

# Handboek Bevolkingszorg

## Opzet Handboek Bevolkingszorg

Dit hoofdstuk is opgedeeld in vijf delen. Deel A bevat de samenvattingen van de vijf taakorganisaties bevolkingszorg. De delen B tot en met F bevatten de verdere uitwerkingen van de taakorganisaties bevolkingszorg.

- Deel A: samenvattingen van de taakorganisaties bevolkingszorg
- Deel B: taakorganisatie Communicatie
- Deel C: taakorganisatie Publieke Zorg
- Deel D: taakorganisatie Omgevingszorg
- Deel E: taakorganisatie Informatie
- Deel F: taakorganisatie Ondersteuning



# Deel A:

# Samenvattingen

## Taakorganisatie Crisiscommunicatie

### Definitie

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

Crisiscommunicatie:

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

### Basisdoelstellingen en aanpak

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

- **Betekenis geven:** het duiden van de crisissituatie
- **Schadebeperking:** door het geven van handelingsperspectieven
- **Informatievoorziening:** verstrekken van algemene informatie

De aanpak van de crisiscommunicatie operatie kenmerkt zich door een cyclisch proces van analyse, naar advisering, naar aanpak

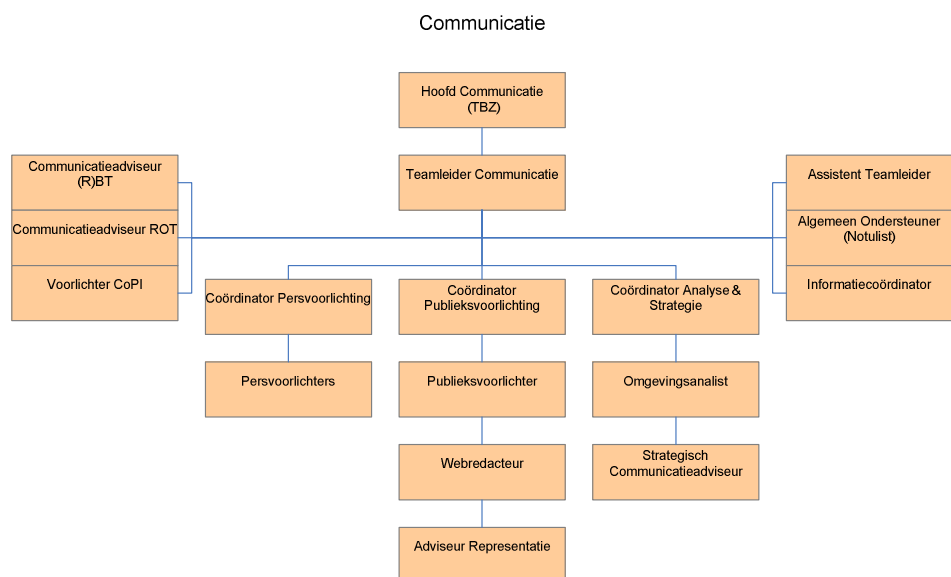
### Benodigde informatie

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?)
- de beschikbare informatie over het incident (totaalbeeld)
- specifieke informatie voor de taakorganisatie Crisiscommunicatie
  - o media informatie
  - o pers- en publieksvragen
- geformuleerde handelingsperspectieven vanuit de hulpdiensten of ROT en/of (R)BT.

### Op te leveren informatieproducten

- Bericht Team Operationeel
- Omgevingsanalyse
- Strategisch Communicatieadvies
- Voortgang- en afwijkinginformatie
- Overdrachtdossier

### Organisatieschema en rollen



### Aandachtspunten

- Mandaatregeling Crisiscommunicatie
- Contact en afstemming met communicatieadviseurs in multidisciplinaire teams
- Beschikbare regionale (piket)pools

## Taakorganisatie Publieke Zorg

### Definitie

De taakorganisatie Publieke Zorg bestaat uit drie teams die voorzien in de behoeften van de getroffen:

- Opvang: Het opvangen van (niet gewonde) mensen en dieren voor de periode dat ze (nog) niet naar huis kunnen terugkeren, hun huis niet kunnen bereiken.
- Primaire Levensbehoeften: het voorzien van niet gewonde mensen en dieren in de behoefte aan primaire levensbehoeften zoals water, energie, voedsel, huisvesting, kleding, geld en goederen.
- Bijzondere Uitvaartzorg: Het voeren van de regie in de (bijzondere) uitvaartzorg met als doel: herdenken, rouwverwerking en emotiebeheersing naar aanleiding van crisissituaties. Bij grote aantallen doden valt hieronder ook het organiseren van de (nood-) begrafenis en teraardebestelling

### Aanpak en werkwijze

- Alarmering en opstart team
- Situatianalyse en bepalen aanpak
- Verkrijgen goederen en diensten
- Informeren en afstemmen partners
- Uitvoeren en coördinatie van de te treffen maatregelen
- Beëindiging en overdracht

### Benodigde informatie

#### algemeen

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?)
- de beschikbare informatie over het incident (totaalbeeld)

#### opvang

- de concrete vraag vanuit het CoPI en/of het team bevolkingszorg.
  - Eerste opvanglocatie door de politie
- Q&A lijst communicatie

### Op te leveren informatieproducten

#### algemeen

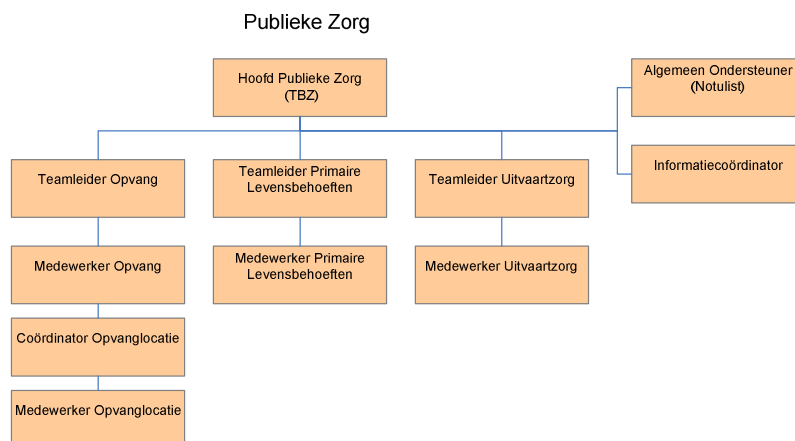
- Bericht Team Operationeel
- Actieplan opvang, primaire levensbehoeften en/of bijzondere uitvaartzorg
- Voortgang- en afwijkinginformatie
- Overdrachtdossier

#### Specifiek

Opvang: Bericht opvang gereed

Bijzondere uitvaartzorg: bericht draaiboek uitvoering plechtigheid

### Organisatieschema en rollen



### Aandachtspunten

- Rol van Salvage
- Afstemming met Politie (overdracht vanuit eerste opvanglocatie)
- Bijzondere doelgroepen
- Registratie
- Rol voor Monuta

## Taakorganisatie Omgevingszorg

### Definitie

De taakorganisatie **Omgevingszorg** bestaat uit drie teams die gezamenlijk zorg dragen voor herstel van de verstoorde omgeving naar een normale situatie tijdens de aanpak van een crisis

- **Milieubeheer:** het adviseren aan betrokken partijen ter voorkoming of beperking van milieuschade en dat de te treffen maatregelen worden gecoördineerd. Hieronder valt ook het verzamelen van besmette of verdachte waren om (verdere) besmetting of gezondheidsschade te voorkomen.
- **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.
- **Ruimtebeheer:** tijdens een bijzondere situatie zorg te dragen voor de openbare ruimte van de gemeente op o.a. het gebied van veiligheid, afzetting, toegankelijkheid etc., alsmede het treffen van maatregelen om terug te keren naar de normale situatie. Activiteiten richten zich op weg, water en ruimte.

### Aanpak en werkwijze

- Alarmering en opstart team
- Situatianalyse en bepalen aanpak
- Informeren en afstemmen partners
- Uitvoeren en coördinatie van de te treffen maatregelen
- Beëindiging en overdracht

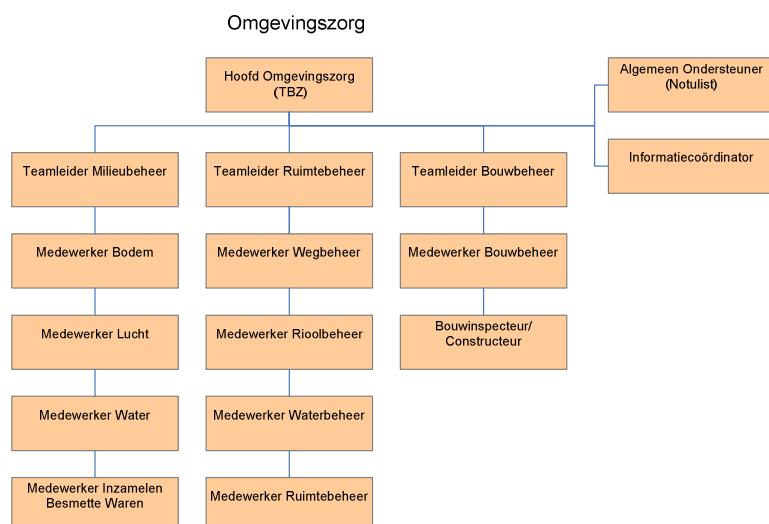
### Benodigde informatie

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?)
- de informatie over het incident (totaalbeeld), waaronder specifiek:
  - meetgegevens
  - verspreidingsinformatie
  - gezondheidskundige gevaren
  - genomen maatregelen Salvage

### Op te leveren informatieproducten

- Bericht Team Operationeel
- Uitvoeringsadvies Omgevingszorg
- Actieplan Omgevingszorg
- Voortgang- en afwijkingsinformatie
- Overdrachtdossier

### Organisatieschema en rollen



### Aandachtspunten

- Bij uitvoering door milieudienst: gemeente wijst coördinator aan.
- Werkzaamheden op incidentlocatie onder aansturing van OvD-B of OVD-BZ.
- Let op regie / coördinatierol bij inzet externe partijen in uitvoering.
- Grote financiële consequenties laten accorderen door TBZ.

## Taakorganisatie Informatie

### Definitie

De taakorganisatie **Informatie** is verantwoordelijk voor het proces van informatievoorziening en – verwerking binnen de gemeentelijke crisisorganisatie. De drie onderdelen binnen de taakorganisatie zijn:

- **Back-Office Informatie:** het verkrijgen en delen van informatie
- **CRIB:** Het verzamelen, registreren en verifiëren van alle van belang zijnde gegevens over slachtoffers van een crisis en/of mensen en huisdieren die worden opgevangen als gevolg van een crisis ten behoeve van verwanteninformatie en het nazorgtraject.
- **CRAS:** 1). het op gang brengen van een goede informatie- en communicatiestroom over schades en andere materiële zaken. 2). Door het registreren van de geleden schade en de coördinatie van de schademeldingen een zo juist en volledig mogelijk beeld verkrijgen van de aard en omvang van de aangerichte schade.

### Aanpak en werkwijze

- Alarmering en opstart team
- Situatianalyse en bepalen aanpak
- Informeren en afstemmen partners
- Uitvoeren en coördinatie van de te treffen maatregelen
  - CRIB: 'GBA-taak', registreren, ontdebelen, matchen en fiatteren, verwanteninformatie.
  - CRAS: faciliteren van schaderegistratie, analyse, ontdebelen en matchen, rapporteren.
  - Informatiemanagement: verkrijgen en delen van informatie.
- Beëindiging en overdracht

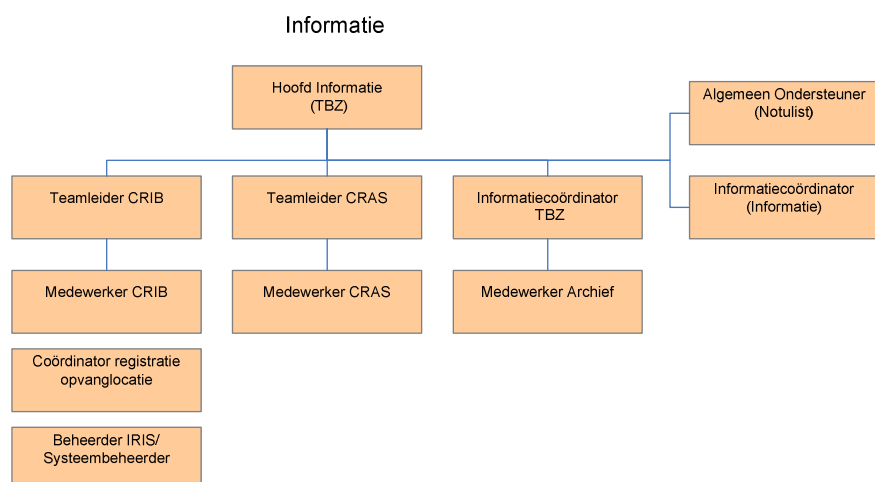
### Benodigde informatie

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?)
- de informatie over het incident (totaalbeeld)
- opvanglocatie
- informatieverzoeken vanuit de hoofdstructuur
- dodenlijst (Politie) / gewondenlijst (GHOR)

### Op te leveren informatieproducten

- Bericht Team Operationeel
- Actieplan CRIB / CRAS
- Slachtofferlijst - CRIB rapportage
- Rapportage Schadelijst
- Voortgang- en afwijkingsinformatie
- Overdrachtdossier

### Organisatieschema en rollen



### Aandachtspunten

- Prioriteit bij CRIB ligt in de eerste uren op verwanten van dodelijke en gewonde slachtoffers (GBA-taak)
- Informatie over toestand van geregistreerden wordt niet geleverd door CRIB
- Schaderegistratie geen doel op zich; ten dienste van informeren en communiceren over schades en andere materiële zaken.

## Taakorganisatie Ondersteuning

### Definitie

De taakorganisatie **ondersteuning** is belast met het tijdig en in de juiste kwaliteit / kwantiteit ter beschikking stellen van inhoudelijke, facilitaire en personele voorzieningen ten behoeve van de gemeentelijke crisisorganisatie. De taakorganisatie Ondersteuning bestaat uit drie teams:

- Bestuursondersteuning: inhoudelijke ondersteuning BT en TBZ
- Facilitaire ondersteuning: ten behoeve van gemeentelijke crisisorganisatie
- (preparatie) Nafase: Het voorbereiden van het integraal, multidisciplinair en planmatig afhandelen van alle activiteiten die voortkomen uit een ramp of crisis ten behoeve van een zorgvuldige nazorg voor getroffen en van die ramp of crises, zodat kan worden teruggekeerd naar de 'normale' situatie.

### Uitvoerende werkzaamheden

#### Bestuursondersteuning

- Het geven van een bestuurlijk advies (algemeen, juridisch, financieel en/of protocollair)

#### Facilitaire ondersteuning

- Inrichten crisisruimten
- Afhandelen verzoekvragen facilitaire zaken
- Inrichten front-Office

#### Preparatie Nafase

- Stellen van de diagnose
- Bepalen uitgangspunten en deelprojecten
- Formeren projectorganisatie

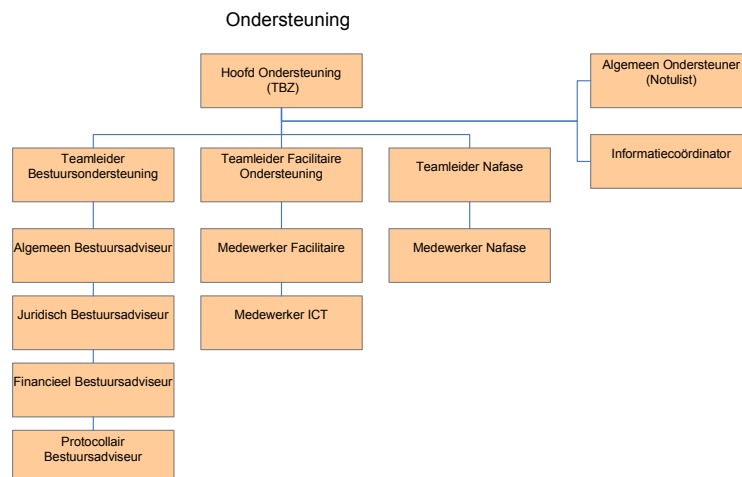
### Benodigde informatie

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?)
- de informatie over het incident (totaalbeeld)
- specifieke adviesvraag (Bestuursondersteuning)
- specifieke verzoekvraag (Facilitair)
- overdrachtdossiers (Nafase)

### Op te leveren informatieproducten

- Bericht Team Operationeel
- Bericht: crisisruimte(s) ingericht
- Bestuurlijk advies
- Plan van aanpak Nazorg
- Voortgang- en afwijkingsinformatie
- Overdrachtdossier

### Organisatieschema en rollen



### Aandachtspunten

- Het team bestuursondersteuning hoeft niet letterlijk opgevat te worden als een team. Het gaat met name om expertises.
- Nafase: Maak duidelijke onderscheid tussen de 'warme' GRIP-fase en de 'koude' fase na afschaling.
- Maak inschatting impact en start vroegtijdig het team (preparatie) Nafase