

1. Samenvatting voorstel

De informatienotitie heeft betrekking op de vaststelling van de rapportage systeemtest 2022. De veiligheidsdirectie is gevraagd om in te stemmen met de vaststelling van de rapportage systeemtest 2022. Als begeleidend schrijven is een beleidsreactie opgesteld, waarin staat beschreven wat wij als veiligheidsregio gaan doen met de conclusies en aanbevelingen die in de rapportage staan beschreven.

2. Algemeen

Onderwerp:	Rapportage systeemtest	Opgesteld door:	VRHM Crisisbeheersing R. van Voorden, C. van Weel
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum:	24 november 2022
Agendapunt:	14.	Bijlage(n):	2
Portefeuille:	A. Heijstee (DB) L. Weber (VD)	Status:	Informatief
Vervolgtraject besluitvorming:	-	Datum:	-

3. Toelichting

Als begeleidend schrijven op de rapportage systeemtest 2022 is een beleidsreactie geschreven. In deze beleidsreactie staat beschreven wat de veiligheidsregio gaat 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.

Melding en Alarmering	
Maak met de crisisfunctionarissen binnen het Team Bevolkingszorg (TBz) afspraken wat er van hen verwacht wordt in tijdens een crisis.	Afdeling BGC & Crisisbeheersing
Focus op het juist doorgeven van locaties door de meldkamer.	GMK
Kijk naar de pool met zacht piket of deze voldoende gevuld is, zodat je hier een beroep op kunt doen tijdens een crisis.	Afdeling crisisbeheersing
Leiding en Coördinatie	
Besteed aandacht aan de vergadertijden van het CoPI, ROT en GBT, zodat de teams de gelegenheid krijgen informatie, taken en behoefte aan (tactische- en strategische) besluiten aan elkaar over te dragen.	Afd. Crisisbeheersing
Geef mondelinge afstemming tussen de Leider CoPI, OL en de burgemeester hoge prioriteit.	Afd. Crisisbeheersing
Crisiscommunicatie	

Besteed aandacht aan de crisisorganisatie van TOC. Zorg voor meer structuur en geoefendheid.	Afdeling BGC
Besteed aandacht aan het verifiëren van informatie en het delen ervan binnen de eigen functionele keten.	Afd. Crisisbeheersing
Informatiemanagement	
Besteed aandacht aan netcentrisch werken in de hele keten. Zorg voor (opfris)opleidingen en herhalingsoefeningen	Afd. Crisisbeheersing
Zorg voor goede afspraken tussen de informatiemanagers van het CoPI, ROT en GBT.	Afd. Crisisbeheersing
Overdracht naar de nafase-organisatie	
Geen verbeterpunten	

Kijkend naar de afgelopen jaren ligt er nu een rapportage van de systeemtest die kritischer is over het functioneren van de gehele crisisorganisatie dan de jaren daarvoor. Tot 2022 was er geen sprake van grote of structurele problemen ten aanzien van het functioneren van de hoofdstructuur. Het betrof veelal losstaande aanbevelingen, waar de VRHM inmiddels op geïnvesteerd heeft. Wat deze systeemtest (2022) duidelijk laat zien, is dat de scherpte op een aantal werkprocessen (met name in de interactie tussen de crisisteams) verminderd is. Een logische verklaring hiervoor lijkt te liggen in een gebrek aan incidenten en met name (team)oefeningen. Hoewel de coronacrisis en de huidige vluchtelingencrisis veel gevraagd heeft van met name ROT- en RBT-functionarissen, is deze ervaring van een andere orde dan het functioneren van de crisisorganisatie onder hoge tijdsdruk waarbij de crisisteams letterlijk tegelijkertijd aan het werk zijn. Dezelfde corona- en vluchtelingencrisis heeft geleid tot minder oefenmomenten. Om uiteindelijk niet te beladen in een dalende lijn, moet de VRHM (en alle crisisfunctionarissen) komende jaren meer investeren in trainingen en oefeningen op teamsamenwerking en samenwerking tussen teams vanuit scenario's waar (een hogere) tijdsdruk op zit.

4. Implementatie en communicatie

De verbeterpunten worden doorgeleid naar de multi werkgroepen, GMK, BGC en de afdeling Crisisbeheersing voor verdere uitwerking.

5. Bijlagen

- Rapportage systeemtest
- Beleidsreactie

Evaluatie systeemtest

"Wild West Waterwinning"

In opdracht van:

Veiligheidsregio

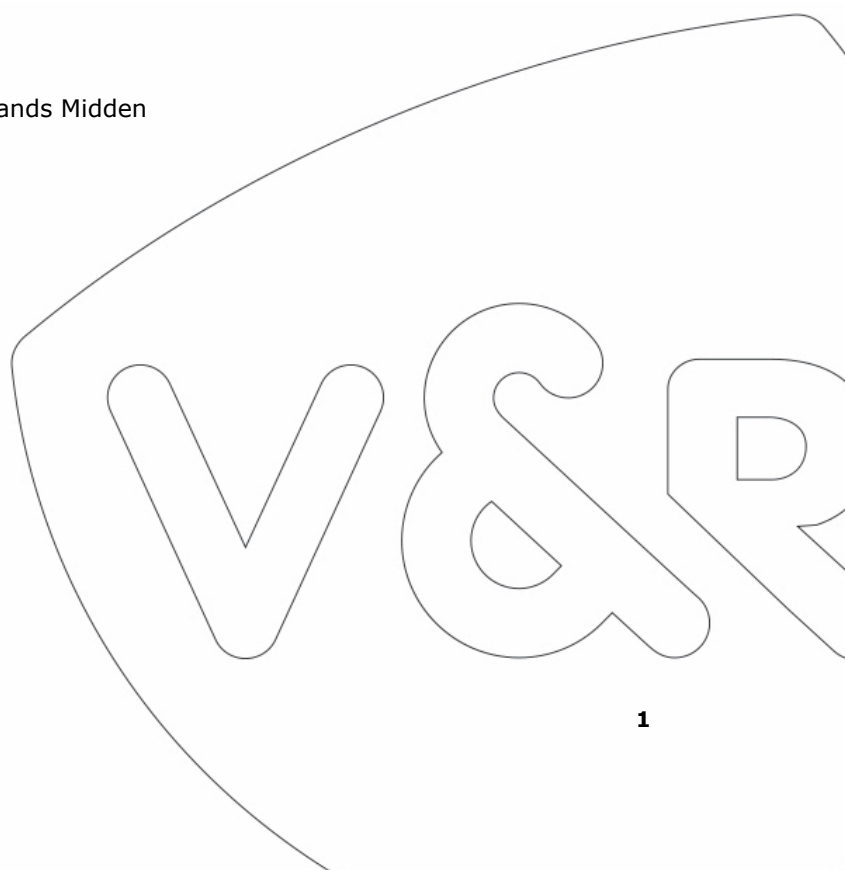


HOLLANDS MIDDEN

Evaluatie van de systeemtest Veiligheidsregio Hollands Midden gehouden op dinsdag 24 mei 2022.

Versiebeheer

Versie	: 4.0
Datum	: 23 augustus 2022
Opdrachtgever	: Veiligheidsregio Hollands Midden
Opsteller	: V&R (KS & WJ)



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Wijze van waarneming en evaluatie	4
1.4 Leeswijzer	5
1.5 Noot van de oefenleiding	5
2. Management samenvatting	6
3. Verantwoording	8
3.1 Wijze van waarneming (bronnenoverzicht)	8
3.2 Wijze van rapporteren	8
4. Scenario	9
5. Tijdslijn systeemtest	10
6. Scoreoverzicht	11
7. Beschouwing op thema's	12
7.1 Alarmering & Opschaling	12
7.2 Leiding & Coördinatie	14
7.3 Crisiscommunicatie	18
7.4 Informatiemanagement	21
7.5 Nafase	25

1. Inleiding

In dit rapport vindt u de evaluatie van de systeemtest veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) gehouden in Katwijk. Dit document is opgesteld op basis van de waarnemingen die zijn gedaan tijdens deze systeemtest op dinsdag 24 mei 2022.

1.1 Doel

Iedere veiligheidsregio moet zelf aantonen dat zij voldoet aan de landelijke en wettelijk gestelde eisen van het ministerie van Justitie en Veiligheid met betrekking tot de crisisorganisatie. De Inspectie controleert of deze eisen worden nageleefd. Het toezicht vanuit de inspectie is gericht op kwaliteit van de taakuitvoering, waarin de huidige wet- en regelgeving wordt meegenomen.

De jaarlijkse systeemtest is een oefening waarbij alle multidisciplinaire gremia worden waargenomen en aan deze landelijke eisen wordt getoetst. De inspectie vindt het daarbij van belang om zowel op organisatie-, team- en functieniveau zicht te krijgen op de prestaties. Daarbij gaat de inspectie uit van de huidige wetgeving, waarin het jaarlijks integraal beproeven van alle onderdelen van de hoofdstructuur is vastgelegd. Zo wordt vastgesteld in hoeverre (de verschillende onderdelen van) de hoofdstructuur en de bijbehorende diensten in staat is (zijn) om adequaat informatie te delen en activiteiten op elkaar af te stemmen.

Tijdens deze systeemtest hebben onafhankelijke waarnemers de multidisciplinaire teams waargenomen op het door de inspectie opgestelde toetsingskader. VRHM wil daarnaast inzicht krijgen in waar de crisisorganisatie kan verbeteren op basis van de test. Hoewel deze doelen buiten het toetsingskader van de inspectie vallen, zijn ook deze doelen meegenomen in dit evaluatierapport.

1.2 Wijze van waarneming en evaluatie

Tijdens de oefening zijn onafhankelijke waarnemers aanwezig geweest die de verschillende teams hebben waargenomen.

1.3 Locaties

De waarnemingen hebben plaatsgevonden op de volgende locaties:

Oefenlocaties:

Meldkamer:	Katschiplaan 10, Den Haag
CoPI:	Pompstation Dunea, Cantineweg 19, Katwijk
ROT:	Katschiplaan 10, Den Haag (Uitwijklocatie voor het ROT in verband met renoveren van locatie aan de Rooseveltstraat te Leiden)
GBT:	Gemeentehuis Katwijk, Kon. Julianalaan 3 Katwijk aan Zee
TOC:	Gemeentehuis Katwijk, Kon. Julianalaan 3 Katwijk aan Zee
TBz:	Gemeentehuis Katwijk, Kon. Julianalaan 3 Katwijk aan Zee

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u de managementsamenvatting met daarin de rode draad van de waarneming van de systeemtest. In hoofdstuk 3 staat de verantwoording met betrekking tot de wijze van waarneming en de waarnemingscriteria. In de hoofdstukken 4 staat het scenario beschreven, in hoofdstuk 5 wordt de tijdslijn geschetst. In hoofdstuk 6 staat het scoreoverzicht. In hoofdstuk 7 vindt u de daadwerkelijke waarnemingen op teamniveau aan de hand van de landelijke toetsingscriteria.

1.5 Noot van de oefenleiding

Door personeelstekort en een daadwerkelijke alarmering op de meldkamer (MK) kon de meldkamer politie geen invulling geven aan deelname aan de systeemtest. Omdat het scenario grotendeels een politie incident betrof, had dit aanzienlijke impact op het verloop van de alarmering. De oefenleiding heeft de alarmering gedeeltelijk overgenomen om de oefening toch van de grond te krijgen, de resultaten op het gebied van alarmering werden daardoor beïnvloed.

Het regionaal operationeel team (ROT) was samengekomen op de Yp in Den Haag, omdat de vaste locatie in Leiden niet beschikbaar was in verband met verbouwing. De uitwijklocatie zorgde voor technische ongemakken, de functionarissen zijn hier flexibel mee omgesprongen.

2. Management samenvatting

Alarmering & Opschaling

Waarneming

- De alarmering en opschaling verliep over het algemeen volgens procedure, maar kende wel verbeterpunten.
- Het meldkamerproces kende een aantal opstartproblemen:
 - De MK politie kon niet deelnemen vanwege onderbezetting en een daadwerkelijke inzet.
 - Bij opschaling naar GRIP 2 én naar GRIP 3 werd de verkeerde locatie doorgegeven. Dit werd hersteld.
 - Verschillende officieren van dienst gaven aan een andere locatie van de MK te hebben doorgekregen.
- Het commando plaats incident (CoPI) was een uur na alarmering compleet. De vergaderruimte van het CoPI was direct na afloop van het eerste CoPI ter plaatse.
- Het ROT moest het eerste overleg in zonder de besluiten uit het CoPI, omdat deze nog niet klaar was.
- De piketfunctionarissen communicatie waren aanwezig, de functionarissen met zacht piket kwamen niet op. Hierdoor kon de taakorganisatie communicatie niet direct starten met de aanpak. Een aantal keer moest de TOC van kantoor verhuizen omdat de daarvoor aangewezen ruimte in gebruik was voor regulier overleg.
- Het team bevolkingszorg (TBz) functioneerde een groot deel van de test zonder de hoofden publieke zorg en communicatie (HTo Pz en HTo C).
- Het GBT werd volgens de normen gealarmeerd.

Aanbeveling

- Stem op de meldkamer goed af of de juiste locatie wordt doorgegeven.
- Maak met de hoofden bevolkingszorg en communicatie afspraken wat er van hen verwacht wordt in het TBz tijdens een crisis.
- Kijk naar de pool met zacht piket of deze voldoende gevuld is, zodat je hier een beroep op kunt doen tijdens crisis. Maak ook afspraken met de piketfunctionarissen (met hard piket) dat zij in tijd van crisis ook ingezet kunnen worden op een andere functie.

Leiding & coördinatie

Waarneming

- Op de meldkamer nam de calamiteitencoördinator (CaCo) de leiding.
- Het thema drinkwaterveiligheid werd door de leider CoPI vrijwel direct bij het ROT gelegd, omdat het ROT al in vergadering was voordat het eerste CoPI was afgelopen, werd dit pas in het tweede ROT besproken.
- De Ovd-B schaalde uit behoefte aan extra bluswater op naar de brandweerterm zeer grote brand. De term zeer grote brand werd door functionarissen anders ingevuld, pas tijdens het tweede ROT werd duidelijk wat hiermee bedoeld werd.
- De OL gaf in het eerste overleg aan geen hulpvraag uit het CoPI te hebben gekregen. De OL bepaalde daarom zelf wat de belangrijkste thema's zijn en ging hiermee aan de slag.
- Tussen het CoPI, ROT en GBT was lange tijd geen afstemming over de vergadertijden, zij vergaderden (deels) gelijktijdig waardoor er geen gelegenheid was voor afstemming.

Aanbeveling

- Besteed aandacht aan afstemming van vergadertijden van CoPI, ROT en GBT, zodat de teams de gelegenheid krijgen informatie, taken en behoefte aan (tactische- en strategische-) besluiten aan elkaar over te dragen.
- Geef afstemming tussen de Leider CoPI, OL en burgemeester hoge prioriteit.

Communicatie

Waarneming

- De communicatieadviseur CoPI bracht al snel naar buiten dat het drinkwater veilig was om te drinken. Dit was niet afgestemd binnen het CoPI en is ook niet afgestemd met de TOC en overige teams.
- Over de veiligheid van het drinkwater gingen tegenstrijdige berichten naar buiten. Zowel in het ROT als TOC werd de informatie niet geverifieerd en werd voor de veiligste optie gekozen of een aanneme gedaan.
- Bij de TOC ontbrak het aan vergaderstructuur, doelgroepenanalyse. Bovendien was er niet voldoende medewerkers aanwezig die zich met de aanpak bezig houden.

Aanbeveling

- Besteed aandacht aan de structuur binnen de TOC, vergader volgens de BOB.
- Besteed aandacht aan het verifiëren van informatie en het delen ervan binnen de lijn communicatie.

Informatiemanagement

Waarneming

- De MK, het CoPI en het ROT hebben tegenstrijdige beelden. Besluitenlijsten werden niet systematisch bijgehouden en gedeeld. Bij het GBT was dat wel het geval.
- In het CoPI werden de besluiten steeds samengevat door de Leider CoPI.
- Over de hele keten genomen is het netcentrisch informatiemanagement als onvoldoende beoordeeld. Verzachtende omstandigheid hierbij is dat er in de uitwijkruimte van het ROT niet alle faciliteiten aanwezig waren waar het ROT normaalgesproken over zou kunnen beschikken.

Aanbeveling

- Besteed aandacht aan de structuur van netcentrisch werken in de hele keten.
- Zorg voor goede afspraken tussen de informatiemanagers van het CoPI, ROT en GBT.

Nafase

Waarneming

- Door de opzet van de oefening en het moment van einde oefening, zijn de meeste teams niet toegekomen aan de nafase. Bij CoPI en ROT is het thema besproken maar niet uitgebreid uitgewerkt. Het GBT is er niet aan toe gekomen en binnen het TBz is het thema niet benoemd. Bij alle teams is daarom geen score toegekend.

Aanbeveling

- Niet van toepassing.

3. Verantwoording

3.1 Wijze van waarneming (bronnenoverzicht)

De organisatie van de waarneming en evaluatie van de systeemtest is uitgevoerd door V&R. De waarnemers waren onafhankelijk en hebben geen functie binnen de Veiligheidsregio Hollands Midden.

De waarnemers hebben waargenomen op teamniveau. Zij hebben een waarnemingsformulier ontvangen met daarop waarnemingsvragen m.b.t. de landelijke toetsingscriteria en regionaal specifieke oefendoelen.

3.2 Wijze van rapporteren

Gekozen is om de waarneming en aanbeveling te ordenen volgens 'het Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's' van de Inspectie Justitie en Veiligheid. Aspecten die buiten deze criteria vallen zijn onder het kopje 'overige waarnemingen en aanbevelingen' ondergebracht.

Per criterium is ook een score toegekend die terugkomt in een kleurenschema om zo snel een visueel overzicht te hebben op de resultaten (zie hoofdstuk scoreoverzicht).

4. Scenario

De samenvatting van het scenario is als volgt:

Wild West Waterwinning

- In het duingebied rondom "De Witte Berg" nabij Katwijk wordt door een voorbijganger een lichaam gevonden. De voorbijganger belt de meldkamer.
- Meerdere wandelaars bellen naar de meldkamer dat ze een lichaam hebben aangetroffen. Er worden verschillende (dicht bij elkaar gelegen) locaties doorgegeven.
- Verschillende omwonenden bellen ongerust over vermissingen. Een familielid of bekenden zijn niet teruggekeerd van het uitlaten van hun hond.
- Verschillende omwonenden of voorbijgangers bellen met de meldkamer over gehoorde schoten in de duinen.
- Anderen bellen over rookwolken of scherpe geur.
- Het meldingenbeeld is onsamenhangend. De enige overeenkomst is dat ze allemaal betrekking hebben op hetzelfde gebied.
- Bij het ter plaatse gaan door de politie worden meerdere lichamen aangetroffen. Allen zijn door vuurwapengeweld om het leven gekomen. Dit gaat overduidelijk zowel om wandelaars (die op het verkeerde moment op de verkeerde plaats waren), alsook om een grootschalige afrekening in het criminele milieu. Enkele slachtoffers leven nog.
- Bij onderzoek in de directe omgeving wordt er een groot aantal blauwe vaten (drugsdumping) aangetroffen. Deze liggen in of nabij een waterwinning plas van Dunea, waaruit drinkwater gewonnen wordt. De vaten zijn open en er is duidelijk veel vloeistof gelekt.
- Aan de rand van de plas wordt een voertuig aangetroffen. De criminelen hebben het busje (met daarin een gedeelte van de vaten) in brand gestoken. Blussen kan zorgen voor verdere verspreiding van de chemicaliën.
- Veel maatschappelijke onrust ontstond over:
 - Veilige drinkwatervoorziening.
 - Veiligheid van recreanten of wandelaars in de duinen.
 - Woede en ongeloof met betrekking tot onschuldige slachtoffers.

5. Tijdslijn systeemtest

Tijdstip	Aktiviteit
10.00 uur	Eerste berichten richting meldkamer vanuit tegenspel
10.15 uur	Eerste veldeenheden ter plaatse (tegenspel)
10.20 uur	GRIP 1 afgekondigd
10.23 uur	Eerste OvD'en arriveren op plaats incident
10.35 uur	GRIP 2 afgekondigd
10.53 uur	GRIP 3 afgekondigd
11.23 uur	1e COPI
11.30 uur	1e ROT
11.33 uur	TOC start met werkzaamheden
11.40 uur	CoPI unit ter plaatse
11.48 uur	1e TBz
11.58 uur	1e GBT
12.02 uur	2e CoPI
12.07 uur	2e TBz
12.16 uur	2e ROT
12.45 uur	3e TBz
12.51 uur	2e GBT
13.00 uur	3e CoPI
13.15 uur	4e TBz
13.17 uur	3e ROT
13.45 uur	3e GBT
±14.00 uur	Einde systeemtest (einde oefening is per team gegeven)

6. Scoreoverzicht

criterium	MK	COPI	ROT	GBT	TBZ	TOC
Alarmering en opschaling	Voldoende	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt	Onvoldoende
Leiding en Coördinatie	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende
Informatiemanagement - per team	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Voldoende	Aandachtspunt	Geen score
Informatiemanagement - Keten, netcentrisch	Aandachtspunt					
Crisiscommunicatie	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt
Nafase	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score

7. Beschouwing op thema's

7.1 Alarmering & Opschaling

Betrokken teams	GMK, CoPI, ROT, BT, TBz (alleen HTo's), TOC
Doel	De crisisorganisatie zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering of alarmering van te betrekken interne functionarissen en externe partners.
Opmerkingen	Onderstaande betreft een verzameling van alle waarnemingen en aanbevelingen m.b.t. het thema 'Alarmering en Opschaling'. Voor de individuele oefendoelen per categorie, zie de originele waarnemingsformulieren. <u>Het meldkamerproces van de politie is niet aangesloten geweest bij systeemtest.</u>

MK score: Voldoende	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Door de CaCo werd toegezien op opschaling en of het proces goed verliep. De CaCo bewaakte dit proces en herstelde waar nodig. • Bij opschaling naar GRIP 3 werd het verkeerde adres benoemd. Dit werd hersteld na overleg tussen centralist brandweer en CaCo. • In overleg met de centralisten werd gealarmeerd. • De alarmering naar GRIP 2 was niet goed uitgegaan. Op verzoek van het team centralisten brandweer werd de alarmering nogmaals verzonden.
	Aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none"> • Check bij alarmeren goed op de juiste locaties, mede omdat nu een uitwijklocatie gekozen moet worden vanwege de verbouwing. • Zorg dat iedereen op de hoogte is van wie gealarmeerd en geïnformeerd zijn, dit kan door bij alle centralisten te inventariseren of dit te loggen in het geïntegreerd meldkamersysteem.
CoPI score: Aandachts punt	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Eerste CoPI begon, zonder CoPI bak, om 11.23 uur, een uur nadat GRIP 1 is afgekondigd. • CoPI unit arriveerde om 11.40 uur, een uur nadat GRIP 1 was afgekondigd omdat er niet met prio gereden mocht worden voor een systeemtest. • Niet alle leden van het CoPI waren op tijd aanwezig. Aankomst tussen 10.23 uur en 11.20 uur, dat is tussen de drie minuten en een uur na alarmering van GRIP 1. • Een liaison van Dunea sloot ook aan. • De OvD-G, OvD-Bz en omgevingsdienst konden de locatie om diverse redenen, in eerste instantie, niet vinden. • Alle leden van het CoPI waren (uiteindelijk) aanwezig. • Tijdens het eerste CoPI werd het thema drinkwaterveiligheid overgedragen aan het ROT.

	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denk aan veilige aanrijroute bij de uitvraag bij de meldkamer. • De reden waarom de OvD-G, OvD-Bz en omgevingsdienst de locatie niet konden vinden of op de verkeerde plek stonden zijn divers. Als aanbeveling kan gegeven worden dat bij onduidelijkheid in locatie of alarmering neem contact op met de meldkamer.
<p>ROT</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ROT startte 55 minuten nadat GRIP 2 is afgekondigd. • De OL en de AC-P hebben een andere alarmering ontvangen, dit leverde verwarring op. • De wettelijk voorgeschreven functionarissen zijn aanwezig, aangevuld met de regionaal militair operationeel adviseur (RMOA) en later de liaison van Dunea. Voor informatiemanagement (IM), zijn aanwezig: IC-ROT, GIM, assistent GIM en een secretaris. • GRIP 2 werd afgekondigd om 10.38 uur. De secties van politie, brandweer, informatiemanagement, bevolkingszorg en GHOR waren binnen een uur aanwezig. Niet waargenomen is hoe laat gestart werd met de werkzaamheden (de wet spreekt alleen over wanneer gestart moet zijn met werkzaamheden). • De OL, AC-P, RMOA, IM-ROT en AC-B deelden al om 11.20 uur het beeld met elkaar. • OL gaf aan dat hij geen hulpvraag van CoPI heeft gekregen. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg bij opschaling voor tijdige mondelinge afstemming tussen CoPI en ROT.
<p>BT</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De alarmering voor GRIP 3 was om 10.51 uur. De eerste plenaire vergadering startte een uur en vijf minuten nadat GRIP 3 was afgekondigd. De burgemeester besloot om 11.30 uur dat het eerste overleg zou starten om 12.00 uur. • Vertegenwoordiger OM was niet fysiek aanwezig ivm oefensituatie. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het regionaal crisisplan van de veiligheidsregio staat dat de (Hoofd)officier van Justitie ((H)OvJ) in geval van een GRIP 3 aansluit bij het GBT. Dit is wettelijk niet verplicht. Naar onze mening en zoals wij het doceren heeft de OvJ in basis en zeker bij strafrechtelijke zaken zoals deze casus geen rol in het GBT - maar "moet" deze juridisch en staatsrechtelijk zijn rol pakken in het gremium dat daarvoor geschikt en ingesteld is: de gezagsdriehoek ex artikel 13 Politiewet. De politie staat reeds onder het gezag van de burgemeester als zij optreedt ter handhaving van de openbare orde en ter uitvoering van de hulpverleningstaak artikel 11 Politiewet.
<p>TOC</p> <p>score: Onvoldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de TOC arriveerde de eerste functionaris om 11.33 uur. • Uit de pool (zacht piket) kwamen geen mensen op, waardoor er geen opgeleide functionarissen pers- en publieksvoorlichting aanwezig waren. Er waren meerdere piketfunctionarissen HTo C

	<p>opgekomen en stonden lokale adviseurs van Katwijk paraat om te ondersteunen. De lokale adviseurs hadden echter geen toegang tot de systemen en wachtwoorden werkten niet, waardoor de taakorganisatie niet kon starten met de aanpak.</p>
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kijk naar de pool met zacht piket of deze voldoende gevuld is, zodat je hier een beroep op kunt doen tijdens crisis. Maak ook afspraken met de (overige) piketfunctionarissen (met hard piket) dat zij in tijd van crisis ook ingezet kunnen worden op een andere functie. • Zorg ervoor dat meerdere mensen met de systemen kunnen werken door handleidingen en checklists paraat te hebben, die de piketfunctionarissen aan de vrije instroom kunnen verstrekken.
<p>TBz score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter TBz startte alvast, terwijl de HTo Pz en de HTo C nog niet aanwezig waren. Het TBz was niet volledig bezet binnen 60 minuten. HTo Pz en HTo Oz sloten later aan. • Team TOC moesten verplaatsen naar diverse ruimtes. Het was niet duidelijk of alleen de HTo C aanwezig moest zijn of dat ook anderen verwacht werden bij TBz.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als leden later aansluiten, borg dat het beeld dan ook met zijn allen wordt gedeeld. • Borg goede vervanging van de leden, nu hard piket niet aan de orde is.

7.2 Leiding & Coördinatie

Betrokken teams	CoPI, ROT, BT
Doel	De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.
Opmerkingen	Onderstaande betreft een verzameling van alle waarnemingen en aanbevelingen m.b.t. het thema 'leiding en coördinatie'. Voor de individuele oefendoelen per categorie, zie de originele waarnemingsformulieren.

<p>MK score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CaCo pakte zijn rol als aanspreekpunt op de meldkamer op direct na meldingen van het incident. • Centralisten en piketfunctionarissen wisten de CaCo te vinden. Hij werd als aanspreekpunt gebruikt en nam beslissingen. • De CaCo pakte zijn rol als leidinggevende en bewaakte het alarmeringsproces. • Een apart kanaal werd geopend voor onderlinge afstemming (RMG - 04). • Iedere piketfunctionaris die naar de MK belde werd door de CaCo
--	--

	<p>voorzien van het beeld van dat moment met de betreffende informatie voor die functionaris. Enkele functionarissen meldden zich fysiek bij de MK en werden door de CaCo voorzien van informatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CaCo was constant telefonisch bereikbaar.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat piketfunctionarissen buiten de meldkamer blijven. Zo voorkom je extra afleiding binnen het incident en op de meldkamer.
<p>CoPI</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Ovd-B schaalde direct op naar de brandweer classificatie zeer grote brand om zo over voldoende blusvoertuigen te kunnen beschikken. • De leider CoPI stimuleerde de functionarissen in het CoPI om tussen de overleggen door elkaar op te zoeken voor bila-overleg. • Tijdens het motorkapoverleg (MKO) kreeg de liaison Dunea ruimte om vanuit zijn kennis het beeld toe te lichten. • De liaison Dunea kon nog niets zeggen over de drinkwaterveiligheid, hier werden ook geen vragen over gesteld. • De leider CoPI pastte de BOB methode toe en gaf constant een samenvatting. • De journalist gaf aan [bij de waarnemer] dat zij als journalist naast het MKO kon staan en gewoon kon meeluisteren, zonder dat een Ovd of de communicatieadviseur ingreep.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor voldoende afstand tussen de plek waar het MKO plaatsvindt en waar de aanwezige journalisten zijn om te voorkomen dat feiten een eigen leven gaan leiden. • Geef meer ruimte aan de oordeelsvorming en besteed aandacht aan vooruit denken, zo kunnen potentiële risico's en knelpunten besproken worden.
<p>ROT</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het eerste ROT startte voordat het eerste CoPI is afgelopen. Hierdoor kon geen afstemming plaatsvinden. • Op basis van het beeld stelde de OL dat bijstelling van de operationele aanpak niet nodig was. • IM deed de suggestie om Dunea uit te nodigen voor ROT. OL besloot dit voorlopig niet op te volgen, omdat Dunea al in CoPI aanwezig is. • AC-P adviseerde om de officier van justitie (OvJ) aan te laten sluiten in het GBT en daar de communicatie over het incident af te stemmen. De OL besloot om dit met de burgemeester te bespreken. • De OL was tijdens de eerste vergadering veel aan het woord. Hij nodigde de deelnemers uit om aan te vullen en dit werd vooral door de AC-P beantwoord. • Vanwege vervuiling in het drinkwatergebied werd na de eerste vergadering door de OL besloten om de liaison van Dunea aan te laten sluiten in de vergadering. Deze sloot vanaf de tweede vergadering aan. • De OL benoemde de impact op het drinkwater en de volksgezondheid als zwaartepunt voor het ROT. De Liaison van

	<p>Dunea gaf aan zich zorgen te maken over drinkwaterkwaliteit en besloten werd om uit te zoeken wat de impact van de stoffen is op het drinkwater.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De OL vatte meerdere keren het beeld en de thema's voor het ROT samen. De fasen in het BOB proces liepen door elkaar. Uiteindelijk besloot de OL dat er twee thema's zijn: 1. daders en slachtoffers in het gebied en 2 veiligheid drinkwater. Er kon geen samenvatting van de besluitenlijst worden weergegeven door IM. • In het derde ROT overleg werden de twee thema's benoemd. De functionarissen gaven aan hoe zij keken tegen de veiligheid van het drinkwater en de OL concludeerde dat er op dit moment geen gevaar was, na input van de liaison van Dunea. • Het ROT concludeerde dat het incident niet groter ging worden en zich daarom kon gaan richten op de nafase. • De planvorming is niet op tafel gekomen en hier heeft het ROT dus ook niet mee gewerkt.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Start direct met afstemmen van de vergaderklok. • Zorg voor meer structuur in de ROT vergaderingen, hierdoor verloopt de oordeelsvorming efficiënter en kan er beter een besluitenlijst gepresenteerd worden. Kom met een concreet verzoek aan het GBT en geef aan waarom een GRIP 3 nodig is. Benoem de bestuurlijke aandachtspunten in het ROT en neem deze op in de besluitenlijst. • Laat de informatiemanager de besluitenlijst benoemen aan het einde van de vergadering. • Laat de informatiemanager aan einde van de beeldvorming van de nieuwe vergadering de openstaande punten uit de besluitenlijst benoemen, zodat dit meegenomen kan worden in de vergadering. • Gezien de impact van het incident is het aan te bevelen beschikbare planvorming te gebruiken.
<p>BT</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beeld dat geschetst werd bleek achteraf niet het juiste beeld te zijn geweest. • De voorzitter hanteerde de BOB structuur. De besluiten werden zichtbaar vastgelegd in een besluitenlijst en aan het einde van iedere vergadering werden deze besproken. • De OvJ was niet fysiek aanwezig in het GBT, daarom werd op advies van de politie besloten om in de driehoek met de OvJ te overleggen. • In de driehoek werden scenario's en verrassende gebeurtenissen besproken. • Het was niet duidelijk welke vragen of knelpunten door het ROT aan het GBT werden voorgelegd. Hierdoor is het GBT vooral operationeel aan de slag gegaan. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stem de vergaderklok van het ROT af op de vergaderklok van het GBT en stem na iedere ROT vergadering de thema's en knelpunten door waar het GBT een besluit over moet nemen. • Deel bij het beeld ook een plot of overzichtsfoto. • Maak duidelijk wat de dilemma's, knelpunten en thema's zijn voor het GBT en bespreek alleen deze onderwerpen in het GBT,

	<p>laat de operationele onderwerpen bij het CoPI of ROT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat de BT-ruimte is voorzien van werkende technische middelen, dit geeft rust in de vergadering. • Bespreek in de driehoek de strafrechtelijke en openbare orde componenten en bespreek in het GBT de scenario's en verrassende gebeurtenissen. • Hanteer een vaste agenda en doe ook de emo-check aan het begin van de vergadering.
<p>TOC</p> <p>Score: Onvoldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het begin van het optreden van het TOC kwam rommelig over. Er werd gebruik gemaakt van verschillende ruimtes waardoor de taakorganisatie van kamer naar kamer moest verhuizen. Dit kwam omdat voor de oefening men niet gebruik kon maken van de ruimtes die voor een crisis gereserveerd stonden. • Door het vele verhuizen heeft de taakorganisatie vertraging opgelopen. Uiteindelijk begon men met structuur in overleg en taken. Daarvoor was het niet duidelijk bij wie welke taak belegd was. • Het ontbrak een een duidelijke vergaderstructuur (BOB) en vergaderafspraken. Hierdoor ontstond één grote vergadering zonder een begin en eind en zonder duidelijke afspraken. Ook voor de medewerkers in andere ruimtes was het niet duidelijk wanneer er overleg was en wie waar mee bezig was. <p>Aanbeveling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor duidelijke structuur in de taakorganisatie en betrek iedereen bij het overleg, zo zorg je voor betrokken medewerkers en is het voor iedereen duidelijk waar iedereen mee bezig is en wat de prioriteiten zijn. • Flexibel starten, roei met de riemen die je hebt en zet in de eerste vergadering de acties uit zoals starten met communiceren en analyseren. In de tweede vergadering breng je structuur in de taakverdeling en herschik je de taken naar aanleiding van de BOB. Op basis van deze acties de nieuwe taakverdeling bepalen. • Zorg dat iedereen weet wat hij moet doen tijdens een ramp of crisis, door trainingen en goede planvorming.
<p>TBz</p> <p>Score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voorzitter TBz gaf duidelijk leiding en het was voor eenieder duidelijk dat hij de besluiten neemt. • Binnen het TBz werd gewerkt conform procedures, al ontbrak de agenda op tafel. • Voorzitter gaf aan dat opgeschaald was naar GRIP 3, vermeldde dat het een grensoverschrijdend incident is en dat het nu onbeheersbaar was en dat we daarvan uit moeten gaan. De IC vroeg of gedeeld mag worden dat het GRIP 3 was, omdat dit niet duidelijk in LCMS staat. • Informatie coördinator (IC) was het plot gaan delen vanaf de flipover. Een digitaal plot was niet beschikbaar. De IC deelde het beeld in twee minuten ondersteund met informatie vanuit het LCMS en gaf aan dat hij nieuwe informatie direct zou gaan delen. • Op het aanwezige beeld werden de knelpunten benoemd en de besluiten werden daarop genomen.

	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak gebruik van een centrale agenda voor elk lid, dit maakt het leiden van een vergadering makkelijker. • Borg de basiskennis ten aanzien van jargon, met name de GRIP. • Borg nog meer de voorbereiding op de vergadering tussen de Vz, IC en verslaglegger. • Deel de centrale besluitenlijst onder de leden van het TBz.
--	--

7.3 Crisiscommunicatie

Betrokken teams	MK, CoPI, ROT, GBT, TOC
Doel	Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.
Opmerkingen	In beginsel wordt dit door de taakorganisatie communicatie verzorgd, indien waargenomen en van toepassing zijn ook andere teams in dit overzicht opgenomen. Onderstaande betreft een verzameling van alle waarnemingen en aanbevelingen met betrekking tot het thema crisiscommunicatie. Voor de individuele oefendoelen uitgesplitst per toetsingscriterium, zie de originele waarnemingsformulieren.

<p>MK</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De meldkamer is niet direct betrokken in het verzoek om de inwoners te informeren via een NL-Alert. <ul style="list-style-type: none"> ○ Een centralist MKA komt op de lijn vanwege de wind die zou gaan draaien. Dus is door de Ovd-G een verzoek gedaan om NL-Alert te overwegen. • De centralist MKA meldt dat de NL-Alert al verzonden is. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volg de officiële richtlijnen voor de opvolging NL-Alert. • De CaCo mag regie pakken aangaande het verzenden van NL-Alerts, ook als hij in het LCMS leest dat het NL-Alert al verstuurd is zonder zijn medeweten.
<p>CoPI</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De liaison gaf aan dat het drinkwater pas na drie maanden uit de kraan komt en dat hij niet met zekerheid kan zeggen of het drinkwater veilig is als er chemicaliën gelekt zijn. Dit heeft de communicatieadviseur CoPI niet meegenomen in de woordvoering en afstemming. • De woordvoerder had ondanks het gebrek aan informatie weinig vragen of knelpunten tijdens de CoPI overleggen. Na het tweede CoPI werden vragen gesteld aan de liaison Dunea over het drinkwater en de verwarring van de woordvoerder daarover. • De communicatieadviseur CoPI had geen helder

	<p>handelingsperspectief voor de journalist. Er ontstond verwarring rondom de veiligheid van het drinkwater. Eerst werd gemeld dat het drinkwater veilig was, later werd gemeld dat het misschien beter was om het drinkwater toch nog even niet te drinken.</p> <ul style="list-style-type: none"> De communicatieadviseur CoPI kon de communicatieadviseur ROT niet bereiken, daardoor vond geen afstemming plaats.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maak een doelgroepenanalyse en bepaal de impact van het incident. Bepaal daarop de kernboodschap voor communicatie. Stem het handelingsperspectief multidisciplinair af. Stem tijdig en frequent af met de HTo C en communicatieadviseur ROT. Deel procesinformatie als je geen informatie hebt of als je niet zeker bent over de informatie.
<p>ROT</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> Communicatie had gevraagd om een handelingsperspectief met als doel mensen uit het gebied te krijgen. Besloten werd dat de crisiscommunicatie afgestemd moest worden met OM en het GBT. Communicatie gaf aan dat een bericht was uitgegaan met de standaardboodschap "sluit ramen en deuren en ventilatie uit". De OL vatte de actie voor communicatie samen uitzoeken wat de impact was op gezondheid, dit in scenario's en handelingsperspectief en communicatieboodschap maken
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Communicatie heeft een mandaat om feiten, procedures en procesinformatie zonder afstemming te communiceren. Datgene wat iedereen kan horen, zien, ruiken, voelen en proeven hoeft niet afgestemd te worden. In het ROT moet het handelingsperspectief wel (multidisciplinair) afgestemd worden en ook (in overleg met GBT): slachtoffers, identiteit, schade, oorzaak, schuld en scenario's. De communicatieadviseur ROT mag assertiever zijn in wat hij nodig heeft van het ROT om verder te kunnen.
<p>GBT</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> Met het de OvJ werd afstemming gezocht over welke informatie naar buiten kon worden gebracht. Naderhand werd dit door de werkelijkheid ingehaald doordat in de media al informatie bekend was over de schietpartij en de dumping van chemische stoffen. De burgemeester was van plan een persstatement af te geven. Voor de lokale omroep werd uiteindelijk een interview gegeven. In de boodschap zat empathie aan de betrokkenen, procesinformatie en handelingsperspectieven voor de omwonenden. Communicatie naar doelgroepen vond plaats vanuit het ROT, in afstemming met de TOC. De communicatieadviseurs hadden het handelingsperspectief afgestemd met het COPI en het ROT en zouden dit in het tweede overleg terugkoppelen.
	<p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hou vast aan het statement en verwijs voor vragen naar de

	<p>persconferentie op een later moment.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiceer alleen over bekende feiten en datgene wat iedereen kan horen, zien, ruiken, voelen en proeven. Discussieer niet over wat iedereen kan ervaren, maar stem met elkaar af wat je kunt zeggen over de oorzaak, scenario's en wat er nu door hulpdiensten gedaan wordt.
<p>TOC</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de communicatie en beeldvorming werd informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief opgepakt en onderscheiden. • De communicatieadviseur CoPI is direct begonnen met berichtgeving. In de taakorganisatie is niet duidelijk naar voren gebracht wat de inhoud van die berichten was en hoe daarop aangesloten kan worden. • Het handelingsperspectief naar de bevolking over het gebruik van drinkwater was in eerste instantie niet afgestemd. Het juiste handelingsperspectief en duiding van het incident werd pas na enkele uren duidelijk. • Het ontbrak aan een duidelijke doelgroepen- en stakeholderanalyse. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak gebruik van flipover en laat beeld, analyse, advies en aanpak hier op aansluiten. • Start snel met een doelgroepen- en stakeholderanalyse. • Bepaal voor welke doelgroepen je als taakorganisatie er bent en welke stakeholder welk deel van de communicatie op zich moet nemen (bevoegdheden). Naar aanleiding daarvan gaat het team afstemmen met de partners en de eigen taakorganisatie aan de slag zetten met de communicatie die voor de veiligheidsregio is. • Start snel met de structuur en vergaderklok, zodat je ook snel effecten kunt meten.
<p>TBz</p> <p>Score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HTo C was bij eerste overleg niet aanwezig. De HTo C sloot later wel aan en deelde de tweede omgevingsanalyse en duidde deze kort. • HTo C liet zien haar rol binnen het TBz te kennen. Deelde informatie vanuit de "buitenwereld" met het TBz. • Handelingsperspectief en afstemming met derden was onduidelijk. • Informatie coördinator (IC) was het plot gaan delen vanaf de flipover. Een digitaal plot was niet beschikbaar. De IC deelde het beeld in twee minuten ondersteund met informatie vanuit het LCMS en gaf aan dat hij nieuwe informatie direct zou gaan delen. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borg van te voren wie aan welk overleg deelneemt en wat ieders rol hierin is. • Borg dat beeld gedeeld wordt via het LCMS, pas op met eigen aantekeningen m.b.t. beeld vanuit het TBz als deze worden meegenomen naar de TOC. • Spreek duidelijk met derden (partners) af wie de regie heeft over de communicatie en stem deze communicatie boodschap

	<p>gezamenlijk af.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deel de afspraken binnen het TBz.
--	--

7.4 Informatiemanagement

Betrokken teams	Informatiemanagement (MK, COPI, ROT, BT, Secties)
Doel	De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.
Opmerkingen	Onderstaande betreft een verzameling van alle waarnemingen en aanbevelingen m.b.t. het thema 'informatiemanagement'. Voor de individuele oefendoelen uitgesplitst per toetsingscriterium, zie de originele waarnemingsformulieren. Een aparte waarnemer heeft informatiemanagement door de hele keten heen waargenomen. Deze bevindingen zijn geplaatst onder 'Informatiemanagement keten'

<p>MK</p> <p>score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CaCo pakt binnen 5 minuten LCMS erbij, maar maakt geen beeld aan. De opstart van LCMS gebeurde om 10.30 uur met een eigen beeld. Vervolgens werd het GMS aan het LCMS gekoppeld zodat de kladblokkeregels zichtbaar werden. • De CaCo werd constant gebeld voor informatie door de functionarissen: IM-west, HOVD-B, Leider CoPI, IM-Oost, OvD-Bz. • Het ingevulde beeld was niet up to date in relatie tot de reeds bekende feitelijke informatie. Aan de hand van de thematische beeldvorming werd gewerkt zoals vermeld in het LCMS. De gegevens waren niet binnen 10 minuten verwerkt in het eigen beeld, zoals de normen gelden. • De CaCo nam de regie en was bereikbaar als sparringspartner voor gevraagde en ongevraagde adviezen. • De CaCo gaf aan wanneer een opdracht niet goed was uitgevoerd, zoals het doorgeven van een foutief adres bij de alarmering van GRIP 3. • De CaCo activeerde niet het situatiebeeld vanuit het meldkamerbeeld. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak gebruik van een besluitenlijst. • Afspraken maken met de OvD'en dat de CaCo de eerste 10 minuten de tijd krijgt om een goed beeld te vormen en de OvD'en dus ook van meer beeld kan voorzien. • Neem als CaCo de tijd om in het LCMS het meldkamer beeld te vullen. De overige informatie functionarissen moeten het met het beeld van de meldkamer doen. Maak het meldkamerbeeld compleet en neem de tijd om dit te doen. • Zorg dat je de acties die je delegeert en de acties die je zelf doet ergens weg schrijft, in het LCMS of het GMS. <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorbeeld hierin is het bellen van liaisons die zich moeten melden bij het ROT.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Het is goed om met de centralisten op de meldkamer het beeld samen te vormen. Neem ze samen en ga de BOB-structuur door. • De CaCo moet de tijd nemen, maar ook krijgen om zijn beeldvorming in het LCMS compleet te maken. Op de meldkamer is dit beeld wel compleet, maar dit wordt niet doorgevoerd in het LCMS.
CoPI score: Aandachts punt	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM deelde als eerste het beeld en geeft later een korte samenvatting. • Informatie die de IM deelde met het team was beknopt. • De IM'er had informatie opgehaald bij enkele kolommen. Met de IM in het ROT was geen afstemming. • De Leider CoPI herformuleerde, vatte samen en gaf prio's aan de IM'er. • De leider CoPI controleerde of cruciale informatie was overgekomen na aanvullingen van de IM'er. • In LCMS werden besluiten ook in de beeldvorming geplaatst. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor een volledig beeld. Betrek alle kolommen bij het ophalen van het beeld en stem ook af met de andere IM'ers en IC'ers van de diverse kolommen.
ROT score: Aandachts punt	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de uitwijklocatie waren niet dezelfde middelen voor handen als in de gebruikelijke locatie. Hierdoor kon de IM niet de middelen gebruiken zoals hij gewend was. Extra schermen voor de vergadertafels waren aanwezig maar deze werden niet gebruikt. • Overname regie door ROT vond plaats om 12.00 uur. Dus nadat ROT operationeel was. • In het ROT waren de besluiten, adviezen en opdrachten gebaseerd op het actuele beeld dat het ROT op dat moment zelf voorhanden had. • In de beeldvorming was verschil ontstaan, dit kwam onder meer door verschillende meteogegevens. • In LCMS werden besluiten ook in de beeldvorming geplaatst. • Gedurende het incident werd de beeldvorming amper bijgewerkt c.q. aangevuld. • Gegevens uit de pagina's van de secties werden niet gekoppeld aan het situatiebeeld, waardoor beeld uit de secties onvoldoende in beeld werd gebracht. • Besluitenlijst kon niet gepresenteerd worden aan het eind van de vergadering, omdat LCMS na de vergadering gevuld wordt. Deze werd vanuit aantekeningen gepresenteerd maar was niet volledig. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat een uitwijklocatie de juiste benodigde middelen heeft om het proces van de IM goed te laten verlopen. • Organiseer een goede taakverdeling onder Informatiemanagement in het ROT. • Ook de GIM-er of Coördinerend IM-er zou ingezet kunnen worden om bijvoorbeeld de tabbladen te scannen en relevante informatie te koppelen aan het situatiebeeld. • Laat IM tijdens de vergadering de besluitenlijst bijhouden, zodat

	<p>deze na de vergadering gepresenteerd kan worden en er een gedragen besluitenlijst direct in LCMS staat.</p>
<p>BT</p> <p>score: Voldoende</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De besluitenlijst werd getoond in het GBT en daarna opgenomen in het tabblad BT van het LCMS. Niet waargenomen of er ook fysiek contact was met de geadresseerden van de acties. • Het totaalbeeld werd geschetst, maar deze was niet compleet, zoals aantal slachtoffers dat ontbrak. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begin ieder vervolg overleg met het nalopen van de actiepunten. Nog beter is om actiepunten die afgehandeld zijn direct ook weg te strepen om een herhaling te voorkomen.
<p>TBz</p> <p>Score: Aandachts punt</p>	<p>Waarnemingen en toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De IC had een langere aanrijtijd en moest bij het opstarten van de computer eerst updates draaien. De plot werd vanaf flipover gedeeld en het beeld was niet compleet (geen meteorologische gegevens en geen opdrachten van ROT en CoPI). • De IC deelde mee dat de HTo C NL-Alert heeft ingezet en sprak over het inzetten van SIS. • IC wilde afstemmen met de IM-ROT maar kon geen contact krijgen, daarom delegerde hij deze opdracht en vroeg hulp aan het TBz. • In het volgende overleg deelde de IC het beeld via plot wel op het scherm. Hij deed dit zittend en niet staand voor het scherm. De IC vulde het beeld aan met informatie uit CoPI en ROT, dit was fragmentarisch en niet duidelijk. Het beeld werd niet volgens een vast protocol benoemd (thema's). • <i>'Gegevens (vooraf aangewezen informatie-onderdelen, zogenoemde gemarkeerde informatie) zijn binnen 10 minuten verwerkt in het eigen beeld en zijn zover mogelijk geverifieerd'</i>. Hiervan was geen sprake, de informatie is niet geverifieerd, en ook niet binnen 10 minuten verwerkt. • Niet waargenomen is dat de besluitenlijst werd gedeeld of samengevat werd en of deze aan actiehouders is gedeeld. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoenmaker blijf bij je leest. De IC gaat niet over het inzetten van het SIS. En check de feiten, doe geen aannames zoals over NL-Alert. • Borg dat het beeld in LCMS te allen tijde overeenkomt met het beeld van het TBz. • Eventuele verschillen in het beeld checken en vragen delen met de IM ROT. • Borg een goede communicatieafspraken tussen IM-ROT en IC-TBz. Vooraf afspraken maken en mogelijk mail functie van het LCMS gebruiken. • Borg het delen van het beeld binnen het TBz aan de hand van een PLOT, maak hierbij gebruik van de thema's. • Deel het beeld actief, staand voor het beeldscherm. Gebruik grafische en beeldende informatie, deze zeggen immers meer dan woorden. • Borg dat de aangewezen informatie-onderdelen binnen 10 minuten worden verwerkt.

IM keten

score:
Aandachts
punt

Waarnemingen en toelichting:

- De CaCo, het CoPI, ROT en GBT hielden elk een eigen beeld bij. Alleen het CoPI heeft een plot bijgehouden.
- Het meldkamerbeeld was summier en werd niet bijgewerkt.
- Voor de beeldvorming was geen beeld beschikbaar in het eerste ROT. De IM-ROT had voor het verzamelen van de beeldvorming telefonisch contact met de CaCo. Niet waargenomen of de IM-ROT telefonisch contact heeft gehad met de IM-CoPI.
- In de beeldvorming was verschil ontstaan, onder meer door verschillende meteogegevens.
- Door de CaCo was vanuit het meldkamerbeeld niet het situatiebeeld geactiveerd.
- Het meldkamerbeeld werd op enig moment door de IM-CoPI overgenomen waardoor de plot en de beeldvorming zichtbaar waren in het situatiebeeld. Later werd deze door de IM-ROT overgenomen.
- Gedurende het incident werd de beeldvorming amper bijgewerkt c.q. aangevuld. Hierdoor was het ROT met onderwerpen bezig die voor het CoPI al afgesloten werden.
- Beschikbare gegevens uit de tabbladen bevatte wel informatie over aanpak, getroffen maatregelen, prognose enz. maar dit werd niet aan het situatiebeeld gekoppeld waardoor er eigenlijk geen goed overzicht ontstond in het situatiebeeld. Informatie vanuit de secties werd onvoldoende in beeld gebracht en besproken.
- Adviezen, opdrachten en besluiten werden in het LCMS opgenomen in de besluitenlijst (soms in de beeldvorming). De besluitenlijst werd daarna in het volgende ROT-overleg niet meegenomen in de beeldvorming waardoor niet duidelijk werd welke besluiten, adviezen of opdrachten nog open staan.
- De besluiten in de CoPI werden niet aan een Ovd toegewezen waardoor geen eigenaar bekend is en er niet teruggekoppeld kon worden.
- De besluiten werden samengevat door de OL.

Aanbevelingen:

- Zorg voor een goede afstemming tussen IM-CoPI en IM-ROT over wie het plot bijhoudt.
- Als de CaCo het in het begin te druk heeft, zoek dan ondersteuning bij IM-CoPI of IM-ROT.
- Zorg dat de beeldvorming altijd actueel, volledig en geschoond wordt van oude informatie. Bij de start van de vergaderingen moet de informatie eenduidig zijn.
- Zorg voor goede afstemmomenten tussen de CaCo en IM-CoPI, de IM-CoPI en IM-ROT en de IM-ROT en IM-GBT. Stem ook af tussen de IM en de IC in het TBz.
- Gebruik bij de start van het CoPI beeld het meldkamerbeeld als basis. Bij de start van het ROT beeld het CoPI beeld als basis. Zo voorkom je verschillen in beeld.
- Scan tijdens de vergaderingen de mono-pagina's van de secties en de multi-pagina's voor actuele informatie.
- Maak gebruik van relevante planvorming, bestuurlijke netwerkkaarten en eventueel evaluaties van soortgelijke incidenten en plaats deze in LCMS.
- Geef de IM of IC een duidelijke rol tijdens de BOB: Het beeld wordt staand gepresenteerd voor het scherm en bij de

	<p>besluitvorming worden alle besluiten en acties voorgelezen en samengevat. Voor de volgende vergadering wordt gecheckt welke acties afgerond zijn en in de volgende vergadering worden alleen de openstaande acties benoemt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat acties altijd een actiehouders heeft, zo is het checken van de actie duidelijker en dit zorgt voor betrokkenheid en verantwoordelijkheid.
--	---

7.5 Nafase

Betrokken teams	CoPI, ROT, BT
Doel	Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de nafase-organisatie. Daarbij zijn vervolgvactiteiten belegd.
Opmerkingen	Onderstaande betreft een verzameling van alle waarnemingen en aanbevelingen m.b.t. het thema 'Nafase'. Voor de individuele oefendoelen uitgesplitst per toetsingscriterium, zie de originele waarnemingsformulieren. Voor alle teams is er 'geen score' verleend, omdat geen van de teams zijn toegekomen aan het behandelen van de nafase.

CoPI score: Geen score	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Leider CoPI vertelde na het laatste CoPI dat hij, als het door zou gaan, van plan zou zijn de overdracht te bespreken in het laatste CoPI.
	Aanbeveling: <ul style="list-style-type: none"> • Herinner iedereen in het één-na-laatste CoPI aan de overdracht, zodat je dit in het laatste CoPI direct per kolom kan formuleren.
ROT score: Geen score	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • In de ROT vergadering werd geconcludeerd dat zowel het schietincident als de lekkage van gevaarlijke stoffen niet groter werden. Verwacht werd dat om 15.30 uur de stoffen bekend zouden zijn en dat tot 22.00 uur het gebied afgezet zou zijn. Daarmee kon het ROT zich richten op de nafase.
	Aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none"> • Bij een impactvol incident is behoefte aan een duidelijke overdracht, bij voorkeur ondersteund met een overdrachtsformulier en zeker ook met het aangeven op welk tijdstip welke overdracht plaatsvindt.
BT score: geen score	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Het GBT is niet meer toegekomen aan de nafase. De oefening is afgesloten met een persinterview.
	Aanbeveling: <ul style="list-style-type: none"> • Niet van toepassing.
TOC	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none"> • Niet waargenomen dat over de herstelzorgfase (nafase en

Score: geen score	nazorg) werd nagedacht.
	Aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none">• Borg vanaf het begin dat gedacht en gewerkt wordt aan de herstelzorgfase.
TBz Score: geen score	Waarnemingen en toelichting: <ul style="list-style-type: none">• Niet waargenomen dat over de herstelzorgfase (nafase en nazorg) werd nagedacht.
	Aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none">• Borg vanaf het begin dat gedacht en gewerkt wordt aan de herstelzorgfase. Benoem desnoods een medewerker voor de preparatie nafase.

Beleidsreactie rapportage systeemtest 2022

De afdeling Crisisbeheersing biedt naast de rapportage systeemtest 2022 ook een beleidsreactie op de rapportage aan. Deze beleidsreactie geeft aan wat de ontwikkelingen zijn van de periode 2019-2022 en welke aanbevelingen vanuit de rapportage 2022 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 2022 beschreven met daarbij de verantwoordelijke voor het borgen van het verbeterpunt.

criterium	MK	COPI	ROT	GBT	TBZ	TOC
Alarmering en opschaling	Voldoende	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt	Onvoldoende
Leiding en Coördinatie	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende
Informatiemanagement - per team	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Voldoende	Aandachtspunt	Geen score
Informatiemanagement - Keten, netcentrisch	Aandachtspunt					
Crisiscommunicatie	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Aandachtspunt	Voldoende	Voldoende	Aandachtspunt
Nafase	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score	Geen score

Alarmering en opschaling

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:

- De alarmering en opschaling verliep over het algemeen volgens procedure, maar kende wel aandachtspunten.
- Het meldkamerproces kende een aantal opstartproblemen:
 - o De MK politie kon niet deelnemen vanwege onderbezetting en een daadwerkelijke inzet.
 - o Bij opschaling naar GRIP2 en naar GRIP3 werd de verkeerde locatie doorgegeven. Dit werd hersteld.
 - o Verschillende officieren van dienst gaven aan een andere locatie van de MK te hebben doorgekregen.

NB. Bij aanvang van de systeemtest werd bij de meldkamer Politie aangegeven dat het te druk was met de dagelijkse meldingen. Deze kolom heeft op de meldkamer dus ook niet deelgenomen aan de systeemtest. Dit had zijn uitwerking op het gehele scenario en de beleving bij meerder crisisteam.

2017-2019

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.

In 2019 werden bij het thema alarmering en opschaling voldoende behaald. De verbeterpunten zaten destijds in het borgen dat de opschalingsbesluiten vanuit de burgemeester tijdig werden doorgegeven aan de meldkamer en het bewaken van de opkomst en (her)alarmering van de functionarissen.

In de afgelopen periode heeft zich geen GRIP3/4 voorgedaan waarbij een opschalingsbesluit vanuit een burgemeester doorgegeven diende te worden aan de meldkamer. De OL is hiervoor verantwoordelijk. Door de recente corona en vluchtelingencrisis is het contact tussen de OL en de burgemeesters geïntensiveerd en weet men elkaar goed te vinden.

De andere aanbeveling over het bewaken van de opkomst en (her)alarmering van de functionarissen is mede door de inzet van een permanente vertegenwoordiging van de CaCo voldoende geborgd binnen het proces op de GMK.

De aanbevelingen vanuit de rapportage 2022 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Maak met de crisisfunctionarissen binnen het Team Bevolkingszorg (TBz) afspraken wat er van hen verwacht wordt in tijdens een crisis.	Afdeling BGC
Focus op het juist doorgeven van locaties door de meldkamer.	GMK
Kijk naar de pool met zacht piket of deze voldoende gevuld is, zodat je hier een beroep op kunt doen tijdens een crisis.	Afdeling crisisbeheersing

De eerste aanbeveling gaat over de afspraken en verwachtingen binnen TBz. Hier wordt monodisciplinair binnen TBz extra aandacht aan besteed. Ook zullen door betrokkenen naar aanleiding van deze systeemtest bekeken worden welke afspraken wel of niet zijn nagekomen tussen verschillende teams binnen het team bevolkingszorg.

De tweede aanbeveling over het juist doorgeven van locaties is minder goed te toetsen aan de dagelijkse praktijk, omdat dit bijna niet voorkomt. Vanwege het gegeven dat dit niet of nauwelijks in de praktijk voorkomt (het is geen structureel probleem), zal los van de attentie naar de meldkamer hier geen specifieke acties op ondernomen worden.

De derde aanbeveling over de grootte van de zachte piket pool kan niet los worden gezien van de drukke periode voor gemeenten vanwege de vluchtelingencrisis. Functionarissen met een zacht piket hebben vanwege de vluchtelingencrisis de keuze gemaakt om niet deel te nemen aan de

systeemtest vanwege tijdgebrek. Desalniettemin zal de afdeling crisisbeheersing bekijken of dit tot structurele problemen leidt voor alle functies met een zacht piket.

Kijkend naar voorgaande jaren en de aanbevelingen van 2022, lijken er geen structurele zaken te zijn waar aandacht aan besteedt moet worden. De aanbevelingen van 2022 zullen zeker uitgelopen worden, maar er zijn geen systematische problemen in relatie tot alarmering en opschaling.

Leiding en Coördinatie

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 bij meerdere teams voldoende gescoord, alleen bij het TOC is dit als onvoldoende behandeld. Dit is als volgt waargenomen:

- Op de meldkamer nam de calamiteiten coördinator (CaCo) de leiding.
- Tussen het CoPI, ROT en GBT was lange tijd geen afstemming over de vergadertijden. Zij vergaderden (deels) gelijktijdig waardoor er geen gelegenheid was voor mondelinge onderlinge afstemming.

2017-2019

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. Hier is in 2019 op geïnvesteerd door bijeenkomsten met de functionarissen van Bz vanuit CoPi, ROT en TBZ met als thema actieve samenwerking.

In de systeemtest van 2019 kwam naar voren dat crisisteams expliciet doelstellingen en uitgangspunten als vaste werkwijze dienden te benoemen. Bij de CoPI- en ROT-trainingen van de afgelopen jaren wordt standaard door de Leider CoPI en OL medegedeeld wat het doel is van elk overleg. Hier wordt ook door externe evaluatoren op gelet en terugkoppeling gegeven aan de verschillende crisisteams. Hiermee is de aanbeveling voldoende opgepakt en uitgevoerd in de afgelopen periode.

De aanbeveling vanuit de rapportage 2022 is:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Besteed aandacht aan de vergadertijden van het CoPI, ROT en GBT, zodat de teams de gelegenheid krijgen informatie, taken en behoefte aan (tactische- en strategische) besluiten aan elkaar over te dragen.	Afd. Crisisbeheersing
Geef mondelinge afstemming tussen de Leider CoPI, OL en de burgemeester hoge prioriteit.	Afd. Crisisbeheersing

De eerste 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 vanwege het ontbreken van ketenoefeningen de afgelopen jaren in het multi OTO-programma is dit minder goed beoefend door de crisisteams. Voor het multi OTO-programma van de komende jaren is de bedoeling om de ketenoefening structureel weer aan bod te laten komen.

De tweede aanbeveling over de mondelinge afstemming tussen de Leider CoPI, OL en burgemeester wordt ten dele herkend. Aan de ene kant hebben de OL en burgemeester(s) de afgelopen jaren veelvuldig met elkaar in contact gestaan vanwege de corona- en vluchtelingen crisis. Hierdoor hebben beide functionarissen veel ervaring opgedaan. Aan de andere kant ontbreekt de samenhang met het Leider CoPI hierin. Dit is mede te wijten aan de geringe incidenten waar alle drie de functionarissen tegelijkertijd een rol in de crisis hadden. In de operationele CoPI-oefeningen is dit bij de fictieve opschaling naar GRIP2 wel altijd een onderdeel wat beoefend wordt. Dit zal gecontinueerd worden. Daarnaast zal de afdeling crisisbeheersing onderzoeken welke vervolgstappen verder nog kunnen worden gezet om deze afstemming te verbeteren.

Kijkend naar afgelopen jaren is er geen vaste trend waar te nemen over wat beter kan en/of moet. Het is wel duidelijk dat gebrek aan incidenten en/of oefeningen de scherpte uit de werkprocessen haalt. Dit betekent dat hier structureel op geïnvesteerd moet worden om hier geen dalende trend in te laten ontstaan. Blijvende investering in teamtrainingen en trainingen tussen teams is hierbij het devies. Voor de komende jaren zal hier opnieuw in geïnvesteerd worden, zowel met de teams, maar ook specifiek met de sleutelfunctionarissen.

Informatiemanagement

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 zijn een aantal aandachtspunten en een voldoende gescoord, door de volgende waarneming:

- De MK, het CoPI en het ROT hebben tegenstrijdige beelden. Besluitenlijsten werden niet systematisch bijgehouden en gedeeld. Bij het GBT was dat wel het geval.
- In het CoPI werden besluiten steeds samengevat door de Leider CoPI.
- Over de hele keten genomen is het netcentrisch informatiemanagement als onvoldoende beoordeeld. Verzachtende omstandigheid hierbij is dat er in de uitwijkruimte van het ROT niet alle faciliteiten aanwezig waren waar het ROT normaalgesproken over zou kunnen beschikken.

2017-2019

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. 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.

In 2019 waren op het thema informatiemanagement een tweetal aanbevelingen gedaan, namelijk het aandacht hebben voor het netcentrisch werken tussen de verschillende crisisteams en het borgen en ontwikkelen van een werkwijze om in scenario's te denken.

Met de eerste aanbeveling is getracht middels ketenoefeningen hier extra aandacht aan te besteden. Deze is in 2019 wel uitgevoerd, maar vanwege de coronacrisis is het OTO-programma van

de VRHM dermate anders ingericht dat deze aanbeveling met name in de praktijk verder is beoefend. Dit betreft vooral de afstemming tussen het ROT en RBT.

De tweede aanbeveling is opgepakt door de afdeling crisisbeheersing. Binnen de VRHM is een werkwijze scenario denken ontwikkeld voor het ROT die via opleidingen en trainingen wordt aangeboden aan de functionarissen.

De aanbevelingen vanuit de rapportage 2022 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Besteed aandacht aan netcentrisch werken in de hele keten. Zorg voor (opfris)opleidingen en herhalingsoefeningen	Afd. Crisisbeheersing
Zorg voor goede afspraken tussen de informatiemangers van het CoPI, ROT en GBT.	Afd. Crisisbeheersing

Deze aanbevelingen worden niet in zijn geheel herkend door de uitvoering van de systeemtest. De afgelopen jaren is ingezet op kwaliteitsimpuls op de gehele keten van informatiemanagement en is juist bij evaluaties gebleken dat dit voor een groot deel wel goed functioneerde.

Uit onderzoek en evaluaties van eerdere incidenten is niet naar voren gekomen dat bepaalde structurele zaken onvoldoende zijn binnen de sectie informatiemanagement. Wel zal met betrokken IM-functionarissen naar aanleiding van deze systeemtest worden gekeken naar de waarnemingen die zijn gedaan en welke afspraken hierin wel of niet zijn nagekomen tussen de informatiemangers van het CoPI, ROT en GBT. Op basis hiervan zal nader bepaald worden welke investering er nodig is om de werkwijze goed te laten verlopen.

Kijkend naar afgelopen jaren is er geen vaste trend waar te nemen over wat beter kan en/of moet. Er zijn wel regelmatig adviezen met betrekking tot het werkproces van informatiemanagement, maar die richten zich op details of specifieke onderdelen van het werkproces. Het is wel duidelijk dat gebrek aan incidenten en/of oefeningen waarbij meerdere crisisteams actief zijn, de scherpte uit de werkprocessen haalt. Dit betekent dat hier structureel op geïnvesteerd moet worden om hier geen dalende trend in te laten ontstaan. Blijvende investering in de informatieteams van de diverse crisisteams (functiespecifiek) is noodzakelijk. Voor de komende jaren zal hier opnieuw in geïnvesteerd worden, met name in de samenwerking tussen de teams (door de sleutelfunctionarissen).

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 zijn zowel voldoende, aandachtspunten als onvoldoendes gescoord en is de volgende waarneming gedaan:

- De communicatieadviseur CoPI bracht al snel naar buiten dat het drinkwater veilig was om te drinken. Dit was niet afgestemd binnen het CoPI en is ook niet afgestemd met de TOC en overige teams.

- Over de veiligheid van het drinkwater gingen tegenstrijdige berichten naar buiten. Zowel in het ROT als TOC werd de informatie niet geverifieerd en werd voor de veiligste optie gekozen of een aanname gedaan.
- Bij de TOC ontbrak het aan vergaderstructuur en een doelgroepenanalyse. Bovendien waren er niet voldoende medewerkers aanwezig die zich met de aanpak bezig hielden.

2017-2019

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. Daarnaast zijn binnen het proces Communicatie de afgelopen jaren nieuwe inzichten opgedaan. Mede door de corona- en vluchtelingen crisis is het onderdeel risico- en crisiscommunicatie een essentieel instrument gebleken om burgers te informeren, meningen te peilen en besluiten uit te leggen die genomen zijn.

De aanbevelingen vanuit de rapportage 2022 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke
Besteed aandacht aan de crisisorganisatie van TOC. Zorg voor meer structuur en geoefendheid.	Afdeling BGC
Besteed aandacht aan het verifiëren van informatie en het delen ervan binnen de eigen functionele keten.	Afd. Crisisbeheersing

Deze eerste aanbeveling over het TOC sluit aan bij hoe het TOC in de veiligheidsregio Hollands Midden is ingericht. Veel functionarissen binnen het TOC zijn niet verplicht om op te komen. Deze functionarissen hebben een zogeheten zacht piket waardoor men kan kiezen, afhankelijk van beschikbaarheid, of men aansluit. Aangezien veel functionarissen binnen het TOC op dit moment erg druk zijn binnen gemeenten met de vluchtelingen crisis, hebben veel functionarissen ervoor gekozen om niet aan te sluiten omdat het 'een oefening' betrof. Mocht een echt incident plaatsvinden is de verwachting dat men wel aansluit. Desalniettemin is het goed om het gesprek met elkaar aan te gaan dat er bij een systeemtest gehandeld wordt als ware het een daadwerkelijk incident is.

De tweede aanbeveling over het besteden van voldoende aandacht van juiste informatie wordt herkend. Vanwege de vluchtelingen crisis zijn deze functionarissen vaak druk binnen hun reguliere werk, waardoor het aanwezig reguliere oefeningen zijn geannuleerd of uitgesteld. In 2023 zal in het werkplan van multi OTO extra aandacht worden besteed aan de samenwerking tussen de verschillende teams binnen de functionele keten.

Kijkend naar afgelopen jaren is er een beeld van een structurele groei ten aanzien van het proces crisiscommunicatie. Het stelsel staat en functioneert in de basis goed. Echter ook hier is wel duidelijk dat gebrek aan incidenten en/of oefeningen de scherpste uit de werkprocessen haalt. Dit gecombineerd met functionarissen die vanwege crises al langere tijd onder hoge druk moeten presteren, maakt dat in deze systeemtest niet het niveau wordt behaald wat verwacht mag worden. Ook hier is het belang van structureel investeren op OTO aan de orde. De uitdaging is wel hoe dit te

realiseren met een doelgroep die al langere tijd onder hoge druk staat. Met de diverse piketgroepen zal dit verder onderzocht moeten worden.

Nafase

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 vervolgactiviteiten belegd.* Op dit hoofdelement is geen score toegekend. 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. Bij het CoPI en het ROT is het thema besproken maar niet uitgebreid uitgewerkt. Het GBT is er niet aan toe gekomen en binnen het TBz is het thema niet benoemd. Bij alle teams is hier geen score toegekend.

2019-2022

Vanuit de systeemtest in 2019 kwam als aanbeveling naar voren om de overdracht richting de nafase een standaard onderdeel te maken van de vergaderagenda's van alle crisisteams. De afdeling crisisbeheersing is met de aanbeveling aan de slag gegaan en heeft meerdere scenario's voor CoPI- en ROT-oefeningen ontwikkeld waarbij de nafase centraal stond.

Daarnaast is een standaard overdrachtsformulier voor de nafase ontwikkeld om crisisteams handvatten te geven waaraan men moet denken bij een overdracht richting de nafase. Hiermee is de aanbeveling voldoende opgepakt en kan deze als afgerond worden beschouwd.

De aanbeveling vanuit de rapportage 2022 zijn:

Aanbeveling	Verantwoordelijke

Kijkend naar afgelopen jaren is er niet een trend waar te nemen met betrekking tot de nafase. Wel is er breed geïnvesteerd in dit onderwerp (planvorming en OTO-activiteiten). Komend jaar zal hier verder op geïnvesteerd worden door het aanbieden van de opleiding tot projectleider nafase aan gemeentelijke functionarissen.

Afronding en verolg

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

Door de corona- en vluchtelingencrisis is de systeemtest meerdere jaren uitgesteld of niet uitgevoerd. Ook de jaarlijkse ketentrainingen en -oefeningen ontbraken hierdoor op de multi OTO-kalender. Hierdoor hebben crisisteams minder vaak een ketenoefening kunnen beoefenen dan gewenst is, wat terug is te zien in het resultaat. De afdeling crisisbeheersing gaat met de beschikbare capaciteit en middelen weer meer investeren in de samenwerking tussen de diverse crisisteams (ook functiespecifiek).