

## 1. Samenvatting

De procedure NL-alert is gewijzigd. De wijziging past binnen het landelijk Beleidskader NL-Alert. De strakke koppeling met de WAS-procedure (Waarschuwings- en AlarmeringsSysteem) is losgelaten. NL-Alert kan met deze nieuwe procedure breder worden ingezet en meer als communicatiemiddel worden gebruikt. Om NL-Alert ook als communicatiemiddel te kunnen gebruiken, is het mandaat zoals dat opgenomen is in het Regionaal Crisisplan, Handboek Bevolkingszorg, deel B Communicatie, aangepast.

## 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Aangepaste procedure NL-Alert VRH en VRHM	<b>Opgesteld door:</b>	Eric Seugling, Communicatie VRHM
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum:</b>	2 april 2015
<b>Agendapunt:</b>	A.6	<b>Bijlage(n):</b>	2
<b>Portefeuille:</b>	M. Schoenmaker (DB) R. Bitter (VD)	<b>Status:</b>	Informatief
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	-	<b>Datum:</b>	-

## 3. Toelichting

Het Dagelijks Bestuur heeft op 4 december jl. de aangepaste procedure NL-Alert vastgesteld. Deze aangepaste procedure vervangt de Procedure NL-alert zoals vastgesteld in november 2012. Mede in verband met de samenvoeging van de Gemeenschappelijke Meldkamers van de Veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden is de procedure NL-Alert aangepast. Deze aanpassing was al voorzien bij de invoering van de huidige procedure NL-Alert. De procedures in de Veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden voor de GMK worden eensluidend qua uitvoering. Hierbij wordt de strakke koppeling met de WAS-procedure (Waarschuwings- en AlarmeringsSysteem) losgelaten. NL-Alert kan met deze nieuwe procedure breder worden ingezet en meer als communicatiemiddel worden gebruikt. De taakorganisatie Communicatie krijgt een verregaand mandaat om haar taak uit te kunnen voeren. Om NL-Alert ook als communicatiemiddel te kunnen gebruiken, is het mandaat zoals dat opgenomen is in het Regionaal Crisisplan, Handboek Bevolkingszorg, deel B Communicatie, aangepast. In het landelijk Beleidskader NL-Alert zijn afspraken neergelegd waarbinnen de inzet van NL-Alert kan plaatsvinden. De aangepaste procedure en de aanpassing van het mandaat passen binnen het beleidskader NL-Alert.

## 4. Implementatie en communicatie

Het mandaat van de Taakorganisatie Communicatie zoals opgenomen in het deel B - Communicatie van Handboek Bevolkingszorg van het Regionaal Crisisplan is aangepast conform bijlage 2. De belanghebbenden (HOvD's, Leider CoPI, AGS, OL's, taakorganisatie Communicatie) in Hollands Midden ontvangen een briefing ontvangen over de nieuwe procedure.

## 5. Bijlagen

1. Aangepaste procedure NL-Alert;
2. Aangepast mandaat taakorganisatie Communicatie.



## **Aangepaste procedure NL-Alert VRH en VRHM**

### **1.1 Inleiding**

Tijdige, consistente en betrouwbare communicatie tussen overheid en burgers bij incidenten, rampen en crises is van groot belang. In eerste instantie om mensen adequaat te informeren over de situatie en daarnaast over het mogelijke risico dat zij lopen en de wijze waarop zij dit risico kunnen verkleinen dan wel uitsluiten. Kortom, om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten.

Het ministerie van V&J (NCTV) heeft voor de inzet van NL de volgende landelijke kaders opgesteld: Een NL-Alert wordt ingezet bij rampen en crises op het moment dat die zich voordoen, of in de direct daaraan voorafgaande fase van acute dreiging, als het incident:

- acuut handelen van publiek kan vergen of
- een fysieke bedreiging kan vormen of
- voor grote maatschappelijke onrust/ontwrichting kan zorgen.

Verder is het van belang om bij het uitzenden van een NL-Alert goed na te denken over de informatiebehoefte van het publiek. Laat de informatiebehoefte van het publiek mede leidend zijn om te bepalen of een NL-Alert verzonden dient te worden. Een NL-Alert alarmeert en/of informeert mensen in de omgeving over een (dreigende) crisissituatie.

Deze notitie beschrijft:

- nieuwe uitgangspunten voor de inzet van NL-Alert
- aangepaste mandatering van de inzet van NL-Alert
- de taakverdeling bij berichtbepaling en verzending NL-Alert

### **1.2 Uitgangspunten**

De Veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden hanteren de volgende uitgangspunten voor het omgaan met NL-Alert. Deze uitgangspunten sluiten aan bij het Beleidskader NL-Alert van het NCTV.

- 1) Het belangrijkste doel van het gebruik van NL-Alert is het grootschalig beïnvloeden van het gedrag van burgers die (mogelijk) serieus bedreigd worden door de effecten van een incident of om te voorkomen dat dit gebeurt. Dit betekent dat het middel vanaf de start van een incident of een dreiging daarvan zo snel mogelijk ingezet kan worden. Besluitvorming over de inzet moet dus snel plaats kunnen vinden.
- 2) De inzet van een NL-Alert is gekoppeld aan de aanwezigheid van een relevant effectgebied of om te voorkomen dat een incident een ramp wordt. In een NL-Alert wordt verwezen naar een plek met meer informatie, waardoor het voor de hand ligt op te schalen naar een (smalle) taakorganisatie Communicatie. Het besluit over de inzet van NL-Alert en over de fase moet bewust genomen worden door de bevoegde betrokkenen en is daarmee geen automatisme. Bij de inzet van NL-Alert wordt zo spoedig mogelijk de betrokken bestuurder(s) geïnformeerd.
- 3) Een NL-Alert informeert burgers over een incident. Om zoveel mogelijk grip op het gedrag van de betrokken en andere burgers te houden is het noodzakelijk volgend op de initiële inzet van NL-Alert

de crisiscommunicatie zo snel mogelijk op te starten. Daarbij dient het vervolgebruik van NL-Alert onderdeel te zijn van de crisiscommunicatie.

4) Er is onderscheid te maken tussen acute incidenten en niet acute incidenten. Indien noodzakelijk wordt NL-Alert bij acute incidenten, zoals bij 1 beschreven, zo spoedig mogelijk ingezet. Bij niet acute incidenten is meer tijd om de inzet te overwegen en voor te bereiden.

5) Goed gebruik van NL-Alert staat of valt met de inhoud van de berichten. Dit betekent dat degene die besluit NL-Alert in te zetten en degene die een te verzenden NL-Alert op moet stellen beide goed inzicht moeten hebben in de (on)mogelijkheden van het systeem.

6) De bevoegdheid tot inzet van NL-Alert en de taak NL-Alerts op te stellen ligt bij een beperkt aantal goed getrainde experts. Bij gebruik van NL-Alert is het noodzakelijk de staande crisisorganisatie te informeren via LCMS over de inhoud van het NL-Alert en de omvang van het betreffende gebied.

### **1.3 Inzet en mandatering NL-Alert in VRH en VRHM**

De inzet van NL-Alert in de Veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands Midden is nu gekoppeld aan de WAS -procedure met bijbehorende mandaten. Dit betekent dat in Haaglanden de (H)OvD Brandweer is gemandateerd tot het laten afgaan van de sirenes (met een maximum van 3) en het versturen van vooraf gedefinieerd NL-Alert. Voor Hollands Midden is de OvD Brandweer gemandateerd voor 1 sirene, en de HOvD Brandwer heeft het mandaat voor 3 sirenes.

Een NL-Alert kan op eerdere momenten dienstdoen en een positief effect hebben op de informatiebehoefte van de omgeving. In de aangepaste werkwijze kan de burgemeester dan wel de voorzitter van de veiligheidsregio, of een gemandateerde namen hem/haar, NL-Alert inzetten bij een (dreigende) crisissituatie om betrokkenen te alarmeren, te alerteren en/of te informeren. Het mandaat voor het laten versturen van een NL alert blijft bij de (H)OvD Brandweer in de acute fase, en is onafhankelijk van de WAS. Als een NL-Alert verstuurd gaat worden, wordt de volgende procedure doorlopen:

1. In de acute fase neemt de (H)OvD Brandweer het besluit tot het verzenden van een eerste waarschuwing van de bevolking via een NL-Alert, eventueel in combinatie met WAS.
2. In de hierop volgende, acute en opgeschaalde, fase neemt, afhankelijk van het opschalingsniveau, de Leider CoPI (GRIP 1) of Operationeel Leider (GRIP 2 en hoger) het besluit tot het (verdere) gebruik en inzet van NL-Alert. De communicatieadviseur CoPI/ROT stelt het NL-Alert op op basis van het beeld en handelingsperspectief. In de VRHM kan via de Mandaatregeling Taakorganisatie Communicatie VRHM ook het Hoofd Taakorganisatie Communicatie gebruik maken van NL-Alert. Bij gebruik wordt hiervan melding gemaakt in het ROT en LCMS.  
Elke functionaris in de crisisbeheersing kan voorstellen een NL-Alert in te zetten. Het besluit tot inzet ligt zoals hierboven omschreven.

### **1.4 Inzet NL-Alert in het grensgebied van de VRH en VRHM**

In principe is elke veiligheidsregio alleen in het eigen gebied verantwoordelijk voor de activering van NL-Alert. Bij een verzendgebied dat zowel in Haaglanden als Hollands Midden ligt, ligt het initiatief bij de veiligheidsregio waar het incident zich afspeelt. Omdat NL-Alert door één GMK wordt verzorgd, is het een aandachtspunt voor de CaCo dat het NL-Alert in het juiste gebied wordt verzonden.

## **2. Procedure inzetten NL-Alert VRH en VRHM**

### **2.1 Toepassing NL-Alert in de verschillende fasen**

Acuut, beginfase: In de acute fase is er geen of zeer weinig tijd voor afstemming en overleg. Ook zijn in de acute fase nog niet alle operationele vertegenwoordigers / actoren aanwezig. De (H)OvD Brandweer is gemandateerd om in deze fase vooraf opgestelde NL-Alerts in te zetten, waarbij bron- en effectgebied worden genoemd, en verwezen wordt naar een plek waar meer informatie te vinden of te krijgen is.

Het gaat om situaties met explosiegevaar of bij het vrijkomen van gevaarlijke stoffen, waarbij het bieden van een direct handelingsperspectief gevraagd wordt. De meldkamer (of CaCo, vanaf GRIP 1) krijgt opdracht voor uitvoering. De opdracht komt van de (H)OvD Brandweer. Deze informeert de GMK-B en geeft aan welk standaard NL-Alert verstuurd wordt, en welke informatie Omroep West gaat uitzenden. De enige toevoeging die gedaan wordt is de bronlocatie.

### **2.2 Acuut, opgeschaald**

Tijdens een GRIP-inzet zijn alle operationele actoren (waaronder voorlichter CoPI en/of communicatieadviseur ROT) actief. Hierdoor kan er een meer gespecificeerd (vervolg) NL-Alert worden opgesteld, voor een mogelijk groter gebied. In deze fase wordt het eventueel eerder verzonden (standaard) NL-Alert opgevolgd door een of meerdere specifiekere NL-Alerts die publiek nog beter informeren en een passend handelingsperspectief bieden.

#### **GRIP 1**

1. De voorlichter CoPI zorgt voor het opstellen van het NL-Alert.
2. Het plot wordt in LCMS ingevoerd op de binnen de regio gebruikelijke wijze.
3. De Leider CoPI bepaalt, in samenwerking met de leden van het CoPI, het verzendgebied en het handelingsperspectief.
4. De Informatiecoördinator CoPI zorgt voor plaatsing van het NL-Alert in LCMS.
5. Zodra het NL-Alert in LCMS is geplaatst meldt de Informatiecoördinator dit aan de GMK-B zodat deze het NL-Alert kan laten verzenden.

#### **GRIP 2, 3 en 4**

1. De communicatieadviseur ROT zorgt voor het opstellen van het NL-Alert.
2. De communicatieadviseur ROT bepaalt in het ROT het verzendgebied en het handelingsperspectief.
3. De informatiemanager ROT zorgt voor plaatsing van het NL-Alert in LCMS.
4. Het plot wordt in LCMS ingevoerd op de binnen de veiligheidsregio gebruikelijke wijze.
5. De informatiemanager ROT meldt aan de CaCo dat er een te verzenden NL-Alert klaarstaat in LCMS.
6. CaCo zorgt voor verzending NL-Alert.

### **2.3 Beëindigingbericht**

1. De voorlichter CoPI / communicatieadviseur ROT stelt, na een besluit van de Leider CoPI of Operationeel Leider tot afschaling, een beëindigings NL-Alert op.
2. De informatiemanager CoPI / ROT plaatst het NL-Alert in LCMS.
3. Zodra het bericht in LCMS is geplaatst meldt de betreffende informatiemanager dit aan de CaCo zodat deze het NL-Alert kan verzenden.

De standaardberichten worden vooraf opgesteld en beschikbaar gesteld voor gebruik.

### 3. Berichtgeving NL-Alert

Er is een onderscheid tussen standaardberichten en zelf op te stellen berichten.

Standaardberichten worden opgesteld op basis van veelvoorkomende crisis of rampen. Deze kun je acuut inzetten of ter illustratie gebruiken voor een zelf op te stellen bericht.

#### 3.1 Standaardberichten

1. standaardbericht direct bij alarmering: doel is met name schadebeperking met secundair informatievoorziening. Dit wordt vooraf opgesteld en beschikbaar gesteld.
2. een bericht bij de afschaling / terugkeer in de normale situatie
3. een bericht gebaseerd op specifieke scenario's

#### 3.2 Opbouw van zelf op te stellen berichten:

Het NL-Alert bevat:

- beschrijving gebeurtenis (informatievoorziening)
- vermelding bronlocatie
- beschrijving handelingsperspectief (schadebeperking)
- waar meer informatie is te vinden (bijv url, twitter, calamiteitenzender)
- datum, tijdstip
- afzender

### 4. Mandatering inzet NL-Alert

Fase	Mandaat	Verantwoordelijk voor opstellen NL-Alert	Coördinatie uitvoering
Acuut beginfase Bv gaswolk, dreigende explosie, zware rook	(H)OvD Brandweer	In principe standaardberichten, aangegeven door (H)OvD Brandweer, anders operationeel woordvoerder Brandweer	CaCo/GMK-B
Acuut opgeschaald GRIP1 Bv onvoorziene uitbreiding met als effect zie beginfase	Leider CoPI	CoPI voorlichter	CaCo
Acuut opgeschaald GRIP2/3/4 Bv onvoorziene uitbreiding met als effect zie beginfase	Operationeel Leider	Communicatieadviseur ROT / Hoofd Taakorganisatie Communicatie op basis van mandaat	CaCo

Niet Acuut Voorzienbaar effect op termijn of overlast maar geen (levens) gevaar	Bevind van zaken	Communicatieadviseur ROT, indien ROT. Bij asynchrone opschaling Taakorganisatie Communicatie ligt dit bij het Hoofd Taakorganisatie Communicatie, na overleg met bestuurder.	CaCo
Afschaling	Operationeel Leider of Leider CoPI	Communicatieadviseur ROT/CoPI voorlichter	

De uitvoering gebeurt altijd door een opgeleide centralist.

#### 4.1 Toelichting

##### A) Initiatief

In principe kan iedereen die betrokken is bij een incident het signaal afgeven dat het zinvol kan zijn NL-Alert (en het WAS) in te zetten. Deze lijst is dus niet gelimiteerd. Het is wel zo dat van de genoemde personen/organisaties verwacht mag worden dat zij bewust nadenken over de wenselijkheid en de grote impact van een alarmering.

##### B) Besluit

Bij acuut gevaar in de beginfase van een incident wordt de beslissingsbevoegdheid neergelegd bij de hoogste operationeel leidinggevende ter plaatse vanaf niveau Ovd.

Bij acuut gevaar in een opgeschaalde situatie is er, afhankelijk van de GRIPfase, altijd één orgaan waar alle informatie over het incident binnenkomt en waar spoedeisende besluiten worden genomen. Het kan niet anders dan de leidinggevende van dat orgaan de bevoegdheid te geven NL-Alert in acute gevallen in te zetten. Dit betekent dus de Leider CoPI bij GRIP1 en de Operationeel Leider bij GRIP2 en hoger.

Bij geen acuut gevaar is er in principe de tijd om de formele route te lopen, en zullen de gebruikelijke afspraken gevolgd worden zoals in 'reguliere' crisiscommunicatie. Hierbij heeft de burgemeester een rol, net als het Hoofd Taakorganisatie Communicatie. In deze positie kunnen zij besluiten tot het versturen van een NL-Alert. De meldkamer ontvangt dan een vooraf gedefinieerde NL-Alert om te verzenden.

##### C) Opstellen NL -Alert:

Het snel opstellen van een bruikbaar NL-Alert vereist opleiding en oefening. In de regio's zijn nu al voorlichters CoPI gepiketteerd om snel de crisiscommunicatie op te starten en uit te voeren. Het is daarom handig de taak 'standaard NL-Alert activeren/opstellen' in ieder geval bij hen neer te leggen. Hiermee is praktisch gezien de taak goed belegd voor zowel het CoPI als de OL-omgeving.

##### D) Coördinatie uitvoering

De daadwerkelijke verzending van het NL-Alert gebeurt vanuit de Meldkamer Brandweer. Hier is de CaCo de operationeel leidinggevende die toezicht houdt op de uitvoering van de noodzakelijke

handelingen. Daarmee is de CaCo de logische functionaris die de opdracht tot uitzending van een NL-Alert ontvangt en zorg draagt voor de uitvoering. Ook kan de CaCo op basis van ontwikkelingen in de meldkamer adviseren tot een NL-Alert. Besluiten doet de CaCo echter nooit.

#### E) Uitvoering

Het adequaat verzenden van een NL-Alert vergt opleiding en oefening. De groep centralisten van de GMK-B is hiervoor inmiddels opgeleid en getraind. Zij heeft ook meegedaan aan de landelijke controleberichten. Het is daarom zinvol de uitvoeringstaak bij deze groep neer te leggen.

## **Mandaat Taakorganisatie Communicatie Veiligheidsregio Hollands Midden**

De Taakorganisatie Communicatie werkt op basis van mandaten.

Onder verantwoordelijkheid van het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan de Taakorganisatie Communicatie een aantal zaken zelf in gang zetten zonder tussenkomst van het (R)BT en ROT. Over onderstaande mandaten brengen de communicatieadviseurs in het ROT en (R)BT verslag uit. Het gebruik van onderstaande middelen wordt door de Informatiecoördinator Taakorganisatie Communicatie vastgelegd in LCMS. Verantwoording vindt achteraf plaats.

Het betreft de volgende mandaten:

### **1. Mandaat informatievoorziening**

Zonder vooraf ruggespraak te houden met de burgemeester dan wel het (R)BT kan het Hoofd Taakorganisatie Communicatie gedurende de crisissituatie via de haar beschikbare staande middelen- / kanalen informatie verspreiden onder 'publiek' en 'pers' voor zover die informatie betrekking heeft

op:

- De inhoud: feiten en omstandigheden die hetzij door het ROT, hetzij door eigen waarneming / registratie zonder gerede twijfel als juist zijn te kwalificeren.
- De procedure: de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen de crisisorganisatie.
- Het proces: de momenten waarop en middelen waarmee vanuit de crisisorganisatie aan het publiek en de pers correcte, relevante en actuele informatie beschikbaar wordt gesteld.

### **2. Mandaat inzet gemeentelijke website**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening de gemeentelijke website inzetten als informatiebron voor 'publiek en pers', zonder vooraf toestemming van het ROT of (R)BT te vragen.

### **3. Mandaat inzet [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl)**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie mag volgens de procedures die daartoe bestaan de inzet van [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) bij het NCTV/NCC van het ministerie van Veiligheid en Justitie aanvragen, zonder toestemming vanuit het ROT of (R)BT. De officiële aanvraag wordt na afsluiten van het incident geregeld.

### **4. Mandaat instrueren gemeentelijk callcenter**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening zonder toestemming van het ROT of (R)BT het gemeentelijk callcenter / klantcontactcentrum (KCC) inschakelen voor het geven van antwoorden op telefonisch gestelde vragen. Leden van het team Crisiscommunicatie stellen daartoe een lijst van veel gestelde vragen en antwoorden op en houden deze actueel.

### **5. Mandaat inzet publieksinformatienummer 0800 - 1351**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie mag volgens de procedures die daartoe bestaan, de inzet van het 0800-1351, het publieksinformatienummer van het NCTV/NCC van het Ministerie van Veiligheid en Justitie aanvragen, zonder toestemming uit het ROT of (R)BT. De officiële aanvraag wordt na afsluiten van het incident geregeld.



#### **6. Mandaat publieksvoorlichting.**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening op plekken waar 'publiek' zich groepeert (zoals informatiebalies, opvangcentra, ziekenhuizen, plaats incident) de ter plaatse verantwoordelijke functionarissen ondersteunen in hun communicatie. Zij zijn gemachtigd informatie te verstrekken zoals onder 1 beschreven, zonder toestemming van het ROT of (R)BT.

#### **7. Mandaat inzet calamiteitenzender**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan de calamiteitenzender Omroep West in het kader van de informatievoorziening (en conform de afspraken die daartoe zijn vastgelegd in het convenant) activeren als kanaal om informatie te verspreiden,

#### **8. Mandaat inzet NL-Alert**

Het Hoofd Taakorganisatie Communicatie kan NL-Alert in het kader van informatievoorziening inzetten om bewoners en belanghebbenden in specifieke gebieden te voorzien van informatie over een incident zonder toestemming van de Operationeel Leider.

Inzet van NL-Alert door het Hoofd Taakorganisatie Communicatie wordt gemeld door de communicatieadviseur ROT aan de Operationeel Leider. In LCMS wordt het tijdstip van de inzet van NL-Alert, de boodschap en het uitzendgebied vastgelegd in het tabblad crisiscommunicatie.