

## 1. Samenvatting voorstel

In deze notitie is het proces van communicatie na de jaarwisseling nader uitgewerkt, omdat dit het afgelopen jaar niet conform afspraak is verlopen (op basis van evaluatie). De uitgangspunten over het communicatieproces jaarwisseling, zoals vastgesteld in het Algemeen Bestuur d.d. 7 november 2017, vormen hiervoor de basis.

## 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Communicatieproces jaarwisseling 2019-2020	<b>Opgesteld door:</b>	VRHM Crisisbeheersing C. Kruizinga
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum:</b>	28 november 2019
<b>Agendapunt:</b>	A.8	<b>Bijlage(n):</b>	1
<b>Portefeuille:</b>	J.W.E. Spies (DB) L. Weber (VD)	<b>Status:</b>	Besluitvormend
<b>Vervoltraject besluitvorming:</b>	-	<b>Datum:</b>	-

## 3. Toelichting

Ieder jaar is er een bovenregionaal overleg tussen de VRH, VRHM en de GMK voor de afstemming van de beleidsuitgangspunten voor de komende jaarwisseling. De Algemeen Commandant - SGBO van de politie-eenheid Den Haag neemt hiertoe het initiatief. Met deze afstemming en eenduidige afspraken m.b.t. tot jaarwisseling gaan beide regio's de jaarwisseling multidisciplinair voorbereiden o.b.v. van het eigen risicoprofiel en regionale werkwijzen van de hulpverleningsdiensten. In Hollands Midden gaat een multidisciplinaire werkgroep aan de slag om operationele afspraken verder vorm te geven. Alle diensten inclusief de meldkamer zijn hierin vertegenwoordigd door een (beleids)adviseur. De trekker van deze werkgroep is een beleidsadviseur van de afdeling Crisisbeheersing. De bij de jaarwisseling dienstdoende OL en IM maken onderdeel uit van deze werkgroep. Het is aan (beleids)adviseurs van de kolommen om hun eigen achterban/dienstdoende piketfunctionarissen te raadplegen en van informatie te voorzien tijdens dit proces. Op moment van afronding van de afspraken zal er een warme overdracht zijn tussen de werkgroep en de dienstdoende piketfunctionarissen in een gezamenlijk sessie. In september is in Hollands Midden de werkgroep voor de eerste keer bijeen gekomen. De bovenregionale afstemming over de beleidsuitgangspunten loopt momenteel. In verband met de OVV-rapportage over de vuurstapels in Scheveningen ligt momenteel het initiatief voor het herzien van de beleidsuitgangspunten bij de politie. Indien dit leidt tot nieuwe of aangepaste beleidsuitgangspunten zullen deze zo snel mogelijk ter besluitvorming worden aangeboden. De verwachting is momenteel (laatste overleg d.d. 24-10-2019) dat de beleidsuitgangspunten n.a.v. deze rapportage niet dit jaar inhoudelijk gaan wijzigen maar dat er middels een oplegger een verscherping wordt aangeboden. De VRHM blijft de ontwikkelingen m.b.t. de uitgangspunten nauwlettend volgen.

## **Aanleiding**

Sinds twee jaar is er de bestuurlijke afspraak dat er op 1 januari voor 07:00 s 'morgens een nieuwsbericht geplaatst wordt over het verloop van de jaarwisseling in de VRHM. Het doel van dit nieuwsbericht is het geven van een sfeerbeeld over het verloop van de jaarwisseling in de VRHM. Dit sfeerbeeld is een gecombineerd bericht van politie, brandweer, GHOR over cijfers omtrent incidenten en de omgevingsdiensten m.b.t. vuurwerkverkooppunten. In het bericht wordt naast een algemeen beeld per dienst ook een gemeente specifiek beeld gegeven. Hierin staan de specifieke brandweer en politie incidenten beschreven ondersteunend aan het sfeerbeeld.

De aanlevering van gegevens uit de meldkamer t.b.v. het nieuwsbericht is de afgelopen jaarwisseling om meerdere redenen niet conform afspraak verlopen. Door onvolledige en niet tijdige aanlevering van gegevens van de diensten is de deadline ruimschoots overschreden. Ook hebben zowel de woordvoerder brandweer als de operationeel leider zich na een lange nacht op eigen initiatief bijzonder hard moeten inzetten om met de beschikbare middelen te voldoen aan de bestuurlijke afspraken. Dit heeft, met alle begrip, geleid tot frustratie en ongenoegen. Deze notitie omvat daarom een voorstel hoe deze situatie in de komende jaarwisseling te voorkomen.

Navraag leert dat een samenloop van omstandigheden en opeenstapeling van onvolkomenheden heeft geleid tot drie essentiële punten waarop de informatievoorziening t.b.v. het nieuwsbericht nieuwjaarsdag niet conform afspraak is verlopen:

- In de dagen in aanloop van de jaarwisseling heeft er een wijziging plaatsgevonden ten aanzien van de inhoud van de communicatieboodschap. Vanuit de projectgroep voorbereiding jaarwisseling 2018 -2019 was er geen beschikbaar contactpersoon om dit proces te begeleiden.
- Er is in aanloop naar de jaarwisseling en gedurende de nacht op eigen initiatief afgeweken van de procesafspraken binnen de VRHM. Hierdoor zijn registratieprocessen en aanlevertijden gelijkgetrokken met die uit de VRH, terwijl er significante verschillen zijn.
- Door een technische storing zijn brandweer incidenten niet conform afgesproken wijze geregistreerd. Hierdoor bleek dat er op het moment waarop gegevens aangeleverd werden een fundamentele informatieachterstand was ontwikkeld. Deze achterstand is handmatig hersteld door de woordvoerder brandweer in samenwerking met de operationeel leider. Dit proces vergde een mate van precisie die redelijkerwijze niet van functionarissen kan worden verwacht na een intensieve nachtdienst.

Door de Veiligheidsdirectie is verzocht om met een voorstel voor een werkwijze te komen, om daarmee voor de komende jaarwisseling 2019 – 2020 problemen m.b.t. het communicatietraject te voorkomen.

## **Nieuwe werkwijze**

Vanuit het opgestelde communicatieproces tijdens de jaarwisseling en de ontstane problemen bij de uitvoering van dit proces is nagedacht en gesproken over voorstellen ter verbetering van dit proces. Het nieuwe werkwijze is als volgt:

- *Publicatie van voorlopige cijfers op 1 januari, gevolgd door definitieve cijfers op 6 januari;*  
Afgelopen twee jaar is gekozen om een sfeerbeeld te publiceren. Dit sfeerbeeld wordt ondersteunt door actuele cijfers vanuit de brandweer, politie en GHOR. Gezien de grote druk op de meldkamer tijdens de nieuwjaarsnacht, komt het voor dat niet alle meldingen direct door de meldkamer worden geregistreerd. De afgelopen jaarwisseling is gebleken dat cijfers achteraf

gecorrigeerd moesten worden omdat eenheden zelfstandig meldingen afhandelen (dit is een gebruikelijke werkwijze wanneer zich in korte tijd veel kleine incidenten voordoen tijdens de jaarwisseling maar ook bij bijvoorbeeld stormschade).

Om misverstanden hierover te voorkomen is het voorstel om op 1 januari een voorlopige weergave van de cijfers te publiceren. Binnen 1 week na de jaarwisseling, uiterlijk dinsdag 6 januari 2020, worden de definitieve cijfers gepubliceerd. Dit doet geen afbreuk aan het totaalbeeld en het sfeerbeeld per gemeente, maar voorkomt discussie over cijfers per gemeente die op voorhand niet 100% betrouwbaar zijn. Bijzonderheden bepalend voor het sfeerbeeld blijven conform afspraak op de GMK actueel bijgehouden en door de Algemeen Commandanten doorgegeven.

Ter informatie zijn de beschikbare (vergelijkings)cijfers bijgevoegd (zie bijlage). De cijfers van de politie voor de jaarwisseling 2018-2019 staan nog in rood, omdat deze nog omgezet moeten worden naar hetzelfde tijdsframe. Hieraan wordt gewerkt.

- *Deadline streeftijd op 07:00 uur met noodzakelijke uitloop zolang nodig blijkt;*  
De afgelopen twee jaar is gebleken dat de harde deadline van 07:00 uur niet haalbaar was. Door onvoorziene omstandigheden waren de volledige cijfers afgelopen jaar niet beschikbaar. Door een aantal beheersmaatregelen, zoals in deze notitie benoemd, streven wij onvoorziene omstandigheden zo goed mogelijk uit te sluiten. Desalniettemin blijft het de communicatie rondom de jaarwisseling afhankelijk van een technisch proces binnen de GMK. Wij streven er daarom naar een persbericht om 07:00 uur op te leveren. De verantwoordelijk functionaris voor het persbericht is hierbij afhankelijk van registratieprocessen van drie partijen. De voor het persbericht benodigde data komt voort uit een keten van informatie die start op de GMK. In gezamenlijkheid met de GMK, de betrokken Algemeen Commandanten en communicatiemedewerker is er onder eindverantwoordelijkheid van de Operationeel Leider een gedeelde verantwoordelijkheid voor het tot stand komen van het bericht. Om de deadline van 07:00 uur te halen is het van belang dat elke betrokken functionaris in deze informatieketen grip houdt op het informatieproces.

Daarnaast wijst de praktijk uit dat wanneer de registratie om 05:00 uur stopt, de jaarwisseling voor de hulpdiensten nog in volle gang is. Het is gebleken dat incidenten die zich tussen 05:00 uur en 07:00 uur voordoen, fundamenteel kunnen zijn voor het eind-/sfeerbeeld. De VRHM loopt hierdoor een afbreukrisico door vooruitlopend op de feiten wellicht een meer rooskleurig bericht te publiceren dan daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Binnen de informatieketen is het daarom van belang dat men hiervan bewust is en dat er onderling contact tot stand komt wanneer zich incidenten voordoen die impact hebben op het sfeerbeeld tussen 05:00 uur en 07:00 uur.

- *Verantwoordelijkheid voor een zorgvuldig proces;*  
Het streven om als eerste veiligheidsregio in Nederland een sfeerbeeld van de jaarwisseling vrij te geven vinden wij een ambitie waar we aan vast kunnen en willen houden. Daarbij realiseren we ook dat door als eerste veiligheidsregio naar buiten te treden, dit bepalend kan zijn voor de tendens in de media. Deze verantwoordelijkheid pleit voor een zorgvuldig proces. Mocht gedurende de nacht blijken dat de cijfers wederom niet kunnen worden geleverd vanwege technische problemen dan is de deadline van 07:00 uur redelijkerwijs niet haalbaar. Zorgvuldigheid dient zwaarder te wegen dan het opleveren van een bericht. De Operationeel Leider en functionaris verantwoordelijk voor het communicatiebericht besluiten bij technische

onvolkomenheden in gezamenlijkheid wat redelijkerwijs een haalbaar tijdstip is om een reëel sfeerbeeld in de vorm van een persbericht te delen.

- *Gedeelde verantwoordelijkheid;*

Het uitgeven van het persbericht op 1 januari is een proces dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Operationeel Leider. De Operationeel Leider wordt hierin ondersteunt door een communicatiefunctionaris. De CvD-brandweer, AC-politie en AC-GHOR blijven zoals voorgaande jaren verantwoordelijk voor het aanleveren van monodisciplinaire cijfers en bijzonderheden. De multidisciplinaire werkgroep jaarwisseling 2019 - 2020 behoudt gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de voorbereiding van de jaarwisseling.

- *Bereikbaarheid en vast aanspreekpunt in koude- én warme fase;*

Om voor de komende jaren te komen tot een goed proces gaan we dit jaar specifiek investeren op de zorgvuldigheid van het verzamelen van informatie, de tijdigheid van het beschikbaar stellen van informatie en het voldoen aan de voorgestelde uiterlijke deadline van 07:00 uur op 1 januari 2020.

Afgelopen jaarwisseling is het proces o.a. verstoord doordat in de dagen voorafgaand aan de jaarwisseling geen verantwoordelijk contactpersoon beschikbaar was. Hierdoor zijn door diensten initiatieven genomen die van negatieve invloed waren op het communicatieproces. Om dit de komende jaren te voorkomen wordt geborgd dat er in de dagen voorafgaand aan de jaarwisseling een vast contactpersoon beschikbaar is voor overleg.

Om in de warme fase zorgvuldigheid en tijdigheid te borgen adviseren wij ook eenmalig een functionaris verantwoordelijk voor het communicatieproces operationeel in te zetten. Deze functionaris monitort gedurende de nacht of het verzamelen van gegevens conform afspraak verloopt en is aanspreekpunt voor de diensten indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen. Gedurende de nacht volgt deze functionaris met behulp van betrokkenen Algemeen Commandanten en Operationeel Leiders actief de tendens van de avond. Hierdoor kan vanuit een actueel beeld worden gestart met het schrijven van het communicatiebericht. Dit komt ten gunste van de tijdigheid van het bericht.

Wij streven ernaar om de functionaris t.a.v. het communicatieproces eenmalig in te zetten. Op basis van de opgedane ervaring van deze functionaris wordt na evaluatie van de jaarwisseling 2019 – 2020 aan de Veiligheidsdirectie een advies voorgelegd hoe de inzet van deze functionaris komt te vervallen en wie welke taken met een meerwaarde voor zijn rekening kan nemen. Mocht uit de evaluatie blijken dat de aanwezigheid van een functionaris verantwoordelijk voor het communicatieproces bepalend is voor het slagen van het proces, kan hierop geadviseerd worden deze functionaris op jaarlijkse basis in te zetten.

- *Volledige multidisciplinaire vertegenwoordiging in de planvorming;*

De overdracht van de planvorming aan de operationeel functionarissen is in voorgaande jaren per e-mail verlopen. Dit bleek in de praktijk onvoldoende doordat ogenschijnlijk onschuldige interpretatieverschillen hebben geleid tot problemen in een bredere context.

Komende jaarwisseling pleiten wij voor een hard overdrachtsmoment van de planvormingsfase naar de operationele fase. Hiervoor wordt medio december een overleg gepland waarvoor alle betrokkenen uit de operationele fase worden uitgenodigd. Een warme overdracht voorkomt eigen interpretaties, initiatieven en onduidelijkheden. Daarbij draagt een warme overdracht bij aan de

beleving van de gezamenlijke verantwoordelijkheid en belangen van een afronding van het communicatieproces conform afspraak.

- *Testen van de systemen;*

Het opleveren van cijfers hangt af van het functioneren van de technische systemen. Mede door het falen van deze systemen is het proces afgelopen jaarwisseling niet goed verlopen. Om de controle op deze systemen te vergroten worden deze voorafgaand aan de jaarwisseling getest. Op basis van de testresultaten die dit oplevert wordt de procedure indien nodig geoptimaliseerd. De eerste test met cijfers vanuit de brandweer staat gepland op 6 november 2019.

- *Politiek gevoelige informatie;*

Het persbericht en sfeerbeeld worden voor publicatie niet afgestemd met de verschillende gemeenten. Dit zou met het oog op het tijdstip van publicatie niet haalbaar zijn. Dit betekent voor het bericht dat deze geen politiek bestuurlijke gevoeligheden kan bevatten. In de periode voor de jaarwisseling worden verschillende conceptberichten uitgewerkt die gedurende de nacht en na oplevering van de voorlopige cijfers worden aangevuld. Deze concepten worden voorafgaand aan de jaarwisseling met de Operationeel Leider afgestemd. Om het verdere proces tijdens de jaarwisseling te bewaken wordt het bericht voor publicatie nogmaals afgestemd met de Operationeel Leider en voorzitter veiligheidsregio. De Operationeel Leider draagt de eindverantwoordelijkheid voor het persbericht.

Bovenstaande punten worden de komende periode verder uitgewerkt worden binnen de projectgroep "Voorbereiding jaarwisseling 2019 – 2020.

#### **4. Implementatie en communicatie**

De projectgroep "Voorbereiding jaarwisseling 2019 – 2020" draagt zorg voor een verdere uitwerking van het voorstel en de implementatie van de voorgestelde maatregelen.

#### **5. Bijlagen**

1. (vergelijkings-) Cijfers jaarwisselingen 2013-2014 t/m 2018-2019

	2019-2020		2018-2019		2017-2018		2016-2017		2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	brandweer	politie	brandweer	politie	brandweer	politie	brandweer	politie	brandweer	politie	brandweer	politie	brandweer	politie
Alphen aan den Rijn			23	44	22	25	40	12	23	57	21	44	22	44
Bodegraven-Reeuwijk			8	9	4	4	3	12	8	11	2	20	10	23
Gouda			8	15	17	4	13	30	14	68	10	65	14	95
Hillegom			3	7	5	2	1	9	3	21	2	10	1	11
Kaag en Braassem			1	4	2	5	3	5	2	5	2	8	5	15
Katwijk			18	32	19	16	7	36	15	32	18	42	5	28
Krimpenerwaard			5	27	4	14	6	24	4	35	5	38	15	27
Leiden			52	46	79	25	99	71	71	57	62	95	98	112
Leiderdorp			4	8	10	6	6	8	4	10	6	6	7	22
Lisse			0	9	2	2	4	19	2	11	2	11	5	15
Nieuwkoop			1	9	3	7	4	10	2	18	1	15	3	10
Noordwijk			5	13	6	7	8	22	5	15	5	23	9	16
Noordwijkerhout			1	1	2	0	3	6	9	10	1	9	2	6
Oegstgeest			3	8	2	4	3	5	3	13	9	8	4	13
Teylingen			1	11	2	2	3	10	6	18	9	19	11	20
Voorschoten			4	7	6	2	8	22	6	18	8	11	7	25
Waddinxveen			3	22	9	27	6	12	12	27	13	28	14	23
Zoeterwoude			0	3	0	2	1	6	1	0	0	2	4	4
Zuidplas			2	25	3	16	9	16	13	17	1	22	4	23
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>142</b>	<b>300</b>	<b>197</b>	<b>170</b>	<b>227</b>	<b>335</b>	<b>203</b>	<b>443</b>	<b>177</b>	<b>476</b>	<b>240</b>	<b>532</b>