



# Rode dradenanalyse Hoofdstructuur 2022

Veiligheidsregio



**HOLLANDS MIDDEN**



## **Rode dradenanalyse hoofdstructuur 2022**

Datum: 8 maart 2023  
Auteurs: afd. Crisisbeheersing



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
2.1	Aanleiding .....	4
2.2	Doel .....	4
2.3	Leeswijzer.....	4
<b>3</b>	<b>Resultaten rode dradenanalyse 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Aanpak rode dradenanalyse .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Activiteiten 2022 .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Operationele prestaties 2022.....</b>	<b>11</b>
6.1	Meldkamer (CaCo) .....	11
6.2	CoPI.....	12
6.3	ROT .....	14
6.4	BT .....	14
6.5	RBT.....	15
6.6	Eindconclusie.....	15
<b>7</b>	<b>Stand van zaken doorvoeren aanbevelingen 2022 .....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>Koppeling Regionaal Beleidsplan 2020-2023.....</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Bijlage 1: Overzicht evaluatieflyers .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Bijlage 2: Overzicht video's 'Een openhartig gesprek met...' .....</b>	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>Bijlage 3: Beoordelingscriteria Inspectie Justitie en Veiligheid .....</b>	<b>22</b>



# 1 Samenvatting

Deze rode dradenanalyse van de hoofdstructuur van de VRHM is opgesteld om als Veiligheidsregio inzicht te krijgen in de operationele prestaties van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie. De rode dradenanalyse is een informerende rapportage over deze prestaties van de VRHM over 2022. Hiermee krijgt de Veiligheidsregio inzicht in het optreden van de eigen hoofdstructuur en inzicht in waar verbeteringen nodig zijn. Dit inzicht geeft richting aan waar we ons verder in dienen te ontwikkelen om ook voorbereid te zijn op toekomstige crises.

Tevens verzoekt de Inspectie van Justitie en Veiligheid alle veiligheidsregio's om ieder jaar een rode dradenanalyse aan te leveren. Deze rode dradenanalyse is opgesteld op basis van de indicatoren van het toetsingskader RBCB 4.0.

Waar voorheen voornamelijk alleen de systeemtest werd gebruikt om de kwaliteit van de hoofdstructuur te meten, wordt in deze rode dradenanalyse alle operationele inzetten (vanaf Grip 1) en crisisteamoefeningen geanalyseerd. Dit geeft een breder en vollediger beeld over de kwaliteit van de hoofdstructuur. Naast inzicht in het presteren van de hoofdstructuur, vindt de VRHM het ook belangrijk om aan te geven hoe we investeren in het leren van incidenten.

In de terugblik op de implementatie van de aanbevelingen uit 2021, zijn alle aanbevelingen opgepakt. De meesten kunnen als afgerond worden beschouwd. Het gebruik van planvorming heeft blijvende aandacht nodig.

Een conclusie is dat de positieve ontwikkeling van de CaCo-rol in 2021 is doorgezet in 2022. De CaCo is 24/7 geborgd op de meldkamer. Een belangrijk aandachtspunt voor de CaCo heeft te maken met drukte op de meldkamer. Bij een grootschalig incident of bij het binnenkomen van veel meldingen op bijvoorbeeld een stormdag is de CaCo snel overbelast en de uitvoering van de meerdere taken die de CaCo heeft, komt dan onder druk te staan.

Net als afgelopen jaar werkt het CoPI volgens een vaste werkwijze en dat is herkenbaar voor alle crisisfunctionarissen. Daarnaast heerst er een goede werksfeer binnen het CoPI. Dit is een bestendinging ten opzichte van 2021. Verbeteringen die geconstateerd zijn, zijn een betere prioritering van de multidisciplinaire thema's en daardoor betere besluitvorming. Wel mogen CoPI-leden kritischer zijn op de argumentatie/onderbouwing die wordt gegeven en op de te nemen besluiten. Het CoPI is gegroeid in het uitspreken van onderbuikgevoel en het bespreken van onderstromen binnen het team. Dit bevordert de samenwerking van het team. Dit is nog geen vanzelfsprekendheid en moet een aandachtspunt blijven binnen het crisisteam. Daarnaast is de aanbeveling om als CoPI de PDCA-cyclus af te maken: zorg dat bij de acties getoetst wordt of het gewenste resultaat is bereikt en formuleer in LCMS naast de status van een actie wat het daadwerkelijke resultaat is. In het CoPI groeit Crisiscommunicatie steeds verder in haar proces. Door de implementatie van het nieuwe werkproces nafase is er een verbetering in het proces nafase.

Het algemene beeld van het ROT is dat de basis goed beheerst wordt. Het ROT is in staat om multi samen te werken vanuit een vaste structuur. Het ROT is gegroeid in het omgaan met langdurige crises. Waar voorheen de focus lag op een effectgebied bij een flitsramp moet het ROT zich tegenwoordig richten op langdurige crises. Hierdoor zal het ROT zich meer moeten richten op het vooruitdenken en minder richten op het bestrijden/aanpak van een incident/effect(gebied). De aanbeveling is om meer te investeren in scenario denken.

Voor het BT is het nog lastig om te komen tot strategisch thema's hierdoor bestaat de valkuil dat het BT zich bezig gaat houden met operationele zaken. Doordat afgelopen jaren verschillende trainers



zijn ingezet voor het BT, zijn er verschillende theorieën en werkwijzen overgebracht voor het bepalen van strategisch thema's. Dit heeft als resultaat dat er geen eenduidige werkwijze is om te komen tot dilemma's, knelpunten en thema's voor het BT. Hier is al op geïnvesteerd door het aanbieden van eenduidige trainingen strategisch adviseren en strategisch analyseren. Deze werkwijzen zullen nog verder bestendig moeten worden. Het is belangrijk om ook de strategisch adviseurs hierin mee te nemen. Om dit voor alle BT's een vanzelfsprekendheid te laten worden, vergt langdurige aandacht. Wat hierbij kan ondersteunen is om het technisch voorzitterschap door een externe professional aan te bieden aan gemeenten.

Op basis van de (beperkte) waarnemingen kan worden vastgesteld dat de BT's niet volledig op de hoogte zijn van het werkproces crisiscommunicatie en wat de mogelijkheden hierin zijn. Investeer daarom binnen het BT in het bekendmaken van het werkproces crisiscommunicatie binnen de VRHM.

Op basis van de totale analyse kan geconcludeerd worden dat de hoofdstructuur van de VRHM de basis op orde heeft. Iedere inzet en operationele oefening levert aandachtspunten op, maar er zijn geen grote (systeem) aanpassingen nodig. Hoewel het een enkelvoudige waarneming betreft, is er op basis van de systeemtest wel een duidelijk signaal dat het noodzakelijk is om meer (breder) te investeren in het oefenen en vaker te oefenen.

Deze rapportage wordt aangeboden aan de Inspectie van JenV. Hiermee wordt de Inspectie geïnformeerd over de staat van de hoofdstructuur en van het lerend vermogen van de Veiligheidsregio Hollands Midden.



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding

Deze rode dradenanalyse van de hoofdstructuur van de VRHM is gemaakt om als Veiligheidsregio inzicht te krijgen in de operationele prestaties van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie. Waar voorheen voornamelijk alleen de systeemtest werd gebruikt om de kwaliteit van de hoofdstructuur te meten, wordt in deze rode dradenanalyse alle operationele inzetten (vanaf Grip 1) en oefeningen geanalyseerd. Dit geeft een breder en vollediger beeld over de kwaliteit van de hoofdstructuur.

Daarnaast heeft de Inspectie van Justitie en Veiligheid alle veiligheidsregio's gevraagd om ieder jaar een rode dradenanalyse aan te leveren. Deze analyses worden gebruikt om het presterend vermogen van de veiligheidsregio's en haar partners in beeld te brengen en te beoordelen. De Inspectie zal de rode dradenanalyses zelf gebruiken als input voor haar jaarlijkse risicoanalyse. Om goed aan te sluiten op de analyse van de Inspectie JenV, bestaat de analyse uit de indicatoren van het toetsingskader RBCB 4.0.

### 2.2 Doel

De rode dradenanalyse is een informerende rapportage over de operationele prestaties van de hoofdstructuur van de VRHM over 2022. Hiermee krijgt de Veiligheidsregio inzicht in het optreden van de eigen hoofdstructuur en inzicht in waar verbeteringen nodig zijn. Dit inzicht geeft richting aan waar we ons verder in dienen te ontwikkelen om ook voorbereid te zijn op toekomstige crises.

Naast de door de inspectie van JenV aangeboden handreiking voor wat betreft de analyse van de operationele prestaties, vindt de VRHM het ook belangrijk om aan te geven hoe we investeren in het leren van incidenten. In 2020 is de VRHM gestart met het maken van zogenaamde flyers als een samenvattend en makkelijk toegankelijk middel van evaluaties van GRIP-incidenten. Zo heeft de VRHM in 2022 ook weer de bevindingen van GRIP-incidenten gedeeld met alle crisisfunctionarissen door middel van deze flyers. De flyers bieden op een laagdrempelige wijze de lessen van incidenten aan uit de eigen regio. De reeks van flyers is toegevoegd in bijlage 1 van deze rode dradenanalyse.

Een ander vorm van leren die in 2021 geïntroduceerd is, is een serie korte video's onder de naam 'een openhartig gesprek met...'. Deze korte video's geven een kijkje in het optreden van een bepaalde kolom en in de persoonlijke beleving van deze crisisfunctionaris. Deze werkwijze is ook toegepast in 2022. De reeks van video's is toegevoegd in bijlage 2 van deze rode dradenanalyse.

Deze rapportage wordt ook aangeboden aan de Inspectie van JenV. Hiermee wordt de Inspectie geïnformeerd over het lerend vermogen van de Veiligheidsregio Hollands Midden.

### 2.3 Leeswijzer

Als eerste wordt in de rode dradenanalyse teruggekeken naar de resultaten van de rode dradenanalyse 2021 (hoofdstuk 3). Dit hoofdstuk geeft aan welke verbeteringen zijn doorgevoerd op basis van de aanbevelingen uit 2021. Hoofdstuk 4 geeft aan hoe de rode dradenanalyse tot stand is gekomen. Welke activiteiten meegenomen zijn in de rode dradenanalyse staat beschreven in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 richt zich op de operationele prestaties van 2022. In dit hoofdstuk is per crisisteam een beschouwing opgesteld met aansluitend conclusies en aanbevelingen. Hoofdstuk 7 geeft een overzicht van alle aanbevelingen uit de inzetevaluaties van 2022 met daarbij een stand van



zaken (wat is er tot nu toe met de aanbeveling gedaan). Ter afsluiting geeft hoofdstuk 8 een koppeling van de aanbevelingen naar de ambities het Regionaal Beleidsplan 2020-2023.





### 3 Resultaten rode dradenanalyse 2021

In de rode draden analyse van 2021 stonden een aantal belangrijke verbeterpunten. De verbeterpunten waren:

- Meldkamer: het herzien van de werkafspraken tussen de CaCo en informatiemanager CoPI en de CaCo meenemen in de overdracht naar de nafase.
- CoPI: aandacht geven aan het prioriteren van thema's in een CoPI-overleg, het gebruik van planvorming en de GIM-ers naar een gelijk niveau brengen.
- ROT: oog hebben voor het individueel welzijn bij een langdurige crisis.
- RBT: ervaringen van de coronacrisis vasthouden en deze inzetten bij crises in de toekomst.

Deze verbeterpunten zijn opgepakt door de afdeling Crisisbeheersing, de meldkamer en/of de multidisciplinaire werkgroepen. Hieronder staan de resultaten per verbeterpunt beschreven.

#### **Het herzien van de werkafspraken tussen de CaCo en informatiemanager CoPI**

De werkafspraken tussen de CaCo en informatiemanager CoPI zijn in 2022 herzien. Dit heeft niet geleid tot een hele nieuwe set aan werkafspraken, maar de bestaande werkafspraken zijn met name aangescherpt. Door de afspraken nadrukkelijker te bespreken zijn ze voor de CaCo's duidelijker en uiteindelijk is ook de constatering dat er verschillen zijn tussen de werkwijze in Haaglanden en Hollands Midden.

#### **De CaCo meenemen in de overdracht naar de nafase**

In 2022 is een nieuwe werkwijze ontwikkeld voor de overdracht naar nafase voor het CoPI. Een onderdeel van de werkwijze is dat de IM de CaCo informeert over de gemaakte afspraken voor de nafase. De nafase heeft een 'kopje' in LCMS. Met de nieuwe werkwijze wordt het overdrachtsformulier in deze omgeving geüpload, zodat het raadpleegbaar is voor de CaCo. Met dit werkproces is dit verbeterpunt opgepakt, geïmplementeerd en afgerond.

#### **Aandacht geven aan het prioriteren van thema's in een CoPI-overleg**

Dit verbeterpunt is als leerdoel neergezet bij de operationele CoPI-oefeningen van 2022. Uit de waarnemingen bij de CoPI-oefeningen blijkt dat de Leiders CoPI altijd de belangrijkste thema's voor het overleg op het whiteboard noteren. De thema's en de prioritering hiervan worden getoetst bij de CoPI-leden. Met deze waarneming is aangetoond dat dit verbeterpunt is opgepakt en een positief resultaat heeft binnen het CoPI.

#### **Het gebruik van planvorming**

De werkgroep MDOP heeft in 2022 onderzocht hoe het zit met de bekendheid van planvorming bij de crisisfunctionarissen, in hoeverre biedt planvorming de relevante informatie voor crisisfunctionarissen en hoe kan planvorming beter gaan leven bij de crisisfunctionarissen. De werkgroep MDOP start in 2023 met het project '*Kennis en gebruik van planvorming bij onze crisisfunctionarissen verbeteren*'. Hier mee is dit verbeterpunt nog niet afgerond en loopt het door in 2023.

#### **De GIM-ers naar een gelijk niveau brengen.**

In 2022 heeft de afdeling crisisbeheersing geïnvesteerd in trainingen netcentrisch werken voor alle GIM-ers. Tijdens deze trainingen is gewerkt met kleinere groepjes, zodat er voldoende aandacht was voor persoonlijke groei. Met deze trainingen is gewerkt om tot een gelijk werkniveau te komen bij de GIM-ers.

#### **Oog hebben voor het individueel welzijn bij een langdurige crisis**

Binnen de organisatie is hier geen specifieke en structurele methode voor ontwikkeld. In 2022 heeft zich wederom een langdurige crisis voorgedaan namelijk de crisis rondom de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Daarnaast is de crisisorganisatie ingezet voor de doorstroom in de migratieketen.



Binnen de crisisteams is het individuele welzijn niet expliciet behandeld. Wel is eerder gekozen voor een vaste bezetting van het crisisteam en zijn de medewerkers bewuster vrijgemaakt voor deelname aan het crisisteam (minder stapeling van werkzaamheden). De organisatie geeft aan hier (deels onbewust) mee bezig te zijn geweest door aandacht te hebben voor werkbelasting. Daarnaast is er (eerder) extra capaciteit ingehuurd voor een aantal werkzaamheden.

#### **Ervaringen van de coronacrisis vast houden en deze inzetten bij crises in de toekomst**

In de aanpak van de vluchtelingencrisis zijn een aantal goede ervaringen van de coronacrisis toegepast. Zo is er bij de vluchtelingencrisis snel ingezet op de inrichting van vaste teams en het werken in tandems. Dit houdt in dat twee functionarissen per rol elkaar om de drie weken afwisselen. Hierdoor werd de continuïteit gewaarborgd en was er geen informatieverlies. Daarnaast is er door de ervaring van de coronacrisis sneller gekeken naar wat nodig is voor deze crisis en durfde de organisatie af te wijken van het standaard crisisteam. Eén van de resultaten hiervan is dat het CIC (Coördinatie- en Informatiecel) snel is opgezet.



## 4 Aanpak rode dradenanalyse

De rode dradenanalyse is gemaakt op basis van een thematische analyse. Hierbij wordt kwalitatieve data geanalyseerd om overkoepelende patronen te identificeren. De kwalitatieve data in de rode dradenanalyse zijn de waarneemrapporten van oefeningen en de rapporten van de Grip-inzetevaluaties. Deze data zijn geanalyseerd aan de hand van de thema's (indicatoren) van het toetsingskader RBCB 4.0 van de Inspectie JenV.

De thema's waarop de analyse is gebaseerd, staan hieronder opgesomd met daarbij een bijschrijving hoe dit thema staat beschreven in het toetsingskader.

### 1. Melding en alarmering

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

### 2. Leiding en coördinatie

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

### 3. Informatiemanagement

De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken tijdig over actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.

### 4. Crisiscommunicatie

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

### 5. Overdracht nafase

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

De rode dradenanalyse richt zich op het functioneren van de crisisteams als een team. Om die reden worden alleen de evaluaties van de teamoefeningen en inzetten bij Grip-incidenten geanalyseerd. Opleidingen en trainingen zijn buiten beschouwing gehouden, omdat dit veelal individuele ontwikkelingen en prestaties betreffen en daarmee niet (een volledig of juist) beeld geven van het functioneren van een crisisteam.



## 5 Activiteiten 2022

De rode dradenanalyse is gebaseerd op de volgende activiteiten oefeningen (5.1) en daadwerkelijke incidenten (5.2).

### 5.1 Oefeningen

#### Operationele CoPI-oefeningen

Voor het CoPI zijn er twee oefenweken georganiseerd op het oefencentrum in Vught. Per week zijn 2 groepen crisisfunctionarissen beoefend (2,5 dagen per groep crisisfunctionarissen). Er zijn diverse scenario's beoefend en bij een aantal oefeningen waren ook partners betrokken. De resultaten uit waarnemingsrapporten van de teamwaarnemers zijn meegenomen in deze rode dradenanalyse.

#### Operationele ROT-oefeningen

Voor crisisfunctionarissen van het ROT zijn 3 oefendagen georganiseerd, 1 dag per groep crisisfunctionarissen. De oefendag was opgebouwd uit theorie, een casusbespreking en een oefening. De ROT-oefening richtte zich voornamelijk op de BOB-methodiek. De waarneming van deze oefeningen zijn meegenomen in deze rode dradenanalyse.

#### (R)BT-oefeningen

In 2022 heeft de VRHM geïnvesteerd in het opleiden van nieuwe wethouders. Hierdoor zijn er minder BT-oefeningen georganiseerd dan vooraf bepaald. De gemeenten Leiden, Alphen aan den Rijn en Waddinxveen hebben in 2022 een BT-oefening gedaan.

#### Systeemtest

Nadat de systeemtest van 2021 was uitgesteld, kon de systeemtest van 2022 gelukkig wél doorgaan. De systeemtest vond plaats op 24 mei 2022. Het scenario liep op tot en met Grip 3 en daarmee zijn het CoPI, ROT en BT in staat gesteld te oefenen. Dunea is tijdens de systeemtest betrokken geweest als partner. De bevindingen van de systeemtest zijn meegenomen in de rode dradenanalyse.

### 5.2 Incidenten

Incidenten		
1	GRIP 1 Brand Paintballcentrum Hillegom	23 januari
2	GRIP 1 Stormschade Katwijk	6 februari
3	GRIP 1 Stormschade Moordrecht	18 februari
4	GRIP 1 Stormschade Voorhout	18 februari
5	GRIP 2 Storm Eunice	18 februari
6	GRIP 1 Brand appartementencomplex Kaageiland	20 februari
7	GRIP 1 Gasontsnapping Groene Hart ziekenhuis Gouda	29 maart
8	GRIP 1 Brand boerderij Ouderkerk a/d IJssel	12 april
9	GRIP 1 Brand schuur Moerkapelle	22 mei
10	GRIP 1 Gaslek Boskoop	14 juli
11	GRIP 1 Gasexplosiegevaar Ter Aar	22 juli
12	GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden	20 november
13	GRIP 1 Brand loods Ter Aar	12 december

De Grip 1 incidenten in Ouderkerk a/d IJssel, Moerkapelle en Boskoop zijn niet geëvalueerd, omdat hiervoor geen evaluatoren beschikbaar waren. Afdeling Crisisbeheersing heeft prioriteit gegeven aan de evaluatie van incidenten met langere inzetduur. Op basis van de QuickScanformulieren en de



inzetverslagen zijn belangrijke zaken van deze niet geëvalueerde inzetten meegenomen in deze rode dradenanalyse.

Het Grip 2 incident in Leiden op 20 november en het Grip 1 incident in ter Aar op 12 december worden momenteel geëvalueerd. Hierdoor zijn de bevindingen van deze inzetten (nog) niet beschikbaar om opgenomen te worden in deze rode dradenanalyse.



## 6 Operationele prestaties 2022

Dit hoofdstuk bestaat uit de analyse van de operationele prestaties van afgelopen jaar. Er is per team een analyse opgesteld. De analyse is gedaan aan de hand van de indicatoren van het toetsingskader RBCB 4.0 van de Inspectie JenV. Elk team heeft eigen conclusies met aanbevelingen. In de conclusies wordt de progressie beschouwd: is er groei, achteruitgang of is het niveau gelijk gebleven?

### 6.1 Meldkamer (CaCo)

De CaCo's hebben in 2022 als tegenspel deelgenomen aan operationele oefeningen voor het CoPI. Ze hebben niet actief geoefend en zijn daarom ook niet waargenomen. De analyse van de meldkamer is gebaseerd op de resultaten van de inzetevaluaties en de systeemtest.

#### 6.1.1 Melding en alarmering

Bij elk Grip-incident in 2022 was de CaCo aanwezig op de meldkamer. Waar en wanneer mogelijk, informeerde de CaCo de Informatiemanager en de Leider CoPI over het incident. Hierdoor hadden de Informatiemanager en de Leider CoPI een goed beeld van het incident bij opschaling naar Grip. Dit wordt gezien als groei ten opzichte van voorgaande jaren.

Uit de evaluaties blijkt dat bij een groot incident of bij binnenkomst van veel meldingen zoals bij storm, de functie van CaCo kan knellen met het uitvoeren van de rol als informatiemanager en coördinator op de meldkamer. De CaCo is dan druk met het afhandelen van telefoontjes en alle informatie verzamelen op de meldkamer.

#### 6.1.2 Informatiemanagement

Doordat de CaCo bij elk incident aanwezig was op de meldkamer, is het informatieproces altijd op tijd opgestart. De CaCo was daarmee in staat om vóór aanvang van het CoPI LCMS al te vullen. In sommige gevallen werd enkel de basis ingevuld vanwege drukte. Desondanks was dit voldoende om mee te starten.

#### 6.1.3 Nafase

Bij één incident was de informatievoorziening over de nafase bij de CaCo beperkt. Hierdoor kwamen er op de meldkamer vragen binnen die niet goed beantwoord konden worden. Bij een ander incident was het overdrachtsformulier voor de nafase opgenomen in LCMS. Hierdoor was het voor de CaCo duidelijk wat de gemaakte afspraken waren.

#### 6.1.4 Conclusie en aanbevelingen

Een conclusie is dat de positieve ontwikkeling van de CaCo-rol in 2021 is doorgezet in 2022. De CaCo is 24/7 geborgd op de meldkamer. De CaCo vult zijn rol in door informatie te halen en te brengen bij de kolommen op de meldkamer en door de crisisfunctionarissen de benodigde informatie te geven. Hierdoor kon het CoPI altijd goed starten met een actueel multidisciplinair beeld.

Een belangrijk aandachtspunt binnen dit hoofdstuk heeft te maken met drukte op de meldkamer. Bijvoorbeeld op stormachtige dagen, of bij een grootschalig incident, komen er veel meldingen binnen. De CaCo is dan snel overbelast en de uitvoering van de meerdere taken van de CaCo komt dan onder druk te staan.



## 6.2 CoPI

### 6.2.1 Melding en alarmering

Uit de inzetevaluatie en de waarnemingen bij de operationele oefeningen CoPI blijkt dat er diverse functionarissen zijn geweest die opschaalden naar Grip 1. Een aantal OvD-en Politie en (H)OvD-en Brandweer hebben opgeschaald. Er is twee keer opgeschaald door de CaCo, in overleg met de Leider CoPI. Er was op dit gebied een goede informatie-uitwisseling tussen de CaCo en de Leider CoPI.

### 6.2.2 Leiding en coördinatie

Bij alle inzetten en tijdens alle operationele oefeningen is gewerkt volgens de BOB-structuur. De sfeer binnen het CoPI-team is goed en iedereen werkt met een positieve, kritische houding. Mede dankzij deze punten was de samenwerking met partners ook prettig en functioneel.

Tijdens de operationele oefeningen CoPI is specifiek waargenomen op het prioriteren van thema's in het CoPI-overleg, het onderbouwen van adviezen en het nemen van besluiten op basis van de adviezen. De uitkomst is dat bij aanvang van het eerste CoPI-overleg de Leider CoPI altijd een prioritering in multi relevante thema's maakt en deze toetst bij het team. Hierbij staat altijd het thema 'veiligheid voor hulpverleners en omgeving' bovenaan. Daarnaast wordt in het CoPI bepaald welke thema's behandeld kunnen worden en welke doorschuiven naar een volgend overleg. CoPI-leden geven argumenten vanuit eigen proces en expertise. Het meedenken en doorvragen op de expertise van anderen kan soms scherper. De Leider CoPI vat de adviezen samen en neemt een besluit en toetst deze bij de leden.

### 6.2.3 Informatiemanagement

Bij vier incidenten is om diverse redenen de CoPI-bak niet ingezet. Deze was wél uitgerukt en dus aanwezig. Het CoPI-team was veerkrachtig genoeg om in een andere omgeving te vergaderen. De nadelen hiervan zijn wel gebleken: het beeld werd later dan normaal bijgewerkt in LCMS én er waren toehoorders tijdens het CoPI-overleg. Door de vertraging van verwerking van de informatie in LCMS was het beeld niet altijd actueel.

Informatiemanagement heeft bij alle inzetten en oefeningen goed gefunctioneerd. De IM-ers hebben volgens de vaste werkwijze gewerkt en dit was duidelijk van meerwaarde bij de beeldvorming. Tijdens oefeningen en incidenten houdt de informatiemanager de actie- en besluitenlijst bij. Het valt op dat de status wordt aangegeven bij de acties en besluiten, maar dat niet altijd wordt aangegeven of de actie is uitgevoerd en/of het gewenste resultaat is bereikt. Bij met name de laatste CoPI-overleggen worden de resultaten van de acties en besluiten niet meer actief genoteerd.

### 6.2.4 Crisiscommunicatie

De omgevingsanalist op hard piket is van grote meerwaarde. De communicatie kan hierdoor beter worden afgestemd op basis van de behoefte van de omgeving.

Alle incidenten zijn gedeeld op [www.hollandsmiddenveilig.nl](http://www.hollandsmiddenveilig.nl) en op Twitter. De crisis- en perscommunicatie was duidelijk, adequaat en snel. Wanneer partners een verantwoordelijkheid hadden in de communicatie, was er duidelijke afstemming met de communicatieadviseur in het CoPI.

### 6.2.5 Overdracht nafase

Bij alle incidenten was tijdens het laatste CoPI-overleg aandacht voor de nafase. Wanneer er nog openstaande punten waren, zijn deze gekoppeld aan actiehouders. Het overdrachtsformulier is in alle gevallen ingevuld. In sommige gevallen werd het ingevulde formulier ook geüpload in LCMS. Als dit gebeurde, was dat zeer helpend voor de meldkamer.



### 6.2.6 Teamsamenwerking (TRM)

TRM beschrijft zeven competenties die van belang zijn bij samenwerking binnen crisisteam. Het evalueren op TRM wordt momenteel alleen toegepast tijdens de oefeningen. Bij de operationele CoPI-oefeningen in 2022 is op twee competenties waargenomen, namelijk: besluitvaardigheid en communiceren. De definities van deze competenties zijn:

- Besluitvaardigheid: het vermogen om in uitdagende omstandigheden en onder druk tot goede besluiten te komen.
- Communiceren: de manier waarop informatie en inzichten worden gedeeld met elkaar en anderen binnen en buiten het team.

#### **Besluitvaardigheid**

Veel besluiten worden door de leider CoPI geïnitieerd, maar steeds geverifieerd in de groep. CoPI-leden reageren snel accepterend. Er worden niet altijd alternatieven overwogen.

#### **Communiceren**

Ten opzichte van de CoPI-trainingen in 2021 valt het op dat er makkelijker en meer gelet wordt op de onderstroom of het 'onderbuikgevoel'. Dit wordt ook vaker expliciet besproken en als zodanig geaccepteerd. Hier kan nog een verdiepingsslag in aangebracht worden. Uit de oefeningen blijkt dat communiceren sterk afhankelijk is van de teamsamenstelling. Waar het ene team duidelijk, kort en bondig met elkaar praat, is het andere team heel vriendelijk en voorzichtig met elkaar. De Leider CoPI stelt regelmatig controlevragen om onduidelijkheden te voorkomen.

### 6.2.7 Conclusie en aanbevelingen

Net als afgelopen jaar werkt het CoPI volgens een vaste werkwijze en dat is herkenbaar voor alle crisisfunctionarissen. Daarnaast heerst er een goede werksfeer binnen het CoPI. Dit is een bestendinging ten opzichte van 2021. De Leider-CoPI neemt voornamelijk een voorschot op de prioritering van de multidisciplinaire thema's en stelt besluiten voor. Dit is een geaccepteerde en werkbare werkwijze. Uit de oefeningen blijkt dat CoPI-leden kritischer mogen zijn op de argumenten die worden gegeven en op de te nemen besluiten. Het CoPI is gegroeid in het uitspreken van onderbuikgevoel en het bespreken van onderstromen binnen het team. Dit bespreken bevordert de samenwerking van het team. Dit onderdeel is nog wel sterk afhankelijk van de samenstelling van het crisisteam en is nog geen vanzelfsprekendheid en moet een aandachtspunt blijven binnen het crisisteam.

Een aanbeveling is om als CoPI de PDCA-cyclus af te maken en te borgen in LCMS, vooral bij afronding van een incident. Zorg dat bij de acties getoetst wordt of het gewenste resultaat is bereikt en formuleer in LCMS naast de status van een actie wat het daadwerkelijke resultaat is.

Crisiscommunicatie groeit steeds verder in haar proces. Het instellen van een hard piket voor omgevingsanalisten is bevorderend voor het communicatieproces.

Door de implementatie van het nieuwe werkproces nafase is er een verbetering in het proces nafase. De verwachting is dat komend jaar de overdracht naar de nafase verder verbetert, zodra alle crisisfunctionarissen kennis en ervaring hebben met het nieuwe werkproces.





## 6.3 ROT

### 6.3.1 Melding en alarmering

Dit onderdeel is alleen geëvalueerd en beoefend tijdens de systeemtest. Op basis van één waarneming kan geen analyse gemaakt worden.

### 6.3.2 Leiding en coördinatie

Op basis van twee inzetten is het beeld van de samenwerking tussen CoPI en ROT wisselend. Bij de systeemtest was voor het eerste ROT-overleg geen afstemming met het CoPI, terwijl bij de Grip 2 opschaling tijdens de stormdag in februari regelmatig afstemming was tussen Leider CoPI en operationeel leider.

Over het algemeen heerst er binnen het ROT een goede werksfeer wat de samenwerking bevordert. Uit de oefeningen en inzetten valt op dat het ROT veel tijd besteedt aan beeldvorming en knelpunten oplossen (incident aanpakken). Hierdoor is nauwelijks tijd om vooruit te denken of bestuurlijke thema's te bepalen als deze spelen. Hierdoor blijft het ROT reactief werken in plaats van proactief.

### 6.3.3 Informatiemanagement

Op uitzondering van de systeemtest heeft de sectie informatievoorziening gewerkt volgens de vastgestelde werkwijzen en was er contact tussen de informatiemanagers van de verschillende crisisteams. Tijdens de systeemtest is dit minder goed verlopen. Dit had vooral te maken met het gebruik van de uitwijklocatie op de Yp. Dit is besproken met de sectie informatiemanagement die bij de systeemtest betrokken was na de oplevering van het rapport van de systeemtest. De ervaringen zijn gedeeld met alle IM-ers.

### 6.3.4 Crisiscommunicatie

Het thema crisiscommunicatie in het ROT is alleen tijdens de systeemtest geëvalueerd. Op basis van één waarneming kan geen analyse gemaakt worden.

### 6.3.5 Overdracht nafase

Dit thema is niet behandeld tijdens oefeningen, systeemtest en inzetevaluatie.

### 6.3.6 Conclusie en aanbevelingen

Het algemene beeld van het ROT is dat de basis goed beheerst wordt. Het ROT is in staat om multi samen te werken vanuit een vaste structuur. Het ROT is gegroeid in het omgaan met langdurige crises. Door de veranderende crisistypes worden er andere zaken verwacht van het ROT. Waar voorheen de focus lag op een effectgebied bij een flitsramp moet het ROT zich tegenwoordig richten op langdurige crisis. Hierdoor zal het ROT zich meer moeten richten op het vooruitdenken en minder richten op het bestrijden/aanpak van een incident.

## 6.4 BT

### 6.4.1 Melding en alarmering

Dit onderdeel is alleen geëvalueerd en beoefend tijdens de systeemtest. Op basis van één waarneming kan geen analyse gemaakt worden.

### 6.4.2 Leiding en coördinatie

De voorzitters passen de BOB-structuur toe. Voor het BT is het nog een uitdaging om tot strategisch thema's te komen. Tijdens de BT-oefeningen hadden de crisisteams tijd nodig om tot een werkwijze te komen voor het bepalen van strategische thema's. Dit is herkenbaar in de evaluatie van het



systeemtest. Tijdens de systeemtest was niet duidelijk welke vragen of knelpunten door het ROT aan het BT werden voorgelegd. Hierdoor is het BT vooral operationeel aan de slag gegaan.

Uit de evaluatierapporten van de BT-oefeningen blijkt dat niet alle strategisch adviseurs op vlieghoogte zijn van het doel en de werkwijzen van een BT.

#### **6.4.3 Informatiemanagement**

Het thema informatiemanagement in het BT is alleen tijdens de systeemtest geëvalueerd. Op basis van één waarneming kan geen analyse gemaakt worden.

#### **6.4.4 Crisiscommunicatie**

Tijdens de BT-oefeningen geeft het thema crisiscommunicatie een wisselend beeld. Veelal werd het omgevingsbeeld niet actief betrokken in de beeldvorming, werd er niet gesproken over communicatiestrategie (hoe kan communicatie bijdragen aan hetgeen de burgemeester wil bereiken) en was er geen heldere eenduidige communicatieboodschap. Tijdens de systeemtest vond alle communicatie plaats vanuit het ROT in afstemming met de TOC. De communicatieadviseurs hadden het handelingsperspectief afgestemd met het COPI en het ROT.

#### **6.4.5 Overdracht nafase**

Dit thema is niet behandeld tijdens oefeningen, systeemtest en inzetevaluatie.

#### **6.4.6 Conclusie en aanbevelingen**

Voor het BT is het nog lastig om te komen tot strategisch thema's hierdoor bestaat de valkuil dat het BT zich bezig gaat houden met operationele zaken. Doordat afgelopen jaren verschillende trainers zijn ingezet voor het BT, zijn er verschillende theorieën en werkwijzen overgebracht voor het bepalen van strategisch thema's. Dit heeft als resultaat dat er geen eenduidige werkwijze is om te komen tot dilemma's, knelpunten en thema's voor het BT. Hier is al op geïnvesteerd door het aanbieden van eenduidige trainingen strategisch adviseren en strategisch analyseren. Deze werkwijzen zullen nog verder bestendigd moeten worden. Het is belangrijk om ook de strategisch adviseurs hierin mee te nemen. Om dit voor alle BT's een vanzelfsprekendheid te laten worden, vergt langdurige aandacht. Wat hierbij kan ondersteunen is om het technisch voorzitterschap door een externe professional aan te bieden aan gemeenten.

Op basis van de (beperkte) waarnemingen kan worden vastgesteld dat de BT's niet volledig op de hoogte zijn van het werkproces crisiscommunicatie en wat de mogelijkheden hierin zijn. Investeer daarom binnen het BT in het bekendmaken van het werkproces crisiscommunicatie binnen de VRHM.

### **6.5 RBT**

Hiervoor hebben geen activiteiten plaats gevonden.

### **6.6 Eindconclusie**

Op basis van de totale analyse kan geconcludeerd worden dat de hoofdstructuur van de VRHM de basis op orde heeft. Iedere inzet en operationele oefening levert aandachtspunten op, maar er zijn geen grote (systeem) aanpassingen nodig. Hoewel het een enkelvoudige waarneming betreft, is er op basis van de systeemtest wel een duidelijk signaal dat het noodzakelijk is om meer (breder) te investeren in het oefenen en vaker te oefenen.



## 7 Stand van zaken doorvoeren aanbevelingen 2022

Ieder evaluatierapport van de Grip-incidenten van afgelopen jaar bevatte een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn voor een groot deel gedurende het jaar opgepakt. Hieronder staan de aanbevelingen, de ingezette actie met daarbij behorende resultaat. Daarnaast stonden in de evaluatierapporten ook aanbevelingen ter lering voor de crisisfunctionarissen. Deze zijn met de crisisfunctionarissen gedeeld middels een evaluatieflyer en zijn niet opgenomen in het onderstaande overzicht.

Incident	Aanbeveling	Resultaat
<b>GRIP 1 brand paintbalhal Hillegom</b>	Maak bij de inzet van het Grootschalig watertransport tijdig de afweging of, op basis van de situatie ter plaatse, alarmering van het hoogheemraadschap gewenst is.	Deze aanbeveling is gedeeld met de Ovd-en Brandweer.
<b>GRIP 1 brand paintbalhal Hillegom</b>	Organiseer vanaf het begin van het incident voor afzettingen, waarbij meerdere partijen betrokken zijn, een centraal aanspreekpunt. Hiermee kan ook vrijgeven na het incident overzichtelijker verlopen voor de procesverantwoordelijke.	Deze aanbeveling is gedeeld met de Ovd-en Politie.
<b>GRIP 1 brand Kaageiland</b>	Onderzoek of het mogelijk is om presentatiemiddelen mee te nemen uit de CoPI-bak (beamer/whiteboard)	De informatiemanagers hebben na deze aanbeveling presentatiemiddelen (flip-over papier, stiften en tape) in hun piketauto bij zich.
<b>GRIP 1 gasexplosiegevaar Ter Aar</b>	Onderzoek regiobreed of er (goede) afspraken zijn met de lokale woningbouwvereniging(en) rondom bereikbaarheid buiten kantooruren en of deze aanscherping behoeven.	BGC heeft bij de adviseurs crisisbeheersing van de gemeenten de oproep gedaan deze aanbeveling op te pakken binnen de gemeenten.

## 8 Koppeling Regionaal Beleidsplan 2020-2023

De uitkomsten van deze analyse kunnen gekoppeld worden aan de gezamenlijke doelen van het regionaal beleidsplan (RBP) van de VRHM. Hieronder staan de drie doelen uit het RBP waaraan is gewerkt in de operationele prestaties.

### **Wij vergroten het inzicht in ons presteren**

*Het is ons doel om meer en overzichtelijker inzicht te geven in de operationele prestaties, en de samenhang tussen beleidsontwikkelingen en financiële bestedingen.*

Deze systeemanalyse is ontwikkeld om inzicht te krijgen in de operationele prestaties en hiermee een onderdeel voor het behalen van dit doel.

### **Wij kennen onze partners (partnerprofiel)**

*Het is aan ons om al onze partners te kennen en te weten wat wij aan elkaar hebben, omdat wij op deze manier elkaar versterken in het uitvoeren van onze taken.*

Uit deze analyse blijkt dat wij tijdens een incident onze partners weten te vinden door expertise naar binnen te halen en vindt er een nauwe samenwerking plaats.

### **Wij werken met en voor gemeenten aan (fysieke) veiligheid**

*Het is ons doel om de veiligheidsregio beter te positioneren als verantwoordelijk adviseur en uitvoerder van gemeentelijke veiligheidstaken op regionaal niveau.*

Afgelopen jaar heeft de VRHM zich gefocust in het opleiden van nieuwe wethouders, zodat zij veiligheidstaken kunnen uitvoeren. Het ontwikkelen van vaste werkwijzen voor het BT kan helpen om op regionaal niveau beter de opereren.

## 9 Bijlage 1: Overzicht evaluatieflyers

Weblinks naar de evaluatieflyers

GRIP 1 Brand Paintballcentrum Hillegom 23 januari

[Evaluatie GRIP 1 Brand Paintballcentrum Hillegom 23-01-2022 | Review 360 \(articulate.com\)](#)

GRIP 1 + 2 Stormschades februari

Omdat meerdere incidenten in één evaluatie zijn gevoegd, was het niet overzichtelijk om hier een evaluatieflyer van te maken. Het evaluatierapport is per mail verstuurd.

GRIP 1 Brand appartementencomplex Kaageiland 20 februari

[Evaluatie GRIP 1 Brand appartementen Kaageiland 20-02-2022 | Review 360 \(articulate.com\)](#)

GRIP 1 Gasontsnapping Groene Hart Ziekenhuis Gouda 29 maart

[Evaluatie GRIP 1 chemische stof Gouda 29 maart 2022 | Review 360 \(articulate.com\)](#)

GRIP 1 Gasexplosiegevaar Ter Aar 22 juli

[Evaluatie GRIP 1 Gasexplosiegevaar Ter Aar 22-07-2022 | Review 360 \(articulate.com\)](#)

## 10 Bijlage 2: Overzicht video's 'Een openhartig gesprek met...'

### **Een openhartig gesprek met:**

Hieronder staan de afleveringen van inzetten in 2022. De video's zijn beschikbaar via de linkjes op pagina 19.

### **Aflevering 12: Corné de Zwart (Meetplanleider)**

GRIP 1 – Brand Paintballcentrum Hillegom

In de twaalfde aflevering van Een openhartig gesprek met deelt Corné (Meetplanleider) zijn ervaring van de brand in het paintballcentrum te Hillegom (GRIP 1). Als Meetplanleider heeft Corné het crisisteam CoPI geadviseerd over de rookpluim en de effecten van de rookpluim. Zo tekent hij aan het begin van het incident een startmal in het geografisch plot van LCMS. Hiermee heeft het crisisteam CoPI een eerste indicatie voor de grootte van het effectgebied. Vervolgens heeft hij de meetploegen aangestuurd voor meer inzicht over de daadwerkelijke rookpluim. Hierdoor kwam onder andere het woonzorgcentrum Parkwijk in beeld. Ook deelt Corné de bijzonderheden van dit incident. Zo heeft hij nog niet eerder meegemaakt dat er geen Koolstofmonoxide (CO) wordt gemeten.

### **Aflevering 13: Martine Vader (Operationeel Leider Kustwacht) en Hans Zuidijk (Operationeel Leider ROT)**

GRIP 1 – Dreigende stranding vrachtschip Julietta D

In de dertiende aflevering van Een openhartig gesprek met delen Martine (Operationeel Leider Kustwacht) en Hans (Operationeel Leider ROT) hun ervaring van het incident dreigende stranding van het vrachtschip Julietta D. Het vrachtschip lag voor anker bij IJmuiden toen het losraakte in de storm en in aanvaring kwam met een olietanker. Het stuurloze schip dreef vervolgens richting de kust. Martine deelt over de werkzaamheden van de Kustwacht en het informeren van de veiligheidsregio Hollands Midden. Voor Hans was dit reden genoeg om digitaal bij elkaar te komen in een voorbereidend ROT. Ook delen zij over de onderlinge samenwerking en hun geleerde lessen. Zo hebben zij ervaren hoe alle organisaties en crisisfunctionarissen hebben samengewerkt aan één en hetzelfde doel.

### **Aflevering 14: Peter van Rhee (OvD Bevolkingszorg) en Werner Boeije (Liaison Rode Kruis)**

GRIP 1 – Storm en schade Katwijk

In de veertiende aflevering van *Een openhartig gesprek met* delen Peter (OvD Bevolkingszorg) en Werner (Liaison Rode Kruis) hun ervaring van het GRIP 1 incident waarbij een gedeelte van het dak van een appartementencomplex is gewaaid in Katwijk. De stormschade aan het dak leverde een gevaar op voor de bewoners en de omgeving. Peter en Werner hebben met deze reden de eerste opvang verzorgd in het naastgelegen hotel. Zij hebben vervolgens ingezet op zelfredzaamheid toen bleek dat de bewoners niet mochten terugkeren naar hun woning. Ook delen zij over de onderlinge samenwerking in het crisisteam CoPI en hun geleerde lessen. Zo heeft Peter geleerd over het belang van een punctuele registratie voor het in contact blijven met de bewoners.

### **Aflevering 15: Peter Smit (Calamiteiten Coördinator)**

GRIP (meerdere) – Storm Eunice

In de vijftiende aflevering van Een openhartig gesprek met deelt Peter (Calamiteiten Coördinator) zijn ervaring van de meerdere GRIP-incidenten tijdens de storm Eunice. Tijdens de storm Eunice heeft de Gemeenschappelijke Meldkamer meer dan 8000 meldingen verwerkt. Vanwege de hoeveelheid meldingen en meerdere GRIP-incidenten heeft Peter het advies gegeven voor het opschalen naar GRIP 2. Ook vertelt hij over de samenwerking met de crisisteams en zijn geleerde lessen. Eén van de geleerde lessen is om voortaan een tweede CaCo te alarmeren.

### **Aflevering 16: Henk Horneman (OvD Politie)**

GRIP 1 – Brand appartementencomplex Kaageiland

In de zestiende aflevering van *Een openhartig gesprek met* deelt Henk (Officier van Dienst Politie) zijn ervaring van het GRIP 1 incident Brand appartementencomplex op de Kaag. Henk vertelt over de uitdagingen die bij dit incident kwamen kijken, waaronder de bereikbaarheid van het eiland, het slechte weer en de vermiste man. Ook gaat hij in op de samenwerking met de hulpdiensten in het CoPI en zijn geleerde lessen; zoals eerder monodisciplinair af te schalen. Kijk hieronder de video voor het leren van de ervaringen van Henk.

### **Aflevering 17: Corné Broere (HOvD Brandweer)**

GRIP 1 – Asbestbrand schuur Moerkapelle

In de zeventiende aflevering van *Een openhartig gesprek met* deelt Corné over zijn eerste inzet als Hoofd Officier van Dienst Brandweer bij het GRIP 1 incident Brand met asbest in Moerkapelle (22 mei 2022). Zo gaat Corné in op de multidisciplinaire thema's; bereikbaarheid, veilig werken, stabiliteit van het pand en asbest. Ook deelt hij over de samenwerking in het CoPI en hoe het incident hem persoonlijk raakt.

### **Aflevering 18: André Oudenaarden (OvD Geneeskundig)**

GRIP 1 – Incident Gevaarlijke stoffen Groene Hart Ziekenhuis Gouda

In de achttiende aflevering van *Een openhartig gesprek met* deelt André Oudenaarden (Officier van Dienst Geneeskundig) zijn ervaring van het incident gevaarlijke stoffen in het laboratorium van het Groene Hart Ziekenhuis te Gouda. Een incident met gevaarlijke stoffen bij een ziekenhuis kan veel impact hebben. André had dan ook een 'oeps moment' bij het binnenkrijgen van de melding. Hij deelt vervolgens hoe zij de klus met elkaar hebben aangepakt. Zo gaat hij in op de multidisciplinaire thema's; veiligheid, slachtoffers, ontruiming en opruimen van de gevaarlijke stof. Ook deelt hij over de onderlinge samenwerking en zijn geleerde lessen. Zo heeft hij geleerd om proportioneel te denken en het incident niet groter maken dan het is.

### **Aflevering 19: Louis van Wijk (OvD Bevolkingszorg)**

GRIP 1 – Asbestbrand boerderij Ouderkerk a/d IJssel

In de negentiende aflevering van *Een openhartig gesprek met* deelt Louis van Wijk (Officier van Dienst Bevolkingszorg) zijn ervaring van het incident brand met asbest in een boerderij aan de Lage Weg. Bij het vermoeden van asbest wordt de asbestprocedure opgestart. Louis deelt over welke acties zij hebben uitgevoerd bij dit incident. Ook gaat hij in op de onderlinge samenwerking en zijn geleerde lessen. Zo heeft hij geleerd om extra zorgvuldig te zijn met zijn woorden wanneer hij in gesprek is met de getroffen.

### **Aflevering 20: Rein Spek (OvD Politie) en Ronald Boer (Liander)**

GRIP 1 – Verstoring Gasvoorziening Boskoop

In aflevering twintig van *Een openhartig gesprek met* delen Rein Spek (Officier van Dienst Politie) en Ronald Boer (Liander) hun ervaring van het GRIP 1 incident Verstoring gasvoorziening. Op donderdagochtend 14 juli zijn zij beide gealarmeerd vanwege een gaslekkage in Boskoop. Rein werd verrast door de opschaling naar GRIP 1. Hij legt uit hoe dit kwam en gaat in op de redenen van opschaling. Ook deelt hij hoe zij als crisisteam CoPI de ontruiming van woningen hebben voorbereid en uitgevoerd. Daarnaast deelt Ronald over het stoppen van de gasuitstroom alsook de reparatie werkzaamheden.

### **Aflevering 21: Sybe Sinnema (OvD Politie)**

GRIP 1 – Verward persoon Ter Aar

In aflevering 21 van *'Een openhartig gesprek met'* deelt Sybe Sinnema zijn ervaring van het GRIP 1 incident; Verward persoon. Op vrijdagavond 22 juli is hij als officier van dienst van de politie gealarmeerd voor een mogelijke gasexplosie. De verwarde persoon had de gaskraan met opzet

opengedraaid. 'Het aller spannendste van de inzet is het moment dat de collega's de eerste klap geven op het raam. Je weet op dat moment niet wat de reactie is van de persoon binnen'. Sybe gaat in op hoe de hulpdiensten, het crisisteam CoPI en de Dienst Speciale Interventies met elkaar hebben samengewerkt. Ook vertelt hij over het belang van het doorspreken van de mogelijke scenario's om tot een gezamenlijke inzet te komen.

## **Aflevering 22: Mieke Taverne (Adviseur Crisiscommunicatie) en Marcel Engels (Liaison Tennet)**

GRIP 2 – Brand Hoogspanningsstation Leiden

Op zondagmiddag 20 november brak rond 11.45 uur brand uit in het hoogspanningsstation in Leiden. De brand zorgde voor een mogelijk stroomuitval voor de gehele stad. In aflevering 22 van 'Een openhartig gesprek met' delen Mieke en Marcel hun ervaring in het crisisteam ROT. In afstemming met het crisisteam CoPI is besloten dat het ROT zich zou richten op het scenario stroomuitval. 'De hal staat vol met rook. Je kan overslag krijgen en dit zorgt ervoor dat de gehele installatie kan uitvallen vanwege het beveiligingssysteem'. Zo verteld Marcel. Ook gaat hij in op zijn rol als liaison van Tennet. 'Onder de bevolking leefde de angst voor explosiegevaar'. Mieke als adviseur crisiscommunicatie deelt wat zij als team crisiscommunicatie hebben gedaan. Ook gaat zij in op haar geleerde lessen. Zo is één van haar lessen om voortaan direct de informatiekaart te gebruiken.

Hieronder is een lijst weergegeven met alle incidenten die zijn teruggekomen bij 'Een openhartig gesprek met...'

<b>Datum</b>	<b>Incident</b>	<b>Link</b>
23-01-22	GRIP 1 – Brand Paintballcentrum Hillegom	<a href="https://youtu.be/bQRh-lvWQeY">https://youtu.be/bQRh-lvWQeY</a>
31-01-22	GRIP 0 – Dreigende stranding vrachtschip Julietta D.	<a href="https://youtu.be/bJbBdZQLd0">https://youtu.be/bJbBdZQLd0</a>
06-02-22	GRIP 1 – Storm en schade Katwijk	<a href="https://youtu.be/ft-AYqQ2A1g">https://youtu.be/ft-AYqQ2A1g</a>
18-02-22	GRIP (meerdere) – Storm Eunice	<a href="https://youtu.be/K5_LoDiRhx8">https://youtu.be/K5_LoDiRhx8</a>
20-02-22	GRIP 1 – Brand appartementencomplex Kaageiland	<a href="https://youtu.be/ZKV-OBXepEA">https://youtu.be/ZKV-OBXepEA</a>
29-03-22	GRIP 1 – Gasontsnapping Groene Hart Ziekenhuis Gouda	<a href="https://youtu.be/AEPwtgAjw7A">https://youtu.be/AEPwtgAjw7A</a>
12-04-22	GRIP 1 – Asbestbrand boerderij Ouderkerk a/d IJssel	<a href="https://youtu.be/BA_0Zv8AoX8">https://youtu.be/BA_0Zv8AoX8</a>
22-05-22	GRIP 1 – Asbestbrand schuur Moerkappelle	<a href="https://youtu.be/Rq3jol6EEFA">https://youtu.be/Rq3jol6EEFA</a>
14-07-22	GRIP 1 – Verstoring Gasvoorziening Boskoop	<a href="https://youtu.be/FFLNFXdNdUI">https://youtu.be/FFLNFXdNdUI</a>
22-07-22	GRIP 1 – Verward Persoon Ter Aar	<a href="https://youtu.be/5sTxLkzTN7g">https://youtu.be/5sTxLkzTN7g</a>
20-11-22	GRIP 2 – Brand Hoogspanningsstation Leiden	<a href="https://youtu.be/jAXEOHJ1a3A">https://youtu.be/jAXEOHJ1a3A</a>



## 11 Bijlage 3: Beoordelingscriteria Inspectie Justitie en Veiligheid

### Hoe presteert de veiligheidsregio bij de aanpak van rampen en crises?

De Inspectie kijkt hierbij naar de vijf processen die een rol spelen bij het bestrijden/beheersen van een ramp of crisis, namelijk:

1. Melding en alarmering. Zorgt de meldkamer bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?
2. Leiding en coördinatie. Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?
3. Informatiemanagement. Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?
4. Crisiscommunicatie. Wordt naar de verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis?
5. Overdracht nafase. Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?

#### Proces 1. Melding en alarmering

Hierbij kijkt de Inspectie vooral naar de gegarandeerde beschikbaarheid van een functionaris die de multidisciplinaire eenhoofdige aansturing van de meldkamer bij een ramp of crisis voor zijn/haar rekening neemt (de Calamiteitencoördinator) en naar de tijdige alarmering van de in- en externe functionarissen en -eenheden. Daarnaast kijkt de Inspectie naar het opstellen door de meldkamer van een eerste beeld van een ramp of crisis ten behoeve van de opkomende crisisteams en het actief delen daarvan met deze teams.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt</li> <li>• De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie</li> <li>• De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op en deelt dit actief met het Commando Plaats Incident, het Operationeel Team en het Beleidsteam</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de meldkamer is niet georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator altijd vervuld kan worden, maar uit evaluaties van incidenten blijkt dat deze functie wel altijd ingevuld kon worden</li> <li>• De meldkamer alarmeert de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie niet tijdig</li> <li>• De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op wat beschikbaar is voor de crisisteams. De meldkamer deelt dit beeld niet Actief</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De meldkamerorganisatie kent de functie van calamiteitencoördinator niet</li> <li>• De meldkamer stelt geen eerste situatiebeeld op bij een ramp of crisis</li> </ul>	Risicovol

## Proces 2. Leiding en coördinatie

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de in- en externe afstemming tussen de (leiders van de) crisisteams (CoPI, OT en BT en eventuele externe partners). Tevens kijkt de Inspectie of duidelijk is wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident en of deze aanpak zo nodig wordt bijgestuurd.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"><li>Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie (met inbegrip van de betrokken externe partners) vindt regelmatige afstemming plaats over de aanpak van het incident en of deze bijgesteld dient te worden</li><li>Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident</li></ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"><li>De leiders van de crisisteams leggen soms (ad hoc) contact met elkaar over de incidentbestrijding.</li><li>Binnen de crisisorganisatie is niet overal duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident</li></ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"><li>De leiders van de crisisteams leggen niet of slechts sporadisch contact met elkaar over de incidentbestrijding.</li><li>Binnen de crisisorganisatie is niet duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident</li></ul>	Risicovol

## Proces 3. Informatiemanagement

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de informatieverzameling, -verrijking en –deling (zowel actief als passief) binnen en tussen de crisisteams en of deze tijdig en actueel is en betrekking heeft op het beeld en de aanpak van het incident en de in de crisisteams genomen besluiten

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"><li>De crisisteams verzamelen en verrijken de voor hen van belang zijnde informatie en delen deze op een netcentrische wijze met de overige teams en externe partners</li><li>De informatie is tijdig en actueel en heeft betrekking op het beeld en de aanpak van het incident en de daartoe in de crisisteams genomen besluiten</li></ul>	Basis op orde
<ul style="list-style-type: none"><li>De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie en stellen deze op verzoek ter beschikking aan andere functionarissen of crisisteams</li><li>De informatie is niet tijdig of niet actueel, maar bevat wel de in de crisisteams genomen besluiten</li></ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"><li>De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie</li><li>De informatie bevat niet de in de crisisteams genomen Besluiten</li></ul>	Risicovol

#### Proces 4. Crisiscommunicatie

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar tijdige, doelgerichte en regelmatige afstemming over de communicatie over de ramp of crisis naar de verschillende hierbij te onderscheiden doelgroepen.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crisiscommunicatie richt zich op de verschillende doelgroepen die op maat worden bediend qua boodschap en communicatiekanalen</li><li>• De communicatie vindt tijdig, doelgericht en met regelmaat plaats en sluit aan bij de behoefte van de doelgroepen</li><li>• Door middel van een omgevingsanalyse wordt het effect van de communicatie onderzocht</li></ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bij de communicatie worden de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen</li><li>• De communicatie is niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat en sluit vaak niet aan bij de behoefte van de doelgroepen</li><li>• Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht</li></ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt ad hoc gecommuniceerd naar de diverse doelgroepen</li><li>• De communicatie sluit niet aan bij de behoefte van de verschillende doelgroepen</li><li>• De communicatie is niet tijdig, doelgericht en regelmatig</li><li>• Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht</li></ul>	Risicovol

#### Proces 5. Overdracht nafase

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de overdracht van activiteiten vanuit de crisisorganisatie naar de 'nafase-organisatie'. De vervolgvactiteiten zijn benoemd en belegd.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"><li>• De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt op een logisch moment plaats en wordt zowel naar de crisisorganisatie als de 'nafase-organisatie' gecommuniceerd</li><li>• De over te dragen vervolgvactiteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie'</li></ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"><li>• De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet naar alle betrokkenen gecommuniceerd</li><li>• De over te dragen vervolgvactiteiten zijn niet in alle gevallen eenduidig belegd</li></ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"><li>• De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet gecommuniceerd</li><li>• De over te dragen vervolgvactiteiten zijn niet eenduidig belegd</li></ul>	Risicovol