

PLAN VAN AANPAK

Professionalisering regionale crisiscommunicatie fase 2

Datum: april 2013

Auteurs: Mirjam van der Loo

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Agendapunt B.2 AB VRHM 14-11-2013

april 2013

Pagina 2 van 2



Inhoud

1. Inleiding	5
2. Evaluatie professionalisering fase 1 (2011)	9
3. Kwantiteit en kwaliteit van de piketgroepen	13
3.1. Opleiding, training, oefening piketgroepen: eisen	
3.2. Reservebank piketgroepen: werving en selectie en scholing	
3.3. Jaarkalender opleiding, training, oefening	
3.4. Registratie vakbekwaamheid en geoefendheid	
4. Kwantiteit en kwaliteit van de regionale crisiscommunicatiepool	16
4.1. De bezetting (getalsmatig, regionaal gespreid) op de rollen op orde krijgen en houden	
4.2. Voldoende getraind krijgen en houden van de pools	
4.3. Nieuwe instroom en opleiding	
4.4. Uitstroom	
4.5. Registratie vakbekwaamheid en geoefendheid	
5. Kennisdeling	23
5.1. Werkgroep Communicatie VHRM	
5.2. Platform Communicatie	
5.3. Communicatiemiddelenmix	
5.4. Delen inzetrapportages en -evaluaties	
5.5. Bijeenkomsten piketgroepen en reservebank	
5.6. Landelijke ontwikkelingen	
5.7. Jaarkalender regionale crisiscommunicatie	
6. Beheer en borging professionalisering	27
6.1. Vastleggen verantwoordelijkheden uitvoering, monitoring en evaluatie van dit plan van aanpak	
6.2. Vastleggen verantwoordelijkheden voor organisatie, beheer en professionalisering van de regionale crisiscommunicatiepool	
7. Uitvoering actielijst Werkgroep Communicatie VRHM	30
Bijlagen	
1. Evaluatie professionalisering fase 1 (2011)	
2. Overzicht voorstellen en uitvoering	
3. Inventarisatie opleidingsbehoefte regionale crisiscommunicatie bij gemeenten	
4. Overzicht uitvoering actielijst	
5. Inrichting Team Communicatie	

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Agendapunt B.2 AB VRHM 14-11-2013

april 2013

Pagina 4 van 4



1. INLEIDING

Wat vooraf ging

In mei 2009 heeft het DB van de Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) de opdracht gegeven te komen tot 'professionalisering en regionalisering van de communicatie in tijden van crises en rampen'. De reden daarvoor was dat op diverse momenten gebleken was dat een gemeente in Hollands Midden niet of nauwelijks in staat is een Actiecentrum Voorlichting¹ langere tijd kwantitatief en kwalitatief te bemensen, zonder hulp van andere gemeenten/hulpdiensten uit de regio. De oplossing werd daarom gezocht '*in intensieve samenwerking tussen alle gemeenten en hulpdiensten om gezamenlijk een adequate en betaalbare crisisorganisatie in te richten, waarbinnen pools van gekwalificeerde medewerkers op basis van harde piketten voor alle gemeenten beschikbaar zijn als dat nodig is. Op deze wijze is het niet nodig dat iedere gemeente zelf beschikt over dit type specialisten*'.

Voorjaar 2010 is een plan van aanpak gemaakt: de Kadernotitie Professionalisering regionale crisiscommunicatie (17 mei 2010). Daarin lezen we:

'Het doel van het plan van aanpak is de (verdere) professionalisering van de crisiscommunicatie en de vorming van een regionale pool van een aantal (crisis)communicatieadviseurs. De samenstelling van de pool beoogt het mogelijk te maken alle rollen, die in een Actiecentrum Voorlichting voorkomen, op het vereiste professionele niveau te kunnen vervullen. De pool wordt gevormd door een geselecteerde groep goed opgeleide en geoefende communicatieadviseurs, die in dienst zijn bij de gemeenten of de hulpdiensten in de regio Hollands Midden'.

In 2011 heeft de VRHM een grootschalig opleidings- en professionaliseringstraject ingezet voor de regionale crisiscommunicatie(pool). Er vond een competence game plaats voor communicatieprofessionals waarmee zij zijn ingedeeld voor een of meer rollen, en er zijn trainingen gegeven voor diverse rollen in het Actiecentrum Voorlichting (communicatieadviseur BT, strategisch communicatieadviseur, omgevingsanalist en pers/publieksvoorlichter). Ook zijn vier piketgroepen opgeleid en per 1 mei 2011 gestart voor voorlichter CoPI, communicatieadviseur ROT en (R)BT en voor Hoofd Actiecentrum Voorlichting².

Voor 2012 stond het vervolg van de professionalisering, fase 2, op de agenda. Daarnaast was er vanuit de regionale Werkgroep Communicatie van de VRHM inmiddels een nogal omvangrijke lijst ontstaan met actiepunten (voor het deelproces Communicatie, voor uit te werken afspraken over samenwerking en afstemming, voor de communicatiepool en de piketgroepen, voor actiepunten vanuit het VRHM Regionaal Beleidsplan 2012 – 2015 en voor opleiding, training en oefening). Beide zaken, het plan van aanpak voor fase 2 en het uitvoeren van de actiepunten, zijn per 1 november 2012 projectmatig aangepakt met tijdelijk extra capaciteit. Dat heeft geresulteerd in dit plan van aanpak en de uitvoering van nagenoeg alle actiepunten (zie voor een overzicht daarvan bijlage 4).

1 Heet inmiddels: Team Communicatie

2 Heet inmiddels: Teamleider Communicatie

Ambitie van de professionalisering fase 2

In de Kadernotitie van 2010 staan een aantal zaken die we ook als basis voor fase 2 hanteren:

- “Er zijn vier piketgroepen”
- “Er is een regionale crisiscommunicatiepool met communicatieadviseurs, ingedeeld in rollen”
- “Niet elke gemeentelijke communicatiemedewerker komt daarvoor in aanmerking”
- “Het is niet nodig dat elke gemeente beschikt over specialisten”
- “Alle rollen kunnen worden vervuld met de regionale crisiscommunicatiepool”
- “Opleidingen en trainingen voor medewerkers van gemeentelijke afdelingen communicatie worden onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio georganiseerd”

De ambitie van fase 2 formuleren we als volgt:

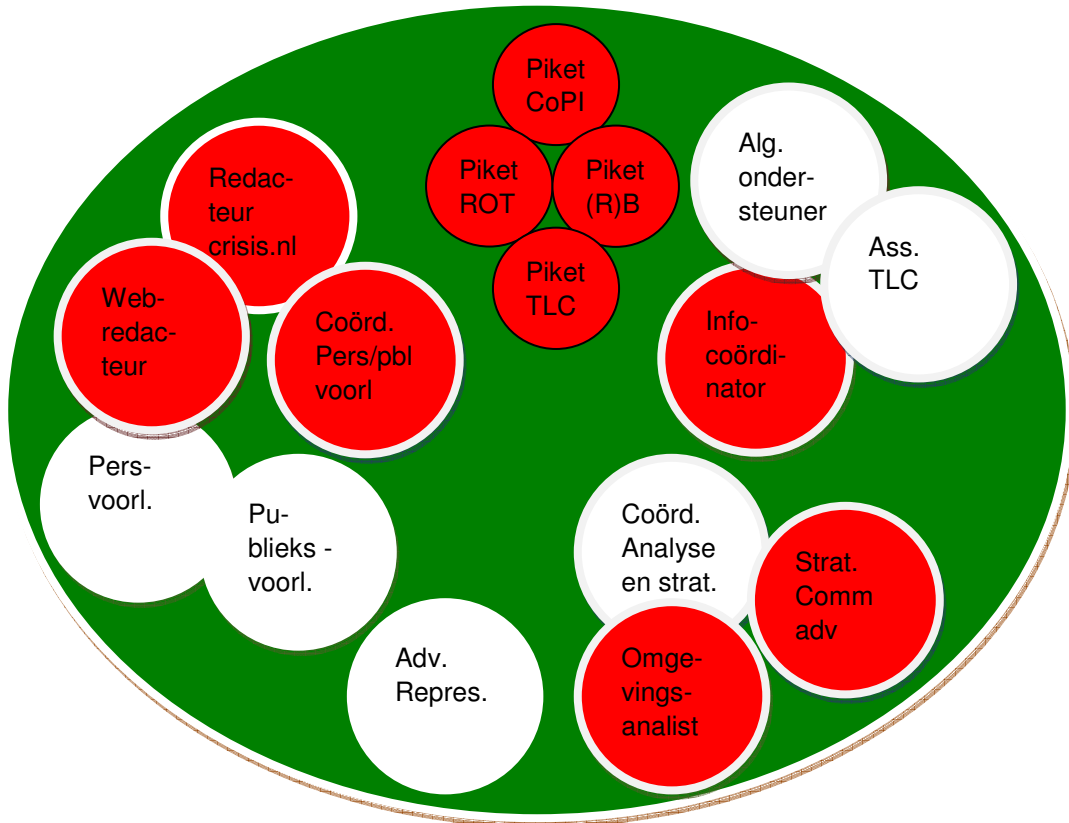
er zijn ‘lean en mean’ pools voor alle 16 rollen in een Team Communicatie met goed opgeleide en geoefende medewerkers, inzetbaar op alle momenten en locaties in de hele regio. Voor het inrichten van een Team Communicatie is het (in ieder geval in Grip 2, 3 en 4) verplicht gebruik te maken van de pools met de expertrollen. Het is immers niet nodig dat elke gemeente beschikt over specialisten.

De expertrollen zijn:

- **De piketgroepen (CoPI, ROT, (R)BT, TLC)**
- **De sleutelrollen volgens GROTER: strategisch communicatieadviseur, omgevingsanalist, webredacteur en coördinator pers- en publieksvoorlichting**
- **Redacteur crisis.nl en informatiecoördinator (vanwege specifieke kennis van resp. crisis.nl en LCMS)**

Omdat er in deze ambitie sprake is van verplicht regionaal gebruik en inzet, is commitment van bestuurders, mov'ers en communicatieprofessionals van gemeenten in de VRHM een belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van deze ambitie. Nu wordt nog lang niet in alle (oefen)crisissituaties gebruik gemaakt van de (specialistische) kennis en kunde van de regionale pool en piketgroepen.

Het eindplaatje ziet er zo uit:



Dit eindplaatje heeft dus 'lean en mean' pools voor alle rollen. 'Lean en mean' heeft in de literatuur verschillende betekenissen die hier van toepassing zijn: slank (voldoende bezetting, maar niet te veel), doelgericht, flexibel, niet duur en goed doordacht. Met deze benadering werken we de poolvorming van fase 1 nader uit, en vullen die tevens scherper in. Het sluit aan bij wat in de kadernotitie van 2010 ook werd geformuleerd: "intensieve samenwerking tussen alle gemeenten en hulpdiensten om gezamenlijk een adequate en betaalbare crisisorganisatie in te richten". Er gaat wel iets veranderen: niet elke communicatiemedewerker zit straks in een (regionaal inzetbare) pool, en heeft dan dus alleen lokaal een rol. In de poollijst moet dat onderscheid ook terugkomen. We werken hiermee aan een nog meer selectieve, gespecialiseerde regionale inzet (en opleiding, training, oefening) van communicatieprofessionals bij een crisis in de regio. De groepen communicatieprofessionals met een bepaalde rol (de pools) zijn verschillend van grootte, afhankelijk van het specialisme en de benodigde lokale kennis en ondersteuning bij regionale inzet.

Waar het op neerkomt, is dat een Team Communicatie bij een crisis een mix zal zijn van lokale en regionale communicatieprofessionals. De 'rode' pools met expertrollen worden verplicht ingezet en de rollen die ontbreken worden met de (witte) pools (regionaal) en/ of met lokale medewerkers aangevuld. In hoofdstuk 4 werken we dit verder uit. In bijlage 5 staan een aantal voorbeelden van de inrichting van een Team Communicatie.

Waarom kiezen we voor deze ambitie? In de afgelopen 2-3 jaar zijn de piketgroepen en de regionale crisiscommunicatiepool slechts zelden daadwerkelijk ingezet. Terwijl iedere communicatieprofessional wel goed getraind en geoefend moet blijven. Dat vergt een fikse inspanning in tijd, energie en geld op regionaal en lokaal niveau. Door te werken met kleine(re) pools met gemotiveerde mensen en een gerichte professionalisering, kunnen we de kwaliteit verhogen en het regionale professionaliseringsbudget kostenefficiënt inzetten. Ook lokaal kan dat effect optreden. Voor de expertrollen hoeft in principe lokaal geen opleiding, training, oefening plaats te vinden. Want die worden verplicht regionaal 'ingevlogen'. En opleid.

Met deze ambitie sluiten we aan op de huidige ontwikkelingen in het rapport *Eenheid in verscheidenheid* (Uitwerking Advies Bestuurlijke Werkgroep Bovenregionale Samenwerking, februari 2013), de visie van GROOTER en het Crisiscommunicatieteam Politie. Een korte toelichting daarop:

- In het rapport *Eenheid in verscheidenheid* (Uitwerking Advies Bestuurlijke Werkgroep Bovenregionale Samenwerking) staat te lezen: *“Aansturing van de crisiscommunicatie vanuit het brongebied vraagt om een sterke crisiscommunicatie-organisatie in elke regio. (Boven)regionale poolvorming en het leveren van interregionale bijstand verhoogt de motivatie, het rendement van training, oefening en opleiding, en de ervaringsdeskundigheid van daartoe geselecteerde medewerkers.”* Er worden voor (regionale) crisiscommunicatie een aantal adviezen gegeven. Het doel is meer landelijke uniformering en daarmee meer mogelijkheden tot samenwerking en onderlinge uitwisseling van communicatieprofessionals bij crises en rampen. Een van de adviezen is een bovenregionaal crisiscommunicatieteam, dat in 2013 gestalte krijgt. Dat kan in alle veiligheidsregio's worden ingezet en bestaat uit communicatieprofessionals uit de veiligheidsregio's aangevuld met experts op specifieke terreinen.
- GROOTER is de naam van het project vanuit het Veiligheidsberaad waarin kwalificatieprofielen en opleidingskaders voor 7 sleutelfuncties in de crisiscommunicatie zijn ontwikkeld. Het gaat om leidinggevende, adviserende en specialistische functies: communicatieadviseur BT en ROT, voorlichter CoPI, TLC, coördinator pers- en publieksvoorlichting, omgevingsanalist en redacteur web en social media.
- Het CrisisCommunicatieTeam (CCT) van de Nationale Politie is een landelijke pool van communicatiespecialisten (van de politie) en vrijwilligers, dat ingezet wordt ter ondersteuning en aanvulling van lokale communicatieteams in de verschillende politie-eenheden in het land.

In dit plan van aanpak doen we voorstellen voor de verdere professionalisering van de regionale crisiscommunicatie in de VRHM in 2013-2014, met als einddoel het beschikbaar hebben van pools van alle rollen. Met dit vervolg leveren we tevens een bijdrage aan de beleidsprioriteiten van het regionaal beleidsplan van de VRHM 2012-2015 (versterking gemeentelijke kolom, samenwerking met partners, informatiemanagement en crisiscommunicatie) en aan een aantal actiepunten voor de beleidsprioriteit crisiscommunicatie voor 2012-2013.

Werkwijze

Om tot een goed plan te komen, hebben we de eerste fase (uitgevoerd in 2011) geëvalueerd: wat is er gerealiseerd van de activiteiten zoals voorgesteld in de Kadernotitie professionalisering

regionale crisiscommunicatie (17 mei 2010), wat is blijven liggen en wat is dus de huidige stand van zaken? Dat is de basis geweest voor voorstellen in dit plan, naast de uitgevoerde acties van de actielijst, de ervaringen in de VRHM crisiscommunicatie van 2011-2012 (waaronder het schietincident in Alphen aan den Rijn in 2011), best practises uit andere veiligheidsregio's en uiteraard de landelijke ontwikkelingen.

Definitiekwestie

In dit plan gebruiken we verschillende termen die in het dagelijkse spraakgebruik regelmatig tot verwarring kunnen leiden, namelijk regionale crisiscommunicatiepool, piketgroepen, pools en Team Communicatie. We bedoelen:

- Regionale crisiscommunicatiepool: alle communicatieprofessionals uit de veiligheidsregio (multidisciplinair, ontkleurd) die een bepaalde rol vervullen in een Team Communicatie ten tijde van een crisis. De regionale crisiscommunicatiepool krijgt in 2013 -2014 vorm door 4 piketgroepen en 12 pools voor de overige rollen.
- Piketgroepen: dit zijn de vier harde piketgroepen met regionale communicatieprofessionals voor de rollen voorlichter CoPI, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur (R)BT en Teamleider Communicatie. Hiervan moet verplicht gebruik worden gemaakt bij de inrichting van een Team Communicatie.
- Pools: voor elke overige rol (totaal 12) is een pool beschikbaar, bestaande uit een bepaalde hoeveelheid communicatieprofessionals die op basis van zacht piket regionaal inzetbaar zijn. Van de pools voor de expertrollen (coördinator pers- en publieksvoorlichting, strategisch communicatieadviseur, omgevingsanalist, webredacteur, redacteur crisis.nl en informatiecoördinator) moet verplicht gebruik worden gemaakt bij de inrichting van het Team Communicatie. Voor de overige 6 pools geldt dit niet.
- Team Communicatie: in de crisisorganisatie zoals die in VRHM wordt ingericht, heet het voormalig Actiecentrum Voorlichting tegenwoordig Team Communicatie, geleid door een Teamleider Communicatie. Hiermee wordt dus *niet* bedoeld een gemeentelijke afdeling Communicatie, die soms ook team heet.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 evalueren we fase 1 en trekken we conclusies over de huidige stand van zaken, en van daaruit bepalen we de professionaliseringsthema's. In hoofdstuk 3, 4, 5 en 6 bespreken we die: de piketgroepen, de regionale crisiscommunicatiepool, kennisdeling, en beheer en borging van de professionalisering. In hoofdstuk 7 geven we een overzicht van de uitvoering van de actielijst van de regionale Werkgroep Communicatie. We doen in het plan in totaal 8 voorstellen voor nieuwe professionaliseringsimpulsen, en 6 optimalisatievoorstellen voor bestaande communicatie- en professionaliseringsinstrumenten.

2. EVALUATIE PROFESSIONALISERING FASE 1 (2011)

Als eerste stap voor het maken van een plan voor fase 2, hebben we fase 1 geëvalueerd. Richtinggevend voor de eerste fase is de Kadernotitie professionalisering regionale crisiscommunicatie van 17 mei 2010. We hebben alle actiepunten, voorstellen en afspraken uit de kadernotitie op een rijtje gezet, en onderzocht of die zijn uitgevoerd. In bijlage 1 is de complete evaluatie opgenomen.

Algemene conclusie uit de evaluatie

De algemene conclusie is dat de meeste actiepunten en afspraken gerealiseerd zijn in 2011, en dat in 2012 de professionalisering geen (gestructureerd) vervolg kreeg.

Belangrijke constatering:

- Het zwaartepunt van de professionalisering lag in 2011; er is een competentiescan geweest en een trainingsprogramma (m.u.v. de eindoefening) uitgevoerd voor de piketfuncties, en voor vier andere rollen (omgevingsanalist, strategisch adviseur, pers/publieksvoorlichter, adviseur BT). Ook zijn er piketgroepen geïnstalleerd (per 1 mei 2011).
- De bezetting en regionale spreiding van de regionale crisiscommunicatiepool is grotendeels op orde. Bijna alle rollen zijn belegd, de regionale spreiding blijft wel een aandachtspunt.
- Na 2011 is er geen selectiemechanisme meer voor toetreding tot de regionale crisiscommunicatiepool. Iedere communicatiemedewerker kan zichzelf in een bepaalde rol op de lijst laten plaatsen. Dat is een risico voor de kwaliteit van de pool. Er is geen opleidingsaanbod voor nieuwe instroom; er bestaat wel een e-learningmodule voor basiskennis voor nieuwe medewerkers, maar er is geen sturing vanuit de Veiligheidsregio op het aanbieden daarvan aan de nieuwe instroom. In 2012 wordt voor toetreding tot (de reservebank voor) de piketgroepen gebruik gemaakt van de competentiescan uit 2011, gesprekken en eventueel een ontwikkelassessment.
- De afspraak uit de kadernotitie '*Elk lid van de [regionale crisiscommunicatie]pool neemt jaarlijks deel aan twee oefeningen en een training, de poolleden met een piketfunctie nemen daarnaast verplicht deel aan een aantal (R)BT-oefeningen om zo vertrouwd te raken met de verschillende teams*', is niet geëffectueerd. Wie zorgt voor de bezetting van de oefeningen? Wie gaat erover? Wie monitort of leden daadwerkelijk deelnemen? Wat is de consequentie als men het niet doet? In 2011-2012 zijn er wel een aantal oefeningen geweest, maar konden piketfunctionarissen en/of poolleden vrijwillig inschrijven. De conclusie is dat deze afspraak niet haalbaar is en er duidelijkheid moet worden gegeven over de eisen aan deelnemers in de regionale crisiscommunicatiepool en aan de piketfunctionarissen (zie hoofdstuk 3 en 4).
- De nieuwe werkgroep Communicatie is ingevoerd en werkt. Knelpunt daar is dat er veel afspraken worden gemaakt voor deelactiviteiten in het kader van de professionalisering, maar dat die niet allemaal tijdig worden uitgevoerd. Veel leden van de werkgroep doen dit werk

immers erbij. Er wordt nu eenmalig een herstelactie uitgevoerd, met onder andere een advies over hoe dat in de toekomst te voorkomen (zie hoofdstuk 6).

- De taken in de (professionalisering van de) crisiscommunicatie zijn versnipperd weggezet in de VRHM, daarmee van iedereen en van niemand. Dat maakt het soms lastig zoeken wie welke taak, verantwoordelijkheid en informatie heeft. De taakverdeling moet duidelijker zijn: wie doet wat? Dit is ook van belang om te voorkomen dat er straks weer nieuwe lange actielijsten ontstaan. Zie bijlage 2 voor een overzicht van voorstellen en uitvoering.
- De volgende afspraken uit de kadernotitie (fase 1) zijn ook relevant voor fase 2:
 - 'Elke rol dient zes maal te worden ingevuld om zekerheid van opkomst te verkrijgen en om de spreiding in de regio te waarborgen'.
 - 'Elke inzet van een deel of van de hele [regionale crisiscommunicatie]pool wordt standaard geëvalueerd. Op basis van deze evaluaties zullen aanpassingen in de samenstelling of werkwijze van de [regionale crisiscommunicatie]pool mogelijk zijn. Een integrale evaluatie van het functioneren van de regionale crisiscommunicatiepool vindt in het voorjaar van 2013 plaats'.

Huidige stand van zaken

Op basis van de conclusie en constatering uit de evaluatie, en een aantal acties en wenselijkheden, beschrijven we de huidige stand van zaken in de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie als volgt.

- Er zijn volledig opgeleide en bemenste regionale piketgroepen voor voorlichter CoPI, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur (R)BT en Teamleider Communicatie; de reservebank voor ROT, (R)BT en TLC was onvoldoende bezet. Daar is eind 2012-begin 2013 een inhaalslag op uitgevoerd, waardoor de bezetting van de reservebanken per 1-6-2013 compleet raakt. De opleiding voor de reservebanken vindt plaats in het voorjaar van 2013.
- De huidige regionale crisiscommunicatiepool heeft voldoende bezetting op de meeste rollen. De regionale spreiding (in de vier samenwerkingsverbanden) is ook grotendeels op orde. Daar moet wel een optimaliseringslag in plaatsvinden.
- Binnen de huidige regionale crisiscommunicatiepool is wel (in 2011) getraind op de rollen adviseur BT (piketgroepen plus anderen), strategisch communicatieadviseur, pers/publieksvoorlichter en omgevingsanalist; de overige rollen zijn niet getraind.
- Nieuwe instroom in de regionale crisiscommunicatiepool en bijbehorende opleiding/training/oefening is niet geregeld.
- Kennisdeling (regionaal) moet beter georganiseerd worden. (Dat geldt overigens niet alleen voor de koude situatie; in de warme fase is de rol van informatiecoördinator Communicatie nieuw, en daarmee moet ook de inzet van LCMS doorontwikkeld worden. Zie hoofdstuk 4.)

- Er is behoefte aan een coördinerende functionaris voor de administratieve ondersteuning van de piketgroepen en de regionale crisiscommunicatiepool, en voor de ondersteuning van de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie. In dit plan noemen we die voorlopig 'piketcoördinator', maar die term dekt niet volledig de lading.³
- De professionalisering van de regionale crisiscommunicatie moet aansluiten bij landelijke ontwikkelingen als GROOTER en bovenregionale crisiscommunicatie.

Professionaliseringsthema's voor fase 2

Samenvattend komen we aldus tot de volgende professionaliseringsthema's:

1. Kwantiteit en kwaliteit van piketgroepen
2. Kwantiteit en kwaliteit van de regionale crisiscommunicatiepool
3. Kennisdeling
4. Beheer en borging van de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie
5. Uitvoering actielijst Werkgroep Communicatie VRHM

Deze thema's zijn het onderwerp van de volgende hoofdstukken.

³ In dit plan benoemen we regelmatig iets als een taak van de piketcoördinator, terwijl het eigenlijke voorstel voor het instellen van deze taak/functie pas in hoofdstuk 6 wordt uitgewerkt.

3. KWANTITEIT EN KWALITEIT VAN DE PIKETGROEPEN

3.1 Opleiding, training, oefening piketgroepen: eisen

Voor elke piketgroep (ROT, (R)BT, TLC en CoPI) zijn 6 mensen beschikbaar. Vanuit VRHM stellen we daar de volgende eisen aan:

1. Deelname aan de jaarlijkse VRHM-nascholing(sdag) voor onderhoud (permanente educatie) van kennis en vaardigheden behorende bij de rol (ROT, (R)BT, TLC)⁴.
2. Jaarlijks deelname aan minimaal 1 oefening.
3. Aanwezigheid bij overleggen piketgroep(en), max. 2 keer per jaar een dagdeel.
4. Aanwezigheid bij Platform Communicatie, 2 keer per jaar een dagdeel.

De nascholing van de piketgroepen is begin 2013 weer opgepakt (er zijn trainingen geweest) en voorziet ook in een behoefte. De geoefendheid van de piketgroepen is een aandachtspunt. Er zijn vanaf de start van de piketgroepen in mei 2011 weinig echte inzetten geweest, waardoor er te weinig gelegenheid is praktische ervaring op te doen. Een gerichtere inzet bij (regionale en lokale) oefeningen kan daar een positieve bijdrage aan leveren. Zie verder voorstel 1.

3.2 Reservebank piketgroepen: werving en selectie en scholing

Om de continuïteit van de piketgroepen (R)BT, ROT en TLC te garanderen, is in 2012 besloten reservebanken in te richten (notitie 'Continuïteit piketpool', vastgesteld door de Veiligheidsdirectie 9 juli 2012). In elke reservebank zitten twee getrainde en geoefende communicatieprofessionals. VRHM is verantwoordelijk voor een continue bezetting van de reservebank en daarmee voor de werving en selectie. Dat is een uitvoeringstaak van de piketcoördinator.

Inzet van reserve piketfunctionarissen:

- De reserve piketfunctionaris stroomt per direct in de pool, waarvoor hij zich heeft aangemeld en getraind en geoefend is, als een piketfunctionaris stopt.
- Opvang van tijdelijke uitval piketfunctionaris (langdurig verlof).
- Noodopvang: als het rooster, bijvoorbeeld door vakanties, niet volledig kan worden ingevuld.
- Vervanging bij langdurige incidenten.

⁴ De CoPI voorlichters komen van brandweer en/of politie. Deze hulpdiensten zijn zelf verantwoordelijk voor de continuïteit van deze pool en de getraind- en geoefendheid van de piketfunctionarissen. Er is geen afstemming of overleg over met de andere piketgroepen. Daar wordt in 2013 aandacht aan besteed.

Vanuit VRHM stellen we aan de reservebank dezelfde eisen als aan de piketgroepen:

1. Deelname aan de jaarlijkse VRHM-nascholing(sdag) voor onderhoud (permanente educatie) van kennis en vaardigheden behorende bij de rol (ROT, (R)BT, TLC).
2. Jaarlijks deelname aan minimaal 1 oefening.
3. Aanwezigheid bij overleggen piketgroep(en), max. 2 keer per jaar een dagdeel.
4. Aanwezigheid bij Platform Communicatie, 2 keer per jaar een dagdeel.

De werving en selectie van reserve piketfunctionarissen voor ROT, (R)BT en TLC is eind 2012 – begin 2013 in gang gezet. Daarvoor zijn vanuit Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing (BGC) de volgende acties uitgevoerd:

1. Uitzetten vacatureteksten in regio door piketcoördinator.
2. Kandidaten melden zich aan bij piketcoördinator.
3. Hoofd BGC organiseert en voert (selectie)gesprek.
4. Bij geschiktheid volgt eventueel een competence scan of ontwikkelassessment.
5. Piketcoördinator organiseert opleiding voor rol en minimaal 1 keer meedraaien bij echte inzet of oefening als assistent of schaduw.

3.3 Jaarkalender opleiding, training, oefening

Een van de eisen aan piketgroepen en reservebank is: jaarlijks deelname aan minimaal 1 oefening. Om de bezetting en verdeling in oefeningen tijdig en optimaal te organiseren, is het wenselijk een jaarkalender samen te stellen uit de verschillende jaarkalenders (mono-/multi-opleiding-training-oefening) die regionaal aanwezig zijn. Daarin staan in ieder geval de oefeningen van (R)BT, BT, ROT, CoPI en Team Bevolkingszorg genoemd. Daarnaast is het zeer gewenst ook lokale oefeningen op te nemen. Dat biedt de kans om – in overleg met BGC en de piketcoördinator- mee te oefenen of mee te kijken voor piketgroepen, reservebank en ook de verplichte pools.

Voorstel 1

Er komt een jaarkalender opleiding/training/oefening, samengesteld uit regionale en waar mogelijk ook lokale oefenkalenders. De kalender wordt gevuld in samenwerking met werkgroepen mono- en multi-opleiding, training, oefening en lokale mov'ers. Het is een taak van de piketcoördinator de input voor de jaarkalender te verzamelen, de kalender te actualiseren en te publiceren op het besloten deel van de VRHM-site.

VRHM coördineert de indeling van (reserve)piketfunctionarissen in passende oefeningen. Dat is een taak voor de piketcoördinator.

In 2013 is hiermee al een begin gemaakt: de piketgroepen en reservebank zijn ingedeeld in de vier regionale oefeningen van de hoofdstructuur.

3.4 Registratie vakbekwaamheid en geoefendheid

In het VRHM regionaal beleidsplan 2012 – 2015 staat bij de beleidsprioriteit 'Crisiscommunicatie' benoemd als actiepunt 2:

Vastleggen van de mate van geoefendheid en vakbekwaamheid van de communicatieadviseurs, -medewerkers in piketfuncties en de voorlichterspool in een door de VRHM beschikbaar gesteld systeem.

Dit actiepunt sluit aan bij het actiepunt voor de gemeentelijke kolom. In 2013 wordt daar een generiek voorstel voor gemaakt en is er nog geen systeem beschikbaar. Omdat het voor de professionalisering en regionalisering van de crisiscommunicatie van belang is inzicht te hebben in de getraindheid van de rollen (zie volgend hoofdstuk), is het voorstel voor een tussenoplossing als volgt.

Voorstel 2

Voorlopig wordt mate van geoefendheid en vakbekwaamheid geregistreerd in de lijst van de regionale crisiscommunicatiepool. Dat is een taak voor de piketcoördinator. Elke gevolgde opleiding of training, en inzet bij oefening moet door de mov'er of de medewerker zelf aan de piketcoördinator worden gemeld ter registratie.

Eind 2012 is inmiddels een start gemaakt met deze registratie.

4. KWANTITEIT EN KWALITEIT VAN DE REGIONALE CRISISCOMMUNICATIEPOOL

4.1 De bezetting (getalsmatig, regionaal gespreid) op de rollen (in de pools) op orde krijgen en houden

VRHM hanteert geen verplichte aanmelding voor de regionale crisiscommunicatiepool. Per 1-1-2013 bevat de lijst van de regionale crisiscommunicatiepool 128 deelnemers (vooral gemeentelijk plus een aantal deelnemers van hulpdiensten en contactpersonen van partijen als drinkwaterbedrijven, ziekenhuizen, Rode Kruis enzovoort).

Het uitgangspunt uit de Kadernotitie (2010) van 6 mensen per rol (regionaal gespreid) is voor de piketgroepen adequaat, maar voor de andere rollen stellen we het aantal ter discussie. Voor de meeste rollen heb je meer nodig: het getal van 6 is te klein als je meeweegt dat het om zacht piket gaat, dat je moet kunnen anticiperen op een GRIP-4 situatie met een groot Team Communicatie en op aflossingen. Daarom is het aan te bevelen het aantal te verhogen naar 10. Voor een aantal rollen is een uitzondering op dit aantal. Samenvattend stellen we de norm als volgt vast.

	Norm	Toelichting
Piketgroepen	6	(plus 2 reservebank per piketgroep)
Algemeen ondersteuner Webredacteur lokaal ⁵	25	Elke gemeente moet deze rol beleggen, vanwege benodigde lokale expertise in het Team Communicatie bij opstart.
Redacteur crisis.nl	3	Dit aantal is bepaald door het Nationaal Crisiscentrum; aantal is kwetsbaar, wel aan te vullen met (piket)NCC-redacteuren.
Adviseur representatie	-4	Deze rol vraagt specifieke ervaring met protocolaire optredens (bezoeken hoogwaardigheidsbekleders, herdenkingen). Niet grootschalig aanwezig, maar wel in de grotere gemeenten (Leiden, Alphen, Gouda, Katwijk). Ook extern te halen.
Overige rollen (8 x)	10	

Op basis van de genoemde aantallen hebben we vervolgens de meest recente poollijst (14-3-2013) geanalyseerd of er regionaal voldoende bezetting is voor de pools. Daarbij is het uitgangspunt geweest dat men getraind moet zijn voor de desbetreffende rol om voor opname in een pool in aanmerking te komen. We proberen namelijk eerst de pools te vullen met al getrainde communicatieprofessionals, vanuit kostenoverwegingen. Aanvullend hebben we de regionale spreiding bekeken, zodat straks bepaald kan worden waar de eventuele aanvulling voor de pools vandaan moet komen. Waar onvoldoende bezetting is, hebben we in de samenwerkingsverbanden wel bezette maar niet-getrainde rollen geteld (zie NG in het overzicht). Tot slot hebben we een onderscheid gemaakt tussen de piketgroepen en pools waarvan verplicht gebruik moet worden gemaakt, en pools waarvoor dat niet geldt.

Daarmee ontstaat onderstaand overzicht:

⁵ Hoewel deze rol een expertrol is, is er toch in elke gemeente een webredacteur nodig voor de (overdracht van) kennis van het lokale contentmanagementsysteem voor de website

Rollen / pools	norm	Regionaal bezetting getraind	Spreiding			
			Duin & B	Rijn & V	Grip 5	Midden Holland
Piketgroepen verplicht:						
Piket Woordvoerder CoPI	6	6	nvt	nvt	nvt	nvt
Piket Communicatieadviseur ROT	6	6	nvt	nvt	nvt	nvt
Piket Communicatieadviseur (R)BT	6	6	--	2	2	2
Piket Teamleider Communicatie	6	6	1	1	3	1
Pools verplicht:						
Strategisch communicatieadviseur	10	8 ⁶	2	4	2	--
Omgevingsanalist	10	13	0 ⁷	4	7	2
Webredacteur (lokale website en social media)	25	--	5 NG	5 NG	3 NG	5 NG
Coördinator pers- en publieksvoorlichting ⁸	10	--	6 NG	4 NG	--	--
Redacteur crisis.nl	3	3	--	1	--	2
Informatiecoördinator (LCMS)	10	--	--	--	--	--
Pools niet verplicht:						
Assistent Teamleider Communicatie	10	2 ⁹	--	1	1	--
Algemeen ondersteuner	25	--	--	--	3 NG	--
Coördinator analyse en strategie	10	--	--	--	--	1 NG
Persvoorlichter	10	30	9	9	4	8
Publieksvoorlichter	10	33	9	9	7	8
Adviseur representatie	nvt	nvt				

Groen: voldoende bezetting regionaal

Rood: onvoldoende bezetting regionaal

Oranje: onvoldoende bezetting regionaal, maar aanvulling mogelijk uit piket en reservebank (R)BT en TLC

NG: niet getraind

6 Deze pool kan worden aangevuld uit de getrainde piketgroep en reservebank (R)BT en anderen.

7 Noordwijk heeft 2 getrainde omgevingsanalisten, niet zijnde communicatiemedewerkers, die zijn niet meegeteld.

8 Deze functie is in de poollijst nog gesplitst in coördinator persvoorlichting en coördinator publieksvoorlichting. Conform ontwikkelingen voegen we beide rollen samen. In de poollijst geven 10 personen aan beide rollen te kunnen vervullen.

9 Deze pool kan worden aangevuld vanuit de getrainde piketgroep en reservebank TLC, en door medewerkers uit de regio die niet op de reservebank kunnen omdat ze geen hard piket kunnen draaien, maar wel de competenties hebben (en in veel gevallen ook getraind zijn).

Op basis van deze inventarisatie kunnen we concluderen dat er voor 8 rollen voldoende getrainde¹⁰ regionale bezetting is (groene vakjes). Voor de andere 8 geldt dat niet (of niet helemaal):

- Oranje vakjes: strategisch communicatieadviseur en assistent TLC.
- Rode vakjes: coördinator pers- en publieksvoorlichting (kwantitatief voldoende, maar niet getraind), coördinator analyse en strategie, webredacteur, informatiecoördinator en algemeen ondersteuner.

Om voldoende bezetting en regionale spreiding op de rollen (en daarmee in de pools) te krijgen (en houden), moeten een aantal stappen worden gezet:

1. Alle rollen moeten voldoende en voldoende regionaal gespreid belegd worden (met de aantallen die hierboven genoemd zijn als uitgangspunt). Dat betekent dat elke gemeente nogmaals haar medewerkers en rollen op de poollijst moet doornemen met het oog op het volgende.
 - Elke gemeente moet rol webredacteur beleggen
 - Elke gemeente moet rol algemeen ondersteuner beleggen
 - De rol van coördinator analyse en strategie moet nog belegd worden (2 of 3 per samenwerkingsverband)
 - De rol van informatiecoördinator moet nog belegd worden (2 of 3 per samenwerkingsverband)
 - De rol van adviseur representatie moet nog belegd worden waar die geboden kan worden (Katwijk, Alphen aan den Rijn, Leiden, Gouda)
 - De pool strategisch communicatieadviseur moet aangevuld worden, door de piketgroep/reservebank (R)BT en/of door anderen
 - De pool assistent TLC moet aangevuld worden, door de piketgroep/reservebank en/of door anderen (zie voetnoot 9)
 -Voor de rollen die door het samenwerkingsverband geleverd moeten worden, vindt overleg plaats in en met het samenwerkingsverband.
2. In het overzicht is te zien dat 3 pools 'overbezet' zijn op de norm van 10: omgevingsanalist (13), persvoorlichter (30) en publieksvoorlichter (33). Voor de rol van omgevingsanalist is dat prettig: die rol wordt vaker dubbel bezet en vraagt vaker aflossing. De bezetting van pers- en publieksvoorlichter is ongeveer drie keer groter dan nodig voor de pools. Daarin kan geselecteerd worden door communicatieprofessionals en hun leidinggevende of coördinator te vragen of zij al dan niet een regionale rol willen (zo nee, dan houd je de rol lokaal). Mocht er dan nog te veel belangstelling zijn voor deze pools, dan gaat de VRHM in overleg met de leidinggevendenden of coördinatoren.

¹⁰ Hierbij moet wel aangetekend worden dat het professionaliseringstraject in 2011 plaatsvond. In 2013 zijn wel piketgroepen en reservebank weer getraind.

3. Omdat nu eigenlijk niemand verantwoordelijk is voor bezetting en regionale spreiding van rollen / pools, moet er een functionaris komen die dat coördineert en de poollijst beheert¹¹. Deze taak is het beste onder te brengen bij de piketcoördinator. Deze functionaris beheert de poollijst en signaleert onderbezetting of onvoldoende regionale spreiding in de pools. Voor het op orde brengen van bezetting of spreiding benadert de piketcoördinator gemeenten of samenwerkingsverbanden met de vraag een bepaalde rol te leveren. Ervan uitgaande dat een communicatieprofessional een rol heeft die dicht aansluit bij zijn dagelijkse werk, moet dat realiseerbaar zijn. De taken voor een piketcoördinator werken we verder uit in voorstel 8 (hoofdstuk 6).

4.2 Voldoende getraind krijgen en houden van de pools

De kwantiteit van de pools moet geregeld zijn, maar ook de kwaliteit (opleiding, training, oefening) moet gegarandeerd zijn. In 2011 zijn in het professionaliseringstraject trainingen uitgevoerd voor de rollen adviseur BT, strategisch communicatieadviseur, pers/publieksvoorlichter en omgevingsanalist. In het overzicht in 4.1 is te zien dat een aantal rollen op dit moment onvoldoende of niet is getraind:

1. Coördinator pers- en publieksvoorlichting
2. Coördinator analyse en strategie
3. Webredacteur¹²
4. Informatiecoördinator (LCMS)
5. Strategisch communicatieadviseur
6. Assistent TLC
7. Algemeen ondersteuner

Voor de rol van algemeen ondersteuner is geen specifieke roltraining noodzakelijk, omdat zij hun rol vervullen vanuit hun ervaring of dagelijkse werkzaamheid (bijvoorbeeld administratief of secretariaatsmedewerker). Wel moeten zij een basisopleiding crisisbeheersing gedaan hebben. Voor strategisch communicatieadviseur en assistent TLC geldt het volgende: als je voor deze rollen put uit piketgroep/reservebank (R)BT respectievelijk TLC, is geen aanvullende training nodig; als anderen instromen wel. Voor de resterende vier rollen moet sowieso een inhaalslag worden gedaan om ze getraind te krijgen:

¹¹ Dit houdt in: beheren gegevens bereikbaarheid en rollen, en beheren gegevens opleiding, training, oefening (zie verder voorstel 8). De benaming in dit document is piketcoördinator.

¹² Een webredacteur vertaalt de communicatieaanpak naar teksten voor online media, schrijft en publiceert die.

Voorstel 3

Voor vier pools die nog niet getraind zijn (coördinator pers- en publieksvoorlichting, coördinator analyse en strategie, webredacteur en informatiecoördinator), financiert en organiseert VRHM in 2013 eenmalig een opleiding. Voor de coördinator pers- en publieksvoorlichting / analyse en strategie (1 en 2) kan dat een gecombineerde coördinatie-training zijn. Voor de webredacteur en informatiecoördinator (3 en 4) een training op maat (GROOTER biedt een opleidingskader voor 1 en 3). Afhankelijk van de aanvulling van de pools strategisch communicatieadviseur en assistent TLC wordt ook voor die pools een opleiding gefinancierd en georganiseerd.

Voorstel 4

Voor pools die getraind zijn, financiert en organiseert VRHM vanaf 2014 jaarlijks een nascholingsaanbod. Dat kan in verschillende vormen (training, expertbijeenkomsten enzovoort).

Aanvullende (lokale) opleidingsbehoefte bij gemeenten

Voor de communicatieprofessionals die niet in een pool zitten, maar wel een lokale rol hebben, geldt dat het getraind houden van die communicatieprofessionals een **lokale verantwoordelijkheid** is¹³, ondersteund door de regionale verantwoordelijkheid om een opleidingsaanbod te faciliteren. Lokaal is men er ook verantwoordelijk voor dat deelnemers in de crisisbeheersing worden opgeleid en deelnemen aan trainingen. Dat wordt gecoördineerd door de mov'er.

De opleidingsbehoefte van communicatieprofessionals bij gemeenten is geïnventariseerd in de regio. Van de 25 gemeenten hebben er 14 op het verzoek gereageerd. Daaruit komt een nogal gevarieerd beeld naar voren (zie bijlage 3 voor de complete inventarisatie). Samenvattend is er vooral behoefte aan opleiding/training voor de coördinatie- en adviesrollen en voor opfrisopleidingen voor omgevingsanalist en pers/publieksvoorlichter. Wat ook een aantal keren terugkomt, is de behoefte aan een (opfris/actualiserings)training voor de hele communicatieafdeling van een gemeente: welke rollen ook alweer, hoe verhouden die zich tot elkaar, hoe is de relatie met (hoofd Communicatie in) TBZ, welke nieuwe ontwikkelingen zijn relevant. Te overwegen valt om een dergelijke opleiding ook op te nemen in de productencatalogus van BGC. Daarnaast geven veel gemeenten aan er behoefte aan te hebben vaker te oefenen met een volledig Team Communicatie.

¹³ Uitzondering is redacteur crisis.nl, de getraindheid daarvan wordt onvoldoende gefaciliteerd door het NCC, en moet door de VRHM onderhouden worden.

Voorstel 5

VRHM faciliteert gemeenten door een regulier opleidingsaanbod (voor lokale rollen en voor gemeentelijke communicatieafdelingen) op te nemen in de productencatalogus. Het betreft een open aanbod. Afstemming met de regionale werkgroep Communicatie door de werkgroep mono-opleiding, training, oefening (mono-OTO) is noodzakelijk voor een goede inhoudelijke invulling, en borgt dat er één lijn is. Hierbij is gedwongen winkelnering door gemeenten aan te bevelen, om te borgen dat er uniform wordt opgeleid bij gemeenten en binnen de VRHM.

Om tegemoet te komen aan de wens van veel gemeenten om vaker te oefenen met een compleet Team Communicatie, is het belangrijk goed zicht te hebben op regionale en (grotere) lokale oefeningen en daaraan leden uit de regionale crisiscommunicatiepool (incl. piketgroepen) te laten deelnemen. Een lid van de pool kan zijn belangstelling daarvoor melden bij de piketcoördinator. Die heeft zicht op de jaarkalender en de mogelijkheden.

4.3 Nieuwe instroom en opleiding

Een van de constatering uit de evaluatie van fase 1 is dat de (nieuwe) instroom in de regionale crisiscommunicatiepool niet geregeld is, inclusief de bijbehorende opleiding/training/oefening. Hoe loopt dit proces idealiter?

- De leidinggevende van een gemeentelijke communicatieprofessional beoordeelt in welke lokale rol(len) of pool(s) een (nieuwe) medewerker kan worden ingezet, aan hand van taakkaarten/functieprofielen GROOTER.
- De leidinggevende of de mov'er meldt zijn medewerker aan bij de regionale crisiscommunicatiepool. Bij de piketcoördinator geeft hij aan voor welke lokale rol of pool(s) zijn medewerker geschikt is (eventueel met inzetbaarheid en getraindheid).
- De piketcoördinator neemt de gegevens van de medewerker op in de poollijst.
- Bij de piketcoördinator is bekend welke rollen / pools regionaal nog onvoldoende bezet zijn of onvoldoende regionaal gespreid; mocht dat matchen, dan wordt de medewerker geïnformeerd voor welke rol hij regionaal inzetbaar is. Als de pools voldoende bezet zijn, wordt alleen de lokale rol geregistreerd.
- **Lokaal is men verantwoordelijk voor de benodigde opleiding van de medewerker bij een lokale rol; bij een rol in een pool is de VRHM dit.** VRHM faciliteert opleiding op lokale rollen met een opleidingsaanbod in de productencatalogus.
 - Elk nieuw lid van de pool volgt in ieder geval de e-learningmodule, gecombineerd met de basisopleiding.
 - Elk nieuw lid volgt z.s.m. een opleiding voor zijn specifieke lokale rol of pool.

4.4 Uitstroom

Deelnemers stromen uit de regionale crisiscommunicatiepool op eigen verzoek (in overleg met leidinggevende), of bij vertrek uit de gemeente:

- De leidinggevende of de mov'er meldt zijn medewerker af bij de piketcoördinator.
- De piketcoördinator verwijdert de gegevens van de medewerker uit de poollijst.
- De piketcoördinator beziet welke consequenties dat heeft voor de bezetting van de pool.
- De piketcoördinator onderneemt zo nodig actie om de bezetting van de pool weer op orde te krijgen, getalsmatig en regionaal gespreid.

4.5 Registratie vakbekwaamheid en geoefendheid

Registratie gebeurt voor de hele regionale crisiscommunicatiepool, zie voorstel 2.

5. KENNISDELING

Kennisdeling (in de koude situatie) is essentieel om het niveau van de regionale crisiscommunicatie en de communicatieprofessionals in de regio actueel en 'state of the art' te houden. Daarvoor zijn al diverse manieren en middelen beschikbaar. De inzet daarvan kan geoptimaliseerd worden. Dat bespreken we hieronder.

5.1 Werkgroep Communicatie VRHM

De Werkgroep Communicatie VRHM houdt zich bezig met de corporate communicatie, risico- en crisiscommunicatie. Deze werkgroep bestaat uit communicatieadviseurs van politie, brandweer, GHOR, en vertegenwoordiging vanuit de gemeenten (minimaal 1 per cluster: Duin- en Bollenstreek, Rijn- en Veenstreek, Grip5 en Midden-Holland). Het hoofd BGC is voorzitter van deze werkgroep, het secretarisschap wordt verzorgd door het team Communicatie van de brandweer. De werkgroep komt eens per twee maanden bij elkaar en de bijeenkomst wordt genotuleerd. De deelnemers aan de werkgroep zijn zelf verantwoordelijk voor het verder verspreiden van informatie aan hun achterban of cluster. De vorm waarin dat gebeurt is vrij. Uitgangspunt is haal- en brengplicht van de samenwerkingsverbanden richting de Werkgroep.

De centrale opdracht van de werkgroep is de invulling en professionalisering van communicatie bij de voorbereiding op en ten tijde van crisis én de corporate communicatie. Jaarlijks is er een werkplan met de geplande te bespreken of uit te werken onderwerpen. Belangrijke thema's zijn in ieder geval:

- implementeren en borgen professionaliseren crisiscommunicatie
- uitwerken risicocommunicatieplannen
- bijdrage regionaal beleidsplan (incl. onderdeel communicatie)
- bijdrage regionaal crisisplan
- landelijke ontwikkelingen vertalen naar VHRM (bijvoorbeeld NL-Alert)

Daarnaast kan communicatieadviseurs uit de regio worden gevraagd deel te nemen aan verschillende projecten (bijvoorbeeld risicocommunicatie). Een liaison van de werkgroep Communicatie bewaakt de voortgang van projecten en zorgt voor onderlinge samenhang (bijvoorbeeld projectleider voor risicocommunicatie).

Optimalisatievoorstel Werkgroep

1. De secretaris van de werkgroep publiceert vergaderagenda en stukken vooraf (op de Yammergroep Netwerk Crisiscommunicatie VRHM).
2. De secretaris publiceert het verslag binnen 2 weken na de bijeenkomst (op Yammer). Dit komt tevens de tijdige uitvoering van acties ten goede!
3. De piketcoördinator neemt ook deel aan de werkgroep.

5.2 Platform Communicatie

De communicatieadviseurs van alle gemeenten binnen de regio en de relevante partners vormen een netwerk dat dient als platform voor de werkgroep Communicatie VRHM over onderwerpen die alle gemeenten aangaan. De werkgroep Communicatie VRHM is verantwoordelijk voor

planning, organisatie en invulling van de bijeenkomsten, met medewerking van deelnemers van de regionale crisiscommunicatiepool. De bijeenkomsten vinden plaats in de regio, twee keer per jaar een dagdeel, waarvan één keer met ketenpartners. Het doel van de bijeenkomsten is kennisdeling, informatie-uitwisseling, input verzamelen, draagvlakontwikkeling en netwerken. Dat kan in de vorm van thematische besprekingen, operationele afstemming, maar ook door training/oefening.

De onderwerpen hebben betrekking op:

- Corporate communicatie VRHM
- Risico- en crisiscommunicatie
- Landelijke ontwikkelingen

De organisator publiceert uitnodigingen, stukken en presentaties voor de bijeenkomst (op Yammer) voor iedereen.

Optimalisatievoorstel Platform

1. De voorbereiding start minimaal 2-3 maanden van te voren. Ideeën uitwerken, sprekers en locatie regelen enzovoort kost tijd.
2. Meer focus op professionaliseringsdoel van het Platform, naast netwerken.

5.3 Communicatiemiddelenmix (Yammer, website, nieuwsbrief, bijeenkomsten)

Voor de communicatie vanuit en over de VRHM, over risico- en crisiscommunicatie zijn verschillende middelen beschikbaar: de nieuwsbrief van de VRHM, de website van de VRHM en het besloten deel ervan, de Yammergroep Netwerk Crisiscommunicatie VRHM¹⁴, bijeenkomsten en e-mail.

Een belangrijke rol voor een professionelere ondersteuning van de regionale crisiscommunicatie is weggelegd voor de nieuwe website en dan met name het besloten deel voor Communicatie. Door dat op een goede manier in te richten, met alle benodigde documentatie voor de regionale crisiscommunicatie en voor de inzet van een Team Communicatie bij een crisis, levert dat een positieve bijdrage aan de professionalisering.

Optimalisatievoorstel communicatiemiddelenmix

1. Iedereen die nog geen lid is van de Yammergroep nogmaals uitnodigen zich aan te sluiten.
2. Er is duidelijkheid over welk communicatiemiddel voor wie en welke boodschap wordt ingezet.
3. Op de vernieuwde website van de VRHM komt een nieuw ingericht besloten deel voor Communicatie.

5.4 Delen inzetrapportages en -evaluaties

Er wordt tot nu toe onvoldoende kennis regiobreed gedeeld uit de inzet van de regionale crisiscommunicatiepool en de piketpool, en uit lokale inzet bij lokale incidenten, oefeningen en

¹⁴ Deze is niet alleen voor de regionale crisiscommunicatiepool, ook mov'ers kunnen zich aanmelden.

trainingen. Dat is een gemiste kans om verder te komen in de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie.

Optimalisatievoorstel delen inzetrapportages en -evaluaties

1. Bij BGC worden de inzetrapportages/evaluaties verzameld (de piketcoördinator heeft zicht op de jaarkalender en kan monitoren of ze beschikbaar komen).
2. De inzetrapportages/-evaluaties worden gepubliceerd op het besloten communicatiedeel van de website VRHM (door de piketcoördinator).
3. Inzet en evaluatie is een vast agendapunt in de werkgroep Communicatie. Daar worden 'lessons learned' geformuleerd.
4. Op de bijeenkomst van het Platform Communicatie wordt jaarlijks een samenvatting gegeven van geleerde lessen en de consequenties voor de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie. Dit wordt ook gepubliceerd op Yammer.

5.5 Bijeenkomsten piketgroepen en reservebank

Naast de jaarlijkse scholingsdag, komen de piketgroepen en de reservebank minimaal eens per jaar samen; deels per groep, deels gezamenlijk. Doel: uitwisselen van kennis, ervaring en praktische tips; neuzen dezelfde kant op.

Optimalisatievoorstel bijeenkomsten piketgroepen en reservebank

1. De piketcoördinator plant de jaarlijkse bijeenkomst. Daarmee ben je niet afhankelijk van iemands persoonlijke behoefte of initiatief.
2. Van de jaarlijkse bijeenkomst van piketgroepen voor informatieuitwisseling en afstemming en van de jaarlijkse opleiding komt altijd een terugkoppeling op Yammer.
3. Afspraken uit deze bijeenkomsten of scholingen die relevant zijn voor de deelnemers aan de pool of anderen, worden via het geëigende communicatiemiddel gecommuniceerd.

5.6 Landelijke ontwikkelingen

Momenteel worden landelijke ontwikkelingen (GROOTER, bovenregionale crisiscommunicatie, NCC enzovoort) gedeeld en besproken in de Werkgroep Communicatie. De deelnemers zijn er verantwoordelijk voor die informatie in hun cluster te delen. Aanvullend is het verslag van de vergadering van de Werkgroep Communicatie VRHM dat op Yammer wordt gezet. Daarnaast wordt specifieke informatie meestal ook op Yammer gezet door degene die het onderwerp heeft ingebracht of er verantwoordelijk voor is.

Optimalisatievoorstel landelijke ontwikkelingen

Verbreed de betrokkenheid bij landelijke ontwikkelingen. Nu is die rol belegd bij de communicatieadviseur crisiscommunicatie bij de brandweer HM. Maak een tweede functionaris medeverantwoordelijk, bijvoorbeeld een van de leden van de werkgroep Communicatie. Daarmee is tevens in vervanging voorzien bij bijeenkomsten en vergaderingen.

5.7 Jaarkalender regionale crisiscommunicatie

Er wordt veel gedaan in de regionale crisiscommunicatie in de VRHM. Om iedereen in de gelegenheid te stellen zich daarover te informeren, komt er een jaarkalender.

Voorstel 6

Om bijeenkomsten optimaal te benutten en te spreiden, en poolleden te informeren wat wanneer plaatsvindt, is het wenselijk een jaarkalender regionale crisiscommunicatie te ontwikkelen (let op: dit is niet de jaarkalender opleiding/training/oefening van voorstel 1) met bijvoorbeeld:

- Nascholing bijeenkomsten piketgroepen en reservebank
- Vergaderdata werkgroep Communicatie
- Data platform Communicatie, data netwerkbijeenkomsten NCC
- Data trainingen
- Belangrijke data of mijlpalen in het kader van de actualisering RCP
- Data campagnes risicocommunicatie
- enzovoort

De piketcoördinator verzamelt input, vult en actualiseert de kalender en publiceert die op het besloten deel van de VRHM-site.

6. BEHEER EN BORGING PROFESSIONALISERING REGIONALE CRISISCOMMUNICATIE

Om ervoor te zorgen dat de professionalisering van de regionale crisiscommunicatie een doorlopende zaak is, is het nodig afspraken te maken over beheer en borging. Die afspraken hebben betrekking op de uitvoering, monitoring en evaluatie van dit plan van aanpak en op de organisatie, beheer en professionalisering van de pool en de piketgroepen/reservebank.

6.1. Vastleggen verantwoordelijkheden uitvoering, monitoring en evaluatie van dit plan van aanpak

Eindverantwoordelijk voor de uitvoering, monitoring en evaluatie van dit plan van aanpak is de ambtelijk portefeuillehouder in de Veiligheidsdirectie, coördinerend functionaris, Ruud Bitter.

Uitvoering

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de professionaliseringsvoorstellen uit dit plan van aanpak. Daarin is aangegeven wie wat doet in de uitvoering daarvan: een deel wordt belegd bij de piketcoördinator, een deel bij de Werkgroep Communicatie en een deel bij het team Communicatie van de brandweer. De regie op de uitvoering ligt bij BGC. In het werkplan van de Werkgroep zijn ook professionaliseringsacties opgenomen. Communicatieadviseurs uit de regio kunnen ook betrokken zijn bij de uitvoering van professionaliseringsacties van de Werkgroep Communicatie.

De VRHM heeft jaarlijks bij het team Communicatie van de brandweer ruim 500 uur beschikking voor communicatietaken op het gebied van crisiscommunicatie. Deze moeten toereikend zijn voor het uitvoeren van acties die voor de (professionalisering van de) regionale crisiscommunicatie noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld vertalen van landelijke ontwikkelingen naar VRHM, bijdragen aan actualisering van het Regionaal Crisisplan, ontwikkelen beleid, adviestaken) en voor acties die vanuit de Werkgroep Communicatie worden geïnitieerd. Voor een effectieve en resultaatgerichte inzet van die capaciteit, is de functionele aansturing door de voorzitter van de Werkgroep Communicatie noodzakelijk, evenals een betere aansluiting tussen het werkplan van de werkgroep en het jaarplan van team Communicatie van de brandweer. In 2013 is daarvoor een eerste stap gezet door de acties en taken voor crisiscommunicatie te inventariseren en te koppelen aan uren.

Monitoring en evaluatie

Monitoring en evaluatie van de uitvoering van de voorstellen en afspraken uit dit plan is een eindverantwoordelijkheid van de portefeuillehouder, en wordt als taak belegd bij de werkgroep Communicatie.

Voorstel 7

Elk half jaar wordt het punt 'evaluatie stand van zaken professionalisering regionale crisiscommunicatie' geagendeerd bij de Werkgroep Communicatie. Dat agendapunt wordt voorbereid door de piketcoördinator en de voorzitter van de werkgroep, eventueel aangevuld met een lid van de werkgroep. De bespreking in de werkgroep resulteert in een kort voortgangsverslag. Dat wordt ter kennisname aan de Regiegroep aangeboden. Een maal per jaar wordt de evaluatie uitgevoerd in aanwezigheid van de portefeuillehouder en mogelijk andere betrokkenen. Verantwoording aan andere gremia gebeurt via de reguliere P&C-cyclus.

6.2. Vastleggen verantwoordelijkheden voor organisatie, beheer en professionalisering van de regionale crisiscommunicatiepool

Ook voor de organisatie, het beheer en de professionalisering van de regionale crisiscommunicatiepool is de portefeuillehouder eindverantwoordelijk. BGC voert de regie. De organisatie en het beheer wordt als taak belegd bij de piketcoördinator. De professionalisering is een gedeelde uitvoeringstaak van de piketcoördinator, de werkgroep Communicatie, BGC en de mono- en multi-werkgroepen opleiding, training, oefening.

Voorstel 8

Creëer zo snel mogelijk de functie/taak van piketcoördinator en vul die in (zie ook hoofdstuk 4). Deze functionaris heeft ook een rol in het monitoren van dit plan van aanpak en daarmee in de voortgang van de professionalisering. Breng de taak onder bij BGC.

Uitgaande van de voorstellen in dit plan van aanpak, zijn de taken van de piketcoördinator als volgt te omschrijven.

Taken ten behoeve van piketgroepen/reservebank:

- Maken, aanpassen, verspreiden en publiceren piketschema's
- Eerste aanspreekpunt voor piketfunctionaris en reservebank
- Piketfunctionaris voorzien van startinformatie en middelen
- Toezien op inleveren middelen bij afscheid piketfunctionaris
- Organiseren werving en selectie reservebank piketgroepen
 - Informatie verstrekken over werving- en selectieprocedure piket/reservebank
 - Vraag uitzetten en respons inventariseren
 - Correspondentie met belangstellenden
 - Selectiegesprekken organiseren
 - Eventueel Scan/competence game/ontwikkelassessment organiseren voor reservebank
 - Aansluitend opleiding en oefening organiseren voor reservebank
- Organiseren dat reserve piketfunctionarissen tijdig instromen in de piketgroep bij opvallende plek
- Organiseren nascholing piketgroepen en reservebank (jaarlijks)
- Registreren vakbekwaamheid en geoefendheid van piketgroepen en reservebank
- Organiseren bijeenkomsten piketgroepen en reservebank
- Indelen (en actualiseren) piketfunctionarissen en reservebank op opleiding, training, oefening- jaarkalender en publiceren op besloten deel VRHM-site

Taken ten behoeve van regionale crisiscommunicatiepool/pools

- Actualiseren en publiceren bereikbaarheidsgegevens en rollen in lijst regionale crisiscommunicatiepool (NB onderscheid regionale / lokale rol)
- Monitoren bezetting en regionale spreiding crisiscommunicatierollen
- Registreren vakbekwaamheid en geoefendheid van leden regionale crisiscommunicatiepool
- Monitoren gevolgde crisiscommunicatieopleidingen (via productencatalogus BGC of lokaal)

Taken ten behoeve van de Werkgroep Communicatie

- Bijwonen vergaderingen
- Input verzamelen voor Jaarkalender regionale crisiscommunicatie, vullen en actualiseren en publiceren op besloten deel VRHM-site
- Inzetrapportages verzamelen, publiceren en agenderen voor werkgroep Communicatie
- 2013-2014: monitoren Plan van aanpak professionalisering en input leveren voor evaluatie

Benodigde tijd voor deze functie/taken: afhankelijk van de hoeveelheid taken minimaal 8 uur per week.

Let op: deze coördinator heeft coördinerende en ondersteunende taken en heeft niet per definitie inhoudelijke expertise. Waar haal je die vandaan? Deels moet die uit de Werkgroep Communicatie komen en er ligt ook een lijn met de communicatieadviseur die vanuit de werkgroep aanschuift bij de werkgroep mono-opleiding, training, oefening. Daarnaast is er expertise en capaciteit beschikbaar bij het team Communicatie van de brandweer ten behoeve van de regionale crisiscommunicatie.

7. UITVOERING ACTIELIJST WERKGROEP COMMUNICATIE VRHM

Bij de start van dit project op 1 november 2012 bevatte de actielijst 41 acties, afkomstig uit diverse thema's van de werkgroep zelf, en uit het VRHM Regionaal Beleidsplan en het Regionaal Crisisplan. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de acties. Ook is te zien waar het resultaat van de actie terug te vinden is. Een aantal acties kon niet worden afgerond, omdat ontwikkelingen nog lopen of omdat er nog geen besluiten zijn genomen (tabblad Communicatie in LCMS, oefenen daarmee en afspraken erover; beleid sociale media; locatie Team Communicatie bij GRIP-4).

Voor een aantal acties moest input verzameld worden van de communicatieprofessionals bij gemeenten in de regio. Dat bleek niet altijd makkelijk. Onze indruk is dat men niet onwelwillend is om de gewenste informatie te verstrekken, maar het heeft niet overal evenveel prioriteit. Dat is een aandachtspunt. In de communicatie over (de professionalisering van) de regionale crisiscommunicatie moeten we beter tot uitdrukking brengen dat actuele informatie (over rollen, over locatie, over opleidingsbehoefte) van essentieel belang is om alle –niet alleen administratieve- zaken goed op orde te hebben en goede stappen te kunnen zetten. Dat is niet alleen een verantwoordelijkheid van de VRHM; professionele crisiscommunicatie gaat ons allemaal aan!