

## 1. Samenvatting voorstel

De VRHM is, in vergelijking met een groot aantal andere veiligheidsregio's, vroeg gestart met professionalisering en regionalisering van de taakorganisatie Crisiscommunicatie. Dat heeft veel voordelen opgeleverd: crisiscommunicatie is regionaal georganiseerd, in de veiligheidsregio is een professionaliteitsslag gemaakt en de verantwoordelijke bestuurders in onze regio weten wat crisiscommunicatie inhoudt en wat ze ervan kunnen verwachten. Het afgelopen jaar is de taakorganisatie Crisiscommunicatie geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een voorstel de taakorganisatie in beperkte mate aan te passen.

## 2. Algemeen

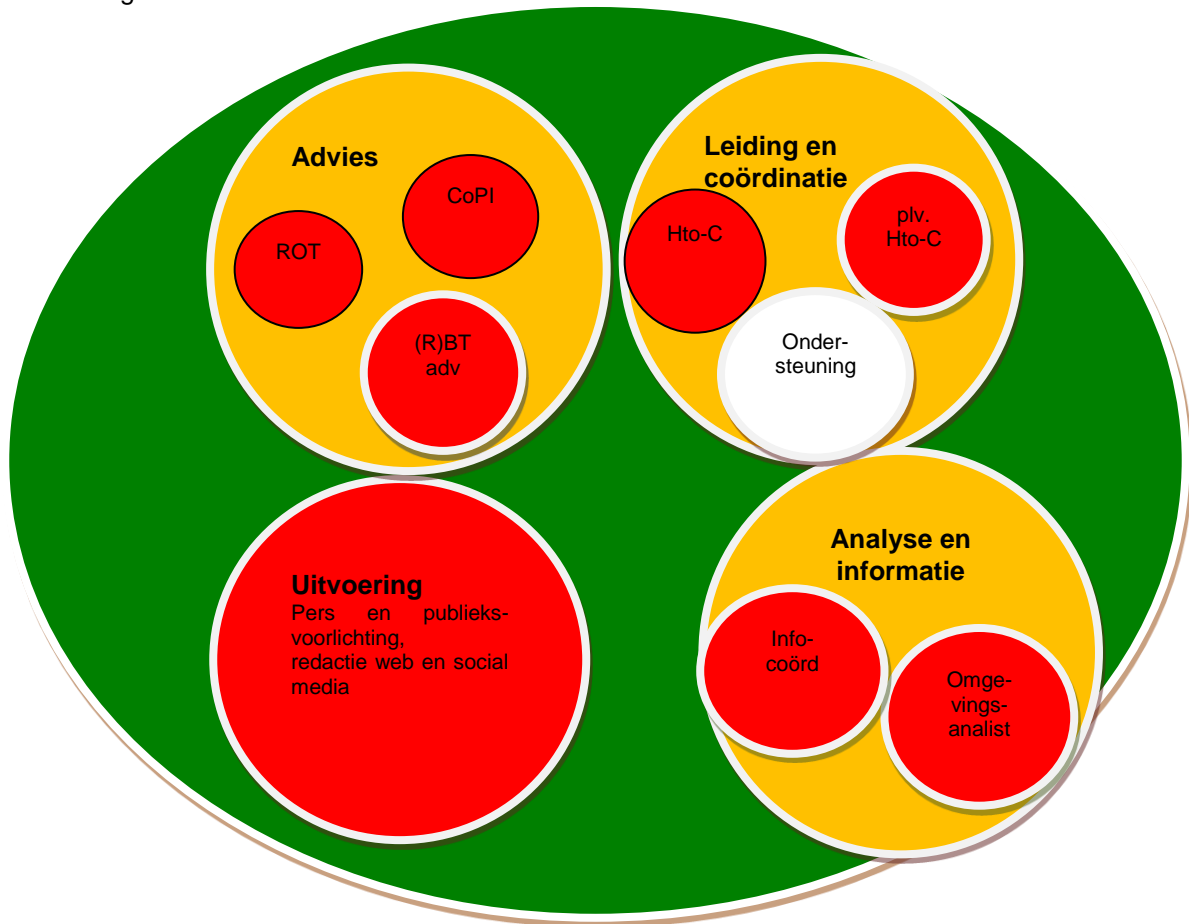
<b>Onderwerp:</b>	Evaluatie zachte piketten crisiscommunicatie	<b>Opgesteld door:</b>	Veiligheidsregio Hollands Midden BGC Lilian Weber-Teuben
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum:</b>	29 juni 2017
<b>Agendapunt:</b>	A.8	<b>Bijlage(n):</b>	1
<b>Portefeuille:</b>	M. Schoenmaker (DB) R. Bitter (VD)	<b>Status:</b>	Informatief
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	N.v.t.	<b>Datum:</b>	N.v.t.

## 3. Toelichting

In het Regionaal Crisisplan staat beschreven hoe crisiscommunicatie in onze regio wordt uitgevoerd, zowel inhoudelijk als in structuur. In de professionaliseringslag crisiscommunicatie in het voorjaar van 2014 is een groot aantal rollen van de taakorganisatie Crisiscommunicatie in een zacht piket geplaatst naast de al bestaande harde piketten. Na de evaluatie van de harde piketgroepen is ook de rest van de taakorganisatie geëvalueerd. Uit de evaluatie komt o.a. naar voren dat:

- Er zijn veel rollen binnen de taakorganisatie. Dit bemoeilijkt soms kwalitatief goede bemensing;
- Het is lastig de geoefendheid van de grote groep betrokkenen op peil te houden (ook al proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij regulier werk).

De evaluatie heeft geleid tot een voorstel waarbij minder rollen, gegroepeerd terugkomen. Hierdoor ontstaat een taakorganisatie Crisiscommunicatie die slanker en gespierder is (van 14 naar 9 rollen en qua maximaal benodigde functionarissen van 156 naar 80). De Veiligheidsdirectie is op 22 mei 2017 akkoord gegaan met een aangepaste taakorganisatie voorgesteld die, slank en gespierd, het belangrijke proces crisiscommunicatie vorm kan geven.



-  = hard piket
-  = zacht piket
-  = lokale invulling

In de bijlage wordt de nieuwe structuur toegelicht.

#### 4. Implementatie en communicatie

Een implementatieplan wordt momenteel uitgewerkt. Om de overgang goed en zorgvuldig te laten verlopen zijn nog verschillende activiteiten nodig (o.a. communicatie over het besluit naar betrokkenen, vullen groep uitvoering, training<sup>1</sup> diverse functionarissen, aanpassen RCP en taakkaarten). Als ingangsdatum voor de nieuwe structuur is daarom gekozen voor **1 november 2017**. De nieuwe opzet wordt op dit moment toegelicht in de clusters van de mov-ers en bij de communicatiemedewerkers.

<sup>1</sup> In de training zal expliciet aandacht worden besteed aan de werkwijze bij opschaling van het proces crisiscommunicatie als er geen sprake is van de GRIP-situatie.

Deze evaluatie en het voorstel is inmiddels besproken met de werkgroep MDCOM en voorgelegd aan het regionaal overleg met de MOV'ers in de regio. De notitie is besproken met de portefeuillehouder Communicatie binnen de regiegroep gemeentesecretarissen, de portefeuillehouder Bevolkingszorg in het Dagelijks bestuur VRHM (Milo Schoenmaker) en de voorzitter van het Algemeen bestuur VRHM (Henri Lenferink).

Besluitvorming heeft plaatsgevonden in: het Hoofdenoverleg 13 maart en de Veiligheidsdirectie 22 mei. Voor het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur staat het informatief geagendeerd op respectievelijk 6 en 29 juni 2017.

## **5. Bijlagen**

Evaluatie zachte piketten, definitief, 20 maart 2017

## Bijlage Evaluatie zachte piketten

### Aanleiding

In het voorjaar van 2011 zijn in fase één van de professionalisering crisiscommunicatie Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) vier rollen in een hard piket (oproep via pager, piket in rooster, opkomstplicht) geplaatst: communicatieadviseur CoPI, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur (R)BT<sup>1</sup> en Hoofd taakorganisatie Crisiscommunicatie.

De andere tien rollen (plaatsvervangend Hoofd taakorganisatie Crisiscommunicatie, informatiecoördinator, omgevingsanalist, teamleider analyse en advies, teamleider pers- en publieksvoorlichting, redacteur web en social media, medewerker pers- en publieksvoorlichting, communicatieadviseur, redacteur crisis.nl en ondersteuner) zijn in het voorjaar van 2014 in een 'zacht piket' (oproep via OOV Alert, vrije instroom, geen verplichte opkomst) geplaatst.

Afspraak bij de start van deze zachte piketten was dat deze na twee jaar zouden worden geëvalueerd. Door capaciteitskeuzes is de evaluatie een klein jaar opgeschoven.

### Uitvoering evaluatie

Tussen juli 2016 en januari 2017 zijn in het kader van de evaluatie verschillende acties ondernomen om een goede evaluatie te kunnen maken:

1. Onder alle leden van hard- en zacht piket groepen is een enquête verspreid;
2. De oefeningen en systeemtesten in 2014, 2015 en 2016 zijn geanalyseerd;
3. Twee Algemeen Commandanten Bevolkingszorg uit het ROT zijn geïnterviewd (Jan Nauta (Leiden) en Pieter Jeroense (Alphen aan den Rijn));
4. Twee medewerkers Openbare Orde en Veiligheid (MOV'ers) zijn geïnterviewd (Jaap Verlare (Nieuwkoop) en Louis van Wijk (Bodegraven-Reeuwijk));
5. Een woordvoerder CoPI is geïnterviewd (Peter Kessels);
6. De portefeuillehouder crisiscommunicatie in de Veiligheidsdirectie is geïnterviewd (Ruud Bitter);
7. Een desktop studie naar ontwikkelingen bij andere veiligheidsregio's is uitgevoerd.

### Analyse

1. De pool zacht piket bestaat uit veel uitgesplitste rollen;
2. De veelheid van rollen (veertien) in de taakorganisatie Crisiscommunicatie maakt het bemensen van de (tien) zacht piketgroepen niet eenvoudig;
3. Men zit niet altijd in de meest passende rol, een rol die aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden;
4. De rol van teamleider (pers- en publieksvoorlichting en analyse en advies) staat ver weg van de dagelijkse praktijk, veel van de collegae in deze rol geven niet dagelijks leiding. In incidenten en oefeningen is de rol van teamleider onvoldoende uit de verf gekomen;
5. Er is te weinig gelegenheid de rol regelmatig in een crisissituatie uit te voeren (te weinig incidenten (gelukkig!) en oefeningen), waardoor goed uitvoeren van de rol lastig is;
6. Collega's in het zacht piket geven aan vooral (of wel) op te komen bij oefeningen of incidenten in eigen gemeente, maar niet in eerste instantie bij oefeningen of incidenten bij andere gemeenten of verder weg in de regio ("dan laat ik het aan een ander over").

### Suggesties uit evaluatie

1. Voeg rollen die met elkaar samenhangen of dichtbij elkaar liggen, samen;
2. Werkzaamheden in de zacht piket rollen moeten zoveel mogelijk aansluiten op de dagelijkse werkzaamheden en bij de eigen vaardigheden;

---

<sup>1</sup> Op basis van evaluatie van de hard piket groepen (besluitvorming DB 10 september 2015) is per 15 september 2015 de communicatieadviseur (R)BT omgezet naar een zachte piketgroep.

3. Asynchrone opschaling van de taakorganisatie communicatie is niet altijd even helder, wanneer wel/niet, hoe delen van de taakorganisatie op te roepen?

Met een samenvoeging van rollen kan een reductie van het aantal leden in een groep worden bereikt. In de taakorganisatie Crisiscommunicatie zal de efficiency worden vergroten omdat er minder lagen leidinggevenden zijn. De vorming van de groep Uitvoering zal tot grotere expertise leiden (minder mensen, vaker ingezet, hogere professionaliteit). De systematiek van asynchrone opschaling zal in trainingen en oefeningen opnieuw onder de aandacht gebracht worden bij de betrokkenen.

### **Stip op de horizon**

De laatste ontwikkelingen in (gemeente)communicatieland, de newsroom, is een interessante voor de verdere doorontwikkeling van de taakorganisatie Crisiscommunicatie. Deze ontwikkeling staat echter nog in de kinderschoenen en wordt momenteel in een paar grotere gemeenten in de veiligheidsregio vormgegeven (o.a. Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda). In de newsroom wordt de buitenwereld continu naar binnengehaald (omgevingsanalyse) en beoordeeld op impact voor de organisatie (analyse), daarna worden acties bedacht en uitgevoerd (advisering bestuur en organisatie, woordvoering, publiekscommunicatie). In de newsroom worden meerdere rollen bij elkaar gebracht. Bij de rondgang door het land bleek dat een aantal veiligheidsregio's met de uitwerking van dit concept aan het werk is. Dit wordt nauwlettend gevolgd met het oog op de doorontwikkeling van de taakorganisatie Crisiscommunicatie.

### **Conclusie**

De VRHM is, in vergelijking met een groot aantal andere veiligheidsregio's, vroeg gestart met professionalisering en regionalisering van de taakorganisatie Crisiscommunicatie. Dat heeft veel voordelen opgeleverd: crisiscommunicatie is regionaal georganiseerd, in de veiligheidsregio is een professionaliteitsslag gemaakt en de verantwoordelijke bestuurders in onze regio weten wat crisiscommunicatie inhoudt en wat ze ervan kunnen verwachten.

De communicatiecollega's die actief zijn in de taakorganisatie weten ook waar het om draait: de buitenwereld naar binnen halen, het formuleren van handelingsperspectieven, duiding geven aan het incident en het formuleren en uitvoeren van communicatieadvies. We kunnen stellen dat 'het waarom' van crisiscommunicatie goed tussen de oren zit van bestuurders, crisisbestrijders en communicatiemensen.

Maar in de voorhoede zitten kent ook een nadeel: de wet van de remmende voorsprong. Die geldt in deze met name voor de sterk gedifferentieerde invulling van het harkje van de taakorganisatie Crisiscommunicatie (veertien rollen). Voor elke activiteit in de taakorganisatie is nu een rol bedacht, ook voor activiteiten die qua inhoud dicht bij elkaar liggen. Daarnaast kan de taakorganisatie ook platter worden door de laag van teamleider te laten vervallen.

## Oplossing

### Vier groepen

In de evaluatie komt een aantal zaken naar boven die gevolgen heeft voor de structuur van de taakorganisatie Crisiscommunicatie. Deze wordt aangepast en een aantal rollen vervalt. De rollen teamleiders analyse en advies en pers- en publieksvoorlichting vervallen, deze coördinerende rol kan bij een groot incident waar toch aan extra coördinatie behoefte is, worden ingevuld door één van de aanwezige medewerkers of door een extra plaatsvervangend Hoofd taakorganisatie. Ook de strategisch adviseur als aparte rol vervalt. De communicatieadviesrol blijft bestaan maar wordt ingevuld vanuit de pool communicatieadviseur (R)BT. De uitvoerende rollen die dicht bij elkaar liggen (publieksvoorlichting, persvoorlichting en redacteur web en social media) worden samengebracht in de groep uitvoering.

De nieuwe taakorganisatie Crisiscommunicatie heeft dan vier groepen:

1. Coördinatie – Hoofd en plv Hoofd taakorganisatie, ondersteuning;
2. Analyse en informatie – omgevingsanalist en informatiecoördinator;
3. Advies – communicatieadviseur CoPI, ROT en (R)BT, met de aantekening dat de rol van (strategisch) communicatieadviseur wordt ingevuld door leden van de pool communicatieadviseur (R)BT;
4. Uitvoering – expertteam van medewerkers die de taken op het gebied van zowel pers- en publieksvoorlichting als redacteurs web en social media kunnen uitvoeren.

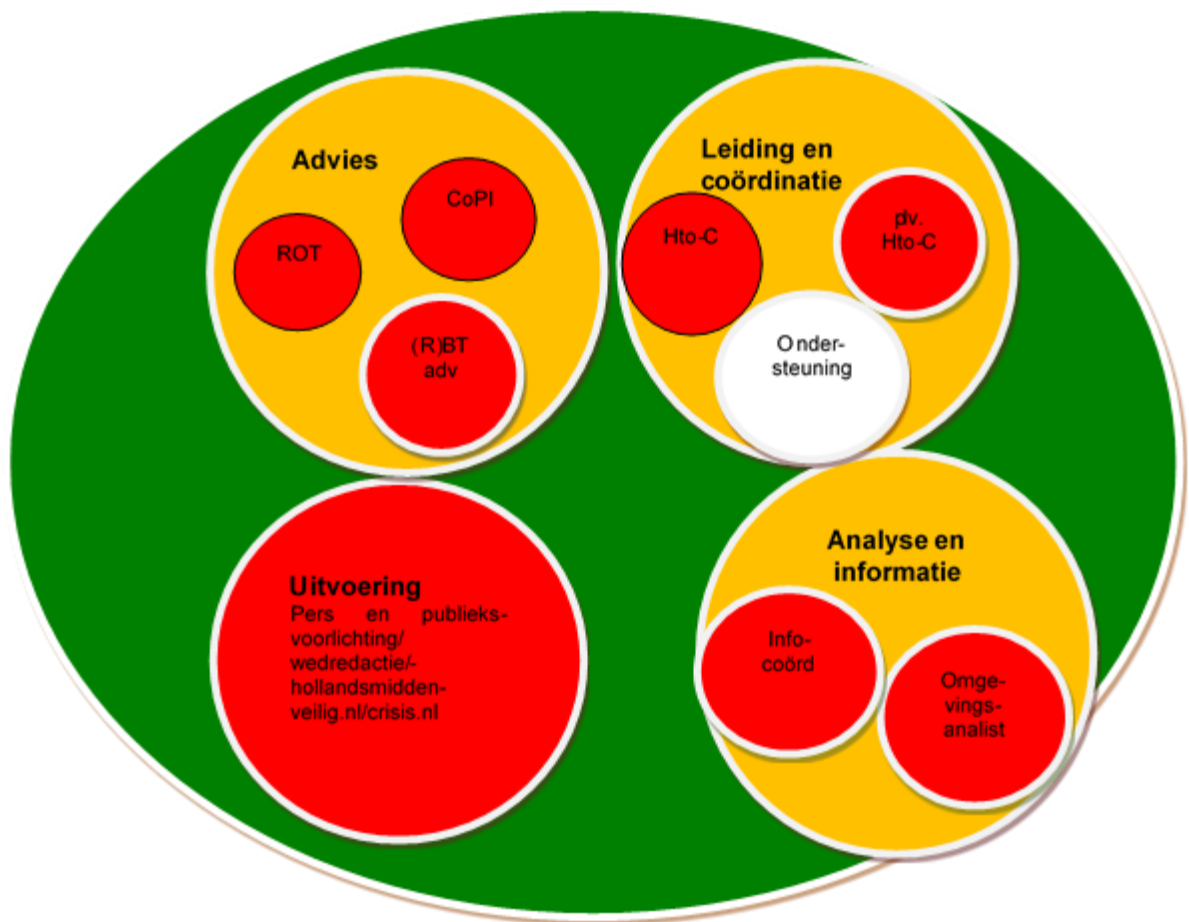
Taakorganisatie Crisiscommunicatie huidig en voorstel:

	<b>rol</b>	<b>huidig</b>	<b>Voorstel</b>
1	Hoofd taakorganisatie Communicatie	6 mensen, hard piket (plus 2 reservebank)	geen verandering: 6 mensen, hard piket, 2 reservebank
2	plaatsvervangend Hoofd taakorganisatie Communicatie	4 mensen, zacht piket, aangevuld met hard piket Hto-C	geen verandering: 4 mensen, zacht piket, aangevuld met hard piket Hto-C
3	communicatieadviseur (R)BT	10 mensen, zacht piket	geen verandering: 10 mensen, zacht piket
4	communicatie adviseur ROT	6 mensen, hard piket, 2 mensen reservebank	geen verandering: 6 mensen, hard piket, 2 reservebank
5	communicatieadviseur CoPI <sup>2</sup>	4 mensen, hard piket	geen verandering: 4 mensen, hard piket
6	teamleider pers & publieksvoorlichting	10 mensen zacht piket	vervallen
7	redacteur web en social media	20 mensen, lokale invulling	wordt: 15 mensen zacht piket
8	redacteur crisis.nl	3 mensen	wordt gekoppeld aan 7, 9 en 10
9	Medewerker persvoorlichting	20 mensen, lokale invulling	wordt gekoppeld aan 7, 8 en 10
10	Medewerker publieksvoorlichting	20 mensen, lokale invulling)	wordt gekoppeld aan 7, 8 en 9
11	teamleider analyse & advies	10 mensen, zacht piket	vervallen

<sup>2</sup> Deze rol wordt afhankelijk van het incident ook door politiewoordvoerders vervuld. Die aantallen zijn hier niet meegenomen.

12	communicatieadviseur (team analyse & advies)	10 mensen, zacht piket	wordt vervuld door mensen uit rol 3
13	omgevingsanalist / informatiecoördinator	10 mensen, zacht piket	12 mensen, zacht piket
14	algemeen ondersteuner	19 mensen, lokale invulling	19 mensen, lokale invulling
	Totaal aantal rollen	14	9
	Totaal aantal functionarissen	156 <sup>3</sup>	80

### Taakorganisatie Crisiscommunicatie



- = hard piket
- = zacht piket
- = lokale invulling

<sup>3</sup> Er zijn ongeveer 20 functionarissen die twee rollen vervullen.

Met name de vorming van de groep Uitvoering zal tot een reductie van communicatiemedewerkers in de regionale pool leiden. We gaan bij de invulling van dit cluster op zoek naar collegae die zoveel als mogelijk zowel de rollen medewerker pers-/publieksvoorlichting als redacteur web en social media kunnen vervullen. Er wordt een expertgroep van 15 mensen gevormd die samen met plaatselijke communicatiemedewerkers de uitvoering van de crisiscommunicatie op zich nemen.