

1. Samenvatting voorstel

Het prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden is in 2016 vastgesteld als leidraad voor de kwaliteitsverbetering van de bevolkingszorgprocessen. Met dit prestatiekader als uitgangspunt zijn er tussen 2017 en 2019 metingen uitgevoerd bij ieder cluster middels 'peerreviews' onder leiding van het Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing (BGC). De metingen geven inzicht in de kwaliteit van de crisisorganisatie op het gebied van Bevolkingszorg en in verbeter- en ontwikkelmogelijkheden. De rode draden uit deze metingen zijn in bijgaande eindrapportage voor de regio opgenomen, inclusief hieruit volgende aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering.

2. Algemeen

Onderwerp:	Prestatiemeting Bevolkingszorg VRHM 2017-2019	Opgesteld door:	VRHM BGC Kimini Delfos, Dian Aarts
		Afgestemd met:	Gemeenten: Regiegroep/MOV- overleg
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum	25 juni 2020
Agendapunt:	12.	Bijlage(n):	2
Portefeuille:	L. Spruit (DB) D. Aarts (VD)	Status:	Besluitvormend
Vervolgtraject besluitvorming:	n.v.t.	Datum:	n.v.t.

3. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:

- In te stemmen met de aanbevelingen voor de doorontwikkeling van de organisatie van Bevolkingszorg Hollands Midden.

4. Toelichting op het besluit

In navolging van het door het Algemeen Bestuur vastgestelde Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden (2016) heeft het BGC in samenwerking met de clusters van gemeenten door middel van collegiale toetsing tussen 2017 en 2019 prestatiemetingen uitgevoerd.

Om de collegiale toetsing vorm te geven is een prestatiemeting per cluster uitgevoerd door een reviewteam¹. Gesprekken zijn gevoerd met MOV-ers, gemeentesecretarissen en burgemeesters. Op basis hiervan zijn eindrapportages opgesteld met aanbevelingen voor de gemeenten, het cluster en de regio. Deze eindrapportages zijn gedeeld met de MOV-ers en gemeentesecretarissen.

¹ Bestaand uit een vertegenwoordiger van BGC, de Coördinerend Functionaris, een Gemeentesecretaris en MOV-ers uit andere clusters en medewerkers van de VRHM.

De nu voorliggende rapportage bevat de rode draden uit deze eindrapportages, de huidige stand van zaken per cluster (situatie na de peerreview) en een aantal aanbevelingen.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de clusters aan de gestelde prestaties voldoen, met daarbij ruimte voor verbetering op diverse punten. De verbeterpunten die terugkomen in ieder cluster en daarmee regio breed 'de rode draden' genoemd kunnen worden zijn: de tijdsdruk die ervaren wordt bij MOV-ers met betrekking tot hun taak als adviseur crisisbeheersing en bij gemeentelijke crisisfunctionarissen als het gaat om hun mogelijkheden en motivatie tot het volgen van OTO activiteiten, de samenwerking tussen gemeenten binnen de clusters, het leren van incidenten en van elkaar, het evalueren van inzetten en het bijhouden en het volgen van de ontwikkeling van de vakbekwaamheid van een crisisfunctionaris.

De aanbevelingen uit de rapportage zijn inmiddels grotendeels opgepakt binnen de clusters en ook omgezet naar voorgesteld beleid in het hoofdstuk Bevolkingszorg in het Regionaal Beleidsplan 2020-2023 van de VRHM en meer concreet in het jaarplan Bevolkingszorg voor 2020.

5. Kader

De prestatiemeting is uitgevoerd op basis van:

- Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden (vastgesteld in het AB in 2016)

6. Consequenties

Het doel van de aanbevelingen is om handvatten te bieden om de kwaliteitsverbetering op het gebied van Bevolkingszorg door te zetten. De uitkomsten van de peerreviews zijn mede aanleiding om een onderzoek naar Opleiden, Trainen en Oefenen te doen (loopt op dit moment, door een stagiair bij BGC) en om een onderzoek te gaan verrichten naar hoe de efficiency (en effectiviteit) van de huidige organisatie van Bevolkingszorg in de regio verbeterd kan worden. Onderwerp van onderzoek is de omvang van de huidige crisisorganisatie (ca 1500 crisisfunctionarissen voor Bevolkingszorg in de regio). Dit onderzoek zal in 2020 worden opgepakt.

7. Aandachtspunten / risico's

- De concrete invulling en bijbehorende sturing op de aanbevelingen zal terug moeten komen in de jaarplannen Bevolkingszorg 2020-2023, zowel van de regio als van de clusters.
- Monitoring van de wijze waarop aanbevelingen worden opgepakt zal in de cluster-overleggen plaats moeten vinden als ook in de Regiegroep voor Gemeentesecretarissen.
- De peerreview betreft een (beperkte) kwalitatieve meting en geeft geen volledig inzicht in en houvast voor verbetering van Bevolkingszorg in de gemeenten. Een nieuw prestatie-dashboard zal in 2020 worden opgezet met hierin (opnieuw) aandacht voor kwantitatieve maatstaven. Daarnaast dient standaard na inzetten bij incidenten en crises de inzet van Bevolkingszorg moeten worden geëvalueerd, hierbij kunnen de prestatie-eisen Bevolkingszorg uit Bevolkingszorg op Orde 2.0 als maatstaf gebruikt worden.
- Zowel de clusters als de regio, zijn afhankelijk van de bereidheid tot gezamenlijke inzet van mensen en middelen door de betrokken gemeenten. Het verstevigen van deze samenwerkingsbereidheid dient breed gedragen te worden en er dient gestuurd te worden op een gezamenlijke inzet.

8. Implementatie en communicatie

Aanbevelingen zullen vertaald worden in de jaarplannen van de clusters en zullen gemonitord moeten worden. De bijgevoegde rapportage is in concept reeds met de MOV-ers en Regiegroep-leden gedeeld en door hen akkoord bevonden. Na bespreking in het DB zal de definitieve versie met hen

gedeeld worden en zal gevraagd worden de aanbevelingen in het cluster-jaarplan te verwerken.

9. Bijlagen

1. Rapport 'Een stevige basis, Prestatiemeting Bevolkingszorg Hollands Midden 2017-2019'
2. Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden

10. Historie besluitvorming

- 12 december 2019 Dagelijks Bestuur VRHM

Veiligheidsregio

HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Een stevige basis

Prestatiemeting Bevolkingszorg Hollands Midden 2017-2019

Datum: 26 november 2019

Auteurs: Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing in samenwerking met de clusters Midden Holland, Bevolkingszorg Regio Leiden, Duin & Bollen, Rijn & Veen.
Afgestemd met de Regiegroep van Gemeentesecretarissen en Medewerkers Openbare orde en Veiligheid.



In de Veiligheidsregio Hollands Midden werken gemeenten, GHOR, brandweer, politie en andere partners samen aan de rampenbestrijding en crisisbeheersing in Hollands Midden.

Inhoud

1	Voorwoord	2
2	Inleiding	4
3	De rode draden	6
3.1	Crisisbeheersing in de koude fase	7
3.2	Vakbekwaamheid van de crisisfunctionaris	8
3.3	Leren en evalueren.....	8
4	Uitkomsten en de huidige Stand van Zaken	9
4.1	Duin en Bollen	9
4.2	Midden Holland.....	10
4.3	Rijn & Veen.....	11
4.4	Bevolkingszorg Regio Leiden.....	12
5	De toekomst	144

1 Voorwoord

De afgelopen drie jaar is de organisatie van Bevolkingszorg onderwerp van gesprek geweest in de peerreviews (prestatiemetingen) welke gehouden zijn in de vier clusters van gemeenten in onze Veiligheidsregio. Alleen al 'het er met elkaar over hebben' heeft geleid tot een nieuwe impuls voor de organisatie van Bevolkingszorg. Zo zijn de verbeterpunten die in de gesprekken naar voren kwamen opgepakt en gaf de aandacht voor het onderwerp de MOV-ers de kans om extra tijd en capaciteit te verkrijgen voor (het organiseren van) de crisisorganisatie in hun gemeente of cluster.

Het aantal grootschalige inzetten in onze veiligheidsregio is over het algemeen beperkt, zo ook afgelopen jaren. Hoe houden we Bevolkingszorg desondanks actueel en op orde: hoe weten we dat we kunnen presteren wanneer het van ons wordt verwacht? Het normenkader Bevolkingszorg dat we vóór 2016 gebruikten heeft geholpen om daar waar het gaat om de voorbereiding op rampen en crises binnen de gemeenten stappen te zetten en een professionele Bevolkingszorg-organisatie in te richten. De prestatiemeting (peerreview) van de afgelopen jaren heeft bijgedragen aan het van elkaar leren, het opnieuw onder de aandacht brengen van het onderwerp Bevolkingszorg en het versterken van de clustersamenwerking.

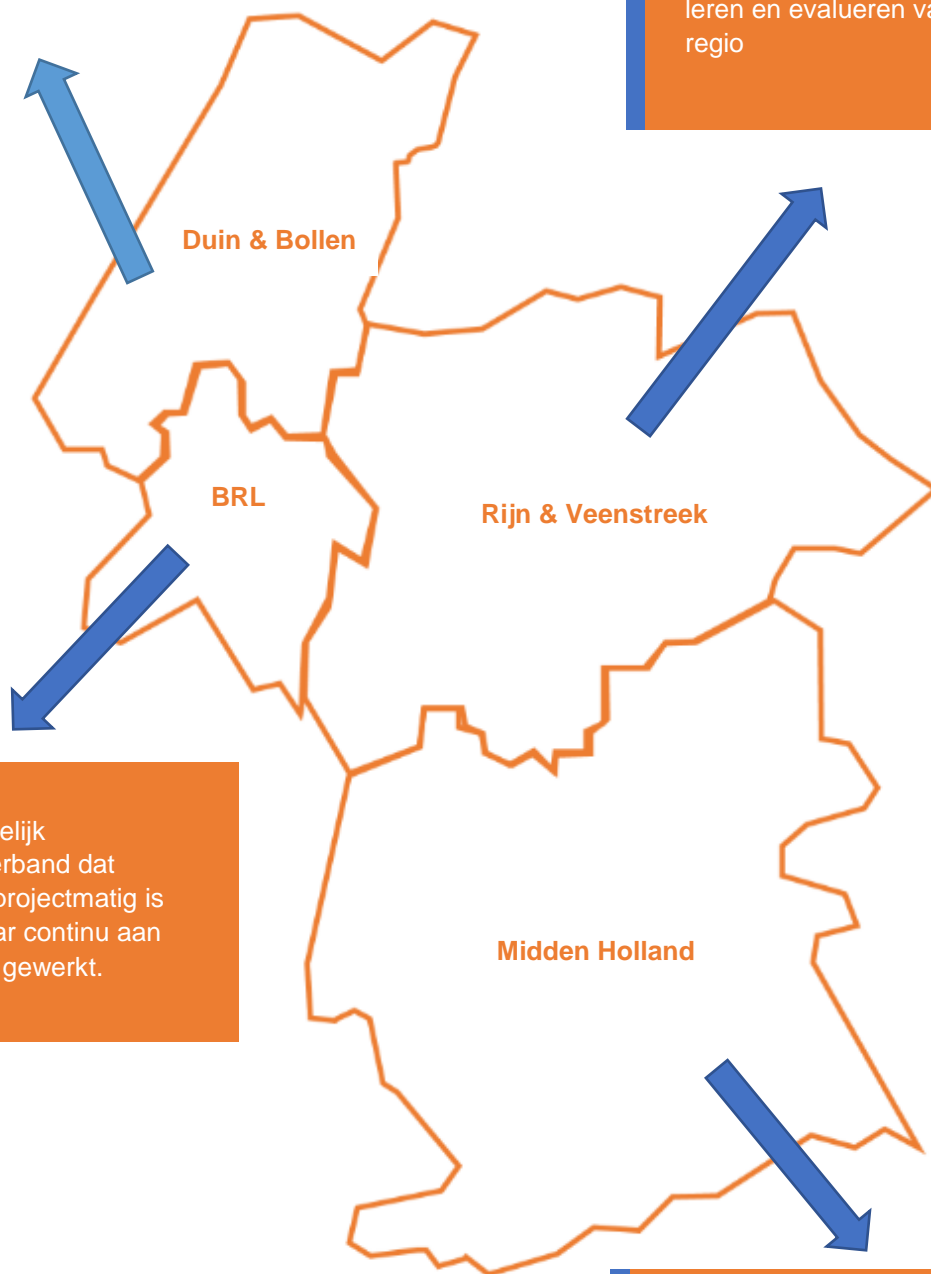
De volgende stap wordt het ontwikkelen van een dashboard voor gemeenten, zodat zij kunnen zien hoe de organisatie van Bevolkingszorg in de eigen gemeente er voor staat. Daarnaast zal er meer nadruk gelegd worden op het evalueren van incidenten, ook als er geen GRIP is en er wel Bevolkingszorg-taken zijn ingezet. Verder is er van veel van de aanbevelingen uit dit rapport reeds werk gemaakt. Er is een onderzoek gestart naar het meer efficiënt en effectief organiseren van Opleiden Trainen en Oefenen (OTO), er is een aanvang gemaakt met het inrichten van een regionale kennisbank door het Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing en er vindt een verkenning plaats naar een meer gebruiksvriendelijke manier van het registeren van OTO-activiteiten. Deze maatregelen zijn opgenomen in het Regionaal Beleidsplan, hoofdstuk Bevolkingszorg en in het jaarplan Bevolkingszorg 2020.

Hiermee stimuleren we dat we blijven leren en waar nodig investeren in het op orde houden van de organisatie van Bevolkingszorg in onze Veiligheidsregio. Ondertussen volgen we de landelijke ontwikkelingen, waar tevens wordt gesproken over een nieuw prestatiekader voor Bevolkingszorg en waar afgelopen jaar is gewerkt aan het versterken van de crisiscommunicatie als onderdeel van Bevolkingszorg.

Dian Aarts
Coördinerend functionaris

Het gebruik en borgen van lokale kennis en kunde staat hoog in het vaandel. Het lokale netwerk is sterk.

Een ervaren pool van crisisfunctionarissen die met consequente en uitgebreide inzetrapportages bijdraagt aan het leren en evalueren van de hele regio



Een intergemeentelijk samenwerkingsverband dat professioneel en projectmatig is aangepakt en waar continu aan verbetering wordt gewerkt.

Een hecht cluster waarbij betrokkenheid en enthousiasme voor het vakgebied een belangrijke succesfactor is voor de doorgevoerde samenwerking.

2 Inleiding

Bevolkingszorg in de Veiligheidsregio Hollands Midden heeft sinds 2010 een flinke professionaliseringslag gemaakt, een ontwikkeling om trots op te zijn. Eén van de aanjagers van deze professionalisering was het normenkader met bijbehorende scan van gemeentelijke processen gericht op de input-kant, ofwel gericht op de voorbereiding. In 2016 is vastgesteld dat er voldoende aandacht was besteed aan deze input-kant en dat gemeenten over de volle breedte een slag hadden gemaakt. Toen is de keuze gemaakt om meer naar output-gerichte prestatie-eisen te kijken, zoals deze zijn opgenomen in het rapport: Bevolkingszorg op Orde 2.0. In dit rapport wordt een realistische en hedendaagse visie op Bevolkingszorg gepresenteerd. De prestaties uit dit rapport zijn gebruikt als nieuw normenkader, het *prestatiekader*, en gaven invulling aan een nieuwe stip op de horizon voor Bevolkingszorg in onze veiligheidsregio.

De prestaties zijn opgenomen in een *Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden (2016)*. Het kader bevat outputgerichte prestaties waarbij er op een kwalitatieve manier gemeten wordt. Met deze meting proberen wij antwoord te geven op de vraag 'Wat is het effect van onze inspanning en wat kunnen wij daarvan leren?'. Door middel van collegiale toetsing, ook 'peerreviews' genoemd, wordt in deze prestatiemeting de focus gelegd op de resultaten van de voorbereiding.

"Bevolkingszorg Hollands Midden" is een intensieve samenwerkingen tussen de Coördinerend Functionaris, het Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing, de Medewerkers Openbare Orde en Veiligheid bij de 18 gemeenten (MOV-ers) en de Gemeentesecretarissen. De 18 gemeenten werken samen in intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, in de praktijk 'clusters' genoemd (fig.2). De prestatiemeting is per cluster uitgevoerd, dus sub-regionaal.

Midden Holland	Rijn & Veen	Regio Leiden (BRL)	Duin & Bollen
Gouda	Kaag & Braassem	Leiden	Noordwijk
Waddinxveen	Alphen a/d Rijn	Leiderdorp	Katwijk
Bodegraven-Reeuwijk	Nieuwkoop	Oegstgeest	Hillegom (HLT Samen)
Zuidplas		Voorschoten	Lisse (HLT Samen)
Krimpenerwaard		Zoeterwoude	Teylingen (HLT Samen)

(figuur 2: clusterverdeling)

Om de collegiale toetsing vorm te geven is er voor iedere prestatiemeting een reviewteam opgezet bestaand uit één of meerdere vertegenwoordigers van het BGC met name voor de regievoering van het project, de Coördinerend Functionaris, een gemeentesecretaris en medewerkers openbare orde en veiligheid uit de andere clusters. Op deze manier kreeg het reviewteam steeds een andere samenstelling en werd het 'van elkaar leren' optimaal gestimuleerd. Het reviewteam nam interviews af met de betrokken MOV-er individueel, maar ook in een groepsgesprek. Daaropvolgend werden er ook gesprekken gevoerd met gemeentesecretarissen en burgemeesters om ook hun zienswijze mee te nemen. Door het BGC is in samenwerking met de reviewteams een eindrapportage opgesteld per cluster met aanbevelingen voor de gemeenten, het cluster en de regio. Deze eindrapportages zijn gedeeld met de medewerkers openbare orde en veiligheid en met de gemeentesecretarissen.

De prestatiemeting bij de vier clusters heeft plaatsgevonden tussen 2017 en 2019: BRL (pilot 2017), Rijn & Veen (2018), Midden Holland (2018) en Duin & Bollen (2019). De eindrapportages van deze vier clusters geven het beeld dat er in het algemeen ruim wordt voldaan aan de prestaties uit het prestatiekader (tabel 1). Van ondermaatse prestatie van de clusters is geen sprake, wel is er ruimte voor doorontwikkeling en verbetering.

Deze kwaliteitsslag mogelijk maken is ook één van de doelstellingen van het *prestatiekader*. Er zijn met name aandachtspunten op het gebied van continuïteit en een verdieping in de kwaliteit van de gemeentelijke crisisorganisatie. Relevante thema's die reeds zijn verwerkt in het nieuwe Regionaal Beleidsplan 2020-2023, waarvan wij in deze rapportage de oorsprong zullen weergeven. Door de ruime tijdspanne tussen de prestatiemetingen hebben wij de clusters gevraagd een huidige stand van zaken te geven op de aanbevelingen uit de eindrapportage van hun cluster. Zo bieden wij ook inzicht in de manier waarop de aanbevelingen al dan niet zijn opgepakt door de clusters.

Tabel 1. Het prestatiekader uit "Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden" (zie bijlage).

1	De functionarissen binnen de crisisorganisatie zijn bereikbaar en beschikbaar om binnen wettelijk gestelde opkomsttijden in de juiste bezetting operationeel te zijn.
2	De kwaliteit van de crisisfunctionarissen is op orde en wordt continu versterkt.
3	Informatievoorziening is op orde: informatie wordt gedeeld tussen en binnen teams en informatiebronnen kunnen (snel) ontsloten worden.
4	De continuïteit van de (crisis)organisatie is geborgd.
5	Bevolkingszorg/de gemeenten leren van incidenten en evaluaties.
6	De visie 'bevolkingszorg op orde 2.0' krijgt concreet gestalte in (reguliere) risicocommunicatie campagnes (prestatie-eis crisiscommunicatie 1)
7	Crisisfunctionarissen zijn bekend met de visie op bevolkingszorg en de inhoudelijke prestatie-eisen en weten deze visie te vertalen in het handelen (verschillende prestatie-eisen). a. Stimuleren en eventueel faciliteren van zelfredzaamheid
8	Crisisfunctionarissen zijn bekend met het benodigde netwerk om uitvoering te geven aan hun taak (oa. prestatie-eisen opvangen en verzorgen 3-5).



Foto; Operationele Trainingsweek 2019

3 De rode draden

In de afgelopen jaren zijn de clusters intensiever met elkaar gaan samen werken. Zowel in de koude fase als in het opzetten van een intergemeentelijke crisisorganisatie, waar crisisfunctionarissen van de ene gemeente in de warme fase bij de andere gemeente in hetzelfde cluster werkzaam kunnen zijn. De clusters Midden Holland en Rijn & Veen hebben hierin flinke stappen gemaakt naar een hechte samenwerking. Ook het cluster BRL heeft in het afgelopen jaar meer structuur aangebracht in de samenwerking. Het cluster Duin & Bollen werkt minder intensief samen. Gemeenten Katwijk en Noordwijk hebben eigen gemeentelijke crisisorganisaties, gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen werken ook in crisis samen in de reguliere ambtelijke werkorganisatie HLT Samen.

In dit hoofdstuk zullen wij de rode draden uit de eindrapportages van de peerreview gezamenlijk en per cluster weergeven. Hierbij zal met name worden ingegaan op de thema's waar ruimte is voor verbetering. In hoofdstuk 4 zullen de uitkomsten per cluster en de huidige stand van zaken van de Bevolkingszorg-organisatie in dat cluster worden weergegeven.

3.1 Crisisbeheersing in de koude fase

In de gesprekken met MOV-ers kwam regelmatig terug dat tijdsdruk een punt van aandacht is. Bij veel MOV-ers heerst het gevoel dat ze steeds minder tijd kunnen of mogen besteden aan crisisbeheersing, zowel regionaal als in clusterverband. Er komen andere taken binnen het veiligheidsdomein bij, die vaak prioriteit krijgen boven de crisisbeheersing.

Uit gesprekken blijkt dat dit niet het algemene beeld is van bestuurders en gemeentesecretarissen. Zij gaven aan niet op de hoogte te zijn van de tijdsdruk die wordt ervaren en niet het beeld te hebben dat er te weinig tijd zou zijn voor het organiseren van de crisisbeheersing.

Het tijdsaspect lijkt ook een rol te spelen bij de deelname van crisisfunctionarissen bij lokale en regionale OTO-activiteiten. Crisisfunctionarissen hebben niet altijd het idee dat zij tijd mogen en/of kunnen vrijmaken om bij OTO-activiteiten (meestal niet of weinig gerelateerd aan hun dagelijkse functie) aanwezig te zijn. OTO-activiteiten zijn een lage prioriteit bij de functionarissen. Hier speelt ook het aspect motivatie: crisisbeheersing is een nevenfunctie.

In de koude fase zien we de afgelopen jaren een toename in de samenwerking binnen de clusters. De mate waarin de clusters een effectief samenwerkingsverband zijn is verschillend en afhankelijk van enthousiasme, tijd (capaciteit), samenwerkingsvermogen en het stellen van gezamenlijke doelen. Deze samenwerking in goede banen leiden vergt veel van de MOV-ers, zeker als er frictie ontstaat, doordat één of meerdere gemeenten niet (voldoende) meedoen of wanneer verwachtingen niet goed worden besproken. Op dit punt kan er veel geleerd worden tussen de clusters. Eén van de aanbevelingen is om deze samenwerkingsverbanden te versterken. De clusters zullen er baat bij hebben een gezamenlijke missie te formuleren en eigen jaar- en werkplannen te maken.

Aanbevelingen voor het versterken van crisisbeheersing in de koude fase

- *Het formuleren van een eigen jaarplan aansluitend op het regionale jaarplan Bevolkingszorg door de clusters inclusief tussentijdse monitoring binnen het cluster en in de Regiegroep van gemeentesecretarissen.*

- *Het door gemeentesecretarissen (blijven) bevorderen van een organisatiecultuur waar de voorbereiding op rampen en crises een vanzelfsprekende plek kent in de organisatie. Dit uit zich onder meer in het opnemen van piketrollen in reguliere functiebeschrijvingen (vacatureteksten).*
- *Het door gemeentesecretarissen bewaken (eventueel samen met teamleiders (veiligheid)) dat adviseurs crisisbeheersing genoeg ruimte en tijd krijgen om hun taak goed uit te voeren onder andere regionale en cluster bijdragen worden hierbij gestimuleerd en voor regionale taken naar rato per cluster ingevuld.*
- *Het actief stimuleren van en toezien op deelname aan OTO-activiteiten door gemeentesecretarissen en adviseurs crisisbeheersing, daar waar het gaat om de eigen crisisfunctionarissen.*
- *Het door BGC (blijven) aanbieden van een aantrekkelijk en op de behoefte van gemeenten afgestemd OTO-aanbod, waarmee de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen op peil kan worden gehouden.*
- *Het doen van onderzoek naar de effectiviteit en efficiency van de huidige crisisorganisatie voor Bevolkingszorg (een opdracht hiertoe is al gegeven in de Regiegroep van Gemeentesecretarissen).*
- *Het actief delen van 'best practices' tussen clusters om van elkaar te leren en meer eenduidigheid in werkwijzen te stimuleren.*
- *Gemeentesecretarissen worden aangesproken in hun rol als eindverantwoordelijke van de organisatie van Bevolkingszorg in hun gemeente en leggen hierover desgevraagd verantwoording af aan hun burgemeester en via de Regiegroep aan het Algemeen Bestuur.*

3.2 Vakbekwaamheid van de crisisfunctionaris

Het bijhouden van de vakbekwaamheid van de crisisfunctionaris is een uitdaging: een uiting daarvan is het registreren van de gevolgde OTO activiteiten. Deze registratie is een groot knelpunt. Veel MOV-ers zien dit probleem, maar vinden tegelijkertijd ook dat de vakbekwaamheid van een crisisfunctionaris in essentie zijn of haar eigen verantwoordelijkheid is. Echter opvolging en kwaliteitsontwikkeling is moeilijk als de data niet beschikbaar is en niet adequaat wordt bijgehouden. Ook is het moeilijker voor bestuurders om de ontwikkelingen op dit terrein te volgen. Deels is deze problematiek regionaal. Alle clusters zijn in afwachting van een regionaal te ontwikkelen registratiesysteem en daardoor zijn ze genoodzaakt te werken met een (tijdelijke) niet gebruiksvriendelijke noodoplossing. Onder de bestuurders en gemeentesecretarissen zijn verschillende behoeften met betrekking tot de meetbaarheid van de resultaten. Sommige geven aan meer behoefte te hebben aan informatie en directe sturing, anderen beleggen dit nadrukkelijk bij het cluster en/of de MOV-er zelf. Gezamenlijk moet er een richting worden gekozen, ofwel de registratie van opleidingen ligt bij de crisisfunctionaris zelf, bij de gemeente, bij het cluster of bij de regio. We hebben op dit moment geen overzicht van de gevolgde OTO-activiteiten per functionaris, met uitzondering van het cluster Rijn & Veen, waar dit nauwgezet door de MOV-ers wordt bijgehouden.

Er wordt voor OTO veelal gebruik gemaakt van het regionale aanbod. Hiernaast worden door gemeenten ook nog eigen opleidings- en oefen-activiteiten georganiseerd. Hierbij is het vraagstuk grootschalig oefenen versus gericht en kleinschalig oefenen een thema waar de gemeenten verschillend over denken. Het door het BGC met MOV-ers zelf organiseren en geven van opleidingen en oefeningen wordt door veel gemeentesecretarissen van meerwaarde gezien. De kennis is in huis, financieel gezien kan het voordeliger zijn en er is meer regie op hetgeen de crisisfunctionaris leert.

De aanbeveling is, en het BGC is hiermee in opdracht van de Regiegroep van gemeentesecretarissen gestart, om te onderzoeken in hoeverre en op welke manier OTO activiteiten het best kunnen worden ingekocht of juist in eigen regie kunnen worden opgezet. Met dit advies in handen kunnen de gemeenten beslissen welke richting gekozen wordt, om zo de kwaliteit van het OTO aanbod voor de gemeentelijke crisisfunctionaris in de regio te borgen en te verbeteren.

Aanbevelingen aangaande het vergroten van de vakbekwaamheid van de crisisfunctionaris

- *Het ontwikkelen van een visie op vakbekwaamheid door de VRHM als leidraad voor OTO.*
- *Het geven van eigen verantwoordelijkheid aan crisisfunctionarissen in het bijhouden van de door hen gevolgde opleidingen/trainingen en oefeningen en het vaststellen van een minimaal aantal te volgen OTO-activiteiten per crisisfunctionaris per jaar.*
- *Het op toegankelijke en gebruiksvriendelijke wijze organiseren van het volgen en bijhouden van de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.*
- *Het bevorderen van een goede aansluiting van OTO activiteiten bij de reguliere functie en ontwikkel doelstellingen van de werknemer. Relevant voor het BGC en de VRHM is om te zorgen dat OTO-activiteiten zoveel mogelijk aansluiten bij (competenties die nodig zijn voor) het dagelijks werk en dat het geleerde breder toepasbaar is.*

3.3 Leren en evalueren

Er wordt nog onvoldoende gehaald uit het leren en evalueren van incidenten. Een groot gedeelte van de officieren van dienst Bevolkingszorg vult een inzetrapportage in, maar het vervolg hierop ontbreekt. Ook wordt de OvD-BZ gealarmeerd en ingezet zonder opschaling (in een GRIP 0 /motorkapoverleg), het evalueren van deze inzetten ontbreekt.

Het maken van overzichtelijke factsheets met leermomenten is gewenst en het delen hiervan wordt gezien als grote meerwaarde. Ook oefeningen kunnen beter geëvalueerd worden om er zoveel mogelijk lessen uit te trekken en praktische invulling te kunnen geven aan de planvorming. De output kan weer gebruikt worden bij de doorontwikkeling en voor eventuele vervolgoefeningen.

Aanbevelingen aangaande leren en evalueren van incidenten/crisis

- *Het opzetten van een regionale kennisbank door BGC waardoor kennis en ervaring beschikbaar kan worden gesteld voor alle gemeenten binnen de VRHM.*
- *Het standaard delen van inzet rapportages door de OvD-BZ. Dit geldt ook voor een inzet zonder GRIP. De clusters zouden hierin een sterke rol kunnen pakken door de eigen OVD's en elkaar hier over aan te spreken.*
- *Het standaard evalueren van een inzet aan de hand van de prestatie-eisen uit Bevolkingszorg op Orde.*
- *Het leren van elkaar een vast agendapunt maken op MOV-bijeenkomsten.*
- *Het actief vertalen van lessen uit incidenten/crisis in planvorming.*

4 Uitkomsten en de huidige Stand van Zaken

In dit hoofdstuk wordt een korte samenvatting gegeven van de uitkomsten van de prestatiemeting per cluster. Daarnaast zal per cluster een beschrijving worden gegeven van de huidige stand van zaken als het gaat om de organisatie van Bevolkingszorg als reactie op de uitkomsten van de prestatiemeting voor het eigen cluster.

4.1 Duin en Bollen



De prestatiemeting Duin & Bollen is uitgevoerd in het voorjaar van 2019 (rapportage gereed in oktober 2019).

Door de fusie van de gemeenten Noordwijk en Noordwijkerhout per 1 januari 2019 was er tijdens de prestatiemeting sprake van een cluster in verandering. Door personele wisselingen en vacatures lag het beheer van de crisisorganisatie Noordwijk tijdelijk stil. Katwijk heeft een volledig zelfstandig ingerichte crisisorganisatie. Hillegom, Lisse en Teylingen werken samen in de werkorganisatie HLT Samen.

De fusie tussen Noordwijk en Noordwijkerhout heeft geleid tot het vertrek van MOV'ers, hierdoor is Noordwijk maar in zeer beperkte mate meegenomen in deze prestatiemeting. Het cluster Duin en Bollen kenmerkt zich door een hoge mate van individuele organisatie, waarbij de gemeentelijke crisisstructuur van HLT Samen en Katwijk ten tijde van de meting goed op orde was. Lokale kennis en netwerken zijn erg sterk in dit cluster. Paraatheid en alarmering is op orde, evenals de informatievoorziening. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van het regionale OTO-aanbod, er ligt een behoefte aan meer oefeningen met een lokale inslag en er zijn mogelijkheden om meer onderling samen te werken. Continuïteit is geborgd op gebied van middelen en personeel, en er wordt nog gewerkt aan betrouwbare uitwijkmogelijkheden. Op het gebied van leren en evalueren liggen mogelijkheden tot verdere professionalisering. Er is een discrepantie tussen de prestatie-eis communicatie en het uitdragen van de visie BZOO in lokale crisiscommunicatie. Crisisfunctionarissen zijn zich wel bewust van het belang van zelfredzaamheid als uitgangspunt van de visie BZOO.

4.1.1 Stand van Zaken (auteur: BGC)

De prestatiemeting van Duin en Bollen is het meest recent uitgevoerd en geeft voor een belangrijk deel het beeld van heden. In Noordwijk is een aanvang gemaakt met het opnieuw inrichten van de crisisorganisatie en het opleiden en trainen van crisisfunctionarissen. Dit is gedegen opgepakt en hierin wordt de gemeente ondersteund vanuit het cluster.

De eindrapportage en aanbevelingen zijn inmiddels in het clusteroverleg besproken en er wordt serieus gekeken naar de mogelijkheden om de aanbevelingen te implementeren. Ook een intensievere samenwerking tussen de gemeenten is reeds opgepakt.

4.2 Midden Holland



In het cluster Midden Holland is in het najaar van 2018 de prestatiemeting uitgevoerd.

Het cluster Midden Holland kent een intensieve samenwerking. Het cluster kenmerkt zich door gedreven en enthousiaste adviseurs, waardoor de samenwerking intensief en geëngageerd is.

Het cluster kenmerkt zich door hecht samenwerken en een hoge betrokkenheid bij de crisisorganisatie. In de koude fase wordt bij de MOV'ers echter veel tijdsdruk ervaren. Het bijhouden van de gevolgde OTO-activiteiten is een knelpunt. Het OOV-alert wordt regelmatig getest en ervaring leert dat ten tijde van crisis de functionarissen paraat staan. Het volgen en registreren van OTO-activiteiten verloopt moeizaam en er is een sterke behoefte aan realistische (bestuurlijke) oefeningen. In de warme fase verloopt

het delen van informatie goed, in de koude fase liggen er nog verbeterpunten bij het borgen van de kennis. De continuïteit van de crisisorganisatie is geborgd. Leren en evalueren is (nog) niet op orde, terwijl hier wel een sterke behoefte aan is. Men zou graag via de Veiligheidsregio meer inzicht verkrijgen in het beter communiceren van de visie Bevolkingszorg op Orde, de visie is wel gemeengoed binnen de crisisorganisatie. Er zijn mogelijkheden tot het verder professionalen van netwerken, zoals het gezamenlijk met partners oefenen en het maken van onderlinge afspraken in de koude fase.

4.2.1 Stand van Zaken (auteur: cluster Midden Holland)

Tijd

De voor rampenbestrijding en crisisbeheersing beschikbare tijd is nog steeds een aandachtspunt. Dit komt mede door de veelheid aan onderwerpen op het gebied van handhaving en sociale veiligheid waar functionarissen binnen OOV zich dagelijks mee bezighouden.

Het gevoel van "geregeerd worden door de waan dag" speelt een prominente rol bij betrokken functionarissen. Echter, dankzij de goede samenwerking in ons cluster worden taken zoals OOV-alert, organiseren van OTO activiteiten, door en voor elkaar uitgevoerd. Deelname aan regionale werkgroepen, wat onmisbaar is voor de regionale samenwerking, wordt vaak door dezelfde functionarissen gedaan. Meer inzet van alle gemeenten, zoals ook voorheen afgesproken bij de oprichting van het BGC, zou bijdragen aan een evenredige taakdruk. Ons voornemen is om per proces een accounthouder aan te wijzen binnen ons cluster, die voor dit proces de noodzakelijke werkzaamheden verricht. Dit moet er uiteindelijk toe leiden dat er efficiënter en effectiever gewerkt gaat worden. Daarnaast wordt de betrokkenheid van alle gemeenten in het cluster bevorderd.

Bevordering vakbekwaamheid

Wij hechten veel waarde aan de ontwikkeling van medewerkers binnen onze crisisorganisatie. Hiervoor worden opleidingen en trainingen aangeboden. Het registreren van deelname aan deze opleidingen/trainingen behoeft verbetering.

Ons voornemen is dan ook om meer structuur aan te brengen in de registratie van de vakbekwaamheid van deze medewerkers/crisisfunctionarissen.

Verder constateren wij dat de aangeboden table-tops oefeningen goed worden bezocht en gewaardeerd. Op deze opleidingsvorm zullen wij verder voortborduren. Dit zullen wij doen door het als onderdeel van een OTO activiteit (van aanmelden tot registratie) op te nemen.

Borgen kennis en kunde

Ons cluster beschikt over een centrale website waarop informatie voor alle processen gedeeld wordt. Lokale kennis en ervaringen worden veelal onderling mondeling gedeeld. Ons streven is deze kennis/ervaringen ook vast te leggen in wiki's en de (cluster)proceskaarten. Daarnaast zal bij wisseling van de wacht er meer aandacht zijn voor 'overdracht en inwerking'.

4.3 Rijn & Veen



De prestatiemeting in het cluster Rijn & Veen is uitgevoerd in het voorjaar van 2018. Rijn en Veen is kleinste cluster in de regio.

Het cluster kenmerkt zich door de grote aandacht voor leren en evalueren, middels ervaren crisisfunctionarissen die met uitgebreide inzetrapportages hun ervaringen delen met de gehele regio. Ten tijde van de prestatiemeting is de samenwerking tussen de drie gemeenten onevenredig verdeeld, waarbij Nieuwkoop en Alphen a/d Rijn compenseren voor Kaag en Braassem. Het is soms lastig om crisisfuncties te vullen en ook blijkt het een

uitdaging om medewerkers te motiveren voor OTO-activiteiten. Naast het regionale aanbod worden er ook nog zelf activiteiten georganiseerd naar behoefte van de eigen gemeente. Het thema BZOO is goed bekend en leeft binnen het cluster, ook in de crisiscommunicatie. Er worden regelmatig OOV-alert testen en opkomstoefeningen uitgevoerd en ook de informatievoorziening is op orde. Ten tijde van incidenten lukt het niet altijd de reguliere organisatie te borgen. Er zijn mogelijkheden om het crisisnetwerk van crisisfunctionarissen verder uit te breiden.

4.3.1 Stand van Zaken (auteur: cluster Rijn & Veenstreek)

Samenwerking

De samenwerking binnen dit cluster werd als minder ervaren. De oorzaak van de verminderde samenwerking was gelegen bij de gemeente Kaag en Braassem. Deze gemeente heeft inmiddels stappen gezet (er is een nieuwe MOV-er aangesteld), die ertoe hebben geleid dat gewerkt kan worden aan herstel van het vertrouwen en er een frisse start in de samenwerking kan worden gemaakt.

Enthousiasme en motivatie

Door met de mensen uit de crisisorganisaties in gesprek te gaan en blijven kun je goed hun behoeften peilen om hun rol in de crisisorganisatie goed te kunnen vervullen. Hierdoor blijft men enthousiast. We blijven dit doen.

OTO

Er wordt actief aan de voorkant aan gewerkt om mensen enthousiast te maken voor hun rol in de crisisbeheersing. Dit leidt tot goed opgeleide crisisorganisaties in de Rijn en Veenstreek. Dit niveau willen we handhaven. Ook wordt de opleidingsbehoefte van het proces meegenomen in het lesplan van oefeningen.

Regierol BGC

Het cluster probeert zoveel mogelijk invulling te geven aan alle werkgroepen die er zijn. Het afgelopen jaar heeft dat vanwege het kleine cluster en de problemen in de samenwerking een extra inspanning gevergd van Alphen en Nieuwkoop. De verwachting is dat dit vanaf 1 november weer wat makkelijker in te vullen zal zijn.

BZOO 2.0

BZOO 2.0 zal altijd een rode draad zijn in alle OTO activiteiten. Maar er wordt niet heel specifiek op gehandeld.

Delen van ervaringen

Het delen van ervaringen (inzetrapportages) wordt vooral gedaan tussen de OVD-BZen. Voor de rest van de crisisorganisatie moet dit nog bekeken gaan worden hoe we dit willen gaan doen.

4.4 Bevolkingszorg Regio Leiden



De prestatiemeting in het cluster Bevolkingszorg Regio Leiden is uitgevoerd als pilot in 2017.

Ten tijde van de prestatiemeting is sprake van een stagnerende samenwerking tussen de gemeenten in het cluster, ondanks de aanwezigheid van een gezamenlijk plan. Er is een aanjager en meer aandacht op bestuurlijk niveau vereist. De visie op BZOO is overgenomen en er wordt hard gewerkt om deze bekend te krijgen in de organisatie, maar veel crisisfunctionarissen vinden het nog steeds moeilijk om 'oude' zekerheden los te laten. De kwaliteit van crisisfunctionarissen lijkt in orde, maar OTO staat onder druk door afnemende aandacht voor crisisbeheersing. Bij alarmering tijdens crisissituaties zijn de crisisfunctionarissen bereikbaar en beschikbaar, maar de regelmaat van OOV alert testen kan verbeterd worden.

De informatievoorziening binnen de gemeenten is op orde, maar het ontbreekt aan een intergemeentelijke tool om informatie te delen.

Ook voor continuïteit geldt dat deze binnen de gemeenten geborgd is, maar dat dit intergemeentelijk nog niet goed op orde is. Er liggen nog veel mogelijkheden om het leren en evalueren te verbeteren. Er is in het cluster een sterke focus op interne netwerken.

4.4.1 Stand van zaken (auteur: cluster BRL)

De afgelopen jaren is hard gewerkt aan het tot stand brengen van de crisisorganisatie Bevolkingszorg Regio Leiden (BRL). Er is op verschillende onderdelen uniformiteit aangebracht, denk hierbij aan de piketgroepen, de rechtspositie, opleiding en training, alarmering, poolvorming, planvorming etc.. In de zomer 2018 is een projectleider aangewezen en met behulp van een ondersteuner zijn de laatste puntjes op de i gezet. Er is een jaarplan 2019 gemaakt met ontwikkelpunten en waar ook de OTO in is beschreven. De onderlinge rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen vijf gemeenten zowel in de koude als in de warme fase zijn vastgelegd, het financiële proces is inzichtelijk gemaakt etc..

Eén van de ontwikkelpunten van BRL was om vooral in de koude fase de medewerkers van de crisisorganisatie ook actief te laten zijn en ervoor te zorgen dat ze zich betrokken voelen bij de crisisorganisatie. Daar is veel in geïnvesteerd door o.a. het werken met intergemeentelijke accounthouders die regelmatig met ze om tafel te zitten en het gesprek aan te gaan om te peilen of er aan de behoefte voldaan wordt en wat er nog nodig is. Ook de uitwisselbaarheid van de systemen komt in deze gesprekken aan bod en er is in de afgelopen periode veel werk verzet om daar goede afspraken over te maken en deze in werkprocessen vast te leggen. En er is in de afgelopen periode ook veel geoefend en getraind.

Daarnaast zijn er regelmatig gesprekken met de bestuurlijk en ambtelijk en opdrachtgever en er wordt elk half jaar gerapporteerd aan alle BRL- burgemeesters en gemeentesecretarissen. Wat ons betreft zijn nagenoeg alle aanbevelingen uit de Prestatiemeting BRL opgepakt. Aandachtspunt is dat sommige gemeenten moeite lijken te hebben om de benodigde capaciteit te leveren.

4.4.2 Toekomst

Er wordt op dit moment al een aantal ontwikkelingen in gang gezet voor wat betreft de crisisstructuur. Een uitdaging die nog voor ligt is de overdracht van de visie op Bevolkingszorg (BZOO), deze zal meer vorm moeten gaan krijgen.

5 De toekomst

De aanbevelingen uit deze rapportage zijn op verschillende manieren actief opgepakt. Zowel gemeenten, clusters als de regio hebben een cultuur ontwikkeld waarin 'continu verbetering' een onderdeel is van het fundament. Een belangrijk aspect hiervan is de integratie van de aanbevelingen in de toekomstontwikkelingen door verwerking hiervan in het hoofdstuk Bevolkingszorg in het Regionaal Beleidsplan 2020-2023 van de VRHM. Daarnaast blijft het van belang om het onderwerp Bevolkingszorg aandacht te blijven geven en is op lokaal, interregionaal en regionaal niveau extra inzet en capaciteit nodig de komende jaren nodig om de doorontwikkeling voort te zetten. Hieronder alvast een greep uit de verschillende initiatieven die de laatste tijd in gang zijn gezet:

- Gemeenten zijn actief op zoek naar een versterking van de samenwerking en dragen actief bij aan de doorontwikkeling van de clusters.
- In het Regionaal Beleidsplan 2020-2023 heeft de versterking van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (clusters) de specifieke aandacht en in het jaarplan bevolkingszorg zijn hier concrete actiepunten aan gekoppeld, zoals het opstellen van een jaarplan e.d..
- Het BGC zal in 2020 in opdracht van de regiegroep van gemeentesecretarissen onderzoek doen naar een meer efficiënte (en effectieve) gemeentelijke crisisorganisatie, waarbij ook de huidige omvang van deze organisatie onderwerp van onderzoek is.
- Het BGC werkt aan het ontwikkelen van een dashboard waarop gemeenten door middel van management rapportages beter inzicht krijgen in de (organisatie van) de Bevolkingszorg.
- De Veiligheidsregio ontwikkelt in samenwerking met Bevolkingszorg een nieuwe visie op vakbekwaamheid en OTO.
- Het BGC zet druk achter het verkrijgen van een gebruiksvriendelijk en doelmatig registratiesysteem voor het bijhouden van de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.
- Onderwerpen als continuïteit en leren/evalueren zijn opgenomen in het Regionaal Beleidsplan 2020-2023 en/of in het jaarplan 2020 Bevolkingszorg.
- Het BGC is bezig met het realiseren van een kennisbank, waar gemeentelijke crisisfunctionarissen (en clusters) makkelijker kennis, expertise, evaluaties en planvorming kunnen delen en zich eigen kunnen maken.

Prestatiekader Bevolkingszorg Hollands Midden

1. Introductie

Bevolkingszorg in de Veiligheidsregio Hollands Midden heeft sinds 2010 een flinke professionaliseringsslag gemaakt. Eén van de aanjagers van deze professionalisering is het normenkader met bijbehorende scan gemeentelijke processen geweest. Dit normenkader was vooral **inputgericht** en heeft geleid tot een forse verbetering in de voorbereiding.

Na ruim vier jaar is merkbaar dat de gemeenten over de volle breedte een slag hebben gemaakt. Dit verandert echter ook de status van het normenkader. Immers de input-kant is nu wel grotendeels op orde, maar hoe nu verder? Wat zegt dit over de kwaliteit? Vanuit welke visie zijn deze normen opgesteld en wat is de relatie tussen de input en de output?

Landelijk is de visie op Bevolkingszorg recent vastgelegd in het rapport: Bevolkingszorg op Orde 2.0 – Eigentijdse Bevolkingszorg, volgens afspraak. In dit rapport wordt een realistische en hedendaagse visie neergelegd met daaraan gekoppeld enkele prestatie-eisen (kwaliteitsnormen). Deze prestatie-eisen zijn **output-gericht**.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben geleid tot een herziening van het normenkader. Het is goed om vast te stellen wat er bereikt is en dit te markeren als mijlpaal. Tegelijkertijd is ook de roep ontstaan om een nieuwe 'stip op de horizon'. Onderliggend prestatiekader geeft invulling aan deze nieuwe stip op de horizon.

2. Uitgangspunten

Voor onderliggend prestatiekader is een aantal uitgangspunten geformuleerd. Het prestatiekader:

- is gebaseerd op de visie Bevolkingszorg op Orde 2.0 en de daaraan gekoppelde prestatie-eisen. Een samenvatting hiervan is opgenomen in paragraaf 3 en bijlage 1;
- bevat een duidelijke link tussen input en output. Alleen inputnormen worden opgenomen waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat ze de output positief beïnvloeden.
- beschrijft de prestaties van de (samenwerkende) gemeenten, zonder de vrijheid om daar op eigen wijze invullingen aan te geven, te beperken
- beschrijft de visie op meten waarbij aandacht is voor kwantitatieve én kwalitatieve meting.
- creëert een basis om te meten met als doel inzicht te geven in de kwaliteit van Bevolkingszorg. Kwaliteit wordt zichtbaar gemaakt door niet alleen te kijken naar input, maar ook naar de resultaten.
- verwijst voor wat betreft een groot aantal concrete normeringen naar achterliggende documenten als: de Wet veiligheidsregio's (inclusief het besluit), het Regionaal Crisisplan, (landelijke) functieprofielen, regionale beleidsstukken en (landelijke) referentiekaders. Deze normeringen zijn niet (nogmaals) in dit prestatiekader opgenomen.

3. Samenvatting visie

Bevolkingszorg Hollands Midden werkt 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.**

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.

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.

Aan bovenstaande visie-elementen zijn, in het rapport: *Bevolkingszorg op Orde 2.0 – Eigentijdse Bevolkingszorg, volgens afspraak*, prestatie-eisen per kernproces gekoppeld (zie bijlage 1). Deze prestatie-eisen zijn output-gericht en enkel zuiver te meten na afloop van een incident of crisis. Ze gelden echter wel als uitgangspunt voor onderliggend prestatiekader waarin vanuit de output terug geredeneerd is naar de input en het resultaat van deze input.

4. Prestatiekader

Doel van dit prestatiekader is drieledig:

1. het biedt een basis om de kwaliteit van de crisisorganisatie inzichtelijk te maken met als doel om deze te verbeteren en te versterken.
2. het is een handreiking / leidraad voor (samenwerkende) gemeenten in de voorbereiding.
3. het biedt een basis om de (bestuurlijke) verantwoording vorm te geven.

Het prestatiekader geeft antwoord op de vraag: wat wil je bereiken om goed voorbereid te zijn op een ramp of crisis? Hierbij is onderscheid gemaakt tussen algemene en organisatorische prestaties en inhoudelijke prestaties. De algemene en inhoudelijke prestaties zijn voor alle prestatie-eisen uit het rapport *Bevolkingszorg op Orde 2.0* van toepassing. Daarnaast zijn een aantal inhoudelijke prestaties opgenomen die gebaseerd zijn op één of enkele specifiek prestatie-eisen of zijn inhoudelijk van aard.

Algemeen en organisatorisch prestatiekader

1. De functionarissen binnen de crisisorganisatie zijn bereikbaar en beschikbaar om binnen wettelijk gestelde opkomsttijden in de juiste bezetting operationeel te zijn.
2. De kwaliteit van de crisisfunctionarissen is op orde en wordt continu versterkt.
3. Informatievoorziening is op orde: informatie wordt gedeeld tussen en binnen teams en informatiebronnen kunnen (snel) ontsloten worden.
4. De continuïteit van de (crisis)organisatie is geborgd.
5. Bevolkingszorg / de gemeenten leren van incidenten en evaluaties.

Inhoudelijk prestatiekader

6. De visie: 'bevolkingszorg op orde 2.0' krijgt concreet gestalte in (reguliere) risicocommunicatie campagnes (Prestatie-eis crisiscommunicatie 1¹).
7. Crisisfunctionarissen zijn bekend met de visie op bevolkingszorg en de inhoudelijke prestatie-eisen en weten deze visie te vertalen in het handelen (verschillende prestatie-eisen).
 - a. Stimuleren en eventueel faciliteren van zelfredzaamheid.
8. Crisisfunctionarissen zijn bekend met het benodigde netwerk om uitvoering te geven aan hun taak (o.a. prestatie-eisen opvangen en verzorgen 3-5).²

5. Afsprakenkader

In dit deel wordt per prestatie onderwerpen benoemd die een bijdrage leveren aan het behalen van de gewenste prestatie. Deze prestatiebijdragen zijn een handreiking voor gemeenten / bevolkingszorg om lokaal, subregionaal of regionaal afspraken vorm te geven. Daarnaast kan in het kader van verantwoording deze handreiking gebruikt worden om aan te geven hoe de prestaties behaald worden.

Prestatie 1

- Crisisfunctionarissen zijn bekend met alarmering en opkomstvereisten
- Bereikbaarheid is geborgd door alarmeringsmiddelen: pager, OOV-alert en belboom / telefoonlijst.
- Alarmering en opkomst worden getest en resultaten zijn inzichtelijk.
- Cruciale functies zijn benoemd piketdiensten toegewezen.
- Opkomsttijden zijn bekend conform Wet veiligheidsregio's en Regionaal Crisisplan Hollands Midden
- Teams en taakorganisatie zijn ingericht conform het Regionaal Crisisplan Hollands Midden
- Crisisruimten zijn beschikbaar en zo snel mogelijk klaar voor gebruik.

Prestatie 2

- Er is een programma voor opleidingen, trainingen en oefeningen gebaseerd op functieprofielen
- Kwantitatieve en kwalitatieve registratie van OTO activiteiten vindt plaats
- Ontwikkelbehoefte van de crisisfunctionaris en de teams staat centraal
- Ondersteunende planvorming en tools zijn beschikbaar
- Crisisfunctionarissen hebben in de koude fase tijd beschikbaar voor de voorbereiding.

Prestatie 3

- LCMS en informatiemanagers zijn beschikbaar, waarmee aansluiting op de informatievoorziening in de hele keten is geborgd.
- NCV is beschikbaar
- Beschikbaarheid van ICT voorzieningen is geborgd.
- Inzicht in informatiebronnen en ontsluitingsmogelijkheden

Prestatie 4

- Voldoende crisisfunctionarissen (voor aflossing) zijn beschikbaar
- Beschikbaarheid van locatie(s) en voorzieningen is geborgd
- Relatie met continuïteit reguliere organisatie

Prestatie 5

- Afspraken hoe leren n.a.v. oefeningen en incidenten (uit het land) vorm krijgt, zijn gemaakt.
- Er wordt gemeten aan de hand van de prestatie-eisen uit Bevolkingszorg op Orde 2.0

¹ Deze prestatie-eis stelt dat de overheid vooraf communiceert over de invulling van zelfredzaamheid tijdens crises. Dit krijgt vorm in reguliere risicocommunicatie campagnes

² Een aantal prestatie-eisen gaan concreet in op activiteiten die binnen een bepaalde tijd gerealiseerd moeten worden. Om dit te realiseren is het van belang om het benodigde netwerk goed te kennen. Vanuit de visie op Bevolkingszorg is het niet noodzakelijk om voor alle uit te voeren activiteiten waakvlamovereenkomsten of convenanten af te sluiten.

Prestatie 6

- Regionale risicocommunicatie campagnes hebben een basis in het regionaal beleidsplan en het regionaal risicoprofiel.

Prestatie 7

- Op welke wijze de crisisfunctionarissen de visie op bevolkingszorg eigen gemaakt hebben (in het handelen) is inzichtelijk gemaakt.
- Aangetoond wordt op welke wijze de visie op Bevolkingszorg is verwerkt in opleidingen, trainingen en oefeningen

Prestatie 8

- Inzichtelijk is hoe het onderwerp 'kennen van het netwerk' behandeld is.
- Een werkwijze om het netwerk inzichtelijk te maken en te houden is ontwikkeld.

6. (visie op) Meten

Gelet op de nieuwe visie op Bevolkingszorg, richt de VRHM zich op het meten van resultaten en geleverde prestaties (de output). In het prestatiekader wordt bepaald welke input geleverd moet worden waarmee deze prestaties gehaald (kunnen) worden. Ook voor deze input geldt dat de meting zich richt op het resultaat en niet enkel op de input zelf. *Bijvoorbeeld: we willen niet alleen het aantal gehouden alarmeringsoefeningen meten, maar juist de respons.*

Deze manier van meten vraagt om een specifieke werkwijze. De meting wordt uitgevoerd door middel van collegiale audits / peer reviews waarbij de focus ligt op de resultaten van de voorbereiding. Wat is er gedaan in de voorbereiding en wat is het merkbare effect? Doelstelling van de audit / peer review is om (samenwerkende) gemeenten te adviseren over verbeteringen; het is als het ware voor de gemeenten een spiegel en veel minder een harde beoordeling. Het gaat dan om adviezen hoe zaken beter of anders kunnen op basis van best practices, maar bijvoorbeeld ook het zichtbaar maken van blinde vlekken. Tegelijkertijd geeft het inzicht in de voortgang en kwaliteit van Bevolkingszorg. Deze insteek leidt er toe dat de metingen een veel meer kwalitatief karakter krijgen. Het gaat namelijk veel meer om effecten en best practices.

In de afgelopen jaren zijn verschillende (sub)regionale samenwerkingsafspraken gemaakt op het terrein van de crisisbeheersing. Een audit / peer review kan dus zowel op lokaal, sub-regionaal als op regionaal vorm krijgen.

Bovenstaande wijze van meten heeft ook een aantal andere effecten:

- Minder bureaucratie, door minder de focus te leggen op controle.
- Vergroot het vertrouwen in de kwaliteitsmeting, omdat het uitgaat van resultaat- / effectmeting.
- Het vergroot de motivatie, creativiteit en inspiratie, omdat adviezen op basis van wisselwerking en collegiale gesprekken tot stand komt in plaats van een harde beoordeling waar weinig ruimte in zit.

Bijlage 1 Prestatie-eisen 'Bevolkingszorg op Orde 2.0; Eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak'

Prestatie-eisen Crisiscommunicatie

Feitelijke informatie

1. De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.
2. Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.
3. Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld.

Instructie

4. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.

Duiding

5. Binnen een uur komt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid') met een proportionele reactie, die rekening houdt met de lokale impact en de vragen die onder de bevolking leven en afhankelijk van de situatie burgers op roept tot (zelf)redzaamheid.
6. Iedere 2 uur daarna duidt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid'), afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

Prestatie-eisen Opvang en verzorging

Zelfredzamen

1. Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd of waar nodig gefaciliteerd bij het zelfstandig voorzien in hun opvang en verzorging.
2. Daar waar mogelijk wordt aangesloten bij de maatregelen die door redzame omstanders zijn geïnitieerd.

Verminderd zelfredzamen

3. Passende opvang en verzorging wordt uiterlijk 3 uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat ten minste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en indien aan de orde een slaapplek of EHBO is georganiseerd.
4. Er wordt opvang en verzorging geregeld of georganiseerd die past bij de capaciteit van maximaal 10% van de betrokkenen met een absoluut maximum van 200 personen.
5. Er wordt, indien aan de orde, uiterlijk binnen 48 uur tijdelijke huisvesting geregeld.
6. Daar waar nodig en mogelijk worden redzame burgers in staat gesteld een bijdrage te leveren bij de opvang en verzorging.

Prestatie-eisen Informeren van Verwanten

Zelfredzamen

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

Verminderd zelfredzamen

4. Uiterlijk 8 uur na aanvang van de (acute) crisis zijn minimaal 500 verwanten die zich bij de frontoffice hebben gemeld, geïnformeerd over (het verloop van) het proces.
5. Verwanten die na 8 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onzekerheid zijn over het lot van de betrokkene die zij zoeken, worden elke 4 uur actief over de status van het proces geïnformeerd.

6. Verwanten die na 24 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onwetendheid zijn, krijgen een individuele contactpersoon toegewezen die hen regelmatig en naar behoefte informeert over en, indien aan de orde, betreft bij het identificatieproces.
7. Het boegbeeld legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces 'informereren van verwanten' is georganiseerd en welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).

Prestatie-eisen Herstelzorg

1. Betrokkenen worden gestimuleerd om via de reguliere weg contact te zoeken met de benodigde hulpverlenende instantie(s) voor de herstelzorg.
2. Betrokkenen die zich (toch) bij de overheid melden voor (een vorm van) herstelzorg worden gefaciliteerd bij het in contact komen met de desbetreffende hulpverlenende instantie(s).
3. 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 overheid (zelfregistratie).
4. Voordat de acute fase van de crisis is afgerond (normaliter binnen 24 uur) is een plan van aanpak voor de herstelfase opgesteld met als doel het zorgdragen voor een goede overdracht, waarin aandacht is voor:
 - interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie;
 - de wijze waarop slachtoffers ondersteund worden als het gaat om de schadeafhandeling, verwijzing naar psychosociale hulpverlening, et cetera;
 - collectieve rouwverwerking;
 - communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.
5. Er wordt een publieksenquête gehouden om de tevredenheid onder de betrokkenen over de bevolkingszorg inzichtelijk te maken.

Bijlage 2 schematisch overzicht prestaties en prestatiebijdragen

	Prestaties	Prestatiebijdrage
1	De functionarissen binnen de crisisorganisatie zijn bereikbaar en beschikbaar om binnen wettelijk gestelde opkomsttijden in de juiste bezetting operationeel te zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Crisisfunctionarissen zijn bekend met alarmering en opkomstvereisten bij • Bereikbaarheid is geborgd door alarmeringsmiddelen: pager, OOV-alert en/of belboom / telefoonlijst. • Alarmering en opkomst worden getest en resultaten zijn inzichtelijk. • Cruciale functies zijn benoemd piketdiensten toegewezen. • Opkomsttijden zijn bekend conform Wet veiligheidsregio's en Regionaal Crisisplan Hollands Midden • Teams en taakorganisatie zijn ingericht conform het Regionaal Crisisplan Hollands Midden • Crisisruimten zijn beschikbaar
2	De kwaliteit van de crisisfunctionarissen is op orde en wordt continu versterkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een programma voor opleidingen, trainingen en oefeningen gebaseerd op functieprofielen • Kwantitatieve en kwalitatieve registratie van OTO activiteiten vindt plaats (AG5) • Ontwikkelbehoefte van de crisisfunctionaris staat centraal • <u>Ondersteunende</u> planvorming en tools zijn beschikbaar • Crisisfunctionarissen hebben in de koude fase tijd beschikbaar voor de voorbereiding.
3	Informatievoorziening is op orde: informatie wordt gedeeld tussen en binnen teams en informatiebronnen kunnen (snel) ontsloten worden.	<ul style="list-style-type: none"> • LCMS en informatiemanagers zijn beschikbaar • NCV is beschikbaar • Beschikbaarheid van ICT voorzieningen is geborgd. • Inzicht in informatiebronnen en ontsluitingsmogelijkheden
4	De continuïteit van de crisisorganisatie is geborgd.	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoende crisisfunctionarissen (voor aflossing) zijn aangewezen • Beschikbaarheid van locatie(s) en voorzieningen is geborgd • Relatie met continuïteit reguliere organisatie

5	Bevolkingszorg / de gemeenten leren van incidenten en evaluaties.	<ul style="list-style-type: none"> • Maak afspraken hoe leren n.a.v. oefeningen en incident vorm krijgt. • Er wordt gemeten aan de hand van de prestatie-eisen uit Bevolkingszorg op Orde 2.0
6	De visie: 'bevolkingszorg op orde 2.0' krijgt concreet gestalte in (reguliere) risicocommunicatie campagnes (Prestatie-eis crisiscommunicatie 1).	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen nadere specificering</i>
7	<p>Crisisfunctionarissen zijn bekend met de visie op bevolkingszorg en de inhoudelijke prestatie-eisen en weten dit te vertalen in het handelen (verschillende prestatie-eisen).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stimuleren en eventueel faciliteren van zelfredzaamheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak inzichtelijk hoe dit onderwerp behandeld is. • Benoem hoe deelnemers zich dit eigen hebben gemaakt.
8	Crisisfunctionarissen zijn bekend met het benodigde netwerk om uitvoering te geven aan hun taak (o.a. prestatie-eisen opvangen en verzorgen 3-5).	<ul style="list-style-type: none"> • Maak inzichtelijk hoe dit onderwerp behandeld is. • Ontwikkel, indien gewenst, netwerkkaarten • <i>Geen nadere specificering</i>