

## 1. Samenvatting voorstel

In deze notitie wordt het Algemeen Bestuur geïnformeerd over de systeemtest 2019 er is een beleidsreactie opgesteld, waarin staat beschreven wat wij als veiligheidsregio gaan doen met de conclusies en aanbevelingen die in de rapportage staan beschreven.

De Veiligheidsdirectie heeft op 20 januari 2020 ingestemd met rapportage systeemtest 2019 en de beleidsreactie.

## 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Rapportage systeemtest 2019	<b>Opgesteld door:</b>	Afd. Crisisbeheersing C. van Weel
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum:</b>	25 juni 2020
<b>Agendapunt:</b>	16.	<b>Bijlage(n):</b>	- Rapportage systeemtest 2019 - Beleidsreactie
<b>Portefeuille:</b>	J.W.E. Spies (DB) L. Weber (VD)	<b>Status:</b>	Informatief
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	n.v.t.	<b>Datum:</b>	n.v.t.

## 3. Toelichting

Als begeleidend schrijven op de rapportage systeemtest 2019 is een beleidsreactie geschreven. In deze beleidsreactie staat beschreven wat de trends zijn vanuit de periode van 2017-2019 en wat wij als veiligheidsregio gaan doen met de beschreven conclusies en aanbevelingen op basis van het toetsingskader systeemtest. In de onderstaande tabel staan de verbeterpunten met daarbij de betrokkene genoemd die verantwoordelijk is de borging ervan.

De trends van de periode van 2017 – 2019 zijn dat er dat op de onderdelen alarmering en crisiscommunicatie groei is te constateren. Dit is te danken aan aanpassing in een systeem en investering in de kwaliteit van processen en het opleiden en trainen van functionarissen. Er is geen groei te constateren in het netcentrisch werken binnen de teams BT, RBT en TBZ. Deze wordt daarom als aanbeveling hieronder beschreven.

<b>Melding en Alarmering</b>	
Het bewaken van opkomst en (her)alarmering van de functionarissen.	GMK
Borgen dat opschalingsbesluiten vanuit besluitvorming burgemeester tijdig worden doorgegeven aan de meldkamer.	Afd. Crisisbeheersing
<b>Sturen en coördineren</b>	
Het expliciet benoemen van doelstellingen en uitgangspunten voor de aanpak van een incident of crisis onderdeel laten maken van de werkwijze van de crisisteams.	MDOTO: in trainingen en operationele oefeningen
<b>Tijdige, actuele en relevant informatie</b>	

Binnen het netcentrisch werken aandacht hebben voor het delen van beelden vanuit de verschillende crisisteams. Met name op het niveau van BT, RBT en TBZ.	MDNCW en BGC
De crisisteams trainen in het denken en ontwikkelen van scenario's en borgen in werkwijze dat de scenario's en prognoses gedeeld worden.	- MDOTO: trainingen in 2020 - MDNCW: borgen werkwijze
<b>Overdracht naar de nafase-organisatie</b>	
De overdracht van nafase onderdeel laten maken van de vergaderagenda's van alle crisisteams.	Afd. Crisisbeheersing en MDOTO

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

De verbeterpunten die zijn opgenomen in de beleidsreactie worden doorgeleid naar de multi werkgroepen, GMK, BGC en de afdeling Crisisbeheersing voor verdere uitwerking.

#### **5. Bijlagen**

- Rapportage systeemtest 2019
- Beleidsreactie

# Evaluatie systeemtest TRACK

Veiligheidsregio Hollands Midden  
17 april 2019

1 oktober 2019

Uitgevoerd door:

drs. A. Monnier MCDm



Copyright 2019

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van Trimension BV.

# Inhoudsopgave

<b>1 Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>2 Inleiding</b>	<b>7</b>
2.1 Leeswijzer	8
2.2 Scenario van de systeemtest	8
2.2.1 Hoofdgebeurtenissen en knelpunten	8
<b>3 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>9</b>
3.1 Conclusies m.b.t. het toetsingskader	9
3.1.1 Hoofdelement A: Alarmering en opschaling	9
3.1.2 Hoofdelement B: Sturen en coördineren	11
3.1.3 Hoofdelement C: Tijdige, actuele en relevante informatie	16
3.1.4 Hoofdelement D: Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie	19
3.1.5 Hoofdelement E: Overdracht naar de nafase-organisatie	20
3.2 Aanbevelingen	22
3.3 Wettelijke vereisten	23
3.3.1 Organisatie	24
3.3.2 Alarmering	24
3.3.3 Informatiemanagement	24
<b>4 Resultaten systeemtest</b>	<b>25</b>
4.1 Grafische weergave scores	25
4.2 Resultaten door de jaren heen	26
<b>Bijlage A Verbeterpunten vorige test t.o.v. huidige</b>	<b>27</b>
<b>Bijlage B Afkortingenlijst</b>	<b>28</b>



# 1 Samenvatting

De veiligheidsregio Hollands-Midden heeft op 17 april 2019 een systeemtest gehouden zoals bedoeld in het Besluit Veiligheidsregio's art. 2.5.1. Deze evaluatierapportage gaat in op de belangrijkste bevindingen uit deze systeemtest en het oordeel daarover gebaseerd op de hoofdelementen van het onderdeel 'Uitvoering' van het toetsingskader 'Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's' van de Inspectie Justitie en Veiligheid versie 4.0. Het toetsingskader 'Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's' geeft de volgende eis voor het onderdeel 'Uitvoering': "De veiligheidsregio pakt een incident of crisis doelmatig en in aansluiting op de omgeving aan." Hierbij worden vijf elementen onderscheiden:

**1. Het alarmeren en opschalen, ging over het algemeen vlot en goed, op basis van een beeld van de situatie opgesteld door de meldkamer naar aanleiding van de binnenkomende informatie.**

Aanbeveling is om te zorgen voor een goede procedure waarin is geborgd dat opschalingsbesluiten die worden genomen door een burgemeester c.q. de voorzitter van de veiligheidsregio ook tijdig worden doorgegeven aan de meldkamer die de alarmering voor het nieuwe opschalingsniveau moet uitvoeren.

**2. De aansturing en coördinatie, van de initiële aanpak van het incident verliepen goed. De deelnemende teams wisselden informatie uit en stemden met elkaar af waarbij het duidelijk was hoe de verdeling van taken en verantwoordelijkheid was.**

Maak het expliciet benoemen van doelstellingen en uitgangspunten voor de aanpak van een incident of crisis onderdeel van de werkwijze van alle crisisteams in de regio. Op basis hiervan kan veel beter worden bepaald of de aanpak nog past bij de actuele situatie en kan hierover expliciet worden gecommuniceerd en (gezamenlijk) naar oplossingen worden gezocht.

Maak ook het bepalen van de zorgbehoefte van de getroffen en enerzijds en het ontplooiën van burgerinitiatieven anderzijds onderdeel van de werkwijze van de crisisteams in de regio. Op basis van informatie over zorgbehoefte en burgerinitiatieven kan een aanpak van een incident of crisis worden gekozen die aansluit op wat nodig is en op wat al wordt gedaan, zodat de aanpak zo effectief en zo efficiënt mogelijk kan verlopen.

**3. Het delen van informatie over het beeld van de situatie, de genomen besluiten en de aanpak van het incident tussen de deelnemende teams was voldoende. Het beeld van de situatie, de omgevingsanalyse, de doelstellingen, besluiten, de aanpak en de maatregelen werden onderling uitgewisseld.**

Voor het goed sturen en coördineren van de aanpak van een incident of crisis is het van belang om met alle betrokken crisisteams informatie te delen over het beeld van het incident en de aanpak ervan. Deel vooral ook informatie over de voortgang van de activiteiten in de vorm van prognoses en over mogelijke ontwikkelingen (zowel positief als negatief) van het incident met elkaar in de vorm van scenario's. Dit is van essentieel belang om proactief te kunnen optreden als crisisteam én als crisisorganisatie.

**4. De communicatie, met de verschillende doelgroepen verliep uitstekend, de communicatie over het incident was tijdig, doelgericht en vond regelmatig plaats.**

Geen aanbevelingen.

**5. De overdracht naar de nafase, heeft niet in alle betrokken teams voldoende aandacht gekregen.**

Zorg dat alle bij de incidentbestrijding betrokken teams expliciet aandacht besteden aan de overgang naar de nafase. Dit (nieuwe) onderdeel dient een integraal deel te worden van alle vergaderagenda's van alle betrokken teams. Hoe de overdracht moet gebeuren en hoe daarover moet worden gecommuniceerd naar belanghebbenden.





## 2 Inleiding

De veiligheidsregio Hollands-Midden heeft op 17 april 2019 een systeemtest gehouden zoals bedoeld in het Besluit Veiligheidsregio's art. 2.5.1. Deze evaluatierapportage gaat in op de belangrijkste bevindingen uit deze systeemtest en het oordeel daarover gebaseerd op de hoofdelementen van het onderdeel 'Uitvoering' van het toetsingskader 'Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's' van de Inspectie Justitie en Veiligheid versie 4.0. De evaluatierapportage sluit af met overall conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van de verrichtingen van de veiligheidsregio gebaseerd op het toetsingskader.

Het toetsingskader 'Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's' geeft de volgende eis voor het onderdeel 'Uitvoering': "De veiligheidsregio pakt een incident of crisis doelmatig en in aansluiting op de omgeving aan."

*Deze eis wordt verder gespecificeerd in vijf hoofdelementen:*

- A. De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.
- B. De (onderdelen van de) crisisorganisatie sturen en coördineren de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.
- C. De (onderdelen van de) crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.
- D. De verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten, interne organisatie) worden tijdig, doelgericht en regelmatig geïnformeerd over het incident of de crisis.
- E. Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de nafase-organisatie, waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd.

De bovenstaande hoofdelementen kennen ook alle weer meerdere elementen. Deze elementen zijn op hun beurt ruim omschreven waardoor ze vaak weer uit subelementen kunnen bestaan. Het aantal elementen en subelementen bij een hoofdelement kan daarom verschillen. De subelementen zijn gebruikt als basis voor de waarnemingen tijdens de systeemtest. In deze evaluatie zijn de hoofdelementen en daarbij behorende elementen en subelementen opgenomen met een verklaring of deze wel of niet zijn waargenomen.

### Bijvoorbeeld

Bij hoofdelement B kan het bijvoorbeeld als volgt gaan: 'De (onderdelen van de) crisisorganisatie sturen en coördineren de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt'. Hoofdelement B kent vervolgens een element B1: 'De teams en functionarissen werken conform procedures, richtlijnen en handboeken en passen maatwerk toe als specifieke omstandigheden van het betreffende incident hiertoe aanleiding geven'. Hierbij horen twee subelementen: 1) 'Heeft het team de relevante procedures, richtlijnen en handboeken van de veiligheidsregio benoemd en gehanteerd?' 2) 'Was het nodig om van de procedures, richtlijnen en handboeken af te wijken en maatwerk toe te passen?'

Hoofdelement B Element B1 Subelement B1 Subelement B1 Element B2 Enz.
--

## 2.1 Leeswijzer

Deze evaluatierapportage is zo opgebouwd dat per hoofdelement een overzicht wordt gegeven van de belangrijkste bevindingen, de conclusies en aanbevelingen en een hoofdstuk waarin de resultaten grafisch worden weergegeven.

## 2.2 Scenario van de systeemtest

### Introductie aanleiding opschaling

“Op 17 april is de meldkamer druk met een achtervolging. Een onopvallende politie-eenheid van het Basisteam Nieuwkoop-Kaag en Braassem zag in Woubrugge een bestelbusje wegrijden bij een pand wat bij hen bekend stond als leegstaand. Hierop hebben de dienders besloten het busje te volgen, een extra eenheid op te roepen om hierna een stopteken te geven. De eenheid heeft het busje gevolgd via de N446 en daarna de N207 richting Alphen aan den Rijn.

Bij de kruising met de Eisenhowerlaan te Alphen aan den Rijn is een eenheid van het basisteam Alphen-Rijnwoude aangesloten en is een stopteken gegeven. Op dit moment stooft het busje er vandoor en is de achtervolging ingezet. Door de scherpe stuurbewegingen van het busje is een achterdeur opengeklapt. De onopvallende eenheid meldt dat het busje lading vervoert, dat dit nu overhoop ligt en dat er af en toe vloeistof lekt. Het busje en de achtervolgende eenheden rijden op dat moment op de Eisenhowerlaan langs winkelcentrum de Herenhof, richting centrum Alphen. Bij de Burgemeester Bruins Slotsingel heeft een derde politieauto geprobeerd te voorkomen dat de achtervolging richting centrum Alphen vervolgde, met succes. Waarna ook deze derde eenheid aansluit bij de achtervolging.

De achtervolging gaat op hoge snelheid verder over de Bruins Slotsingel richting de Zegersloot en daarna over de Westkanaalweg richting Ter Aar. Op het kruispunt van de Westkanaalweg met de Aardamseweg kan het busje nog *nét* een fietser ontwijken, maar op het kruispunt Aardamseweg met de Essenlaan/Volsholstraat gaat het mis. Het busje ziet een automobilist over het hoofd, probeert uit te wijken en crasht. Het busje knalt aan de linkerkant tegen de betonnen paaltjes en komt tot stilstand tegen de brugleuning op de Vosholstraat.

De politie-eenheden snellen naar het busje en roepen alvast een ambulance op. De eerste eenheid meldt nog, al hoestend, dat de bestuurder en rijder bewusteloos zijn, voordat de meldkamer geen antwoord meer krijgt. De tweede eenheid drukt op de noodknop. “Assistentie collega! Assistentie collega! Ambulances nodig kruispunt Volholstraat Aardamseweg! Collega’s onwel!”

### 2.2.1 Hoofdgebeurtenissen en knelpunten

1. Ongeval en onwelwordingen in Ter Aar.
2. Lekkende onbekende gevaarlijke stof bij het ongeval.
3. Spoor van de onbekende gevaarlijke en bedwelmende stof op de route van de achtervolging.
4. Strafrechtelijk onderzoek op meerdere locaties.
5. Mobiliteit van verkeer in Alphen en omgeving.
6. Garanderen openbare veiligheid.
7. Verontreiniging land en water.
8. Omgaan met de media.

### 3 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat de conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van de systeemtest TRACK. Paragraaf 2.1 biedt inzicht in de conclusies ten aanzien van het nieuwe toetsingskader dat vanaf 30 maart 2018 van kracht is. Per hoofdelement van het toetsingskader wordt eerst benoemd hoe het resultaat tot stand is gekomen. Daarna worden de aandachtspunten toegelicht. Paragraaf 2.2 weergeeft de aanbevelingen die voortkomen uit de systeemtest.

Hoofdelementen toetsingskader	Resultaat
Alarmering en opschaling	83,3%
Sturen en Coördineren	76,2%
Tijdige, actuele en relevante informatie	60,0%
Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie	100%
Overdracht naar de nafase-organisatie	25,0%

#### Rekenmethode

De scores zijn gebaseerd op de vereisten van het toetsingskader crisisbeheersing. Het resultaat voor een hoofdelement wordt bepaald door de elementen die op hun beurt worden bepaald door de subelementen. Voor ieder subelement dat is waargenomen wordt een 'ja-score' toegekend. Voor ieder niet waargenomen subelement wordt een 'nee'-score toegekend. Het percentage voor de elementen wordt berekend op basis van de som van de 'ja-scores' gedeeld door het aantal subelementen binnen het desbetreffende element. Bij deze berekening worden de vragen waar 'niet van toepassing' op gescoord is buiten beschouwing gelaten.

Per element wordt een ondergrens van 60% gehanteerd om voldoende te scoren. Wanneer 60% van de teams waar een element betrekking op heeft voldoende is, scoort het element een 'ja'. Oftewel, als een element betrekking heeft op vijf teams en drie teams scoren een ja, is een element voldoende.

### 3.1 Conclusies m.b.t. het toetsingskader

#### 3.1.1 Hoofdelement A: Alarmering en opschaling

Het onderdeel Alarmering en Opschaling wordt door het toetsingskader omschreven als:

"De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing."

**Het alarmeren en opschalen ging over het algemeen vlot en goed, op basis van een beeld van de situatie opgesteld door de meldkamer naar aanleiding van de binnenkomende informatie.**

Het hoofdelement A heeft vooral betrekking op de meldkamer en de Calamiteiten Coördinator (CaCo) op de meldkamer.

De CaCo op de meldkamer was multidisciplinair inzetbaar voor de inzet van de politie, brandweer en ambulance. Hij coördineerde tussen de drie disciplines, zorgde voor een eenduidige aansturing, nam de eerste noodzakelijke besluiten voor de operationele inzet en

zorgde voor de interne en externe informatie-uitwisseling. De CaCo is echter niet 24/7 beschikbaar op de meldkamer.

De CaCo zorgde voor het tijdig informeren van de juiste interne en externe functionarissen, eenheden en teams, behalve bij de alarmering voor GRIP 3 en GRIP 4. De oorzaak hiervan lag niet bij de CaCo. Het besluit tot opschalen naar GRIP 3 respectievelijk GRIP 4 werd laat doorgegeven aan de meldkamer. De meldkamer verzorgde daarna wel snel een alarmering voor het ontvangen van het nieuwe opschalingsniveau. De bottleneck zat in het doorgeven van het besluit van de burgemeester voor GRIP 3 en van de voorzitter veiligheidsregio voor GRIP 4 aan de meldkamer. Door het verschil in tijdstippen voor besluiten en alarmeren ontstaat onduidelijkheid over de opschalingsfase en dat heeft weer gevolgen voor de verdeling van taken en bevoegdheden die daarmee ook onduidelijk wordt. Verder zijn strategisch adviseurs onnodig lang op weg naar de verkeerde locatie als GRIP 4 te laat wordt doorgegeven. Informeren van het Rijk en buurlanden was bij dit scenario niet van toepassing.

De CaCo heeft de bevolking geïnformeerd door middel van het laten afgaan van de WAS-palen en door uitsturen van een NL-Alert.

Het bewaken van de opkomst en (her)alarmering door de CaCo is niet waargenomen. Het niet mee-alarmeren van burgemeesters van betrokken gemeenten bij GRIP 4 werd niet door de CaCo opgemerkt waardoor de burgemeesters van Kaag en Braassem en van Nieuwkoop laat werden gealarmeerd voor GRIP-4. Dit is niet juist maar het effect ervan is niet zo groot omdat de burgemeesters onderling contact hadden over de opschaling en dus op de hoogte waren van deze opschaling.

De CaCo zorgde voor het aanpassen van de inzet op verzoek van het CoPI, door het alarmeren van een tweede CoPI voor de bestrijding van het chemicaliënspoor en later meer officieren van dienst voor een Motorkapoverleg in Woubrugge.

De CaCo zorgde voor het delen, bundelen, verrijken en veredelen van informatie tussen de drie disciplines door tussen de centralisten van de disciplines heen en weer te lopen en informatie te delen en te verzamelen. De CaCo legde deze informatie gebundeld vast in LCMS.

Bij vijf van de zes elementen heeft de VRHM dus een voldoende resultaat laten zien en bij één element een onvoldoende resultaat. Hierdoor is het eindresultaat voor het hoofdelement A: Alarmering en opschaling voldoende. Gebaseerd op de berekening van alle onderliggende scores van de subelementen is het resultaat 83,3%.

	Hoofdelement A: Alarmering en opschaling	Duiding	Voldaan (J/N)
A1	<p>Op basis van de aard en omstandigheden van de ramp of crisis zorgt de meldkamer voor een 24/7 beschikbare multidisciplinaire functionaris die bij een inzet van de drie disciplines:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coördineert tussen de drie disciplines;</li> <li>- zorgt voor eenduidige aansturing;</li> <li>- de eerste noodzakelijke besluiten neemt ten behoeve van de operationele inzet;</li> <li>- zorgt voor interne en externe informatie-uitwisseling.</li> </ul>	6 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J

A2	Het tijdig informeren van de juiste interne en externe functionarissen en eenheden/teams.	5 'Ja' uit 7 van toepassing (van 10 subelementen)	J
A3	Het (op verzoek) tijdig uitvoeren van het informeren van de bevolking (NL alert, WAS).	1 'Ja' uit 1 van toepassing (van 1 subelement)	J
A4	Het bewaken van de opkomst en (her)alarmering indien nodig.	1 'Ja' uit 2 van toepassing (van 2 subelementen)	N
A5	Het aanpassen van de inzet op verzoek van de teams of functionarissen.	1 'Ja' uit 1 van toepassing (van 1 subelement)	J
A6	Het delen, bundelen verrijken en veredelen van informatie tussen de drie disciplines	4 'Ja' uit 4 van toepassing (van 4 subelementen)	J

**Verbeterpunt Alarmering en opschaling**

*Element A4: Het bewaken van de opkomst en (her)alarmering indien nodig.*

De CaCo deed geen controle op de alarmering voor GRIP 4 en welke functionarissen daarbij werden gealarmeerd. Zo kon het gebeuren dat de burgemeesters van Kaag en Braassem en van Nieuwkoop in eerste instantie niet werden gealarmeerd voor GRIP 4. Dit is deels te wijten aan de afwijkende alarmering voor burgemeesters. Bij alarmering voor GRIP 4 is extra aandacht nodig omdat meerdere burgemeesters moeten worden gealarmeerd. GRIP 4 komt bijna nooit voor dus bij voorkeur is hiervoor een procedure waarin de alarmering is geborgd. Daarin moet niet alleen de alarmering door de meldkamer zijn beschreven, maar vooral ook de wijze van het doorgeven van (bestuurlijke) besluiten tot verdere opschaling.

**3.1.2 Hoofdelement B: Sturen en coördineren**

Het onderdeel Sturen en Coördineren wordt door het toetsingskader omschreven als:

“De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.”

**De aansturing en coördinatie van de initiële aanpak van het incident verliepen goed. De deelnemende teams wisselden informatie uit en stemden met elkaar af waarbij het duidelijk was hoe de verdeling van taken en verantwoordelijkheid was.**

Het hoofdelement B heeft betrekking op alle onderdelen van de crisisorganisatie.

Bij alle deelnemende teams, behalve bij TBz, werden plannen en procedures erbij gepakt. Bij TBz werkte men uit het hoofd. Voor dit specifieke scenario was geen planvorming beschikbaar en moesten de deelnemers dus maatwerk toepassen. Dit verhoogt de behoefte aan afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken teams. De taakorganisatie communicatie (TOC) werkte wel op basis van planproducten voor de crisiscommunicatie.

Binnen en tussen alle deelnemende teams vond regelmatige afstemming plaats. Tegen het einde van de systeemtest werd dit bij TBz wel steeds minder. De informatie-uitwisseling tussen de deelnemende teams verliep bij alle teams goed.

Binnen en tussen de deelnemende teams was het duidelijk wie welke rollen had en waarvoor verantwoordelijk was. Bij het TBz was er wel onduidelijkheid over de rollen van partners in de omgevingszorg en het GBT wist op het moment dat zij actief waren niet welke vraagstukken voor het GBT waren.

Advisering en besluitvorming werden over-en-weer toegepast rekening houdend met elkaars taken en verantwoordelijkheden, behalve door het GBT dat alleen heeft nagedacht over opschaling en door TBz dat vooral informatie verzamelde en intern wel over een opvangscenario nadacht maar dit niet omzette in adviezen aan de ACBz en OvDBz. Hierdoor werd het lastig voor bevolkingszorg om proactief te worden in het treffen van (voorbereidingen voor) maatregelen t.b.v. de bevolking.

Het was duidelijk voor de deelnemende teams op welke vraagstukken door wie een besluit of actie moet worden genomen ten aanzien van de operationele en strategische sturing. Het GBT heeft hierbij nagedacht over opschaling waartoe snel werd besloten. Hierna waren er geen besluiten meer voor het GBT.

De deelnemende teams hebben allen nagedacht en afgestemd over het bijstellen van de operationele aanpak. Het aanpassen van de inzet op het incident werd gedaan in de vorm van het aanpassen van de gevarenczones. Toen duidelijk werd wat de omvang van het incident was, zijn meer eenheden ingezet en is de coördinatiestructuur uitgebreid met een tweede Commando Plaats Incident. Later kwam daar ook een Motorkapoverleg in Woubrugge bij. Het stilstaan bij de vraag of de inzet van functionarissen nog paste bij het incident is niet waargenomen, behalve bij het TBz en bij de TOC. Gezien de hoeveelheid ingezette functionarissen bij dit incident was dit wel een wenselijk aandachtspunt geweest omdat het overgrote deel van de beschikbare functionarissen uit de regio voor dit incident was ingezet en de dekking voor andere incidenten in de regio onvoldoende begon te worden.

De deelnemende teams dachten ook aan de continuïteit van de crisisorganisatie en dachten aan aflossing later op de dag, met uitzondering van het ROT en het RBT. Het RBT kreeg als snel het beeld van het ROT dat de situatie onder controle was en daarmee was het aspect continuïteit niet langer van toepassing.

Over het laten aansluiten van externe netwerkpartners en/ of experts is in alle teams nagedacht, hierbij ging het vooral over het betrekken van het waterschap en de omgevingsdienst. Alleen het RBT heeft niet stilgestaan bij dit aspect.

De aanpak van het incident die door de deelnemende teams werd gekozen sloot bij de meeste teams niet aan bij de beoogde effecten en resultaten omdat deze niet werden bepaald, met uitzondering van het CoPI en de TOC die zowel beoogde effecten en resultaten benoemden en ernaar handelden. Het vaststellen van beoogde effecten en resultaten is belangrijk voor de leiding en coördinatie, zeker bij complexe incidenten, zoals in het scenario van de systeemtest. Het biedt de mogelijkheid om teams en eenheden zelfstandig te laten werken binnen het grote geheel om de juiste resultaten te bereiken. (Beter bekend als 'swarming'.)

De aanpak van incident sloot alleen aan op de doelstellingen en uitgangspunten van het RBT en de TOC. Het CoPI had wel doelstellingen maar geen uitgangspunten en de overige teams hebben geen doelstellingen en uitgangspunten benoemd. De inzet bij het ongeval met het busje dat drugsafval vervoerde was bijvoorbeeld omvangrijk, wat logisch is gezien de informatie over de situatie ter plaatse waarbij agenten van politie onwel waren geworden. Hierbij is door het CoPI nadruk gelegd op de doelstelling veiligheid van hulpverleners, wat voor wat betreft de vrijkomende gevaarlijke stoffen terecht was. Het bepalen van doelstellingen, uitgangspunten en beoogde effecten of resultaten voor de aanpak van een incident is ook belangrijk voor het monitoren van de effectiviteit van de gekozen aanpak.

Bij het bepalen van de aanpak van het incident is door het CoPI en door de TOC gekeken naar de context van de regio, het CoPI concludeerde dat dit geen invloed had op de aanpak van het incident. De TOC koos gezien de omvang van het incident en de locatie voor een aanpak waarbij in eerste instantie snelheid van communiceren voorop stond. Het TBz keek

niet naar de context van de regio en bij het ROT, GBT en RBT werd dit door de waarnemers niet van toepassing gevonden.

Alle deelnemende teams kozen hun aanpak van het incident op basis van het actuele beeld van het incident. Voor dit incident had men de WAS-palen geactiveerd en werd gecommuniceerd dat mensen binnen moesten blijven. Deze situatie is lang in stand gehouden terwijl er geen aanwijzingen waren dat gevaarlijke stoffen vrijkwamen op grote afstand van de plassen op straat. Wel waren de stoffen door enkele mensen verder verspreid doordat zij er doorheen waren gereden of gelopen. Het beeld dat men had van deze situatie was niet juist en veel ernstiger dan in het scenario.

De gekozen aanpak sloot bij de meeste teams ook aan op de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten, behalve bij het ROT wat besloot tot het afzetten van het gehele besmette gebied wat in de praktijk niet haalbaar was.

Voor de aanpak van het incident werd door het ROT, het TBz en de TOC wel rekening gehouden met de zelfredzaamheid van de bevolking en door het CoPI en het RBT werd dit niet gedaan. Het GBT is hier niet aan toe gekomen tijdens de systeemtest. In het kader van zelfredzaamheid werden handelingsperspectieven gecommuniceerd over wat te doen wanneer men last had van de effecten van de gevaarlijke stoffen. Rond het ongeval met het busje met drugsafval zijn echter woningen ontruimd, zonder dat het CoPI keek naar mogelijke zelfredzaamheid van bewoners.

De aanpak van het incident werd door de meeste teams niet bepaald op basis van de zorgbehoefte van de getroffen, met uitzondering van de TOC die communiceerde op basis van omgevingsanalyses waarin de behoefte van getroffen werd aangegeven. Het TBz heeft intern wel gesproken over zelfredzaamheid maar er niet naar gehandeld. Op basis van informatie dat mensen zich verzamelden bij het gemeentehuis is vervoer en opvang voor deze mensen georganiseerd, zonder stil te staan bij de vraag of deze mensen daar behoefte aan hadden.

De deelnemende teams keken niet naar initiatieven van burgers of bedrijven bij het bepalen van de aanpak van het incident. Alleen de TOC heeft hiernaar gezocht in de omgevingsanalyses en het RBT stond stil bij de vraag of de scholen die hun deuren gesloten hielden (op advies van het ROT), die dag verder nog ondersteuning nodig hadden. Voor het ROT en het GBT vonden de waarnemers dit aspect niet van toepassing.

De leiders van de meldkamer, het CoPI, het ROT, het GBT en het RBT kwamen tot een beeld van het incident. Bij de TOC werd het beeld samengesteld door de omgevingsanalist. De voorzitter van het TBz verzamelde wel informatie over de situatie maar maakte hier niet concreet één beeld van de situatie van. Zonder concreet beeld van de situatie is het niet mogelijk om tot een goed oordeel en goede besluitvorming te komen.

Tot een oordeel over de situatie kwamen de leiders van de meldkamer, het CoPI, het ROT, de TOC en het RBT. De leider van het GBT kwam niet tot een oordeel en de leider van het TBz kwam tot een oordeel dat niet op basis van het beeld werd geformuleerd.

De leiders van alle deelnemende teams kwamen tot vastgestelde besluiten. Bij het TBz was de lijn beeld – oordeel – besluit echter niet duidelijk waar te nemen.

Het resultaat voor het hoofdelement B wordt bepaald op basis van 7 elementen en 14 subelementen<sup>1</sup>. Bij zestien van de 21 (sub)elementen heeft de VRHM een voldoende resultaat laten zien en bij vijf subelementen onvoldoende. Hierdoor is het eindresultaat voor het hoofdelement B: Sturen en coördineren voldoende. Gebaseerd op de berekening van alle onderliggende scores van de subelementen is het resultaat 76,2%.

---

<sup>1</sup> Het hoofdelement "Sturen en coördineren" is in het toetsingskader van de IJenV uitgebreid beschreven en daarom is ervoor gekozen naast de elementen ook de subelementen weer te geven om niet te veel nuance te verliezen.

	Hoofdelement B: Sturen en coördineren	Duiding	Voldaan (J/N)
B1	De teams en functionarissen werken conform procedures, richtlijnen en handboeken en passen maatwerk toe als specifieke omstandigheden van het betreffende incident hiertoe aanleiding geven.	5 'Ja' uit 6 van toepassing (van 7 subelementen)	J
B2.1	Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie vindt regelmatige afstemming plaats.	6 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J
B2.2	Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie vindt informatie-uitwisseling plaats.	6 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 elementen)	J
B2.3	Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie is het duidelijk wie wat doet in het kader van de operationele aanpak (op basis van: rollen, verantwoordelijkheden, verwachtingen)	5 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 elementen)	J
B3	De ingezette crisisteams adviseren over operationele, tactische en strategische vraagstukken.	4 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 elementen)	J
B4	Het is duidelijk op welke vraagstukken door wie een besluit of actie moet worden genomen ten aanzien van de operationele en strategische sturing.	6 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J
B5.1	De teams stemmen regelmatig af of het bijstellen van de operationele aanpak en sturing nodig is.	5 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B5.2	De teams stemmen regelmatig af of de huidige inzet van functionarissen nog passend is bij het incident.	1 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	N
B5.3	De teams stemmen regelmatig af of de continuïteit van de crisisorganisatie gegarandeerd wordt gedurende het incident.	4 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B5.4	De teams stemmen regelmatig af of advies/aansluiting van experts en externe netwerkpartners nodig is.	4 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B6.1	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij beoogde effecten en resultaten.	2 'Ja' uit 4 van toepassing (van 6 subelementen)	N
B6.2	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij benoemde doelstellingen en uitgangspunten.	2 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	N
B6.3	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio.	2 'Ja' uit 3 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B6.4	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij het actuele beeld van het incident.	6 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J



B6.5	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten.	4 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B6.6	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/ maatschappij.	3 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
B6.7	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij de zorgbehoefte van de getroffen.	1 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	N
B6.8	De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij eventuele initiatieven van burgers en bedrijven.	2 'Ja' uit 4 van toepassing (van 6 subelementen)	N
B7.1	De leiders van de teams komen tot een beeld van het incident.	6 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J
B7.2	De leiders van de teams komen tot een oordeel.	5 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J
B7.3	De leiders van de teams komen tot een gewogen en vastgesteld besluit.	6 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	J

**Verbeterpunten Sturen en coördineren**

*Subelement B5.2: De teams stemmen regelmatig af of de huidige inzet van functionarissen nog passend is bij het incident.*

Tijdens de systeemtest werd alleen bij de TOC en bij het TBz besproken of de huidige inzet nog passend was bij de situatie van het incident. De andere teams deden dat niet. Gezien de grote hoeveelheid ingezette functionarissen en eenheden bij dit incident was dit wel een wenselijk aandachtspunt geweest, omdat de restdekking van het gebied sterk was verminderd.

*Subelement B6.1: De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij beoogde effecten en resultaten.*

Het is gebleken dat veel van de deelnemende teams de beoogde effecten en resultaten van hun aanpak van het incident niet expliciet maken. Hierdoor is het voor de leidinggevenden van de teams niet goed mogelijk om met het team te bepalen: a) of alle leden van het team hetzelfde effect of resultaat voor ogen hebben en b) of de inzet het gewenste resultaat heeft. Ook hierover informatie delen, of communiceren is zonder expliciete te bereiken effecten of resultaten veel lastiger.

*Subelement B6.2: De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij benoemde doelstellingen en uitgangspunten.*

Het blijkt dat het grootste deel van de deelnemende teams geen doelstellingen en uitgangspunten benoemd heeft voor de aanpak van het incident. Hierdoor is het voor de leidinggevenden van de teams niet mogelijk om met het team te bepalen of de inzet voldoet aan de gestelde doelen en uitgangspunten. Effectief leidinggeven en opdrachten uitvoeren is zonder expliciete doelen en uitgangspunten veel lastiger en het risico dat wordt gewerkt op basis van impliciete aannames veel groter.

*Subelement B6.7: De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij de zorgbehoefte van de getroffen.*

Van de deelnemende teams keek alleen de TOC naar de zorgbehoefte van de getroffen waardoor de gekozen aanpak/ interventie niet werd afgestemd op de zorgbehoeften en onnodig veel werk werd gedaan door hulpverleners wat deze mensen ook zelf hadden kunnen doen.

*Subelement B6.8: De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij eventuele initiatieven van burgers en bedrijven.*

Tijdens de systeemtest hebben o.a. het ROT, TBz en het RBT wel stilgestaan bij de overgang naar de nafase, maar hierbij hebben zij niet gekeken naar eventuele initiatieven van burgers en bedrijven om op aan te sluiten of te faciliteren.

### 3.1.3 Hoofdelement C: Tijdige, actuele en relevante informatie

Het onderdeel Tijdige, actuele en relevante informatie wordt door het toetsingskader omschreven als:

“De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.”

**Het delen van informatie over het beeld van de situatie, de genomen besluiten en de aanpak van het incident tussen de deelnemende teams was voldoende. Het beeld van de situatie, de omgevingsanalyse, de doelstellingen, besluiten, de aanpak en de maatregelen werden onderling uitgewisseld.**

Het hoofdelement C heeft betrekking op alle onderdelen van de crisisorganisatie.

De meldkamer, het CoPI, het ROT en de TOC deelden hun beeld van de situatie met elkaar. Het GBT, het RBT en het TBz deelden hun beeld van de situatie niet met de andere teams. Het is jammer dat juist deze teams hun beeld van de situatie niet deelden omdat deze teams ook (vooruit) moeten kijken naar een eventuele nafase.

De TOC stelde een omgevingsanalyse op en deelde deze met het TBz in het overleg van het TBz. De omgevingsanalyse werd niet met andere deelnemende teams gedeeld via LCMS. Het ROT, de TOC, het GBT en het RBT hebben hun doelstelling en uitgangspunten gedeeld met andere teams, het CoPI en het TBz deden dit niet. Hierbij is opvallend dat volgens de waarnemers het ROT en het GBT geen concrete doelstellingen hadden benoemd, maar wel met andere teams hebben gedeeld. Het delen van doelstellingen en uitgangspunten met elkaar is van belang voor het coördineren en afstemmen van de aanpak van het incident door de verschillende teams. Terwijl de operationele hulpverleningsdiensten druk zijn met de eerste inzet bij een incident hebben beleidsteams op dat moment juist de gelegenheid om op een andere wijze naar hetzelfde incident te kijken en na te denken over beoogde effecten, resultaten, doelstellingen en uitgangspunten. Door deze te delen met de andere teams kan het bestuur zorgen voor een efficiënte aansturing van de crisisorganisatie. Alle deelnemende teams hebben hun besluiten met elkaar gedeeld. Hierdoor was het duidelijk wat elk team aan het doen was.

Met uitzondering van TBz hebben alle teams hun aanpak van het incident met elkaar gedeeld. Omdat het TBz geen concrete aanpak had geformuleerd kon deze ook niet worden gedeeld. Hierdoor hadden andere teams geen inzicht in wat het TBz van plan was te gaan doen, wat van belang kan zijn voor coördinatie en afstemming.

Het delen van de getroffen maatregelen werd gedaan door het CoPI, het ROT, de TOC en het TBz. Bij het GBT en het RBT werd dit door de waarnemers als niet van toepassing beschouwd. Prognoses werden gedeeld door het ROT en de TOC, het CoPI en het TBz deden dit niet (zij hadden geen prognose opgesteld) en voor het GBT en het RBT werd dit door de waarnemers als niet van toepassing beschouwd. Scenario's werden gedeeld door het CoPI en door de TOC, het ROT en het TBz deden dit niet. Voor het GBT en het RBT werd dit door de waarnemers als niet van toepassing beschouwd. Informatie over prognoses en scenario's werd minder gedeeld omdat niet alle teams scenario's en prognoses maakten. Dit hangt ook samen met het niet expliciet maken van beoogde effecten, resultaten, doelstellingen en uitgangspunten. Het niet maken van scenario's door een crisisteam betekent dat het team niet vooruitkijkt in de tijd naar mogelijke ontwikkelingen en dus niet toe komt aan het nemen van proactieve maatregelen om negatieve scenario's te voorkomen.

Het delen van informatie over de communicatieberichten werd gedaan door het CoPI, de TOC en door het RBT. Het TBz liet dit over aan de TOC en het GBT is er niet aan toe gekomen. Bij het ROT is het delen van informatie over communicatieberichten niet waargenomen, zo duurde het bijvoorbeeld heel lang voordat duidelijk was in welke gemeenten het NL-Alert bericht was uitgezonden. Het delen van informatie over wat wordt gecommuniceerd is van belang voor het afstemmen van de uitvoering van maatregelen en de communicatie over deze maatregelen. Wanneer deze afstemming niet tot stand komt loop je het risico verwarring en onrust bij de bevolking te veroorzaken over de maatregelen die worden getroffen.

Alleen het CoPI, de TOC en het RBT controleerden of cruciale informatie die zij met andere teams deelden ook was overgekomen. Het ROT, het TBz en het GBT deden dit niet. Het is een gevaarlijke ontkenning van de realiteit om aan te nemen dat alles goed gaat. Juist tijdens incidenten en crises is dit doorgaans niet het geval en is het belangrijk om te controleren of cruciale informatie goed is aangekomen én goed is begrepen.

Het resultaat voor hoofdelement C wordt bepaald op basis van twee elementen en negen subelementen. Bij zes van de negen (sub)elementen heeft de VRHM een voldoende resultaat laten zien en bij een element en drie subelementen onvoldoende. Hierdoor is het eindresultaat voor het hoofdelement C: Tijdige, actuele en relevante informatie voldoende. Gebaseerd op de berekening van alle onderliggende scores van de subelementen is het resultaat 60%.

	Hoofdelement C: Tijdige, actuele en relevante informatie	Duiding	Voldaan (J/N)
C1.1	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over het beeld van het incident.	4 'Ja' uit 7 van toepassing (van 7 subelementen)	N
C1.2	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over het omgevingsbeeld/analyse.	2 'Ja' uit 2 van toepassing (van 2 subelementen)	J
C1.3	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau.	4 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J

C1.4	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de besluiten.	5 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J
C1.5	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de aanpak.	4 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
C1.6	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de getroffen maatregelen.	3 'Ja' uit 4 van toepassing (van 6 subelementen)	J
C1.7	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de prognose.	2 'Ja' uit 4 van toepassing (van 6 subelementen)	N
C1.8	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de mogelijk uitgewerkte scenario's.	2 'Ja' uit 4 van toepassing (van 6 subelementen)	N
C1.9	De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de communicatieberichten.	4 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J
C2	De functionarissen, teams en externe partners controleren of cruciale informatie is overgekomen.	3 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	N

#### Verbeterpunten Tijdige, actuele en relevante informatie

*Subelement C1.1: De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over het beeld van het incident.*

In het algemeen werd door de teams informatie met elkaar gedeeld over het beeld van de situatie. Het GBT, RBT en TBz deden dit niet. Voor het GBT kan als verzachtende omstandigheid worden aangevoerd dat het slechts 10 minuten GRIP-3 was voordat werd opgeschaald naar GRIP-4. Daar tegenover staat dan wel dat de argumentatie om op te schalen naar GRIP-4 ook niet expliciet is gedeeld.

*Subelement C1.7: De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de prognose.*

Alleen het ROT en de TOC deelden tijdens de systeemtest een prognose met andere deelnemende teams, alle andere teams deden dit niet. Het delen van een prognose is van belang om andere teams informatie te geven over de verwachte voortgang/ het verwachte effect van de ingezette acties en maatregelen. Zonder deze informatie is het niet mogelijk om acties en maatregelen op efficiënte wijze op elkaar te laten aansluiten.

*Subelement C1.8: De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over de mogelijk uitgewerkte scenario's.*

Het CoPI en de TOC hebben scenario's gedeeld tijdens de systeemtest. Binnen het ROT werd ook over scenario's nagedacht, maar deze werden niet gedeeld. Andere teams dachten niet in scenario's waardoor hun situational awareness niet compleet was en men alleen in het hier-en-nu werkte. Hierdoor was het ook niet mogelijk om proactief te worden en maatregelen te treffen om ongewenste ontwikkelingen/ scenario's tegen te gaan.

*Element C2: De functionarissen, teams en externe partners controleren of cruciale informatie is overgekomen.*

Het CoPI, het RBT en de TOC controleerden of cruciale informatie goed was overgekomen, de andere deelnemende teams deden dit niet. Het controleren of cruciale informatie is overgekomen is essentieel voor een effectieve samenwerking in de aanpak van een incident. Aannemen dat cruciale informatie goed is overgekomen en juist wordt geïnterpreteerd is niet juist en kan leiden tot een verkeerde aanpak van een incident.

### **3.1.4 Hoofdelement D: Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie**

Het onderdeel Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie wordt door het toetsingskader omschreven als:

“Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.”

**De communicatie met de verschillende doelgroepen verliep uitstekend, de communicatie over het incident was tijdig, doelgericht en vond regelmatig plaats.**

Het hoofdelement D heeft betrekking op het CoPI en op de taakorganisatie communicatie (TOC).

Het CoPI heeft zich gericht op informatieverstrekking en het geven van handelingsperspectieven via een NL-Alert bericht en de website [hollandsmiddenveilig.nl](http://hollandsmiddenveilig.nl). De TOC bouwde voort op de berichtgeving van het CoPI met informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectieven.

Vanuit het CoPI werd binnen 15 minuten de eerste berichtgeving verzorgd die daarna in onderlinge afstemming door de TOC werd overgenomen. Tussen CoPI woordvoerder en de TOC vond afstemming plaats over de berichtgeving. Binnen de TOC vond afstemming over betekenisgeving en handelingsperspectieven plaats via de Whatsapp-groep van de TOC.

De TOC heeft voor haar communicatiestrategie verschillende doelgroepen geprioriteerd. Hierop is op basis van de ontwikkeling van het incident en de hierop aansluitende omgevingsanalyses een communicatiestrategie op afgestemd. De verschillende doelgroepen kregen nieuwe informatie zodra deze beschikbaar was en was omgezet in een boodschap afgestemd op die doelgroep.

De TOC en de woordvoerder van het CoPI werkten nauw samen in de communicatie over het incident. Hiervoor werden passende communicatiemiddelen gekozen. Het effect van de communicatie werd bepaald in de omgevingsanalyse en gebruikt om (vervolg)boodschappen op te stellen.

Op deze wijze werd continue gemonitord wat het effect van de communicatie was bij de doelgroepen. Op basis van de resultaten van de omgevingsanalyse is de communicatiestrategie door de TOC meerdere malen aangepast.

Het resultaat wordt bepaald op basis van vijf elementen. Bij alle vijf de elementen heeft de VRHM een voldoende resultaat laten zien. Hierdoor is het resultaat voor het hoofdelement D: Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie voldoende. Gebaseerd op de berekening van alle onderliggende scores van de subelementen is het resultaat 100%.

	Hoofdelement D: Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie	Duiding	Voldaan (J/N)
D1	Communicatie richt zich op informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief.	5 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
D2	Feitelijke informatie wordt snel gecommuniceerd. Over betekenisgeving en handelingsperspectief vindt afstemming plaats.	5 'Ja' uit 5 van toepassing (van 6 subelementen)	J
D3	De verschillende doelgroepen zijn benoemd en ontvangen tijdig, regelmatig en op maat informatie.	3 'Ja' uit 3 van toepassing (van 3 subelementen)	J
D4	De communicatieboodschap: <ul style="list-style-type: none"> <li>- is afgestemd met (externe) partners (uit de functionele keten). Daarbij is duidelijk wie waarover communiceert en op welk moment en met welk doel;</li> <li>- wordt gebracht met passende communicatiemiddelen afgestemd op het incident, de omstandigheden en de doelgroepen</li> <li>- is gericht op de specifieke informatiebehoefte, kennis en niveau van de verschillende doelgroepen.</li> </ul>	6 'Ja' uit 6 van toepassing (van 6 subelementen)	J
D5	Het is ten tijde van het incident inzichtelijk hoe de boodschap is overgekomen (effect van communicatie). Dit wordt continu meegenomen in het kader van crisiscommunicatie.	2 'Ja' uit 2 van toepassing (van 2 subelementen)	J

#### Verbeterpunten Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie

Geen.

#### 3.1.5 Hoofdelement E: Overdracht naar de nafase-organisatie

Het onderdeel Overdracht naar de Nafase-organisatie wordt door het toetsingskader omschreven als:

"Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie. Daarbij zijn vervolgvactiteiten belegd."

#### De overdracht naar de nafase heeft niet in alle betrokken teams voldoende aandacht gekregen.

Het hoofdelement E heeft betrekking op alle onderdelen van de crisisorganisatie en vooral op het team bevolkingszorg (TBz).

Voor de overdracht naar de nafase werd door het TBz geen diagnose gemaakt van de situatie, de omgeving en de vervolgvactiteiten. Men heeft wel enkele aspecten besproken, bijvoorbeeld het opruimen van de chemische stoffen en de rol van de provincie daarbij. Dit leidde niet tot een verzameld beeld m.b.t. bevolkingszorg en de nafase. De nafase is tijdens de systeemtest gestart maar zonder dat hiervoor doelstellingen of specifieke vervolgvactiteiten werden benoemd.

De nafase is besproken in het ROT, het TBz in verkennende zin en in het RBT. De TOC vond dat de dynamiek van het incident nog zodanig was dat de nafase nog niet hoefde te worden gestart. Hierdoor dacht men dus ook nog niet vooruit naar het moment waarop dat wel nodig was en bereidde men zich ook niet voor om daar over te communiceren als de nafase zou worden gestart. Men kwam er tijdens de systeemtest niet aan toe om duidelijk te maken wanneer het moment van overgang naar de nafase zou zijn en wat dat voor consequenties had voor de taken en verantwoordelijkheden van de deelnemende teams. De voorzitter van het RBT heeft nog wel een boodschap voor de bevolking opgenomen t.b.v. de communicatie. Tijdens de systeemtest hoeven deelnemende teams geen nafase op te starten in de zin dat zij activiteiten uitvoeren in de nafase, maar wel dat zij moeten nadenken óf en zo ja hoe ze taken moeten overdragen aan de nafase-organisatie, dan wel hoe ze hun taken moeten afronden. Het nadenken over de nafase dient dus al tijdens de bestrijding van een incident te starten.

In het algemeen vonden de deelnemende teams dat ze er nog niet aan toe waren, ze waren nog maar een paar uur actief. Maar de inzet van eenheden was zeer omvangrijk en de belangrijkste actie die uiteindelijk moest gebeuren, het opruimen van de gelekte gevaarlijke vloeistoffen, werd door derden gedaan. Snel afschalen en het laten opruimen in de nafase organiseren was bij dit scenario een zeer logische en efficiënte stap geweest.

Het hoofdelement "Overdracht naar de nafase-organisatie" is een nieuw aspect in het toetsingskader van de inspectie JenV. Het is voor de crisisorganisatie nieuw dat dit al snel aan de orde kan zijn én dat op dit hoofdelement wordt geëvalueerd. Het kan onwennig zijn om voor het gevoel nog midden in de bestrijding van een incident te zijn en toch vooruit te moeten kijken naar de overgang naar de nafase. Zie ook de opmerkingen over het denken in scenario's bij het delen van scenario's (Subelement C1.8).

Het resultaat wordt bepaald op basis van twee elementen. Bij twee van de twee elementen heeft de VRHM een onvoldoende resultaat laten zien. Hierdoor is het resultaat voor het hoofdelement E: Overdracht naar de nafase-organisatie onvoldoende. Gebaseerd op de berekening van alle onderliggende scores van de subelementen is het resultaat 25%.

	<b>Hoofdelement E: Overdracht naar de nafase-organisatie</b>	<b>Duiding</b>	<b>Voldaan (J/N)</b>
E1	De overdracht naar de nafase is gebaseerd op een diagnose van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de situatie;</li> <li>- omgeving;</li> <li>- vervolgactiviteiten.</li> </ul>	0 'Ja' uit 2 van toepassing (van 2 subelementen)	N
E2	Daarbij zijn voor alle teams en functionarissen en externe partners de volgende punten duidelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>- taken en verantwoordelijkheden;</li> <li>- moment van overdracht of overgangsfase;</li> <li>- op maat communicatie naar de doelgroepen (bevolking) hierover zowel op proces als inhoud.</li> </ul>	5 'Ja' uit 10 van toepassing (van 15 subelementen)	N

**Verbeterpunten Overdracht naar de nafase-organisatie**

*Element 1: De overdracht naar de nafase is gebaseerd op een diagnose van:*

- de situatie;
- omgeving;
- vervolgactiviteiten.

De overdracht naar de nafase heeft bij TBz aandacht gekregen in het laatste overleg, hierbij was men nog niet toegekomen aan het voorbereiden van een overdracht. De besprekingen over de nafase werden niet gebaseerd op een diagnose van de situatie, de omgeving en de benodigde vervolgvactiteiten. De bespreking van de nafase had meer een verkennend karakter, men was nog niet toe aan het maken van een plan voor de nafase.

De overdracht naar de nafase is aan bod geweest bij het ROT en het RBT, in het laatste overleg van het CoPI is de nafase ook besproken nadat de oefenleider daar een opmerking over maakte. De besprekingen in het RBT leidden tot een duidelijk moment voor de overdracht naar de nafase en bijbehorende communicatie door de voorzitter van de veiligheidsregio.

## 3.2 Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten bij de systeemtest kunnen de volgende aanbevelingen worden geformuleerd.

### **Alarmeren en opschalen**

Het bewaken van opkomst en (her)alarmering is juist bij ongewone, ingewikkelde en/ of grootschalige alarmeringen van belang om goed zicht te houden op de voortgang van de alarmering en opkomst van eenheden en functionarissen. Maak het bewaken van alarmering en opkomst onderdeel van de procedures/ werkwijze van de gemeenschappelijke meldkamer en vooral bij alarmering voor GRIP-4 situaties. Neem deze procedure/ werkwijze mee in opleiden, trainen en oefenen.

Zorg ook voor een goede procedure waarin is geborgd dat opschalingsbesluiten die worden genomen door een burgemeester c.q. de voorzitter van de veiligheidsregio ook tijdig worden doorgegeven aan de meldkamer die de alarmering voor het nieuwe opschalingsniveau moet uitvoeren.

### **Sturen en coördineren**

Maak het expliciet benoemen van doelstellingen en uitgangspunten voor de aanpak van een incident of crisis onderdeel van de werkwijze van alle crisisteams in de regio. Hierbij hoort ook het expliciet aangeven van beoogde effecten en resultaten. Op basis hiervan kan veel beter worden bepaald of de aanpak nog past bij de actuele situatie en kan hierover expliciet worden gecommuniceerd en (gezamenlijk) naar oplossingen worden gezocht. Op deze wijze kan een actueel beeld van de inzet/ aanpak worden opgesteld voor alle ingezette teams. Maak het benoemen van doelstelling en uitgangspunten met beoogde effecten en resultaten niet alleen tot standaard werkwijze van crisisteams maar ook onderdeel van opleiding, training en oefening van deze crisisteams.

Maak ook het bepalen van de zorgbehoefte van de getroffen en enerzijds en het ontplooiën van burgerinitiatieven anderzijds onderdeel van de werkwijze van de crisisteams in de regio. Op basis van informatie over zorgbehoefte en burgerinitiatieven kan een aanpak van een incident of crisis worden gekozen die aansluit op wat nodig is en op wat al wordt gedaan, zodat de aanpak zo effectief en efficiënt mogelijk kan verlopen. Maak het bepalen van zorgbehoeften van getroffen en inventariseren van burgerinitiatieven niet alleen tot standaard werkwijze van alle crisisteams maar ook onderdeel van opleiding, training en oefening van deze crisisteams.

### **Tijdige, actuele en relevante informatie**

Om met alle betrokken crisisteams tot een gedeeld beeld van de situatie te komen is het van belang om het beeld van de situatie van alle betrokken teams met elkaar te delen om de



gegevens van alle verschillende invalshoeken bij elkaar te brengen. Hierbij is de inbreng van *alle* betrokken crisisteams gewenst om een compleet beeld te krijgen. Daarom is het van belang om bij alle leiders/ voorzitters van crisisteams én bij alle functionarissen voor informatiemanagement, onder de aandacht te brengen dat een aanvulling op het beeld van de situatie vanuit de invalshoek van hun eigen crisisteam van belang is en onderdeel moet zijn van de werkwijze.

Voor het goed sturen en coördineren van de aanpak van een incident of crisis is het van belang om met alle betrokken crisisteams informatie te delen over de aanpak van het incident. Vooral ook over de voortgang van de activiteiten in de vorm van prognoses en over mogelijke ontwikkelingen (zowel positief als negatief) van het incident in de vorm van scenario's. Dit is van essentieel belang om proactief te kunnen optreden als crisisteam en dus is het belangrijk om het denken in prognoses en scenario's onderdeel te maken van de werkwijzen van de crisisteams in de regio. Neem het denken in prognoses en scenario's ook mee in programma's voor opleiden, trainen en oefenen van alle crisisteams in de regio.

### **Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie**

Geen aanbevelingen.

### **Overdracht naar de nafase-organisatie**

Zorg dat alle bij de incidentbestrijding betrokken teams expliciet aandacht besteden aan de overgang naar de nafase. Dit (nieuwe) onderdeel dient een integraal deel te worden van alle vergaderagenda's van alle betrokken teams. Nu was er wel aandacht voor de nafase bij bevolkingszorg voor wat betreft de uitvoering van de nafase-activiteiten en bij communicatie over de berichtgeving, maar er wordt nog niet consequent vanuit alle andere betrokken teams nagedacht of er zaken overgedragen moeten worden aan de nafase-organisatie. En indien dat wel zo is, hoe dat dan moet gebeuren en hoe daarover moet worden gecommuniceerd naar belanghebbenden.

Door de nafase op te nemen op de vergaderagenda's van alle betrokken teams op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau zal hier consequent aandacht aan worden besteed. Het stellen van de onderstaande vragen helpt daarbij:

1. 'Wat zijn onze taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het incident en ten zien van de nafase?'
2. 'Wat is, op basis van de genoemde taken en verantwoordelijkheden, logischerwijs het moment dat wij niet meer actief worden ingezet en wat is daarmee en geschikt moment van overdracht?'
3. Welke van onze taken moeten worden afgerond gedurende de nafase?
4. 'Welke organisatie(s) dienen daarom een rol te spelen bij de nafase en hoe kunnen we hen benaderen en betrekken?'
5. 'Welke informatie moeten we verstrekken aan die organisatie(s) om hun werk in de nafase zo goed mogelijk uit te voeren?'
6. 'Hoe kunnen we hierover op maat communiceren naar de verschillende doelgroepen om hen te informeren over de overgang naar de nafase?'

## **3.3 Wettelijke vereisten**

Conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van de eisen zoals opgenomen in het Besluit Veiligheidsregio's Hoofdstuk 2 – Eisen rampenbestrijding en crisisbeheersing, voor zover deze eisen niet in de voorgaande hoofdstukken zijn besproken in het kader van de elementen van het toetsingskader. En voor zover deze eisen tijdens de systeemtest konden worden getoetst.

### 3.3.1 Organisatie

Alle in het toetsingskader genoemde teams hadden minimaal de samenstelling zoals omschreven in het Besluit Veiligheidsregio's.

### 3.3.2 Alarmering

De alarmeringen voor GRIP 1 en GRIP 2 werden binnen 2 minuten uitgevoerd en dit is binnen de norm zoals gesteld in het Besluit veiligheidsregio's art. 2.2.3. De alarmering voor GRIP 3 kostte 7 minuten en de alarmering voor GRIP 4 14 minuten. Deze alarmeringen kostten meer tijd dan in de hiervoor genoemde norm is beschreven. De tijdspanne tussen het besluit om op te schalen naar GRIP-4 en de alarmering voor GRIP-4 werd voornamelijk veroorzaakt door het feit dat het besluit tot opschaling niet werd doorgegeven aan de gemeenschappelijke meldkamer (GMK). Toen het besluit op de GMK aankwam werd vlot gealarmeerd voor GRIP-4.

De GMK had een CaCo beschikbaar (Besluit veiligheidsregio's art. 2.2.1) en deze had binnen 5 minuten een eerste overzicht van de situatie (Besluit veiligheidsregio's art. 2.2.4).

### 3.3.3 Informatiemanagement

Aan de eisen die aan een situatiebeeld worden gesteld in het Besluit veiligheidsregio's werd deels voldaan. Ontbrekende onderwerpen waren: de prognose en aanpak, en de getroffen maatregelen en de resultaten daarvan. Dit is een terugkerend punt en heeft er mee te maken dat de opleidingen Informatiemanagement en de inrichting van het LCMS afwijken van de eisen in het Besluit veiligheidsregio's. Het informatiemanagement is wel uitgevoerd conform de opleidingen informatiemanagement. Het delen van het situatiebeeld voldeed aan de eisen.

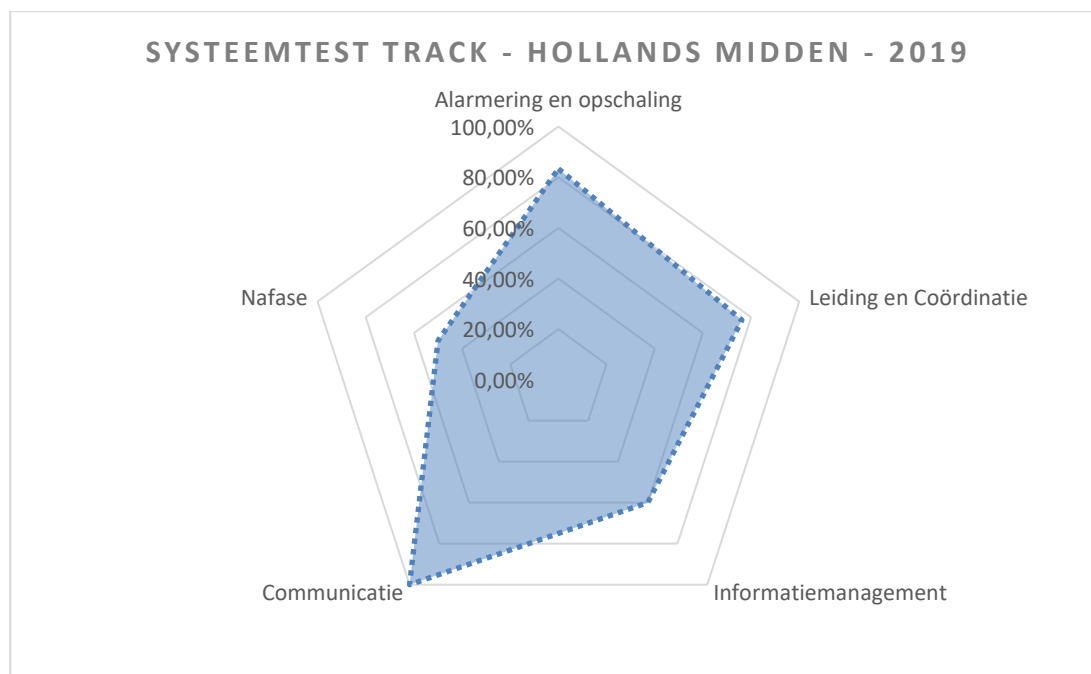
## 4 Resultaten systeemtest

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de Veiligheidsregio Hollands Midden gedurende de systeemtest in 2019. De resultaten zijn als score weergegeven per onderdeel van het toetsingskader (Alarmering en opschaling, Leiding en coördinatie, Informatiemanagement, Communicatie, Nafase).

### 4.1 Grafische weergave scores

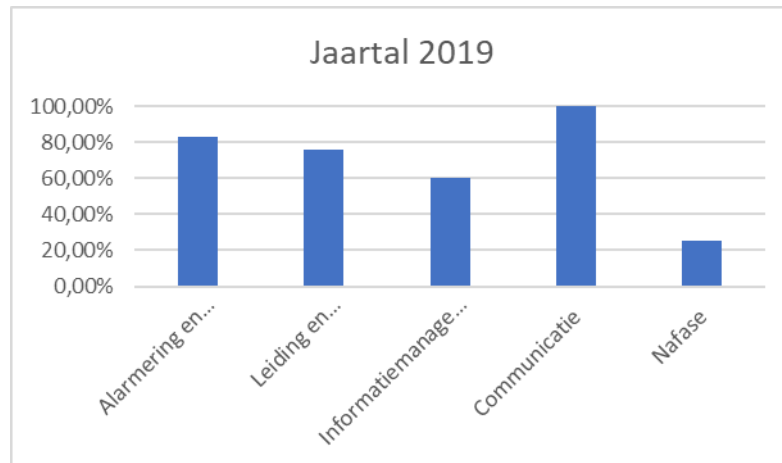
Onderstaande tabel bevat de scores van de Veiligheidsregio Hollands Midden. Onder de tabel staat de grafiek met de bijbehorende percentages weergegeven.

Totaalscores Veiligheidsregio Hollands Midden	2019
Alarmering en opschaling	83,3%
Leiding en Coördinatie	76,2%
Informatiemanagement	60,0%
Communicatie	100%
Nafase	25,0%



## 4.2 Resultaten door de jaren heen

De resultaten van de systeemtesten in de veiligheidsregio Hollands-Midden zijn bij Trimension bekend vanaf 2017 en voorgaande jaren hebben we de resultaten van de systeemtesten van de verschillende jaren met elkaar vergeleken. Dit jaar is echter voor het eerst gewerkt met een aangepast toetskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid, wat een andere indeling in de te toetsen elementen heeft dan het toetskader dat in voorgaande jaren werd gebruikt. Eén op één vergelijking is hierdoor helaas niet mogelijk. Daarom starten we met eenzelfde soort overzicht voor 2019 op basis van het nieuwe toetskader. Op deze wijze kan in de loop der jaren weer een vergelijking worden weergegeven.



Het overall resultaat voor 2019 is op de meeste hoofdelementen voldoende. Het hoofdelement "Overdracht naar de nafase-organisatie" was niet voldoende.

|

## Bijlage A Verbeterpunten vorige test t.o.v. huidige

Verbeterpunten van 2018 die ook van toepassing zijn in 2019.

<b>Onderwerp</b>	<b>Verbeterpunt 2018</b>	<b>Van toepassing in 2019</b>
<i>Informatiemanagement</i>	Het delen van eigen beelden van de teams met elkaar.	Het is van belang om het beeld van de situatie van alle betrokken teams met elkaar te delen.
<i>Organisatie</i>	Advisering over bevolkingszorgvraagstukken.	
<i>Leiding en coördinatie</i>		Het TBz adviseerde niet over operationele, tactische en/of strategische bevolkingszorgvraagstukken.

## Bijlage B Afkortingenlijst

<b>A</b>	
AC	Algemeen Commandant
ACBz	Algemeen Commandant Bevolkingszorg
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen
AT	Arrestatieteam
<b>B</b>	
Bgm	Burgemeester
BT	Beleidsteam
<b>C</b>	
CaCo	Calamiteitencoördinator
CoPI	Commando Plaats Incident
<b>G</b>	
GAGS	Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GGB	Grootschalige Geneeskundige Bijstand
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
<b>H</b>	
HIN	Hoofd Informatie
HON	Hoofd Ondersteuning
HOvDB	Hoofd Officier van Dienst Brandweer
HTO	Hoofd Taakorganisatie
HTOC	Hoofd Taakorganisatie Communicatie
<b>I</b>	
IJenV	Inspectie Justitie en Veiligheid
IM	Informatiemanager
<b>L</b>	
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
<b>O</b>	
OL	Operationeel Leider
OM	Openbaar Ministerie
OOV	Openbare Orde en Veiligheid
OPCO	Operationeel Coördinator
OvD	Officier van Dienst
OvDB	Officier van Dienst Brandweer
OvDBz	Officier van Dienst Bevolkingszorg
OvDG	Officier van Dienst Geneeskundig
OvDI	Officier van Dienst Informatie
OvDP	Officier van Dienst Politie
OvJ	Officier van Justitie
<b>P</b>	
PZ	Publieke Zorg
<b>R</b>	
RBT	Regionaal Beleidsteam
RCC	Regionaal Coördinatiecentrum
ROL	Regionaal Operatoneel Leider
ROT	Regionaal Operationeel Team
<b>S</b>	
SIS	Slachtoffer Informatie Systematiek

<b>T</b>	
TBz	Team Bevolkingszorg
TO	Taakorganisatie
TOC	Taakorganisatie Communicatie
<b>V</b>	
VRHM	Veiligheidsregio Hollands Midden
VzVR	Voorzitter Veiligheidsregio
<b>W</b>	
WAS	Waarschuwings- en alarmeringssysteem





## Beleidsreactie rapportage systeemtest

Afdeling Crisisbeheersing biedt naast de rapportage systeemtest 2019 ook een beleidsreactie op de rapportage aan. Deze beleidsreactie geeft aan wat de ontwikkelingen zijn van de periode 2017-2019 en welke aanbevelingen vanuit de rapportage 2019 worden overgenomen en door wie deze wordt uitgevoerd.

### Conclusies en aanbevelingen systeemtest

In de onderstaande tabel staat de totaalscore per hoofdelement. Onder de tabel wordt per hoofdelement de trends van afgelopen jaren en de aanbevelingen vanuit de rapportage systeemtest 2019 beschreven met daarbij de verantwoordelijke voor het borgen van het verbeterpunt.

NB. Dit jaar is voor het eerst gewerkt met een aangepast toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid, wat een andere indeling in de te toetsen elementen heeft dan het toetsingskader dat in voorgaande jaren werd gebruikt. Eén op één vergelijking is hierdoor beperkt mogelijk.

Hoofdelementen toetsingskader	Resultaat
Alarmering en opschaling	83,3%
Sturen en Coördineren	76,2%
Tijdige, actuele en relevante informatie	60,0%
Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie	100%
Overdracht naar de nafase-organisatie	25,0%

### **Melding en Alarmering**

Dit onderdeel wordt in het toetsingskader omschreven als: *De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.* Op dit hoofdelement wordt een voldoende gescoord, door de volgende waarneming:

- Alle teams hadden de minimale samenstelling zoals omschreven in het Besluit Veiligheidsregio's.
- De CaCo zorgde voor het delen, bundelen, verrijken en veredelen van informatie tussen de drie disciplines. De CaCo legde deze informatie gebundeld vast in LCMS.

### 2017-2018

In 2017 en 2018 werden de thema's alarmering en opschaling voldoende behaald. De issues zaten destijds in het alarmeringssysteem van de GMK, de late opkomst van een aantal crisisfunctionarissen en het laat starten van een eerste vergadering. Inmiddels is het alarmeringssysteem van de GMK aangepast en werkt dit conform procedure opschaling. De opkomsttijden worden met het nieuwe toetsingskader niet meer gemeten, maar alle teams starten

op tijd met de minimale samenstelling van het crisisteam. Op het onderdeel melding en alarmering is hierdoor een groei te constateren.

De aanbevelingen vanuit de rapportage 2019 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Het bewaken van opkomst en (her)alarmering van de functionarissen.	GMK
Borgen dat opschalingsbesluiten vanuit besluitvorming burgemeester tijdig worden doorgegeven aan de meldkamer	Afd. Crisisbeheersing

Beide aanbevelingen worden herkend vanuit de uitvoering van de systeemtest. Daarentegen is 'het bewaken en (her)alarmering van de functionarissen door de GMK' niet een structureel issue kijkend naar de evaluaties van daadwerkelijke grip-alarmeringen. Desalniettemin is dit wel een thema om door de meldkamer onder de loep te nemen, omdat een tijdige en complete alarmering cruciaal is voor een snel en adequaat optreden van de crisisorganisatie. De meldkamer verifieert het alarmeringsproces en indien aan de orde zal het proces aangescherpt worden. De 2<sup>e</sup> aanbeveling is minder goed te toetsen aan de dagelijkse praktijk, omdat het zelden voorkomt dat een burgemeester opschaaft naar een grip 3. Dit thema zal opgepakt worden door de afdeling crisisbeheersing. De keuze voor opschaling naar GRIP 3 en/of 4 moet worden geborgd in het contact tussen de OL en de burgemeester. Het is de taak van de OL om het opschalingsbesluit door te geven aan de meldkamer, zodat de meldkamer de alarmering daadwerkelijk kan uitvoeren.

### Sturen en coördineren

Dit onderdeel wordt in het toetsingskader omschreven als: *De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.* Op dit hoofdelement wordt een voldoende gescoord, door de volgende waarneming:

- De aansturing en coördinatie van de initiële aanpak van het incident verliepen goed. De deelnemende teams wisselden informatie uit en stemden met elkaar af waarbij het duidelijk was hoe de verdeling van taken en verantwoordelijkheid was.

### 2017-2018

In 2017 hebben de teams voldaan aan de toen vereiste taakstelling en hebben de teams elkaar geadviseerd, met elkaar afgestemd en sturing gegeven aan de crisisorganisatie. In 2018 was dit ook van toepassing, maar met als opmerking dat het TBZ geen proactieve adviezen aan het ROT gaf. Hierop is geïnvesteerd door bijeenkomsten met de functionarissen van Bz vanuit CoPi, ROT en TBZ met als thema actieve samenwerking.

De aanbeveling vanuit de rapportage 2019 is:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Het expliciet benoemen van doelstellingen en uitgangspunten voor de aanpak van een incident of crisis onderdeel laten maken van de werkwijze van de crisisteams.	MDOTO: in trainingen en operationele oefeningen

Deze aanbeveling sluit aan bij de reeds ingezette weg in de CoPI- en ROT-trainingen om dit altijd aan het begin van een overleg te bespreken. Uit de evaluaties van de trainingen blijkt dat dit al wel gedaan wordt, maar nog niet volledig onderdeel is van de routine van het functioneren van een CoPI en ROT. Voor de operationele CoPI- en ROT-trainingen in 2020 zal dit een vast onderdeel zijn in de waarneming en evaluatie.

Daarnaast was de aanbeveling: 'Het bepalen van zorgbehoefte van getroffenen en faciliteren of aansluiten op burgerinitiatieven onderdeel laten maken van werkwijze van de crisisteams'. Vanuit het scenario van de systeemtest was er geen reden om burgerinitiatieven te onderzoeken of zorgbehoefte van getroffenen. Hierdoor is dit element niet waargenomen. Tijdens de operationele oefendagen blijkt dat crisisteams wel degelijk de zorgbehoefte en burgerinitiatieven bespreken. Met deze reden is de aanbeveling niet overgenomen.

### Tijdige, actuele en relevant informatie

Dit onderdeel wordt in het toetsingskader omschreven als: *De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis*. Op dit hoofdelement wordt een voldoende gescoord, door de volgende waarneming:

- Het delen van informatie over het beeld van de situatie, de genomen besluiten en de aanpak van het incident tussen de deelnemende teams was voldoende.

### 2017-2018

In 2017 en 2018 was op het thema informatiemanagement het issue de samenstelling van het totaalbeeld en de regie hierop. In de rapportage systeemtest van 2019 komt dit niet terug. Door investeringen in opleidingen en trainingen is een groei te constateren. Echter het netcentrisch werken binnen BT, RBT en TBZ zijn zowel in 2018 en 2019 een aandachtspunt. Dit betekent dat er binnen de teams BT, RBT en TBZ op het onderdeel informatiemanagement geen groei geconstateerd wordt en staat dit als aanbeveling voor 2019 vermeld.

De aanbevelingen vanuit de rapportage 2019 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Binnen het netcentrisch werken aandacht hebben voor het delen van beelden vanuit de verschillende crisisteams. Met name op het niveau van BT, RBT en TBZ.	MDNCW en BGC
De crisisteams trainen in het denken en ontwikkelen van scenario's en borgen in werkwijze dat de scenario's en prognoses gedeeld worden.	- MDOTO: trainingen in 2020 - MDNCW: borgen werkwijze

Beide aanbevelingen worden zowel herkend vanuit de uitvoering van de systeemtest alsook uit de evaluaties van operationele oefeningen en trainingen van afgelopen jaar. MDNCW heeft het delen van beelden tussen teams het afgelopen jaar in ketentrainingen tussen GMK, CoPI en ROT goed

beoefend. Dit wordt in 2020 gecontinueerd. Verder is in het werkplan MDNCW van 2020 'training actiecentra op het proces IM' opgenomen, wat invulling geeft de aanbeveling van het delen van beelden tussen BT, RBT en TBZ. Of hier nog intensiever op geïnvesteerd moet worden, zullen MDNCW en BGC nog nader onderzoeken.

De 2<sup>e</sup> aanbeveling is duidelijk herkenbaar vanuit de evaluaties van operationele trainingen en oefeningen. Deelnemers van de CoPI- en ROT- trainingen hebben zelf ook verzocht om hier meer aandacht aan te besteden. Vanuit het werkplan 2020 van MDOTO worden hiervoor basistrainingen (kennis) en verdiepingstrainingen (ontwikkelen van vaardigheden) aangeboden voor alle crisisfunctionarissen (CoPI, ROT en BT). Daarnaast is al bepaald dat dit zowel bij de operationele CoPI- als ROT-trainingen verder beoefend zal worden (worden opgenomen in de oefendoelen). Of en hoe dit voor BT's verder vorm moet krijgen, wordt nog nader onderzocht door afdeling Crisisbeheersing en BGC.

### **Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie**

Dit onderdeel wordt in het toetsingskader omschreven als: *Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.* Voor dit hoofdelement is 100% gescoord en is de volgende waarneming gedaan:

- De communicatie met de verschillende doelgroepen verliep uitstekend, de communicatie over het incident was tijdig, doelgericht en vond regelmatig plaats.

### 2017-2018

Vanuit de rapportage 2019 zijn er geen verbeterpunten. Het hoofdelement Communicatie is dus op orde en moet gecontinueerd worden, maar voor nu geen concrete (aanvullende) acties. Dit is een sterke groei ten opzichte van 2017 en 2018. Tijdens deze systeemtesten was crisiscommunicatie een issue. Dit resultaat is te danken aan de investering in de kwaliteit van het proces crisiscommunicatie en het opleiden en trainen van functionarissen.

### **Overdracht naar de nafase-organisatie**

Dit onderdeel wordt in het toetsingskader omschreven als: *Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie. Daarbij zijn vervolgvacatures belegd.* Op dit hoofdelement is een onvoldoende gescoord. De reden hiervan is dat de het scenario van de systeemtest niet de gelegenheid bood om het proces nafase op te pakken binnen de crisisteams. Ten einde van de systeemtest was ook het incident bestreden en was overdracht nafase niet van toepassing. Daarnaast moet de bewustwording voor overdracht nafase wel vergroot worden.

De aanbeveling vanuit de rapportage is:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
- De overdracht van nafase onderdeel laten maken van de vergaderagenda's van alle crisisteams.	Afd. Crisisbeheersing en MDOTO:

	onderdeel beoefenen.
--	-------------------------

Deze aanbeveling is in zoverre herkenbaar dat dit een thema is wat niet met grote regelmaat aandacht krijgt bij crisistrainingen. Vanuit het werkplan 2020 van MDOT is al bepaald dat bij de operationele CoPI-trainingen dit één van de te beoefenen thema's wordt. Grip 1 situaties komen het vaakst voor en daarom zal er eerst geïnvesteerd worden in CoPI's. Of en hoe dit voor ROT en BT verder vorm gegeven kan worden zal nog nader onderzocht worden door MDOTO en BGC.

**Afronding**

Afdeling crisisbeheersing zet de verbeterpunten uit bij de genoemde verantwoordelijken en monitort de voortgang.