandant Crisiscommunicatie
ACgz	Algemeen Commandant Geneeskundig
AC-IM	Algemeen Commandant Informatiemanagement
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen
B&W	Burgemeester en Wethouders
BA	Bestuursadviseur
BBT	Begrafenis Bijstandsteam
BO	Beleidsondersteuner Operationele staf
BYOD	Bring Your Own Device
CBRN	Chemisch, biologisch, radiologisch en nucleair
CoPI	Commando Plaats Incident
CT	Crisisteam
CvD	Commandant van Dienst
CVE	Coördinator Verkenningsseenheden
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken
GAGS	Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen
GCC	Gemeentelijk Coördinatie Centrum
GGB	Grootschalige Geneeskundige Bijstand
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem
GROP	GGD Rampen Opvang Plan
HBE	Hoofd Bron- en Emissiebestrijding
HoVD	Hoofd Officier van Dienst
HIN	Hoofd Informatie
HON	Hoofd Ondersteuning
HTO	Hoofd Taakorganisatie
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
IBGS	Incidentbestrijding Gevaarlijke Stoffen
ICO	Informatie Coördinatoren
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
LCMSgz	Landelijk Crisis Management Systeem Geneeskundige Zorg
LCMSvr	Landelijk Crisis Management Systeem Veiligheidsreigo
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum
LPA	Landelijke Protocollen Ambulancezorg

MKA	Meldkamer Ambulancezorg
NRK	Nederlands Rode Kruis
OL	Operationeel Leider
ODT	Omgevingsdienst Twente
OT	Operationeel Team
OTBT	Ondersteuningsteam Brandweer
OS	Operationele Staf
OvD	Officier van Dienst
OvD BZ	Officier van Dienst Bevolkingszorg
OvD-C	Officier van Dienst Crisiscommunicatie
OvD-G	Officier van Dienst Geneeskundig
OvD-IM	Officier van Dienst Informatiemanagement
OVI	Officier Verbindingen en Informatie
OTBT	Ondersteuningsteam Brandweer
RCT	Regionaal Crisisteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
SCA	Strategisch Communicatie Adviseur
SIS	Slachtoffer Informatie Systeem
SISOS	Slachtoffer aantallen, Identiteiten, Schade, Oorzaken en Scenario's
STH	Specialisme Technische Hulpverlening
THV	Technische Hulpverlening
USAR	Urban Search and Rescue team
VNOG	Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland
VRT	Veiligheidsregio Twente
VWS	Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WAS	Waarschuwingstelsel
WPG	Wet Publieke Gezondheid