

Veiligheidsregio

HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Ondersteuning

**Regionaal Crisisplan -
Bevolkingszorg**

Ondersteuning

Handboek Bevolkingszorg – Deel F

Datum: Januari 2014
Kenmerk: Versie 1.5
Auteurs: Werkgroep Regionaal Crisisplan Bevolkingszorg

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Algemeen	4
1.2.	Definitie en doel van de taakorganisatie Ondersteuning	4
1.3.	Functies en rollen	5
1.4.	Informatiemanagement en Ondersteuning	6
1.5.	Normeringen.....	7
2.	Bestuursondersteuning	8
2.1	Doel van de Bestuursondersteuning	8
2.2	Rollen in het team Bestuursondersteuning	8
2.3	Taken van het team Bestuursondersteuning	8
3.	Facilitaire Ondersteuning (Back-office Ondersteuning)	11
3.1	Doel van het team Facilitaire Ondersteuning	11
3.2	Rollen in het team Facilitaire Ondersteuning	11
3.3	Taken van het team Facilitaire Ondersteuning	11
4.	Preparatie Nafase	14
4.1	Doel van het team (preparatie) Nafase	14
4.2	Uitgangspunten bij de preparatie van de Nafase	14
4.3	Rollen in het team Nafase	14
4.4	Taken van het (preparatie) Nafase	14
5.	Bijlagen	17
	Bijlage 1. Taakkaarten.....	17
	Bijlage 2. Processchema's	17
	Bijlage 3. Algemene bijlagen taakorganisatie	17
	Bijlage 4. Lokale bijlagen	17

1. Inleiding

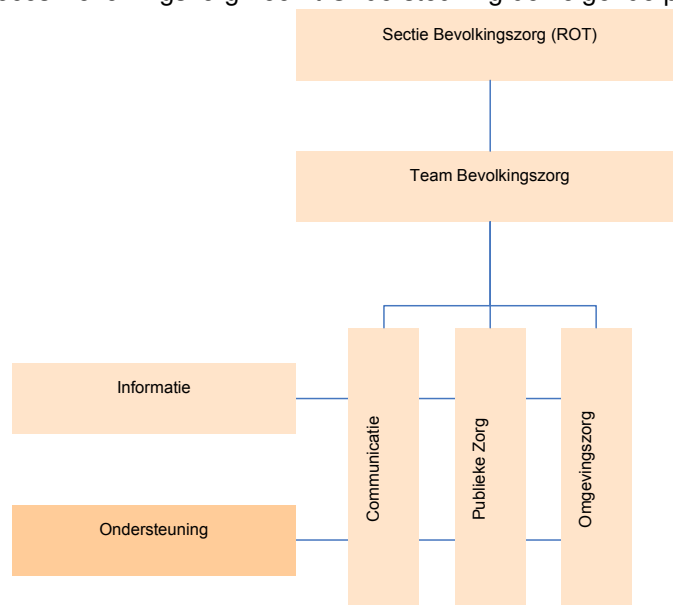
1.1. Algemeen

Ondersteuning is één van de taakorganisaties binnen het hoofdproces Bevolkingszorg. Voor de uitvoering van de Bevolkingszorg is de gemeente (eind)verantwoordelijk. Naast Ondersteuning bestaat het hoofdproces Bevolkingszorg uit de taakorganisaties: Communicatie, Publieke Zorg, Omgevingszorg en Informatie.

De taakorganisatie Ondersteuning is onderverdeeld in drie teams, namelijk:

- Bestuursondersteuning;
- Facilitaire Ondersteuning;
- (preparatie) Nafase.

Binnen het hoofdproces Bevolkingszorg neemt Ondersteuning de volgende positie in:



* de hoofden van elke taakorganisatie vormen samen het Team Bevolkingszorg (TBZ).

1.2. Definitie en doel van de taakorganisatie Ondersteuning

De taakorganisatie Ondersteuning is belast met 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. De taakorganisatie Ondersteuning bestaat uit drie teams:

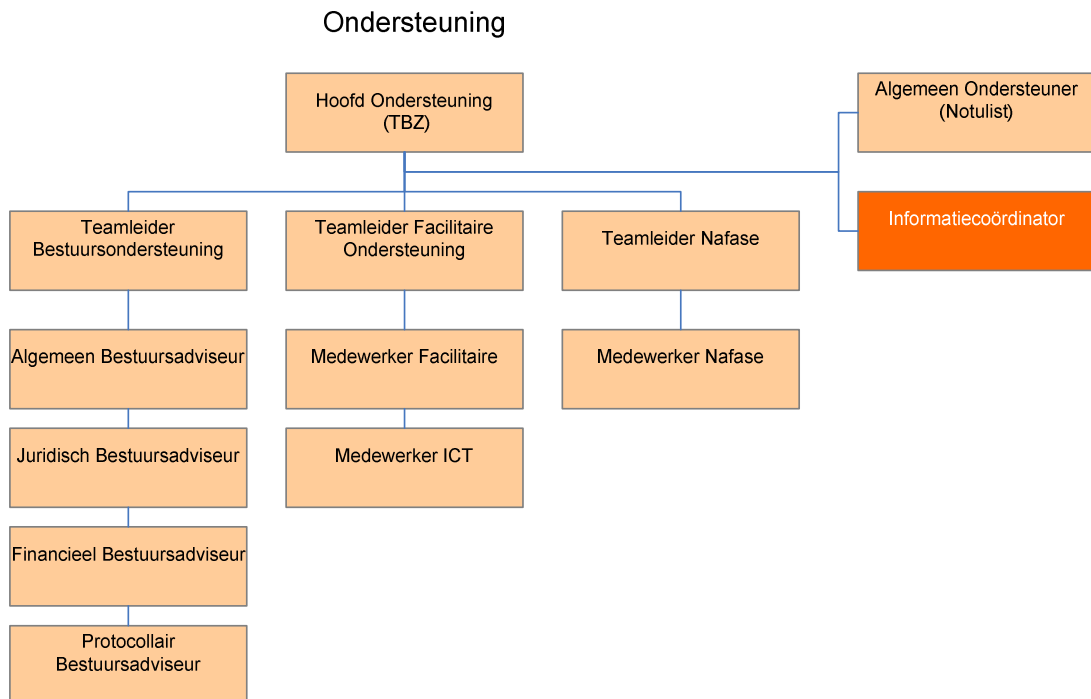
- Bestuursondersteuning: het ondersteunen en adviseren van het beleidsteam en het team bevolkingszorg ten tijde van een crisis op algemeen, juridisch, financieel en protocollair terrein.
- Facilitaire Ondersteuning (Back-office Ondersteuning): het beschikbaar en gereed maken van ruimten, verbindingen (ICT), op de locatie(s) waar vanuit het TBZ en het Beleidsteam

(BT) werken. Daarnaast ondersteunt het team op overig facilitair gebied de overige teams met catering, schoonmaak, kantoorartikelen, (evt. aflossing) e.d.

- (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. Het proces is gericht op herstel en wederopbouw na een ramp of crisis.

1.3. Functies en rollen

In onderstaand figuur wordt de organisatiestructuur van de taakorganisatie Ondersteuning schematisch weergegeven.



Hoofd Ondersteuning

Het hoofd Ondersteuning (lid TBZ) is verantwoordelijk voor de taakorganisatie Ondersteuning. Het hoofd Ondersteuning zorgt voor de mogelijkheden en middelen om de ondersteuning te kunnen uitvoeren. Het hoofd is tevens informatiecoördinator en verantwoordelijke voor het brengen en delen van relevante beschikbare informatie. Het hoofd kan deze taak voor een deel bij een andere functionaris beleggen.

Teamleiders Ondersteuning

Elk team binnen de taakorganisatie Ondersteuning heeft een eigen teamleider. De teamleider draagt met zijn team zorg voor de uitvoering van de taken in zijn specifieke onderdeel van de taakorganisatie.

Medewerkers Ondersteuning

De medewerkers zijn onderdeel van het team en dragen bij aan de advisering en uitvoering van de taken.

Informatiecoördinator

De informatiecoördinator is verantwoordelijk voor het proces van informatievoorziening binnen de taakorganisatie. Het gaat dan om:

- het brengen van relevante beschikbare informatie in het team;
- het delen van relevante, beschikbare informatie vanuit het team.

Deze rol is belegd bij het hoofd Ondersteuning. Het hoofd Ondersteuning vult deze rol in, maar kan in de uitvoering bepaalde taken ook onderbrengen bij andere medewerkers.

Algemeen ondersteuner (notulist)

De algemeen ondersteuner ondersteunt het team in allerlei facilitaire zaken en draagt zorg voor de verslaglegging.

Taakkaarten

Voor het hoofd, de teamleiders, de medewerkers en de algemeen ondersteuner (notulist) zijn taakkaarten ontwikkeld (zie bijlage)! Uitzondering hierop zijn medewerkers facilitaire ondersteuning (enkel uitvoering).

1.4. Informatiemanagement en Ondersteuning

Informatiemanagement

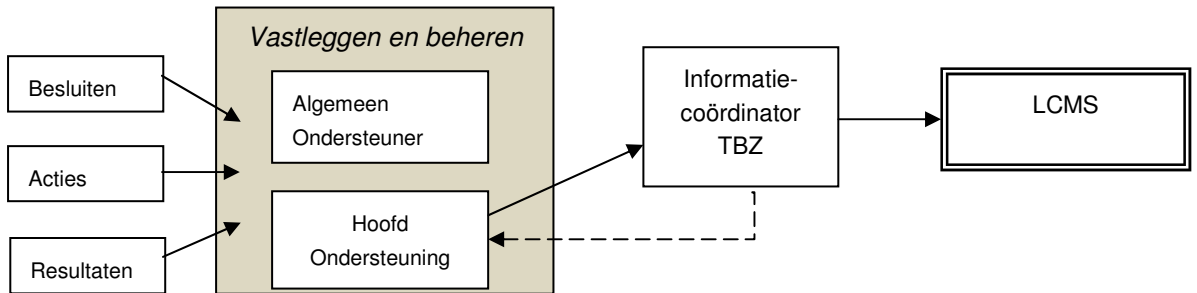
Informatiemanagement gaat over de wijze waarop relevante informatie op de juiste plaats en tijd gedeeld wordt. Informatie is van belang voor de uitvoering van activiteiten. Zonder beeld van de situatie is het namelijk lastig om te bepalen welke activiteiten uitgezet moeten worden. Daarbij komt dat teams en functionarissen in de crisisorganisatie afhankelijk zijn van elkaar qua informatie

In de volledige crisisorganisatie is het daarom van belang om informatie te delen tussen teams en tussen functionarissen. Voor het onderdeel Bevolkingszorg zijn vooral de informatielijn vanuit de teams naar het Team Bevolkingszorg en de lijn tussen het Team Bevolkingszorg en het Regionaal Operationeel Team van belang. Als leidraad voor de te delen informatie kunnen de zogenaamde informatieproducten gehanteerd worden. Deze informatieproducten worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt en bevatten delen van informatie die van belang zijn voor andere teams. In de bijlage van dit plan zijn format informatieproducten opgenomen.

Taakverdeling m.b.t. informatiemanagement

- De algemeen ondersteuner (notulist) zorgt ervoor dat de definitieve besluiten en resultaten van de uitgevoerde acties worden vastgelegd.
- Het hoofd Ondersteuning informeert de teamleiders over de besluiten van het TBz en de informatie die in het Landelijk CrisisManagement Systeem (LCMS) wordt vastgelegd en van belang is voor de taakorganisatie Ondersteuning

- Feitelijke informatie over de uitvoering van de Ondersteuning wordt door het hoofd gemeld aan de informatiecoördinator in het TBZ (informatieproducten). Deze taak kan ook gedelegeerd worden aan medewerkers in het team.
- De informatiecoördinator in het TBZ zorgt dat deze informatie(producten) in het LCMS wordt opgenomen.



Ondersteuning

Facilitaire ondersteuning wordt geboden via de taakorganisatie Ondersteuning. De algemeen ondersteuner vraagt deze facilitaire zaken aan via de teamleider facilitaire ondersteuning

1.5. Normeringen

Aflossing / vervanging

Denk in een vroeg stadium na over de vervanging van de medewerkers. Elke teamleider is verantwoordelijk voor de aflossing van de eigen medewerkers. Houdt bij het bepalen van het moment van aflossing rekening met de fysieke en geestelijke inspanning die het incident vraagt. Bij aanvraag van bijstand uit andere gemeenten in de regio is het van belang om het hoofd van de taakorganisatie hierover te informeren, of te verzoeken deze bijstand aan te vragen.

Opkomsttijden

Voor de taakorganisatie Ondersteuning gelden de volgende opkomsttijden:

- Hoofd Ondersteuning 90 minuten
- Teamleiders Ondersteuning 90 minuten, m.u.v.
 - Teamleider facilitair 45 minuten.
- Team Ondersteuning 90 minuten, m.u.v.
 - Medewerkers facilitair 45 minuten

Opleiden, Trainen en Oefenen

Ter voorbereiding op de rol in de crisisorganisatie dienen medewerkers opgeleid, getraind en geoefend te worden. Hiervoor geldt de volgende normering:

- Leidinggevenden en rolspecifieke functies: Basiscursus Crisisbeheersing en Basisopleiding deelproces;
- Medewerkers teams: Basiscursus Crisisbeheersing en Basisopleiding deelproces;
- Uitvoerende medewerkers: geïnstrueerd in het kader van verwachtingen en werkwijze.
- Jaarlijks minimaal één training en/of oefening.

2. Bestuursondersteuning

2.1 Doel van de Bestuursondersteuning

Het ondersteunen en adviseren van het BT en het TBZ ten tijde van een crisis op algemeen, juridisch, financieel en protocollair terrein.

2.2 Rollen in het team Bestuursondersteuning

- Hoofd Ondersteuning
- Teamleider Bestuursondersteuning
- Algemeen bestuursadviseur
- Juridisch bestuursadviseur
- Financieel bestuursadviseur
- Protocollair bestuursadviseur

Vanwege het kleinschalige karakter van en de specifieke expertise binnen het team bestuursondersteuning is het mogelijk om de rol van Teamleider bestuursondersteuning te combineren met die van hoofd Ondersteuning. De taak is met name gericht op het beschikbaar krijgen van de juiste expertise.

2.3 Taken van het team Bestuursondersteuning

Het team Bestuursondersteuning doorloopt op hoofdlijnen drie stappen:

1. voorbereiden bestuursondersteuning;
2. uitvoeren bestuursondersteuning;
3. beëindigen bestuursondersteuning.

Deze drie onderdelen worden hieronder verder uitgewerkt.

2.3.1 **Vorbereiden Bestuursondersteuning**

In de voorbereiding op de Bestuursondersteuning zijn de volgende activiteiten van belang:

- de alarmering (door de Adviseur Crisisbeheersing of het hoofd Ondersteuning);
- de opstart van het team (medewerkers, locaties, middelen);
- het (laten) informeren en bepalen van de aanpak.

Benodigde informatie:

- de (inzet)opdracht (wat moet het team gaan doen?);
- de beschikbare informatie over het incident;
- de concrete adviesvraag vanuit het BT en/of het TBZ.

Op te leveren informatie(producten):

Als het team operationeel is, dient dit te worden gemeld in het LCMS door middel van het informatieproduct: '**Bericht Team Operationeel**'. Het '**Bericht Team Operationeel**' bevat:

- tijdstip operationeel;

- locatie(s) team + bereikbaarheidsgegevens

Benodigde middelen

- het beschikbare multidisciplinaire informatiesysteem;
- format informatieproduct 'Bericht Team Operationeel'.

2.3.2 Uitvoeren Bestuursondersteuning

In de uitvoering van de Bestuursondersteuning wordt primair een bestuurlijk advies geleverd.

1. algemeen bestuurlijk advies: een algemeen bestuurlijk advies kan betrekking hebben op allerlei terreinen, met name over zaken in de politiek-bestuurlijke context.
2. financieel bestuurlijk advies: een bestuurlijk advies over de financiering van bepaalde zaken in de incidentbestrijding of de financiële controle op uitgaven in het kader van de crisis.
3. juridisch bestuurlijk advies: een advies over de toepassing van de noodbevoegdheden van de burgemeester. Het gaat dan om een noodbevel, een noodverordening of de toepassing van het noodrecht.
4. protocollair bestuurlijk advies: een advies over protocollaire zaken binnen de incidentbestrijding. Het gaat hierbij met name om adviezen naar aanleiding van bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders. Bij dit onderdeel ligt een belangrijke relatie met de taakorganisatie Communicatie.

Op te leveren informatie(producten)

Als het bestuurlijk advies afgerond is dient dit te worden gemeld in het LCMS door middel van het informatieproduct '**Bestuurlijk Advies**'. Dit bevat:

- een korte beschrijving van de inhoud
- een opsomming / samenvatting van acties en bijbehorende termijnen.

Afwijkingsinformatie en **voortgangsinformatie** dienen te worden gedeeld in het LCMS.

- Het informatieproduct voortgangsinformatie bevat: voortgangsinformatie van de uitvoering.
- Het informatieproduct afwijkingsinformatie bevat:
 - de aard van de afwijkingen
 - de gekozen of gewenste wijzigingen van de inzet.

Benodigde middelen:

- formats / voorbeelden noodbevelen en noodverordeningen (via LCMS);
- artikel 175 en 176 van de Gemeentewet;
- checklist Noodbevel/Noodverordening;
- checklist protocollaire zaken;
- format informatieproduct 'Bestuurlijk advies';
- functie taakkaart.

2.3.3 Beëindigen Bestuursondersteuning

Bij de beëindiging van de Bestuursondersteuning is het van belang om de volgende taken uit te voeren:

- vormgeven overdrachtdossier ten behoeve van het nazorgtraject en overdragen aan het team (preparatie) Nafase;
- debriefen:
 - wat is er allemaal gebeurd, welke acties zijn uitgezet, wat staat ons nog te wachten.
 - inventariseren nazorg voor medewerkers
- evalueren: opstellen lijst van verbeterpunten

Op te leveren informatie(producten)

Na afschaling wordt ten behoeve van het team (preparatie) Nafase een **overdrachtdossier** opgesteld door het hoofd in samenwerking met de teamleider. Het overdrachtdossier bevat in ieder geval:

- een beschrijving van de genomen besluiten;
- een beschrijving van de uitgevoerde taken;
- een beschrijving van de openstaande acties;
- de opgeleverde adviezen en actieplannen;
- de individuele logboeken van medewerkers.

Benodigde middelen

- format informatieproduct 'Overdrachtdossier'

3. Facilitaire Ondersteuning (Back-office Ondersteuning)

3.1 Doel van het team 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 teams, zoals catering, schoonmaak, kantoorartikelen, (evt. aflossing) e.d.

3.2 Rollen in het team Facilitaire Ondersteuning

- Hoofd Ondersteuning;
- Teamleider Facilitaire Ondersteuning;
- Medewerkers Facilitaire Ondersteuning;
 - Medewerker Catering;
 - Medewerker Bewaking;
 - Medewerker KCC (receptionisten / telefonisten);
 - Medewerker ICT;
 - Medewerker Facilitair.

3.3 Taken van het team Facilitaire Ondersteuning

Facilitaire Ondersteuning doorloopt op hoofdlijnen drie stappen:

1. voorbereiden Facilitaire Ondersteuning;
2. uitvoeren Facilitaire Ondersteuning;
3. beëindigen Facilitaire Ondersteuning.

Deze drie onderdelen worden hieronder afzonderlijk uitgewerkt.

Vorbereiden Facilitaire Ondersteuning

In de voorbereiding op de Facilitaire Ondersteuning zijn de volgende activiteiten van belang:

- de alarmering (door de Adviseur Crisisbeheersing of het hoofd Ondersteuning);
- de opstart van het team (medewerkers, locaties, middelen);
- het (laten) informeren en bepalen van de aanpak.

Benodigde informatie:

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?);
- de beschikbare informatie over het incident;
- verzoekvraag om facilitaire ondersteuning.

Op te leveren informatie(producten):

Als het team operationeel dient dit te worden gemeld in het Landelijk CrisisManagement Systeem (LCMS) door middel van het informatieproduct: '**Bericht Team Operationeel**'. Het 'Bericht Team Operationeel' bevat:

- tijdstip operationeel;
- locatie(s) team + bereikbaarheidsgegevens.

Benodigde middelen

- LCMS
- Format informatieproduct 'Bericht Team Operationeel
- Vooraf gemaakte afspraken (catering, bewaking, etc).

Uitvoeren Facilitaire Ondersteuning

In het team Facilitaire Ondersteuning worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- inrichten van de crisisruimten voor het BT en het TBZ
- het afhandelen van verzoekvragen met betrekking tot: ICT benodigdheden, catering, bewaking, kantoorbenodigdheden, ordonnansdiensten, etc.
- het inrichten van een front-Office (Klant Contact Centrum)

Let op! Bij opschaling dient het team Facilitaire Ondersteuning de inrichting van de crisisruimtes proactief en met prioriteit op te pakken.

Op te leveren informatie(producten)

'**Bericht crisisruimte ingericht**' bestaande uit: locatie, tijdstip en ten behoeve van welk team
Overzicht van de geleverde goederen en diensten.

Dit informatieproduct hoeft niet opgenomen te worden in LCMS. Deze is vooral bedoeld voor de interne informatielijn. Het team meldt zelf wanneer het operationeel is.

Afwijkingsinformatie en **voortgangsinformatie** dienen te worden gedeeld in het LCMS.

- Het informatieproduct voortgangsinformatie bevat: voortgangsinformatie van de uitvoering.
- Het informatieproduct afwijkingsinformatie bevat:
 - de aard van de afwijkingen
 - de gekozen of gewenste wijzigingen van de inzet.

Benodigde middelen:

- format informatieproducten
- functie taakkaart
- plattegrond(en) van crisisruimte(n)
- checklist inrichting crisisruimte BT en TBZ
- checklist Facilitaire Ondersteuning
- handreiking Callcenter
- Registratieformulier Calamiteiten Callcenter
- Schema Callcenter (KCC)

Beëindigen Facilitaire Ondersteuning

Bij de beëindiging van de Facilitaire Ondersteuning is het van belang om de volgende taken uit te voeren:

- vormgeven overdrachtdossier ten behoeve van het nazorgtraject en overdragen naar team (preparatie) Nafase
- debriefen:

- wat is er allemaal gebeurd, welke acties zijn uitgezet, wat staat ons nog te wachten.
- Inventariseren nazorg voor medewerkers
- evalueren: opstellen lijst van verbeterpunten

Op te leveren informatie(producten)

Na afschaling wordt ten behoeve van het team (preparatie) Nafase een **overdrachtdossier** opgesteld door het hoofd in samenwerking met de teamleider. Het overdrachtdossier bevat in ieder geval:

- een beschrijving van de genomen besluiten;
- een beschrijving van de uitgevoerde taken;
- een beschrijving van de openstaande acties;
- de opgeleverde adviezen en actieplannen;
- de individuele logboeken van medewerkers.

Benodigde middelen

- format informatieproduct 'Overdrachtdossier'

4. Preparatie Nafase

4.1 Doel van het team (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. Het proces is gericht op herstel en wederopbouw na een ramp of crisis.

4.2 Uitgangspunten bij de preparatie van de Nafase

- In de uitwerking van de preparatie van de Nafase wordt expliciet onderscheid gemaakt in: de preparatie van de Nafase en het Nazorgtraject. Het team (preparatie) Nafase start in de warme, acute fase en bereid het Nazorgtraject (wat plaatsvindt in de koude fase na afloop van de crisis en wanneer de crisisorganisatie is afgeschaald) voor;
- Bij het team preparatie Nafase gaat het nadrukkelijk om de *voorbereiding* (preparatie) op het na een ramp of crisis weer terugkeren naar een normale situatie. De daadwerkelijke zorg (het nazorgtraject) vindt plaats na de ramp of crisis in de vorm van een projectmatige aanpak;
- Het team (preparatie) Nafase start direct bij aanvang van een crisis (en dus niet na afloop van een ramp of crisis). Wel zullen de activiteiten rondom het team Nafase in aanvang van een ramp gering zijn. Dit wordt anders naarmate de ramp of crisis in de tijd vordert: meer informatie komt naar voren waardoor het beeld over de aard, omvang en de gevolgen van de crisis duidelijker worden;
- De gemeente heeft de regierol in de preparatie van de nafase, dat – indien nodig – een multidisciplinair karakter heeft;
- Het team Nafase wordt (vrijwel) altijd opgestart als er één of meerdere andere teams geactiveerd worden;
- Het team Nafase wordt aangestuurd vanuit de taakorganisatie Ondersteuning. De geactiveerde teams dragen informatie over aan het hoofd Ondersteuning of de teamleider Nafase, bij opheffing van het team.
- Het Nazorgtraject wordt georganiseerd in de vorm van een projectstructuur, waarin (zo veel mogelijk) functionarissen vanuit hun dagelijkse taak zijn vertegenwoordigd. Het betreft een flexibele organisatie-inrichting, gebaseerd op een netwerkstructuur, zodat actuele thema's per ramp of crisis afgehandeld kunnen worden
- De regie op evaluatieonderzoeken valt binnen het team Nafase en het Nazorgtraject.

4.3 Rollen in het team Nafase

- Hoofd Ondersteuning
- Teamleider Nafase
- Medewerker Nafase

4.4 Taken van het (preparatie) Nafase

Het team (preparatie) Nafase doorloopt op hoofdlijnen drie stappen:

1. voorbereiden (preparatie) Nafase

2. uitvoeren (preparatie) Nafase;
3. beëindigen (preparatie) Nafase;

Deze drie onderdelen worden hieronder afzonderlijk uitgewerkt.

4.4.1 Voorbereiden (preparatie Nafase)

In de voorbereiding van het team (preparatie) Nafase zijn de volgende activiteiten van belang:

- de alarmering (door de Adviseur Crisisbeheersing of het hoofd ondersteuning);
- de opstart van het team (personen, locaties, middelen);
- het (laten) informeren en bepalen van de aanpak.

Benodigde informatie:

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?);
- de beschikbare informatie over het incident (totaalbeeld);
- overdrachtsdossiers vanuit andere taakorganisaties / logboeken.

Op te leveren informatie(producten):

Als het team operationeel dient dit te worden gemeld in het Landelijk CrisisManagement Systeem (LCMS) door middel van het informatieproduct: '**Bericht Team Operationeel**'. Het 'Bericht Team Operationeel' bevat:

- tijdstip operationeel;
- locatie(s) team + bereikbaarheidsgegevens.

Benodigde middelen

- LCMS
- Format informatieproduct 'Bericht Team Operationeel'.

4.4.2 Uitvoeren (preparatie) Nafase

In de uitvoering van de preparatie van de Nafase worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Het maken van een gedegen, multidisciplinaire analyse en een diagnose van de situatie. Wat is er aan de hand, wat heeft zich afgespeeld en wat zijn mogelijke gevolgen op de korte en lange termijn?;
- Het bepalen van de uitgangspunten voor het nazorgtraject op basis van de gemaakte diagnose van de situaties. Op welke thema's richt zich het nazorgtraject?;
- Het formeren en uitwerken van een (multidisciplinaire) projectorganisatie op basis van de gedefinieerde thema's. Dit is inclusief een beschrijving van de verantwoordelijkheden van de bij de projectorganisatie betrokken partijen;
- De diagnose, de uitgangspunten en de geformeerde projectorganisatie worden gezamenlijk vormgegeven in een **plan van aanpak Nazorg**. Dit plan van aanpak Nazorg dient bestuurlijk vastgesteld te worden;
- Op basis van het plan van aanpak worden concrete afspraken gemaakt over de multidisciplinaire invulling van de projectorganisatie en worden de deelnemers geïnstrueerd.

* Let op: betrek bij de uitwerking personen uit andere betrokken taakorganisatie en externe organisaties.

Voor het maken van het plan van aanpak kan gebruik gemaakt worden van het Format Plan van Aanpak Nazorg welke is ontwikkeld door het project GROOTER. Deze is toegevoegd als bijlage.

Op te leveren informatie(producten)

Als het **plan van aanpak Nazorg** afgerond is dient dit gedeeld te worden via het LCMS ter bespreking in het ROT en BT. Het plan van aanpak omvat minimaal:

- een diagnose van de situatie / het incident;
- een thematische onderverdeling weggezet in deelprojecten;
- een flexibele projectorganisatie waarin de deelprojecten geborgd worden;
- een (eerste) uitwerking van de deelprojecten;
- een (eerste) financiële inschatting van de kosten;
- benodigde mandaten voor de leider van het nazorgtraject.

* aanbeveling: tussenresultaten als diagnose / situatieanalyse, thematische onderverdeling / uitgangspunten deelprojecten en de structuur van de projectorganisatie kunnen ook tussentijds gedeeld worden ter becommentariëring.

Afwijkingsinformatie en **voortgangsinformatie** dienen te worden gedeeld in het LCMS.

- Het informatieproduct voortgangsinformatie bevat: voortgangsinformatie van de uitvoering.
- Het informatieproduct afwijkingsinformatie bevat:
 - de aard van de afwijkingen
 - de gekozen of gewenste wijzigingen van de inzet.

Benodigde middelen:

- format informatieproducten
- functie taakkaart;
- Format Plan van Aanpak Nazorg; project GROOTER;
- Voorbeelden Plan van aanpak Nazorg (deze zijn op internet te vinden);
- Checklist veel voorkomende thema's Nazorg;

4.4.3 Beëindigen (preparatie) Nafase

Bij de beëindiging van het team (preparatie) Nafase is het van belang om de volgende taken uit te voeren:

- overdragen naar projectorganisatie op basis van Plan van Aanpak Nazorg
- debriefen: wat is er allemaal gebeurd, welke acties zijn uitgezet, wat staat ons nog te wachten;
- evalueren: opstellen lijst van verbeterpunten.

5. Bijlagen

Bijlage 1. Taakkaarten

- a. Taakkaarten Hoofd Ondersteuning
- b. Taakkaart algemeen ondersteuner
- c. Taakkaart Teamleider Bestuursondersteuning
- d. Taakkaart Bestuursondersteuner Algemeen, financieel, juridisch en protocollair
- e. Taakkaart Teamleider Facilitaire Ondersteuning
- f. Taakkaarten teamleider en medewerker (preparatie) Nafase

Bijlage 2. Processchema's

- a. Processchema Bestuursondersteuning
- b. Processchema Facilitaire Ondersteuning
- c. Processchema (preparatie) Nafase

Bijlage 3. Algemene bijlagen taakorganisatie

- a. Relevante documenten
- b. Format informatieproducten
- c. Checklist Noodbevel/Noodverordening
- d. Checklist Protocollaire Zaken
- e. Checklist Facilitaire Ondersteuning
- f. Checklist inrichting crisisruimte BT en TBZ
- g. Handreiking Callcenter 2013
- h. Registratieformulier Callcenter (KCC)
- i. Schema Callcenter (KCC) Crisisorganisatie
- j. Lijst meest voorkomende thema's Nazorg
- k. Format Plan van Aanpak Nazorg; project GROOTER

Bijlage 4. Lokale bijlagen

- a. Locatie teams
- b. In te schakelen derden / instanties (bv. Catering)
- c. Checklist lokaal plan facilitaire ondersteuning