

### 1. Samenvatting voorstel: terugkoppeling doorontwikkeling crisiscommunicatie

In november 2018 heeft het AB opdracht gegeven de slagkracht van de crisiscommunicatie te onderzoeken. In december 2019 is het resultaat van dit onderzoek, inclusief aanbevelingen, gepresenteerd in het DB. Het DB is akkoord gegaan met de uitvoering van de voorgestelde aanbevelingen. Inmiddels zijn deze aanbevelingen geïmplementeerd in de crisiscommunicatieorganisatie.

De Wet op de veiligheidsregio's bepaalt dat het bestuur van de veiligheidsregio de verantwoordelijkheid heeft voor de informatievoorziening aan burgers over rampen en crises en over de maatregelen die de overheid heeft getroffen ter voorkoming en bestrijding ervan. Binnen gemeenten is de eindverantwoordelijkheid voor de crisiscommunicatie lokaal belegd bij de burgemeester van een getroffen gemeente, of de voorzitter van de veiligheidsregio.

Binnen deze context presenteren we het AB van 22 april graag het bereikte resultaat van de doorontwikkeling en versterking slagkracht crisiscommunicatie in de VRHM.

### 2. Algemeen

<b>Onderwerp:</b>	Resultaat doorontwikkeling crisiscommunicatie	<b>Opgesteld door:</b>	VRHM Crisisbeheersing C. Kruizinga
<b>Voorstel t.b.v. vergadering:</b>	Algemeen Bestuur	<b>Datum:</b>	22 april 2021
<b>Agendapunt:</b>	19.	<b>Bijlage(n):</b>	
<b>Portefeuille:</b>	A.W.M. Spruit (DB) D. Aarts (VD)	<b>Status:</b>	Informatief
<b>Vervolgtraject besluitvorming:</b>	N.v.t.	<b>Datum:</b>	N.v.t.

### 3. Toelichting

In november 2018 heeft het AB, n.a.v. oefening- en incidentevaluaties, opdracht gegeven de slagkracht van de crisiscommunicatie in de VRHM te onderzoeken en waar nodig te verbeteren. Deze opdracht heeft geleid tot een ketenevaluatie waarvan de aanbevelingen in het rapport "Toekomst crisiscommunicatie in de VRHM" in het DB van 12 december 2019 zijn gepresenteerd. In april 2020 is deze rapportage er informatie geagendeerd in het AB. De gepresenteerde aanbevelingen zijn in het kader van de doorontwikkeling en verdere professionalisering van de crisiscommunicatie in 2020 binnen de keten geïmplementeerd. Graag presenteren we het AB de ontwikkelingen en het bereikte resultaat: een slagvaardige crisiscommunicatieketen binnen het eerste 'gouden' uur.

In het adviesrapport "Toekomst crisiscommunicatie in de VRHM" zijn op basis van een viertal knelpunten, in samenwerking met functionarissen uit de gehele keten, adviezen geformuleerd om de slagkracht van het crisiscommunicatieproces te verbeteren. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen harde procedurele adviezen en zachte relationele adviezen. Harde adviezen zijn bijvoorbeeld geweest: het alarmeren van het Hoofd crisiscommunicatie bij multidisciplinaire opschaling GRIP1 i.p.v. GRIP2, de alarmering van de taakorganisatie communicatie wordt door het HTo-C gecoördineerd en de ontwikkeling van een nieuwe crisiswebsite.

Zachtere adviezen hebben vooral betrekking op het OTO-programma waarin steeds meer geïnvesteerd wordt op de relaties en kennis over en van afhankelijkheden binnen de crisiscommunicatieketen.

De doorontwikkeling van de crisiscommunicatie kent twee fundamentele wijzigingen welke in het bijzonder effect hebben op de slagkracht van de crisiscommunicatie in het eerste uur:

**1) De versteviging van de positie van het Hoofd (taakorganisatie) Crisiscommunicatie**

In de ketenevaluatie zijn een viertal knelpunten geformuleerd. De rode draad in deze knelpunten is de positie van het Hoofd crisiscommunicatie (Hto-C). Conform planvorming komt het Hto-C pas in beeld vanaf GRIP2. De praktijk leert dat crisiscommunicatie zich niet laat sturen door de GRIP-structuur. Maatschappelijke impact en daarmee samenhangende informatiebehoefte staan los van multidisciplinaire opschaling en vragen om een vroegere start van het crisiscommunicatieproces. Asynchrone opschaling van crisiscommunicatie was daarom al gemeengoed. Echter, onvoldoende voorspelbaar waardoor er tot GRIP2 geen vaste handelingsstructuur binnen de crisiscommunicatieketen bestond. Door het Hto-C eerder in positie te brengen komt ook de crisiscommunicatieketen sneller tot stand.

In de planvorming is nu vastgelegd dat het Hto-C vanaf multidisciplinaire opschaling (GRIP1) wordt gealarmeerd en contact legt met de communicatieadviseur CoPI ter plaatse. Al vroeg in het gouden uur wordt de communicatie inzet daardoor afgestemd, gecoördineerd en gemonitord. Vervolg acties worden nog binnen datzelfde uur uitgevoerd.

**2) De livegang van de nieuwe crisiswebsite: [hollandsmiddenveilig.nl](http://hollandsmiddenveilig.nl)**

Op 16 december 2020 is gestart met de testfase van de nieuwe regionale crisiswebsite [hollandsmiddenveilig.nl](http://hollandsmiddenveilig.nl). Deze website is 24/7 te bezoeken door inwoners. In de koude fase kunnen bezoekers informatie vinden over risico's, handelingsperspectieven en risicocommunicatie campagnes aansluitend op het regionaal risicoprofiel. In de warme fase (vanaf classificatie 'middelincident') is de crisiswebsite het knooppunt van incidentinformatie met: handelingsperspectieven, een locatieweergave, Q&A's en een liveblog.

In de situatie van voor 16 december 2020 was de crisiswebsite alleen operationeel nadat team-uitvoering van de taakorganisatie communicatie deze bij GRIP2 of asynchroon na opdracht van het Hto-C activeerde. Na activering moest de website nog worden opgemaakt en gevuld met relevante publieksinformatie. Dit gebeurde door iemand op afstand vanuit een vrijwillige opkomst (zacht piket) binnen de poule "webredactie/publieksvoorlichting". Deze opschaling en organisatie van informatie kostte in de praktijk teveel tijd waardoor publieksinformatiestromen pas later dan het eerste uur goed op gang kwamen. Tijdens spoedeisende incidenten waarbij bijvoorbeeld NL-Alert werd ingezet zorgde dit voor organisatorische vertraging. Het proces uitzending NL-Alert verliep sneller dan het operationaliseren van de crisiswebsite met vervolg informatie. Uitzending van NL-Alert werd vertraagd of het bericht werd noodgedwongen afgesloten met de tekst "meer informatie volgt".

In het nieuwe systeem start publieksinformatie al direct vanaf de incidentkwalificatie "middel". De woordvoerder brandweer/ communicatieadviseur CoPI organiseert zelfstandig via een tablet de publiekscommunicatie via het meldingssysteem op de crisiswebsite. Daarmee zijn incidenten op de crisiswebsite sinds 16 december actief bij de feitelijke start van het proces crisiscommunicatie. De crisiswebsite loopt hierdoor per definitie in 95% van de situaties voor op het proces NL-Alert.

De twitterkanalen van Brandweer Hollands Midden en de VRHM zijn gekoppeld aan de crisiswebsite waardoor deze geautomatiseerd berichten publiceren met een harde link naar

de crisiswebsite. Ook NL-Alert berichten worden nu standaard afgesloten met een verwijzing naar de crisiswebsite en in de nabije toekomst verschijnt er vanaf GRIP1 een pop-up op de gemeentelijke website met de incidenttitel en daarbij ook een harde verwijzing naar de crisiswebsite. Zo verwijzen alle online informatiesystemen naar dezelfde bron: hollandsmiddenveilig.nl. Deze onafhankelijkheid levert in de praktijk tussen de 30 en 60 minuten tijdwinst op. Maar ook helder verwachtingen. Bij incidenten verwijst je naar Hollandsmiddenveilig.nl.

### Stand van zaken voorjaar 2021

Boven genoemde en andere systeemverbeteringen zoals beschreven in de notitie "Advies toekomst Crisiscommunicatie VRHM" zijn inmiddels geïmplementeerd. Het resultaat dat we hebben gemeten op basis van de laatste GRIP1 incidenten in de regio (gemeten vanaf 16 december 2020) laten een slagvaardige crisiscommunicatieketen zien. Op basis van de laatste incidenten zien we dat de crisiscommunicatieketen ruim binnen het halfuur tot stand komt terwijl dit in het verleden regelmatig langer dan een uur kon duren. Belangrijke stap hierin is dat woordvoerders en Hto-C's elkaar sneller in het proces tweezijdig weten te vinden en binnen het procescrisiscommunicatie minder afhankelijkheden tot vertraging kunnen leiden.

Daarnaast zien we dat door de ontwikkeling van de crisiswebsite hollandsmiddenveilig.nl er tien minuten na opschaling een incidentpagina bereikbaar is en actief gedeeld wordt. In het oude systeem was dit pas na het gouden uur georganiseerd o.a. door afhankelijkheid van verschillende functionarissen. Door de start van de uitvoering bij de woordvoerder te beleggen en via andere kanalen altijd te verwijzen naar deze bronpagina beschikken we over een professioneel, betrouwbaar en bovenal voorspelbaar crisiscommunicatiesysteem.

Onderstaande tabel toont de eerste resultaten gemeten bij de grote incidenten vanaf 16 december:

Incident	Resultaat	Unieke bezoekers
31/12 GRIP 1 Alphen (Vuurwerkbom)	Crisiswebsite <b>10min</b> na melding operationeel	4524
18/01 GRIP1 Gouda (Industriebrand)	Crisiswebsite <b>11min</b> na melding operationeel Inclusief handelingsperspectief	3455
08/02 GRIP1 Lisse (Brand tuincentrum)	Crisiswebsite <b>9min</b> na melding operationeel 1 <sup>e</sup> NL-Alert verwijst met link naar crisiswebsite Opvolging met FAQ en handelingsperspectief	12.368

### Restpunten 2021

- De basiscursus Crisiscommunicatie is vast onderdeel van het regionaal Multi-OTO programma. Specifiek worden nog in 2021 de OVD-Bz'en, AC-Bz'en en Caco's voorzien van een aanvullende workshop over de nieuwe crisiscommunicatie ketenstructuur.
- De omgevingsanalyse is onmisbaar voor het ontwikkelen van de juiste crisiscommunicatiestrategie. In overleg met de poule gaan we deze opschalen naar een functiegroep op hard piket: 24/7 oproepbaar en inzetbaar.
- Alle gemeentelijke websites krijgen een RSS-code waarmee incidenten vanaf GRIP1 door de VRHM via een push-up button geactiveerd worden met daarop een directe doorverwijzing naar de incidentpagina op hollandsmiddenveilig.nl. De kwaliteit van de crisispagina wordt gewaarborgd door een eindredacteur uit de crisiscommunicatiepoule (web redactie).
- De corona crisis heeft laten zien hoe belangrijk een sterk regionaal communicatienetwerk is. Dit netwerk willen we na de coronacrisis behouden en benutten om de regionale werkwijze crisiscommunicatie actueel te houden binnen de lokale communicatieteams. Bekendheid met de organisatie is essentieel voor slagkracht tijdens een crisis.

- Het proces crisiscommunicatie blijven we monitoren, evalueren en ook in de toekomst optimaliseren waar nodig. Zo blijven we toekomstbestendig.

#### **Het Hoofd crisiscommunicatie (Hto-C)**

De verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie is binnen de VRHM gemandateerd bij het Hoofd Crisiscommunicatie. Het Hto-C is binnen het proces Bevolkingszorg onder leiding van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg verantwoordelijk voor de kwaliteit en de kwantiteit van de crisiscommunicatie. In de VRHM werken we met zes HTo-C's die op hard piket beschikbaar zijn bij incidenten. Bij GRIP1 worden zij gealarmeerd en starten leiding en coördinatie over het proces crisiscommunicatie. Vanaf GRIP2 komen zij op naar het gemeentehuis van de brongemeente om ter plaatse leiding en coördinatie te verzorgen aan de taakorganisatie crisiscommunicatie. Deze taakorganisatie bestaat uit door de VRHM opgeleide crisiscommunicatie professionals, aangevuld door het lokale communicatieteam. Op uitnodiging van de voorzitter (DB december 2020) stellen de HTo-C's, de sleutelfiguren binnen de regionale crisiscommunicatie uit de VRHM, zich aan het AB voor.

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

De Wet op de veiligheidsregio's bepaalt dat het bestuur van de veiligheidsregio de verantwoordelijkheid heeft voor de informatievoorziening aan burgers over rampen en crises en over de maatregelen die de overheid heeft getroffen ter voorkoming en bestrijding ervan. Binnen gemeenten is de eindverantwoordelijkheid voor de crisiscommunicatie lokaal belegd bij de burgemeester van een getroffen gemeente, of de voorzitter van de veiligheidsregio. Het ontwikkeltraject dat gestart is na opdracht van het AB in november 2018 heeft geleid tot een meer slagkrachtige, voorspelbare en robuuste crisiscommunicatie-organisatie.

De ontwikkeling van de crisiscommunicatie-organisatie is tot stand gekomen in nadrukkelijke samenwerking met vertegenwoordigers uit alle poules van het crisiscommunicatiepiket. Ook de adviseurs crisisbeheersing van de gemeenten zijn geconsulteerd en betrokken bij de ontwikkeling van adviezen, aanbevelingen en wijzigingen in de keten. Ditzelfde geldt voor de leden uit de multidisciplinaire werkgroep risico- en crisiscommunicatie. Bij de implementatie zijn alle crisiscommunicatiefunctionarissen getraind en opgeleid en is het alarmeringsproces in de meldkamer aangepast.

De genoemde wijzigingen worden meegenomen in de revisies van het crisisplan en de bijlage Bevolkingszorg om het proces voor de komende jaren ook formeel binnen de crisisstructuur vast te stellen.

Een presentatie aan het AB over de huidige stand van zaken crisiscommunicatie in de VRHM is onderdeel van de laatste fase van implementatie en communicatie van de doorgevoerde wijzigingen binnen de crisiscommunicatieketen.

## **5. Geschiedenis**

- AB november 2018: opdracht onderzoek slagkracht crisiscommunicatie;
- DB december 2019: presentatie resultaat onderzoek slagkracht crisiscommunicatie en plan van aanpak doorontwikkeling crisiscommunicatie. Akkoord op opdracht doorontwikkeling.
- AB April 2020: rapportage resultaat onderzoek slagkracht en plan van aanpak ter informatie ingebracht.

## **6. Bijlagen**

Geen bijlagen. Casper Kruizinga, specialist risico- en crisiscommunicatie, komt in de vergadering toelichten welke stappen er het afgelopen jaar zijn gezet ten behoeve van het vergroten van de slagkracht van de crisiscommunicatie-organisatie.