

1. Samenvatting voorstel

De rapportages Bevolkingszorg Hollands Midden delen 1 en 2 beschrijven de visie van de Oranje Kolom t.a.v. Bevolkingszorg op orde en de organisatorische consequenties voor de bevolkingszorgprocessen.

2. Algemeen

| | | | |
|---------------------------------------|---|------------------------|---|
| Onderwerp: | Bevolkingszorg op orde Hollands Midden | Opgesteld door: | VRHM; BGC E. van de Pol / A. Heus- van den Berg |
| | | Afgestemd met: | Projectgroep Bzoo |
| Voorstel t.b.v. vergadering: | Algemeen Bestuur | Datum | 2 april 2015 |
| Agendapunt: | B.1 | Bijlage(n): | 2 |
| Portefeuille: | M. Schoenmaker (DB) R. Bitter (VD) | Status: | Meningvormend |
| Vervolgtraject besluitvorming: | N.v.t. | Datum: | N.v.t. |

3. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:

- In te stemmen met de rapportages 'Bevolkingszorg VRHM delen 1 en 2'.
- De rapportages ter vaststelling aan te bieden aan de colleges van b&w van de gemeenten van Hollands Midden.

4. Toelichting op het besluit

Inleiding

Enkele jaren geleden was de algemene teneur dat de bevolkingszorg onvoldoende was. Verschillende projecten werden opgestart om bevolkingszorg te versterken, zowel landelijk (GROOT(ER) als regionaal (normenkader). Een gedegen visie ontbrak echter, terwijl daar nog veel winst viel te behalen. Doen we wel de goede dingen en doen we de dingen wel op de goede manier? Sluiten we aan op de behoefte van de samenleving?

Dit heeft geleid tot het (landelijke) rapport: *Bevolkingszorg op Orde 2.0; 'Eigentijdse bevolkingszorg volgens afspraak*. Het rapport is vastgesteld in het Veiligheidsberaad en aan de regio's is gevraagd om de nieuwe visie te implementeren.

Project Bzoo Hollands Midden

Een projectgroep van BGC en MOV'ers is aan de slag gegaan met Bevolkingszorg op orde met twee vragen: 1. Wat betekent deze visie voor onze taken? 2. Wat betekent deze visie voor de mate en wijze van voorbereiding?

De zoektocht is vooral geweest naar WAAR we de meerwaarde van de visie konden laten zien. Geconcludeerd is dat de vertaling van de visie niet zit in grote organisatorische wijzigingen, maar in de manier van kijken en de manier van handelen van crisisfunctionarissen.

Wat is beschreven?

De adviesrapportage is opgedeeld in twee delen. In deel één wordt de algemene visie op Bevolkingszorg geschetst en toegepast op de verschillende kernthema's van Bevolkingszorg. Deel twee van de adviesrapportage bevat de organisatorische uitwerking van de visie op basis van de vraag: *hoe gaan we het organiseren?* In dit deel komen de taken aan bod, de benodigde functies, de mate van voorbereiding en de relatie met andere processen.

Wat verandert er?

- Positionering nafase: als thema ondergebracht bij voorzitter TBZ i.p.v. bij Hoofd Ondersteuning.
- Minder mensen (ad hoc aanwijzen en gebruik van regulier), bijvoorbeeld bij het proces Omgevingszorg (milieu-, ruimte en bouwbeheer).
- Aantal taken doen we niet meer, dan wel bereiden we ons daar niet meer op voor, maar zal het wel op basis van improvisatie vormgegeven worden (bijvoorbeeld primaire levensbehoeften).

Vervolgtraject

In het vervolgtraject wordt aandacht besteed aan:

- implementatie van de visie bevolkingszorg op orde;
- herziening van het normenkader oranje kolom;
- aanpassen van het Regionaal Crisisplan deel bevolkingszorg.

Aanbieding aan Colleges van B&W

In het Dagelijks Bestuur van 12 maart 2015 is afgesproken de rapportages Bevolkingszorg op orde delen 1 en 2, ter vaststelling aan te bieden aan de colleges van b&w. Na besluitvorming in het Algemeen Bestuur gaat namens de Voorzitter Veiligheidsregio een brief uit met het verzoek de rapportages Bevolkingszorg op orde voor de eigen gemeente als lokaal uitvoeringsbesluit vast te stellen. De gemeenten worden hierbij door de VRHM ondersteund met een model collegebesluit.

5. Kader

Rapport Bevolkingszorg op Orde 2.0 ' Eigentijdse bevolkingszorg volgens afspraak.

6. Consequenties

Overig:

De keuzes die de Oranje Kolom heeft gemaakt kunnen gevolgen hebben voor de partners. Zo zullen de gemeenten niet meer automatisch betrokkenen gaan registreren. Overwogen wordt of registratie noodzakelijk is en indien dat voor de gemeente het geval is, zal sprake zijn van zelfregistratie. De consequenties van deze keuzes worden meegenomen in het implementatietraject.

7. Aandachtspunten / risico's

Draagvlak: om draagvlak voor de visie te krijgen, wordt het project regelmatig besproken met de Regiegroep gemeentesecretarissen, MOV'ers en bestuur.

8. Implementatie en communicatie

Implementatie: wordt meegenomen als deelproject in het vervolgtraject. De focus ligt hierbij zowel op de eigen kolom Bevolkingszorg als op het multidisciplinaire vlak (betekenis voor operationele functionarissen). Met de kolommen wordt besproken welke wijzingen in de bevolkingszorg processen voor hen in de praktijk merkbaar zijn en welke eventuele afspraken daarover gemaakt moeten worden.

Communicatie: nieuwsbrief VRHM.

9. Bijlagen

1. Bevolkingszorg Hollands Midden – deel 1 – visie
2. Bevolkingszorg Hollands Midden – deel 2 – organisatie

10. Historie besluitvorming

- 19-09-2013; Thema-AB over bevolkingszorg in 2015 en trends binnen bevolkingszorg.
- 22-01-2015; besluitvorming regiegroep gemeentesecretarissen.
- 29-01-2015; DB: presentatie over project Bevolkingszorg Hollands Midden.
- 09-02-2015; Hoofdenoverleg; opmerkingen hoofdenoverleg zijn verwerkt in de rapportages.
- 16-02-2015; Veiligheidsdirectie; opmerkingen zijn verwerkt in de rapportages. De wijzigingsvoorstellen zijn verwerkt.
- 12-03-2015; Dagelijks Bestuur: ingestemd met rapportages Bevolkingszorg VRHM delen 1 en 2; besluit genomen om na vaststelling in AB rapportages aan te bieden aan colleges van b&w.

Bevolkingszorg Veiligheidsregio Hollands Midden

Deel 1

Versie: definitief
Projectgroep Bzoo 2.0

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| 1. Inleiding..... | 4 |
| 2. Visie | 4 |
| 3. Bevolkingszorg Hollands Midden..... | 6 |
| 4. Crisiscommunicatie..... | 8 |
| 5. Publieke zorg | 9 |
| 6. Nafase..... | 10 |
| 7. Omgevingszorg..... | 11 |
| 8. Informatie | 12 |
| 9. Ondersteuning | 14 |
| 10. (zelf)Registratie | 15 |

Voorwoord

Bevolkingszorg is een essentieel onderdeel van de crisisbeheersing. Gemeentelijke crisisfunctionarissen doen hun uiterste best om de noodzakelijke zorg te bieden aan onze burgers tijdens en na een crisis. Zij doen dit echter niet alleen. Uit incidenten uit het verleden blijkt dat diezelfde burgers niet alleen zorg ontvangen, maar zelf ook actief bijdragen aan het zorgen voor veiligheid. Met andere woorden: burgers zijn (zelf)redzaam. Dit inzicht heeft ertoe geleid dat op landelijk niveau een visie op bevolkingszorg is geformuleerd: *Bevolkingszorg op orde 2.0 – Eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak*.

Voor u ligt de nadere uitwerking van de visie *Bevolkingszorg op orde 2.0* voor de Veiligheidsregio Hollands Midden. Inwoners en bedrijven mogen van de VRHM bij crises en rampen bevolkingszorg verwachten op een manier die aansluit bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. Bevolkingszorg Hollands Midden biedt *hedendaagse* en *realistische* bevolkingszorg. Onder hedendaagse bevolkingszorg wordt verstaan dat de bevolkingszorg aansluit op de behoefte van de maatschappij. Realistische bevolkingszorg sluit aan op het handelen van burgers en professionals en op realistische incidenten.

De rapportage Bevolkingszorg VRHM is opgedeeld in twee delen. In deel één wordt de algemene visie op Bevolkingszorg geschetst en toegepast op de verschillende kernthema's van Bevolkingszorg. Deel twee bevat de organisatorische uitwerking van de visie op basis van de vraag: *hoe gaan we het organiseren?* In dit deel komen de taken aan bod, de benodigde functies, de mate van voorbereiding en de relatie met andere processen.

Bij de nieuwe visie op bevolkingszorg is er geen sprake van grote structuurwijzigingen, maar van een nieuwe manier van kijken naar crises en daarnaar handelen. De uitdaging ligt voor ons om gemeentelijke functionarissen zodanig voor te bereiden dat zij de visie zelf concreet gestalte geven in hun handelen tijdens crises. Een optimale en passende zorg bieden aan onze burgers bij crises en rampen, dat is de insteek!

Milo Schoenmaker

*Burgemeester gemeente Gouda
Portefeuillehouder Oranje Kolom VRHM*

1. Inleiding

Gemeenten zijn in het kader van crisisbeheersing verantwoordelijk voor de *Bevolkingszorg*. Bevolkingszorg is één van de vier hoofdprocessen naast Brandweezorg, Politiezorg en Geneeskundige Zorg. Dit document beschrijft de visie¹ van de gemeenten in de Veiligheidsregio Hollands Midden op Bevolkingszorg.

Bevolkingszorg Hollands Midden biedt *hedendaagse* en *realistische* bevolkingszorg. Onder hedendaagse bevolkingszorg wordt verstaan dat de bevolkingszorg aansluit op de behoefte van de maatschappij. Realistische bevolkingszorg sluit aan bij het handelen van burgers en professionals en sluit aan op realistische incidenten. Als kader voor de uitwerking van bevolkingszorg worden de taken conform de Wet veiligheidsregio's gehanteerd (Besluit veiligheidsregio's; art. 2.1.3.).

2. Visie

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten werkt Bevolkingszorg Hollands Midden vanuit de visie:

Bevolkingszorg Hollands Midden richt zich op het stimuleren van de zelfredzaamheid van de maatschappij en verleent actieve zorg aan mensen die dat nodig hebben.

Deze visie is gebaseerd op onderstaande visie-elementen.

De gemeenten in de Veiligheidsregio Hollands Midden:

1. rekenen er op dat de samenleving haar verantwoordelijkheid (ook) tijdens en na een crisis neemt.²

Betekenis:

- De gemeente communiceert regelmatig met de samenleving wat de grenzen van de door de overheid te leveren zorgverlening(s-capaciteit) is.
- De gemeente geeft aan wat zij daarbij van de samenleving tijdens een crisis verwacht.
- De gemeente geeft tijdens een crisis relevante informatie over (de effecten van) de crisis, zodat de samenleving in staat wordt gesteld haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

2. stemmen haar bevolkingszorg af op de zelfredzaamheid van de samenleving.

Betekenis:

- De gemeente stimuleert en faciliteert waar nodig tijdens en na een crisis de zelfredzaamheid van de samenleving zonder de verantwoordelijkheid voor het handelen over te nemen.
- De gemeente richt zich tijdens en na een crisis vooral op de zorg aan verminderd zelfredzamen.

¹ Deze visie is gebaseerd op de rapporten: 'Bevolkingszorg op orde 2.0; *eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak*', Veiligheidsberaad (april 2014) en 'Nodig of overbodig?; *een fundamentele bezinning op de bevolkingszorg in de veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek, Utrecht en Flevoland*', Boom Lemma uitgevers (2012).

² De uitwerking van dit visie-element wordt in de 'koude' situatie verwerkt in risicocommunicatie campagnes. Tijdens crises is dit onderdeel van crisiscommunicatie. Het is niet de bedoeling om specifieke risicocommunicatiecampagnes te voeren over wat de grenzen zijn van de hulpverleningscapaciteit.

3. maken gebruik van de spontane hulp uit de samenleving.

Betekenis:

- De gemeente laat burgers helpen zeker zolang de hulpdiensten nog niet volledig zijn opgeschaald.
- De gemeente accepteert specialistisch hulpaanbod van burgers.
- De gemeente stimuleert (indien nodig) hulp uit de samenleving ('noaberschap').

4. bereiden zich daar waar het om verminderd zelfredzamen gaat voor tot een vastgesteld zorgniveau, aangeduid als 'voorbereide bevolkingszorg'. De 'restzorg' leveren zij op basis van veerkracht en improvisatie wat wordt aangeduid als 'geïmproviseerde zorg'.

Betekenis:

- De gemeente bereidt zich realistisch voor tot een redelijk zorgniveau.
- De gemeente toont veerkracht en levert geïmproviseerde zorg daar waar het vastgestelde zorgniveau wordt overschreden.

De door de gemeente te leveren bevolkingszorg tijdens een crisis is in figuur 1 samengevat:

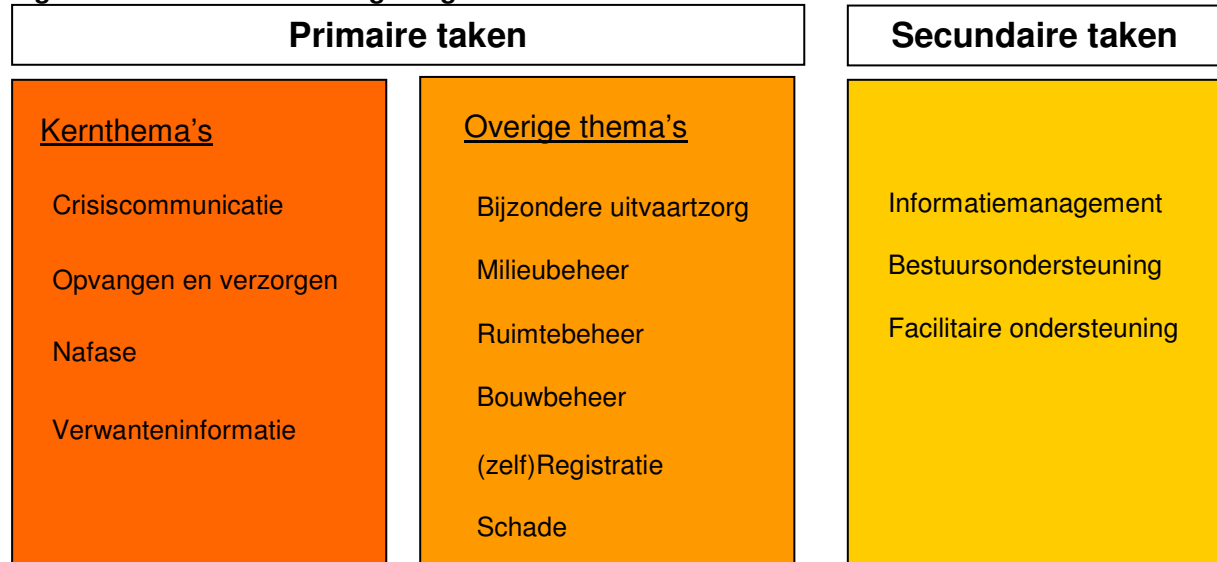
Figuur 1 Schematische weergave van de door de overheid te leveren bevolkingszorg.



3. Bevolkingszorg Hollands Midden

De visie uit de vorige paragraaf is gelegd op de bevolkingszorg activiteiten zoals weergegeven in de Wet veiligheidsregio's, de rapporten 'Bevolkingszorg op Orde 2.0' en 'Nodig of Overbodig?' en de richtlijnen uit het Referentiekader Regionaal Crisisplan. Dit leidt tot de volgende thema's voor bevolkingszorg:

Figuur 2: Overzicht bevolkingszorgtaken



In bovenstaand figuur is onderscheid gemaakt tussen primaire en secundaire taken van Bevolkingszorg. Primaire taken zijn de uitvoerende taken die een directe uitwerking hebben op de betrokkenen en de maatschappij. Secundaire taken zijn de ondersteunende taken die een bijdrage leveren aan één of meerdere primaire taken.

De primaire taken zijn onderverdeeld in kernthema's en overige thema's.

Onder kernthema's zijn de taken opgenomen waar de gemeente zich met nadruk op voorbereid, omdat het specifieke crisisbeheersingsthema's zijn. De taken die hier genoemd worden, zijn veelvoorkomende thema's bij crises. Daarnaast vereisen deze taken specifieke kennis en kunde die niet vanzelfsprekend in de reguliere gemeentelijke organisatie aanwezig zijn.

Onder overige thema's zijn de taken opgenomen die:

- dicht bij de reguliere taken van de gemeente of één van haar uitvoeringsorganisaties liggen en/of,
- tijdens crises beperkter aan bod komen, waardoor volstaan kan worden met een geringere voorbereiding en/of,
- voor een groot deel ook in het nazorgtraject een belangrijke rol gaan spelen zoals bijvoorbeeld collectieve rouwverwerking en schade.

Bovenstaande thema's zijn in figuur 3 geclusterd in een aantal processen. Hierbij is de huidige indeling van het Regionaal Crisisplan (onderdeel Bevolkingszorg) zo veel mogelijk vastgehouden. Deze processen worden in deel twee van deze rapportage vertaald naar een organisatiemodel.

Figuur 3: Clustering thema's

| Proces | Thema |
|--------------------|---|
| Crisiscommunicatie | Crisiscommunicatie |
| Publieke zorg | Opvangen en verzorgen Bijzondere uitvaartzorg |
| Nafase | Nafase (zelf)Registratie |
| Omgevingszorg | Milieubeheer Bouwbeheer Ruimtebeheer |
| Informatie | Verwanteninformatie Schade Informatiemanagement |
| Ondersteuning | Bestuursondersteuning Facilitaire ondersteuning |

De volgende paragrafen gaan dieper in op de processen en thema's van Bevolkingszorg. Per proces komen de volgende onderdelen aan bod:

- Visie op het betreffende proces / thema; op basis van de vraag: wat verstaan we onder deze bevolkingszorgtaak?
- De mate van voorbereiding vertaald vanuit de visie.
- Doel van de betreffende bevolkingszorgtaak.

Deel 2 van 'Bevolkingszorg Hollands Midden' beschrijft de organisatie van de processen en thema's.

4. Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie staat voor...

Het proces crisiscommunicatie geeft feitelijke informatie om de zelfredzaamheid te vergroten. Hierbij is sprake van een tweerichtingscommunicatie waarbij overheden en hulpdiensten inspelen op de informatiebehoefte van burgers. Als feitelijke informatie onvoldoende perspectief biedt wordt een richtinggevend handelingsperspectief of een instructie gegeven. Een ander belangrijk element is de duiding van de crisis door de overheid om de onrust weg te nemen en een 'rustgevend' perspectief te bieden.

Het effect van het geven van feitelijke informatie wordt vergroot door het stimuleren van betrokkenen om zichzelf en elkaar te informeren. Informatie wordt dan ook zo snel mogelijk beschikbaar gesteld en via verschillende media en middelen op basis van de behoeften van de betrokkenen beschikbaar gesteld.

Duiding van de crisis wordt door de gemeente of de burgemeester zo snel mogelijk gedaan (richtinggevende prestatie-eis geeft aan binnen 60 minuten). Het is van belang dat regelmatig de crisis opnieuw geduid wordt. Hieronder valt ook het proces van verwanteninformatie.

Crisiscommunicatie is één van de processen van bevolkingszorg. Consequentie hiervan is dat een gedegen voorbereiding plaatsvindt. Ook wordt specifiek gekeken naar competenties van crisiscommunicatieadviseurs.

Realistische Bevolkingszorg: *voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg*

De taakorganisatie communicatie geeft uitvoering aan één van de processen van Bevolkingszorg. Dit vraagt om een gedegen voorbereiding.

Redelijk zorgniveau:

De taakorganisatie communicatie is in staat om:

- uit de samenleving te halen waar de vragen en behoeften liggen;
- deze te vertalen naar een advies voor de crisisorganisatie;
- acties en feitelijke informatie vanuit de crisisorganisatie te vertalen naar informatie waardoor de zelfredzaamheid vergroot wordt;
- duidelijk aan te geven waar de grenzen van de hulpverleningscapaciteit ligt en wat van de bevolking wordt verwacht.

Geïmproviseerde zorg:

-

Doel Crisiscommunicatie

De definitie en het doel van de taakorganisatie Crisiscommunicatie is:

Het gevraagd en ongevraagd verstrekken van informatie aan pers en publiek op basis van een omgevingsanalyse en een strategisch communicatieadvies.

Communicatie:

- haalt de buitenwereld naar binnen om een informatiepositie op te bouwen om een communicatieaanpak te ontwikkelen en in de diverse onderdelen van de crisisorganisatie communicatieadvies te geven;
- brengt de binnenwereld weer naar buiten om gericht te voorzien in informatiebehoeften van de buitenwereld.

In crisiscommunicatie staan, ongeacht het type crisis, in essentie drie basisdoelstellingen centraal. Deze komen voort uit de informatiebehoeften in de samenleving: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.

5. Publieke zorg

Publieke zorg staat voor...

Publieke zorg staat in het teken van de directe acute zorg aan getroffen en omvat voornamelijk het kortstondig opvangen én verzorgen van deze betrokkenen. De meeste betrokkenen voorzien zelf in opvang en verzorging door gebruik te maken van het eigen sociale netwerk. In sommige gevallen is dit na een kort verblijf in een opvanglocatie. Zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en waar nodig gefaciliteerd om deze groep zo groot mogelijk te maken. Ook wordt zoveel mogelijk aangesloten bij initiatieven van redzame burgers of de eerste hulpverleners ter plaatse.

De aandacht van de gemeente richt zich vooral op degenen die geen beroep kunnen doen op een dergelijk sociaal netwerk en tijdelijke opvang nodig hebben. Passende opvang en verzorging wordt binnen een aantal uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat tenminste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en indien aan de orde een slaapplek of EHBO is georganiseerd. Er wordt opvang en verzorging georganiseerd voor maximaal 10% van de betrokkenen met een absoluut maximum van 200 personen. Als meer opvang nodig is wordt een aanspraak gedaan op het improvisatievermogen. Indien aan de orde wordt binnen 48 uur tijdelijke huisvesting geregeld. Redzame burgers en betrokkenen die een bijdrage kunnen leveren aan de opvang en verzorging worden actief ingezet.

Naast opvangen en verzorgen valt ook het acute deel van bijzondere uitvaartzorg onder de taakorganisatie Publieke Zorg. Dit gaat vooral om het faciliteren van initiatieven in het kader van collectieve rouwverwerking. Dergelijke initiatieven kunnen al vrij kort op een incident ontstaan. De verschillende vormen van collectieve rouwverwerking krijgen vaak een vervolg in het nazorgtraject.

Realistische Bevolkingszorg: *voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg*

Redelijk zorgniveau:

- Het proces opvangen en verzorgen is één van de processen van bevolkingszorg en vraagt om een gedegen voorbereiding.
- Deze voorbereiding wordt realistisch ingestoken door:
 - Inzet van externe expertise
 - Beperkte opvang met minder mensen
 - Stimuleren voorzien in eigen opvang.
- Initiatieven ten behoeve van collectieve rouwverwerking worden actief gemonitord en men is bekend met de verschillende uitingsvormen en externe partners die daarbij kunnen ondersteunen.

Geïmproviseerde zorg:

- Grootschalige opvang (meer dan 200 personen)
- Middelen om zelfredzaamheid te vergroten
- Toewijzen opvanglocaties
- Organiseren van primaire levensbehoeften op opvanglocatie
- Het grootschaliger organiseren van primaire levensbehoeften
- Het faciliteren en organiseren van vormen van collectieve rouwverwerking

Doel Publieke zorg

Doel opvangen en verzorgen: het bieden van een bij de situatie passende opvang en verzorging en het treffen van voorzieningen voor de eerste primaire levensbehoeften van betrokkenen.

Doel bijzondere uitvaartzorg: het faciliteren van herdenken, rouwverwerking en emotiebeheersing naar aanleiding van crisissituaties.

6. Nafase

Nafase staat voor...

Nafase is een verzamelnaam voor alle activiteiten die nodig zijn om een terugkeer naar een 'normale' situatie te realiseren. Uit de praktijk blijkt dat de meeste betrokkenen met behulp van hun sociale netwerk in staat zijn relatief snel de dagelijkse activiteiten weer te hervatten. De nafase richt zich primair op het deel van de betrokkenen die beperkt/niet in staat zijn om op eigen kracht het normale leven weer op te pakken. De gemeenten stimuleren betrokkenen om via de reguliere weg contact te zoeken met de benodigde hulpverlenende instantie(s). Betrokkenen die zich toch bij de gemeente melden worden gefaciliteerd bij het in contact komen met de desbetreffende hulpverlenende instantie. Dit kan zowel medische, psychosociale, maatschappelijke als financiële hulpverlening zijn. Om op de hoogte te blijven van de afhandeling van de crisis kunnen betrokkenen zich laten registreren. De gemeente faciliteert dit (zelfregistratie).

De activiteiten binnen de nafase worden vormgegeven in een projectorganisatie. Een plan van aanpak voor de nafase wordt afgerond voordat de acute crisis is afgelopen. In dit plan van aanpak is aandacht voor:

- interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie;
- de wijze waarop betrokkenen ondersteund worden als het gaat om de schadeafhandeling, verwijzing naar psychosociale hulpverlening, et cetera;
- nadenken over gewenste rol en houding ten aanzien van ondersteuning bij onverzekerbare schades;
- collectieve rouwverwerking;
- communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.

Realistische Bevolkingszorg: *voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg*

Redelijk zorgniveau:

Binnen nafase is bekend:

- op welke wijze het nazorgtraject voorbereid moet worden.
- wat belangrijke, veel voorkomende thema's zijn in nazorgtrajecten
- welke kennis en capaciteiten nodig zijn om een goed analyse te maken van een incident
- welke impact bepaalde incidenten hebben en wat dat in het nazorgtraject vraagt van de overheid.
- waar bepaalde specialismen op het gebied van nafase te vinden zijn.

Geïmproviseerde zorg:

- het daadwerkelijk inzetten van gespecialiseerde functionarissen / organisaties
- wie welke rol heeft in het nazorgtraject.

Doel Nafase

Het doel van Nafase is om de omstandigheden terug te brengen tot een acceptabele situatie in de zin dat het voor betrokkenen mogelijk is om zonder aanvullende zorg de dagelijkse gang van zaken weer op te pakken. Om welke activiteiten het in deze fase gaat, wordt bepaald door het type incident.

7. Omgevingszorg

Omgevingszorg staat voor...

Binnen het proces Omgevingszorg wordt gewerkt aan het herstel van de verstoorde (fysieke) omgeving naar een normale situatie tijdens de aanpak van een crisis. Het proces Omgevingszorg richt zich op milieubeheer, bouwbeheer en ruimtebeheer. De activiteiten binnen dit proces behoren tot de reguliere taken van de gemeente waarbij in de meeste gevallen, ook in niet crisissituaties, de uitvoering ondergebracht is bij de Omgevingsdienst of uitbesteed wordt aan gespecialiseerde bedrijven. De gemeenten voeren vanuit de reguliere organisatie de regie op dit proces en afhankelijk van lokale afspraken delen van de uitvoering.

Het benoemen van Omgevingszorg als specifiek crisisproces is bedoeld om een goede verbinding met de multidisciplinaire crisisorganisatie tot stand te brengen. De voorbereiding van medewerkers binnen dit proces kan beperkt zijn, omdat de werkzaamheden in het verlengde liggen van het dagelijks werk.

Realistische Bevolkingszorg: *voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg*

De mate van voorbereide zorg en geïmproviseerde zorg is gelijk aan die van de reguliere organisatie. De kennis, kunde en de inzet van expertises waarvan in dagelijkse situaties gebruik wordt gemaakt, wordt ook ingezet in crisissituaties. Voor specifieke gevallen kunnen afspraken gemaakt worden over beschikbaarheid en bereikbaarheid, maar dit kan ook gezien worden als geïmproviseerde zorg.

Doel Omgevingszorg

Doel milieubeheer: het adviseren aan betrokken partijen ter voorkoming of beperking van milieuschade en het coördineren van de te treffen maatregelen. Hieronder valt ook het verzamelen van besmette of verdachte waren om (verdere) besmetting of gezondheidsschade te voorkomen.

Doel bouwbeheer: het adviseren van betrokken partijen omtrent het instortingsgevaar van gebouwen en woningen, alsmede het geven van adviezen en opdrachten over het aanbrengen van noodvoorzieningen aan gebouwen en woningen om zodoende een veilige omgeving te waarborgen.

Doel ruimtebeheer: tijdens een bijzondere situatie zorgdragen voor de openbare ruimte van de gemeente op onder andere het gebied van veiligheid, afzetting, toegankelijkheid, et cetera, alsmede het treffen van maatregelen om terug te keren naar de normale situatie. Activiteiten richten zich op weg, water en ruimte.

8. Informatie

Informatie staat voor...

Informatie omvat voornamelijk het informeren van verwanten over de betrokkenheid van hun familielid/kennis bij een incident. In het bijzonder willen verwanten weten wat de status en de locatie van de betrokkene is. De meeste betrokkenen informeren zelfstandig hun verwanten. Een deel van de betrokkenen is echter niet in staat om zelfstandig hun verwant(en) te informeren. Deze groep bestaat deels uit betrokkenen die fysiek dan wel mentaal niet in staat zijn om zelfstandig contact op te nemen met hun verwanten. Tot deze groep behoren ook betrokkenen die in het 'normale' leven al afhankelijk zijn van anderen. Denk aan: kleine kinderen, demente bejaarden of personen met een bepaalde handicap.

Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd om actief contact te zoeken met (de contactpersoon van) de verwanten. Waar nodig worden betrokkenen gefaciliteerd bij het in contact komen met verwanten. Verwanten worden gestimuleerd en waar nodig gefaciliteerd bij het vinden van een betrokken familielid/kennis.

Met betrekking tot de niet- of verminderd zelfredzamen: Verwanten die zich bij de front-office melden, worden geïnformeerd over (het verloop van) het proces. Als zij na 8 uur nog steeds in onzekerheid zijn over het lot van de betrokkene worden zij elke 4 uur geïnformeerd over de status van het proces. Als na 24 uur nog steeds geen duidelijkheid is wordt een individueel contactpersoon toegewezen die hen informeert en betreft bij het identificatieproces.

Een belangrijke rol voor wat betreft verwanteninformatie is belegd bij de bestuurder die uitlegt hoe het proces is georganiseerd en welke problematiek dit met zich meebrengt.

Binnen Informatie valt ook het onderwerp schade. In de praktijk nemen betrokkenen zelf contact op met hun verzekeraar om schade te melden. De gemeente speelt hierin indien nodig een faciliterende rol. Informatie omvat tevens de informatievoorziening binnen de (gemeentelijke) crisisorganisatie.

Realistische Bevolkingszorg: *voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg*

Vorbereide zorg

De voorbereide zorg binnen informatie richt zich op het beschikbaar hebben van gekwalificeerde medewerkers voor de functies: informatiecoördinator TBZ en medewerker SIS. Daarnaast is het van belang om te weten over welke bronbestanden de gemeente en beschikt en op welke wijze deze snel ontsloten kunnen worden. De mate van voorbereide zorg en geïmproviseerde zorg is verder gelijk aan die van de reguliere organisatie. De kennis en kunde waarvan in dagelijkse situaties gebruik wordt gemaakt, wordt ook ingezet in crisissituaties.

Geïmproviseerde zorg

- bereikbaarheid en beschikbaarheid van reguliere functies.

Doel Informatie

Verwanteninformatie: het informeren van verwanten over de status en locatie van hun betrokken familielid/kennis bij het incident.

Schade: het op gang brengen van een goede informatie- en communicatiestroom over schades en andere materiële zaken (waar kunnen mensen terecht met schade) om een zo juist en volledig mogelijk beeld te verkrijgen van de aard en omvang van de aangerichte schade.

Back-office informatie:

- het borgen van de informatievoorziening van de bij de crisis betrokken functionarissen in de gemeentelijke organisatie. Voor een deel loopt dit via het Landelijk CrisisManagement Systeem (LCMS) en voor een deel via de reguliere lijn in de crisisorganisatie.
- het borgen van de informatievoorziening vanuit de gemeentelijke crisisorganisatie naar andere bij de crisis betrokken diensten via het LCMS
- informatieverzoeken aan de gemeente als bronhouder uitzetten en monitoren en/of beantwoorden.
- met behulp van verslaglegging en archivering borgen van alle ondernomen acties en maatregelen die door de crisisorganisatie zijn genomen en uitgevoerd.

9. Ondersteuning

Ondersteuning staat voor...

Ondersteuning werkt aan het tijdig en in de juiste kwaliteit / kwantiteit ter beschikking stellen van inhoudelijke (bestuurs)ondersteuning en facilitaire en personele voorzieningen ten behoeve van de gemeentelijke crisisorganisatie. Daarnaast richt Ondersteuning een KlantContactCentrum (KCC) in en stuurt deze aan.

Realistische Bevolkingszorg: voorbereide zorg versus geïmproviseerde zorg

De mate van voorbereide zorg en geïmproviseerde zorg is gelijk aan die van de reguliere organisatie. De kennis en kunde waarvan in dagelijkse situaties gebruik wordt gemaakt, wordt ook ingezet in crisissituaties. Voor specifieke gevallen kunnen afspraken gemaakt worden over beschikbaarheid en bereikbaarheid, maar dit kan ook gezien worden als geïmproviseerde zorg.

Doel van Ondersteuning

Doel bestuursondersteuning: het ondersteunen en adviseren van het beleidsteam en het team bevolkingszorg ten tijde van een crisis op algemeen, juridisch, financieel en protocollair terrein.

Doel facilitaire ondersteuning: het beschikbaar en gereed maken van ruimten, verbindingen (ICT), op de locatie(s) waar vanuit het TBZ en het BT werken. Daarnaast ondersteunt het team op overig facilitair gebied de overige medewerkers met catering, schoonmaak, kantoorartikelen, eventueel aflossing, et cetera.

Doel KCC: het bieden van een informatieloket voor pers en publiek.

10. (zelf)Registratie

Registratie van slachtoffers is 'verwanteninformatie' geworden (SIS). Hetgeen overblijft op het gebied van registratie is geen zelfstandig proces, maar maakt deel uit van de nafase. Oftewel betrokkenen kunnen zich, indien daar behoefte aan is, registreren zodat zij op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van de crisis. Zij worden daarbij gefaciliteerd door de gemeente (zelfregistratie). Bij behoefte aan registratie voor een ander doel dan de nafase wordt afgestemd welke partij die oppakt.

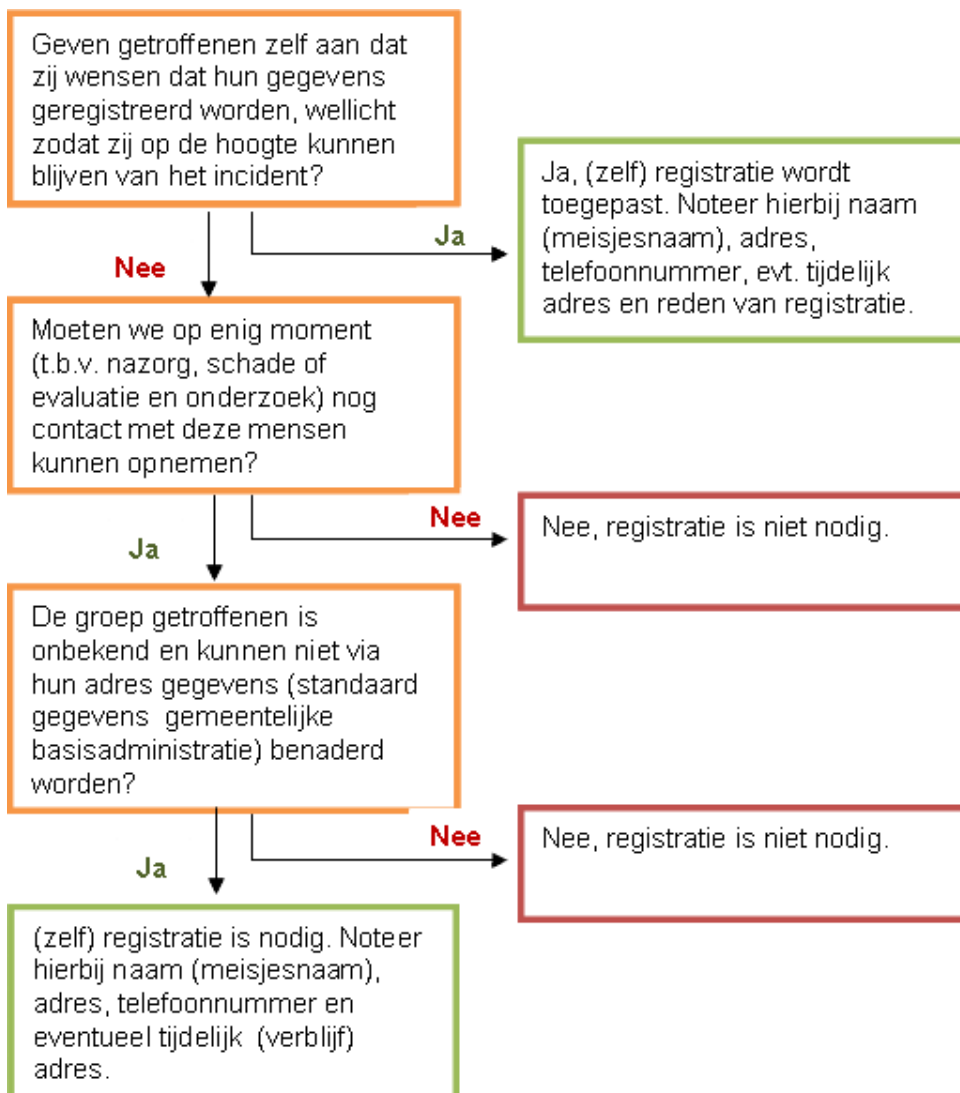
Wat doen we als gemeente nog wel?

In geval dat getroffen en geregistreerd willen worden of als het voor het nazorgtraject nodig is kan gekozen worden voor (zelf)registratie. De gemeente zal dit faciliteren. Zie onderstaand schema voor afweging wanneer (zelf)registratie wel of niet van toepassing is.

Hoe gaan we dat organiseren?

Met andere kolommen, waaronder specifiek de politie, omdat zij vaak registratiewerkzaamheden verricht in het kader van de uitvoering van de politietaak, worden afspraken gemaakt over de noodzakelijke (eerste) registratie bij incidenten. Indien een opvanglocatie is ingericht de (zelf)registratie laten ondersteunen door de (externe) partij die de uitvoering van de opvang en verzorging op zich neemt. Indien registratie nodig is in het kader van de nafase kan de gemeente oproepen tot zelfregistratie door middel van een contactformulier of een telefoonnummer openen.

Figuur 4: schema afwegingen (zelf)registratie



Toelichting figuur 4

Dit figuur is vooral bedoel als handvat voor functionarissen binnen bevolkingszorg om een goede afweging te maken of registratie nuttig en noodzakelijk is. Het is geen absoluut kader, maar een handreiking om een aantal afwegingen te maken.

Het uitgangspunt is dat registratie een bepaald doel moet hebben. Er wordt niet geregistreerd om te registeren. Als registratie noodzakelijk is kan dit op twee manieren.

- Registratie ter plaatse of op een opvanglocatie. Dit is vooral belangrijk op het moment dat betrokkenen op een later tijdstip niet meer op een reguliere wijze te bereiken zijn.
- Zelfregistratie waarbij betrokkenen opgeroepen worden om zich, indien gewenst, te laten registreren. Deze boodschap wordt via reguliere kanalen verspreid en de gemeente maakt deze vorm van registratie (digitaal) mogelijk.

Bevolkingszorg Veiligheidsregio Hollands Midden

Deel 2

Versie: Definitief
Projectgroep Bzoo 2.0

Inhoudsopgave

| | | |
|----|-------------------------|----|
| 1. | Inleiding..... | 3 |
| 2. | Crisiscommunicatie..... | 5 |
| 3. | Publieke zorg | 6 |
| 4. | Nafase..... | 7 |
| 5. | Omgevingszorg..... | 8 |
| 6. | Informatie | 10 |
| 7. | Ondersteuning | 11 |

1. Inleiding

De gemeente is in het kader van crisisbeheersing verantwoordelijk voor de *Bevolkingszorg*. Bevolkingszorg is één van de vier hoofdprocessen naast Brandweezorg, Politiezorg en Geneeskundige Zorg. In deel 1 van de adviesrapportage 'Bevolkingszorg Veiligheidsregio Hollands Midden wordt de visie¹ van de gemeenten in de Veiligheidsregio Hollands Midden op Bevolkingszorg beschreven.

Bevolkingszorg Hollands Midden biedt *hedendaagse* en *realistische* bevolkingszorg. Onder hedendaagse bevolkingszorg wordt verstaan dat de bevolkingszorg aansluit op de behoefte van de maatschappij. Realistische bevolkingszorg sluit aan bij het handelen van burgers en professionals en sluit aan op realistische incidenten. Als kader voor de uitwerking van bevolkingszorg worden de taken conform de Wet veiligheidsregio's gehanteerd (Besluit veiligheidsregio's; art. 2.1.3.).

Uitvoeringskader

Op basis van de geformuleerde visie wordt voor de uitvoering van Bevolkingszorg het volgende kader meegegeven:

- De gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de crisisbeheersing, maar dit betekent niet automatisch dat zij ook uitvoering dienen te geven aan de crisisbeheersingstaken.
- Daar waar andere partijen (derden) beter geëquipeerd zijn voor een taak heeft het de voorkeur om de taak bij deze partij te beleggen.
- Voor de taakuitvoering in de crisisbeheersing dient zo veel mogelijk aangesloten te worden bij dagelijkse werkzaamheden van gemeentelijke functionarissen. Indien dat niet kan, omdat de bevolkingszorgtaak toch afwijkende werkzaamheden vereist, verdient het de voorkeur om deze taak te laten uitvoeren door instanties die deze werkzaamheden wel in hun reguliere takenpakket hebben.

Dit kader is vooral van belang voor het beantwoorden van de vraag: 'Hoe gaan we het organiseren?'. Deze vraag wordt beantwoord in dit deel van de rapportage (deel 2). Per proces zijn de taken aangegeven en de organisatievorm.

Ad hoc en regulier

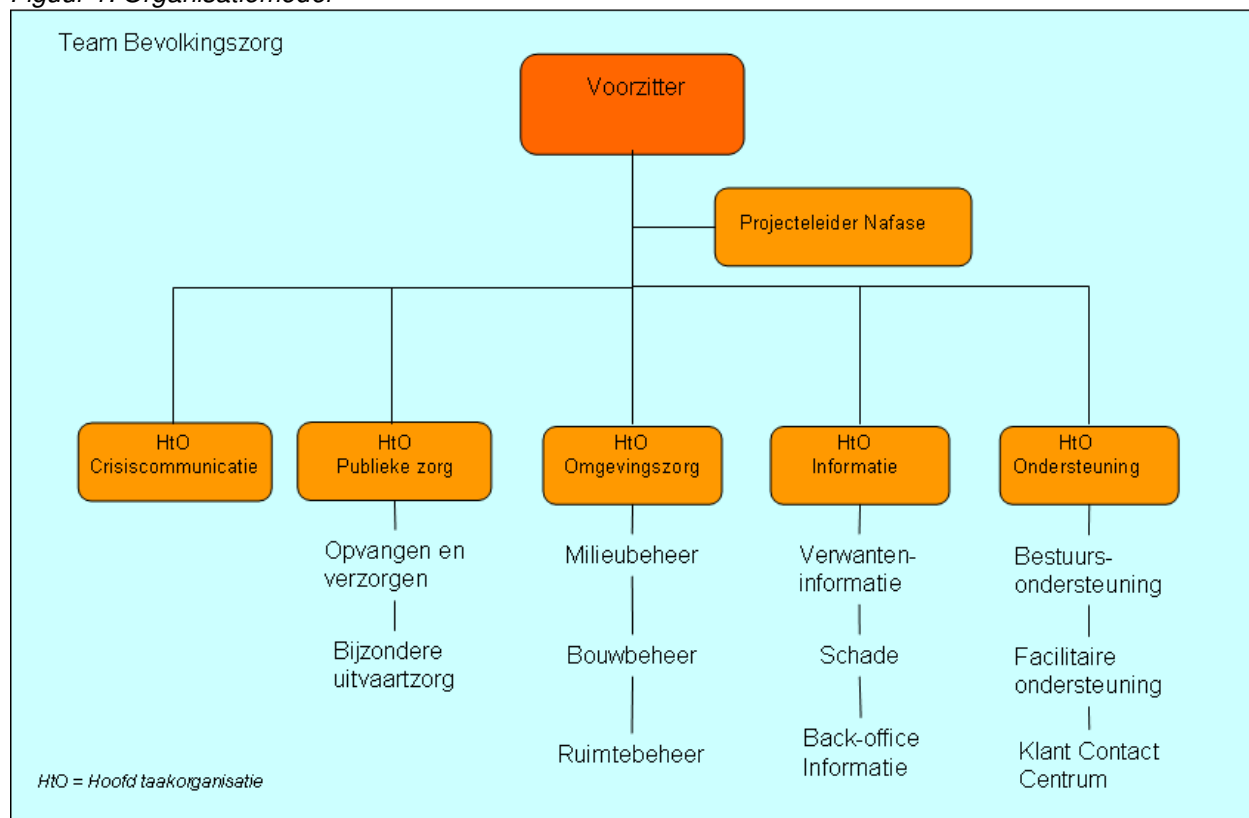
Bij de beschrijving van de taken en organisatie van de processen wordt gesproken over 'ad hoc' en 'regulier'.

Onder *ad hoc* wordt verstaan dat gebruik gemaakt wordt van beschikbare capaciteit, zonder dat deze capaciteit vooraf aangewezen is voor een functie in de crisisorganisatie. Het kan dan gaan om gemeentelijke medewerkers, maatschappelijke organisaties en/of redzame omstanders. Aan de gemeentelijke medewerkers wordt aangegeven dat zij altijd aangewezen kunnen worden om een rol te vervullen in de crisisorganisatie. Volstaan kan worden met een algemene toelichting op hoofdlijnen van de crisisorganisatie en de taken van de gemeente ten tijde van crises.

Onder *regulier* wordt verstaan de inzet van medewerkers die hun dagelijks werk uitvoeren in bijzondere omstandigheden. Dit geldt ook voor de inzet van externe expertises waarvan in de dagelijkse praktijk gebruik wordt gemaakt. Volstaan kan worden met een algemene toelichting op hoofdlijnen van de crisisorganisatie, de taken van de gemeente ten tijde van crises en de bijzondere omstandigheden waar zij mee te maken kunnen krijgen bij hun taakuitvoering.

¹ Deze visie is gebaseerd op de rapporten: 'Bevolkingszorg op orde 2.0; *eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak*', Veiligheidsberaad (april 2014) en 'Nodig of overbodig?; *een fundamentele bezinning op de bevolkingszorg in de veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek, Utrecht en Flevoland*', Boom Lemma uitgeverij (2012).

Figuur 1: Organisatiemodel



Team Bevolkingszorg

Bovenstaande figuur beschrijft het organisatiemodel van de, in deel 1 beschreven, processen en thema's. Het Team Bevolkingszorg stuurt de uitvoering op de verschillende thema's aan.

Basis opschalingsmodel

Dit model is een basismodel dat gezien moet worden als opschalingsmodel. In het basismodel zijn de meest voorkomende taken tijdens crises geborgd. De crisisorganisatie is echter flexibel in te zetten. Afhankelijk van het incident kan aan bepaalde taken wel of geen behoefte zijn en dus wel of niet buiten beschouwing gelaten worden. Het organisatiemodel geeft ook geen uitputtende lijst van taken waar het TBZ verantwoordelijk voor is. Er zijn incidenten denkbaar waarbij ondersteuning vanuit andere reguliere beleidsvelden van de gemeenten of externe partners wenselijk is. Bijvoorbeeld bij een incident op een school (afdeling onderwijs), of een sociaal onrust incident (afdeling maatschappelijke ontwikkeling).

Niet alleen de crisisorganisatie is flexibel, ook het TBZ zelf. Het TBZ bestaat uit een vaste kern van voorzitter, Hoofd Taakorganisatie Communicatie, MOV'er en Informatiecoördinator. Al naar gelang het incident worden hoofden taakorganisaties of reguliere afdelingsmanagers toegevoegd aan de vaste kern. Ook externe liaisons kunnen naar behoefte het TBZ komen versterken. Het gaat erom in te schakelen wie op dat moment nodig wordt geacht. De voorzitter van het TBZ is niet alleen technisch voorzitter van de TBZ-vergadering, maar houdt ook aandacht voor alle processen en thema's en is daarin specifiek verantwoordelijk voor de opstart van de nafase.

De volgende paragrafen gaan in op de organisatie van de processen en thema's van Bevolkingszorg. Per thema komen de volgende onderdelen aan bod:

- taken;
- uitgangspunten voor de organisatie;
- benodigde functionarissen;
- mate van voorbereiding;
- en de relatie met andere processen.

2. Crisiscommunicatie

Taken Crisiscommunicatie

- scannen van beschikbare informatie (media, pers- en publieksvragen, LCMS);
- analyseren en interpreteren van de beschikbare feiten en cijfers en vormgeven in een omgevingsanalyse;
- bepalen van de strategie op basis van een omgevingsanalyse in een strategisch communicatieadvies;
- formuleren van de inhoud van de communicatieboodschappen;
- organiseren van (communicatie)middelen;
- daadwerkelijk uitvoeren van de communicatie aan de volgende doelgroepen:
 - o publiek (burgers),
 - o pers (media),
 - o interne organisatie.

Organisatie Crisiscommunicatie

- *Uitgangspunten:* De gemeente is uitvoerder van dit proces. Vanwege de benodigde expertise zijn voor de meeste rollen regionale pools ingericht.
- *Benodigde functionarissen:*
 - o hoofd taakorganisatie
 - o plv. Hoofd taakorganisatie
 - o ondersteuner (notulist)
 - o informatiecoördinator
 - o teamleider pers- en publieksvoorlichting
 - o redacteur Web en Sociale Media (redacteur crisis.nl)
 - o medewerker persvoorlichting
 - o medewerker publieksvoorlichting
 - o teamleider analyse en advies
 - o omgevingsanalist
 - o communicatieadviseur
 - o communicatieadviseur (regionaal) beleidsteam ((R)BT)
 - o communicatieadviseur ROT
 - o communicatieadviseur CoPI
- *Vorbereiding:* OTO traject voor alle rollen
- *Relatie met andere processen:* Diverse samenhang met verschillende processen. Deze processen leveren informatie om te communiceren, maar zijn ook afhankelijk van een goede informatievoorziening vanuit communicatie, bijvoorbeeld het KlantContactCentrum.

3. Publieke zorg

Taken Publieke zorg

Taken opvangen en verzorgen:

- Bieden van opvang incl. noodzakelijke verzorging als eten en drinken, zitplaatsen, toilet.
- Signaleren gebrek aan primaire levensbehoeften als financiën en kleding en doorgeven aan coördinator opvang op het gemeentehuis of aan TBZ.
- Verstrekken en ontvangen van informatie over het incident, de gevolgen en de bestrijding (maar niet als enige of belangrijkste kanaal).
- Faciliteren en stimuleren van het informeren van verwanten en de opvang in eigen kring/ elders.
- Faciliteren van materiaal zodat betrokkenen zelf hun verwanten kunnen informeren, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van telefoons, laptops, telefoongids, et cetera.
- Indien gewenst faciliteren en stimuleren van zelfregistratie door betrokkenen in verband met de nafase.²
- Verwijzen naar of betrekken van andere teams of processen in/bij de opvanglocatie: communicatie, verwanteninformatie, schade.

Taken bijzondere uitvaartzorg:

- Bieden van een liaison voor een externe partij waarop dat moment afspraken mee worden gemaakt in verband met de uitvoering van bepaalde taken.
- Ondersteunen van de uitvoering door deze externe partij.

Organisatie Publieke zorg

Organisatie opvangen en verzorgen:

- *Uitgangspunten:* de gemeente heeft de regie over het proces; de uitvoering van de taken wordt uitbesteed aan een externe partij of door gemeentelijke medewerkers gedaan; overweging om wel of niet te registreren ligt bij de OvD-Bz/sectie Bevolkingszorg/TBZ.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Publieke zorg; 2 coördinatoren opvang (een op het gemeentehuis en een op de opvanglocatie); ad hoc medewerkers gemeente als aanvulling op externe partij.
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Publieke zorg en coördinatoren opvang in relatie tot externe partij; checklist met veel voorkomende zaken voor coördinatoren.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; informatie (verwanteninformatie en schade).

Organisatie bijzondere uitvaartzorg:

- *Uitgangspunten:* de gemeente heeft de regie over het proces; de uitvoering wordt in principe uitbesteed. Verschillende private partijen zijn gespecialiseerd in dit proces.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Publieke zorg; 1 coördinator bijzondere uitvaartzorg; ad hoc medewerkers van de gemeente.
- *Vorbereiding:* beschikbaar hebben contactgegevens gespecialiseerde partijen en beschrijven wat zij kunnen; inlezen op landelijke ontwikkelingen/trends/lessen waar het gaat om collectieve rouwverwerking.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; nafase.

² Bij behoefte aan registratie voor een ander doel dan gebruik van de gegevens door de gemeente in de nafase, dan is registratie een taak voor een van de hulpdiensten. Bijvoorbeeld registratie ten behoeve van opsporing is een taak van de politie.

4. Nafase

Taken Nafase

Nafase behelst het faciliteren van:

- zorg aan (individuele) betrokkenen (bewonersbijeenkomsten, verwijzingen naar gespecialiseerde, psychosociale nazorg, et cetera);
- zorg aan de samenleving als geheel (collectieve rouwverwerking door het openstellen van een condoleanceregister, het laten organiseren van stille tochten, herdenkingsbijeenkomsten);
- zorg aan de eigen organisatie (organiseren, begeleiden of uitvoeren van onderzoeken, organiseren van psychosociale nazorg aan medewerkers, controleren vergunningverlening, schadeafhandeling van eigen geleden schade, afleggen van verantwoording, et cetera (blz. 55 bevolkingszorg 2.0).

De volgende (niet uitputtende lijst van) thema's kunnen een rol spelen bij de nafase:

- communicatie
- informatiecentrum
- immateriële hulp
- materiële hulp (schade; herhuisvesting)
- schoonmaak getroffen gebied
- evaluatie en onderzoek
- rouwverwerking:

Na een ramp kan in de samenleving de behoefte bestaan aan collectieve verwerking van de gebeurtenis. In veel gevallen gaat het hierbij om de behoefte aan 'een gezamenlijk moment' ter herdenking van de slachtoffers en het leed dat de samenleving is aangedaan. De overheid faciliteert hierin.

Een aantal van bovengenoemde taken kunnen ook al een start hebben in de acute fase. Het is dan ook belangrijk om Nafase tijdig te starten voor een eerste analyse.

Organisatie Nafase

- *Uitgangspunten:* nafase is geen dagelijks werk; de gemeente heeft de regie; activiteiten worden door de gemeente zelf gedaan en/of een externe partij die desbetreffende activiteiten beter kan oppakken. Er zijn verschillende partijen op dit onderwerp gespecialiseerd. Nafase is als thema/ aandachtspunt belegd bij de voorzitter TBZ.
- *Benodigde functionarissen:* 1 projectleider Nafase; ad hoc medewerkers uit de gemeente.
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor voorzitter TBZ en projectleider Nafase.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie, publieke zorg, omgevingszorg, informatie en ondersteuning

5. Omgevingszorg

Taken Omgevingszorg

Taken milieubeheer:

- Adviseren over voorkoming of beperking van milieuschade.
- Coördineren van te treffen maatregelen.
- Inzamelen besmette of verdachte waren.
- Informatie leveren, bijvoorbeeld vergunningen, plattegronden, et cetera.
- Aanwezige vergunningen, controlerapporten en dergelijke checken of deze correct zijn verleend c.q. uitgevoerd.
- Het indien nodig gebruiken van bestuursdwang, bijvoorbeeld om bedrijven te dwingen vervuiling te doen opruimen.
- Bieden liaison voor Omgevingsdienst.

Taken bouwbeheer:

- Adviseren over instortingsgevaar van gebouwen en woningen.
- Geven van adviezen en opdrachten over het aanbrengen van noodvoorzieningen.
- Informatie leveren, bijvoorbeeld vergunningen, plattegronden, constructieberekeningen, et cetera.
- Bieden liaison voor Omgevingsdienst.

Taken ruimtebeheer:

- Maatregelen treffen om de openbare ruimte veilig te maken of te houden.
- Afzetten openbare ruimte.
- Toegankelijk maken openbare ruimte.
- Bieden liaison voor externe partij (bijvoorbeeld netbeheerders, gasunie, drinkwaterbedrijven (=primaire levensbehoeften)).

Organisatie Omgevingszorg

Organisatie milieubeheer:

- *Uitgangspunten:* uitvoering is uitbesteed aan de Omgevingsdienst.
- *Benodigde functionarissen:* gemeente: 1 hoofd taakorganisatie Omgevingszorg; indien gewenst coördinator. Omgevingsdienst: 1 teamleider milieubeheer (regulier); medewerkers (regulier).
- *Vorbereiding:* regelen van het tijdig kunnen inzetten van bestuursdwang; voorbereiding crisisorganisatie en OTO-traject door Omgevingsdienst zelf; OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Omgevingsdienst; korte uitleg over crisisstructuur aan coördinator milieubeheer.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; ondersteuning (juridische ondersteuning).

Organisatie bouwbeheer:

- *Uitgangspunten:* dagelijks werk; uitvoering door gemeente tenzij uitbesteed aan Omgevingsdienst.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Omgevingszorg; 1 teamleider bouwbeheer (regulier); medewerkers (regulier).
- *Vorbereiding:* beschikbaar hebben contactgegevens eventueel benodigde externe partijen; OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Omgevingszorg; korte uitleg over crisisstructuur aan coördinator bouwbeheer.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; nafase.

Organisatie ruimtebeheer:

- *Uitgangspunten:* dagelijks werk; uitvoering door gemeente en/of uitbesteed aan een externe partij.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Omgevingszorg; 1 teamleider ruimtebeheer (regulier); medewerkers (regulier).
- *Vorbereiding:* beschikbaar hebben contactgegevens hekkenleveranciers; OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Omgevingszorg; korte uitleg over crisisstructuur aan coördinator ruimtebeheer.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; nafase.

6. Informatie

Taken Informatie

Verwanteninformatie:

Het informeren van verwanten wordt uitgevoerd door de landelijke voorziening SIS, waarin bevolkingszorg, de GHOR en de politie samenwerken. De landelijke voorziening is ingericht op basis van de visie uit deel 1. De feitelijke taken voor de gemeenten zijn hierdoor beperkt.

- Opstellen inzetopdracht voor landelijke voorziening SIS.
- Zorgen voor adequate en continue informatievoorziening tussen de gemeentelijke crisisorganisatie en teamleider SIS.

Schade:

- Verwijzen van betrokkenen naar hun verzekeraar.
- Faciliteren van schaderegistratie door betrokkenen, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van het schadeformulier van Salvage (www.stichtingsalvage.nl) of het beschikbaar stellen van telefoon of computer.
- Contact leggen en onderhouden met Salvage, verzekeraars en andere externe partijen.
- Met input van Salvage, verzekeraars en andere externe partijen totaalbeeld van de schade opstellen (aantal schadegevallen en financieel totaal).

Back-office informatie:

- Verkrijgen van informatie die van belang is voor de bevolkingszorg.
- Delen van informatie die van belang is voor de bevolkingszorg en de andere hoofdprocessen.
- Beantwoording en monitoring van informatieverzoeken, besluiten en acties.
- Archivering van informatie als logboeken, verslagen, besluitenlijsten, et cetera.

Organisatie Informatie

Verwanteninformatie:

- *Uitgangspunten:* uitvoering door SIS (Slachtoffer Informatie Systematiek)³.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Informatie; 1 medewerker SIS (de medewerker SIS maakt onderdeel uit van de back-office informatie).
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Informatie en medewerker SIS; checklist voor medewerker SIS; contactgegevens van gemeentelijke medewerkers voor medewerker SIS.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; publieke zorg (opvang en verzorgen).

Schade:

- *Uitgangspunten:* gemeente heeft de regie; uitvoering door Salvage.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Informatie; 1 coördinator schade.
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Informatie en coördinator schade; contactgegevens van Salvage, verzekeraars en andere externe partijen.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; publieke zorg (opvang en verzorgen); nafase.

Back-Office informatie:

- *Uitgangspunten:* dagelijks werk.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Informatie; 1 informatiecoördinator TBZ; medewerkers (regulier).
- *Vorbereiding:* checklist met informatie over waar bepaalde informatie vandaan gehaald kan worden voor het hoofd taakorganisatie Informatie; standaard besluitenlijst voor de notulist; OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Informatie en de informatiecoördinator TBZ.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; publieke zorg (opvang en verzorgen); omgevingszorg; nafase; ondersteuning (bestuursondersteuning).

³ Zie www.infopuntveiligheid.nl voor informatie over SIS.

7. Ondersteuning

Taken Ondersteuning

Taken bestuursondersteuning:

- Geven van algemeen bestuurlijk advies, met name over zaken in de politiek-bestuurlijke context.
- Geven van financieel bestuurlijk advies, met name over de financiering van bepaalde zaken in de incidentbestrijding of de financiële controle op uitgaven in het kader van de crisis.
- Geven van juridisch bestuurlijk advies, met name over de toepassing van noodbevoegdheden van de burgemeester zoals het noodbevel, noodverordening of toepassing van noodrecht.
- Geven van protocollair bestuurlijk advies, met name naar aanleiding van bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders.

Taken facilitaire ondersteuning:

- Inrichten van de crisisruimten voor het BT en het TBZ.
- Afhandelen van verzoekvragen met betrekking tot: ICT behoeftes, catering, bewaking, kantoorbehoeftes, ordonnansdiensten, et cetera.
- Inrichten van een front-Office (Klant Contact Centrum).

Organisatie Ondersteuning

Bestuursondersteuning:

- *Uitgangspunten:* dagelijks werk.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Ondersteuning; 1 teamleider bestuursondersteuning (regulier); 2 notulisten (een voor BT en een voor TBZ); medewerkers (regulier)
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Ondersteuning, juridische medewerkers in verband met het toepassen van noodbevoegdheden tijdens een crisis.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; omgevingszorg (milieubeheer).

Facilitaire ondersteuning:

- *Uitgangspunten:* dagelijks werk.
- *Benodigde functionarissen:* 1 hoofd taakorganisatie Ondersteuning; teamleiders facilitaire ondersteuning (regulier); medewerkers (regulier).
- *Vorbereiding:* OTO-traject voor hoofd taakorganisatie Ondersteuning.
- *Relatie met andere processen:* crisiscommunicatie; publieke zorg; omgevingszorg; nafase; informatie.