



Rode dradenanalyse Hoofdstructuur 2023

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Rode dradenanalyse hoofdstructuur 2023

Datum: Maart 2024
Auteurs: afd. Crisisbeheersing, Corinne van Weel

Inhoud

1	Samenvatting	2
2	Inleiding.....	3
3	Resultaten rode dradenanalyse 2022	5
4	Opbouw rode dradenanalyse.....	6
5	Cijfers 2023	8
6	Operationele prestaties 2023.....	10
7	Overige lessen 2023.....	17
8	Resultaten door de jaren heen	19
	Bijlage 1: Status aanbevelingen van de inzetevaluaties	21
	Bijlage 2: Voorbeeld evaluatieflyer.....	24
	Bijlage 3: Overzicht video's 'Een openhartig gesprek met...'	26
	Bijlage 4: Beoordelingscriteria Inspectie Justitie en Veiligheid	27



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. Het is een informerende rapportage waarmee inzicht komt in het optreden van de eigen hoofdstructuur. Dit inzicht geeft richting aan waar we ons verder in dienen te ontwikkelen om ook voorbereid te zijn op toekomstige crises.

Daarnaast wordt de rode dradenanalyse aangeboden aan de Inspectie van Justitie en Veiligheid om het lerend vermogen van de VRHM te rapporteren. Deze rode dradenanalyse is opgesteld op basis van de indicatoren van het toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid. Op basis van de analyse en de indicatoren uit het toetsingskader komt er een beoordeling uit. De beoordeling voor 2023 staat in de onderstaande tabel.

Thema	Beoordeling
Melding en alarmering	Voor verbetering vatbaar
Leiding en coördinatie	Op orde
Informatiemanagement	Op orde
Crisiscommunicatie	Op orde
Overdracht nafase	Voor verbetering vatbaar

De rode draden analyse 2023 is gemaakt op basis van de inzetevaluaties van GRIP-incidenten en de crisisteamoefeningen. Uit deze analyse kan geconcludeerd worden dat de hoofdstructuur van de VRHM op orde is, maar dat er een punt van zorg is bij de CaCo organisatie. Momenteel is de CaCo namelijk niet altijd aanwezig op de meldkamer. Dit heeft invloed op de opstartfase van een GRIP opschaling. Daarnaast is een verschil van opkomst tussen harde piket en zachte piket poules. Bij de zachte piketpoules bleek het moeilijk om snel een compleet team te vormen.

Bij het operationele optreden gaat veel goed en is er consistentie ten opzichte van voorgaande jaren. Er wordt binnen de crisisteams altijd volgens de vastgestelde werkwijze gewerkt, al mag binnen het BT de BOB-structuur wat strakker gehanteerd worden. Daarnaast heerst er altijd een goede werksfeer binnen de crisisteams, waar men positief kritisch is naar elkaar. Partners worden betrokken en afgelopen jaar is veel gebruikt gemaakt van planvorming.

Informatiemanagement heeft altijd conform afspraken gefunctioneerd en heeft waar de CaCo niet aanwezig was het incident in LCMS opgestart. Er ligt voor informatiemanagement een aandachtspunt bij het afronden van de actie- en besluitenlijst t.b.v. de nafase.

De berichtgeving die werd gedaan op hollandsmiddenveilig.nl was tijdig en inhoudelijk goed van kwaliteit. Waar nodig was er afstemming met partners over wie wat communiceert en werden de communicatieboodschappen op elkaar afgestemd. Afgelopen jaar is het versturen van een NL-Alert bericht niet altijd via de afgesproken procedure verlopen. Hierdoor zat er een aantal keer vertraging in het proces om het bericht te verzenden.

Ten opzicht van voorgaande jaren wordt de overdracht naar de nafase goed georganiseerd. De crisisteams dragen gedegen over naar de gemeente of externe partij door hier goed bij stil te staan tijdens de vergaderingen. De verbetering zit in de vastlegging in LCMS. De actie- en besluitenlijst wordt niet altijd volledig bijgewerkt als het incident wordt afgeschaald.



2 Inleiding

2.1 Aanleiding en doel

De rode dradenanalyse is een informerende rapportage over de operationele prestaties van de hoofdstructuur van de VRHM over 2023. In deze rode dradenanalyse worden alle operationele inzetten vanaf Grip 1 en crisisteamoefeningen geanalyseerd. Hiermee krijgt de Veiligheidsregio inzicht in het optreden van de eigen hoofdstructuur. Duidelijk wordt waar verbeteringen nodig zijn en waar het goed gaat. Dit inzicht geeft richting aan waar we ons verder in dienen te ontwikkelen om ook voorbereid te zijn op toekomstige crises.

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. Hiervoor heeft de Inspectie van Justitie en Veiligheid een toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's¹ opgesteld. Deze rapportage wordt daarom ook aangeboden aan de Inspectie van JenV.

Buiten de bovengenoemde doelen sluit de rode dradenanalyse ook aan op het VRHM Regionaal Beleidsplan. Eén van de hierin genoemde doelen is namelijk: *'Wij vergroten het inzicht in ons presteren'*.

2.2 Lerende organisatie

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. Van iedere inzetevaluatie van een GRIP-incident wordt een zogenaamde evaluatieflyer gemaakt als een samenvattend en makkelijk toegankelijk middel. In een evaluatieflyer staan de belangrijkste successen en leerpunten uit een evaluatie vermeld. Een voorbeeld van een evaluatieflyer staat in bijlage 2.

Een ander vorm 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. De reeks van video's die in 2023 zijn gemaakt, zijn als link toegevoegd in bijlage 3. Daarnaast zijn aandachtspunten uit de inzetevaluaties verwerkt in oefeningen en waar nodig is planvorming aangepast.

2.3 Online leeromgeving

In 2023 heeft de VRHM het online platform 'open' gelanceerd en is beschikbaar voor alle hulpverleners en crisisfunctionarissen van VRHM. In het online platform staan cursussen, een bibliotheek en de onderwijskalender opgenomen. Tot op heden had de VRHM geen online tool om medewerkers te scholen. Die is er vanaf nu dus wel. De eerste drie 'faculteiten' zijn geopend: Bevolkingszorg, Brandweer en de Crisisorganisatie. Belangstellenden vinden er alle cursussen met online en fysieke ontmoetingen, maar ook een bibliotheek met relevante naslagwerken, tips voor boeken, films, video's en podcasts, een GRIP-atlas en inzetevaluaties. Ook heeft het online platform chatfunctie en een timeline, vergelijkbaar met social media.

¹ Inspectie Justitie en Veiligheid, Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio versie 4.0 maart 2018
[Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's | Toetsingskader | Inspectie Justitie en Veiligheid \(inspectie-jenv.nl\)](#)



Via het online platform kunnen crisisfunctionarissen samen leren en in hun eigen tempo. Op zelfgekozen momenten kunnen zij kennisnemen van allerlei onderwerpen, zoals natuurbranden, cybergevolgbestrijding of overstromingen. Gebruikers kunnen ook topics aanmaken naar aanleiding van hun incidenten en oefeningen.

2.4 Leeswijzer

Als eerste wordt in hoofdstuk 3 teruggekeken naar de resultaten van de rode dradenanalyse 2022. 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 en welke activiteiten meegenomen zijn in de rode dradenanalyse. 2023 in cijfers wordt weergegeven in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 richt zich op de operationele prestaties van 2023. Hierin is de beschouwing opgesteld met aansluitend conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 7 worden nog losstaande lessen van incidenten en oefening benoemd. Met de analyse van 2023 is er trendanalyse mogelijk. In Hoofdstuk 8 zijn de resultaten over meerdere jaren geanalyseerd. Ter afsluiting staat in Bijlage 1 staan de aanbevelingen uit de inzetevaluaties van 2023 met daarbij een stand van zaken (wat is er tot nu toe met de aanbeveling gedaan).



3 Resultaten rode dradenanalyse 2022

In de rode draden analyse van 2022 stonden een aantal belangrijke verbeterpunten. De verbeterpunten waren:

- | |
|---|
| 1. CoPI: PDCA cyclus afmaken en borgen in LCMS. |
| 2. BT: Investeer in het bekendmaken van het werkproces Crisiscommunicatie binnen de VRHM. |

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

1. Als CoPI de PDCA-cyclus afmaken en borgen in LCMS

De aanbeveling was: 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.

Met de PDCA-cyclus wordt in dit kader bedoeld dat het CoPI plannen maakt voor het stabiliseren en/of bestrijden van het incident, aan deze plannen acties koppelt en de acties uitvoert. Daarna is het belangrijk dat het CoPI de resultaten van de acties checkt en waar nodig bijstuurt.

Dit verbeterpunt is besproken binnen de piketgroepen Informatiemanagement en Leiding en Coördinatie. In de evaluaties van de GRIP incidenten van afgelopen jaar komt nog een aantal keer terug dat de actie- en besluitenlijsten niet volledig zijn ingevuld en/of zijn afgerond. Daarom wordt deze aanbeveling besproken met de piketcoördinator leiding, coördinatie en informatiemanagement om te kijken hoe cyclisch werken tijdens een incident beter geborgd kan worden.

2. Investeer voor het Beleidsteam in het bekendmaken van het werkproces Crisiscommunicatie

Investeer voor het Beleidsteam in het bekendmaken van het werkproces Crisiscommunicatie

Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2022 zijn alle (nieuwe) loco-burgemeesters uitgenodigd voor het vakbekwaamheidsprogramma strategisch crisismanagement. Het vakbekwaamheidsprogramma bestond uit de volgende opleidingen:

- Opleiding strategisch crisismanagement
- Opleiding strategisch analyseren
- Opleiding strategisch adviseren
- Opleiding strategische crisiscommunicatie

Specifiek voor het werkproces crisiscommunicatie is een training strategische crisiscommunicatie ontwikkeld voor bestuurders en BT-functionarissen. In deze opleiding is ruim aandacht besteed aan de organisatie en het werkproces crisiscommunicatie zoals dat in de VRHM georganiseerd is. In 2023 is deze opleiding twee keer aangeboden in de studiegids voor het beleidsteam (BT). Deze opleiding en een verdiepingstraining crisiscommunicatie worden in 2024 ook weer in het voorjaar en najaar aangeboden en opengesteld voor alle BT-functionarissen.



4 Opbouw rode dradenanalyse

4.1 Aanpak

De rode dradenanalyse is gemaakt op basis van een thematische analyse. Hierbij worden 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 multidisciplinaire crisisteam. Om die reden worden alleen de evaluaties van de teamoefeningen en inzetten bij Grip-incidenten geanalyseerd. Opleidingen en trainingen zijn buiten beschouwing gelaten, omdat dit veelal individuele ontwikkeling en leren betreft en daarmee niet echt een beeld geeft van het functioneren van een crisisteam.

4.2 Activiteiten 2023

De rode dradenanalyse is gebaseerd op de volgende activiteiten oefeningen (4.1) en incidenten die naar GRIP zijn opgeschaald (4.2).

4.2.1 Oefeningen

Operationele CoPI-oefeningen

Voor Het CoPI is drie keer een oefen driedaagse georganiseerd. Deze oefeningen waren op verschillende locaties in Hollands Midden. Hierbij zijn diverse scenario's beoefend en bij een aantal oefeningen zijn partners betrokken. De resultaten uit waarneemrapporten van de teamwaarnemers zijn meegenomen in deze rode dradenanalyse.

NRV-oefening

Op 7 oktober 2023 is er operationele oefening met de Nationale Reddingsvloot (NRV) geweest. Hierbij is op GRIP 1 niveau geoefend met de operationele diensten en het CoPI. Op deze dag is twee



keer de zelfde scenario uitgevoerd met wisseling van functionarissen. De waarneming van deze oefeningen is meegenomen in deze analyse.

Operationele ROT-oefeningen

Voor crisisfunctionarissen van het ROT zijn drie oefendagen georganiseerd, één dag per groep crisisfunctionarissen. De oefendag was opgebouwd uit een klein deel theorie met daarop volgend een scenario. De ROT-oefening richtte zich voornamelijk op de werkwijze scenario denken. De waarneming van deze oefeningen zijn meegenomen in deze rode dradenanalyse.

BT-oefeningen

In 2023 zijn meerdere BT-oefeningen georganiseerd. Een BT-oefening beslaat een dagdeel. De oefeningen richtte zich op de werkwijze, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het BT. De waarnemingen van deze oefeningen zijn meegenomen in de rode draden analyse. De volgende gemeenten hebben in 2023 deelgenomen aan een BT-oefening:

- Teylingen
- Hillegom
- Katwijk
- Krimpenerwaard
- Gouda
- Nieuwkoop

Voor het RBT hebben geen activiteiten plaats gevonden. Daarom wordt het RBT in de rode draden analyse buiten beschouwing gelaten.

Systeemtest

Het treinincident in Voorschoten is gebruikt als beschouwing voor een systeemtest.

4.2.2 Incidenten

De evaluaties van de onderstaande incidenten uit 2022 in Leiden en Ter Aar zijn in 2023 opgeleverd. Daarom worden deze evaluaties meegenomen in de rode draden analyse 2023.

Incidenten 2022		
12	GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden	20 november
13	GRIP 1 Brand loods Ter Aar	12 december

Incidenten 2023		
1	GRIP 1 Brand Katwijk	31 januari
2	GRIP 1 Brand Valkenburg*	14 februari
3	GRIP 3 Treinincident Voorschoten	4 april
4	GRIP 1 Wateroverlast Ouderkerk aan den IJssel	16 mei
5	GRIP 1 Brand Bioscience park Leiden	23 mei
6	GRIP 2 Brand bedrijfsverzamelgebouw Ter Aar	9 juni
7	GRIP 1 Brand met asbest Rijnsburg	23 september
8	GRIP 1 Brand zorginstelling Waddinxveen*	11 oktober
9	GRIP 1 Brand loods Moerkapelle	13 oktober

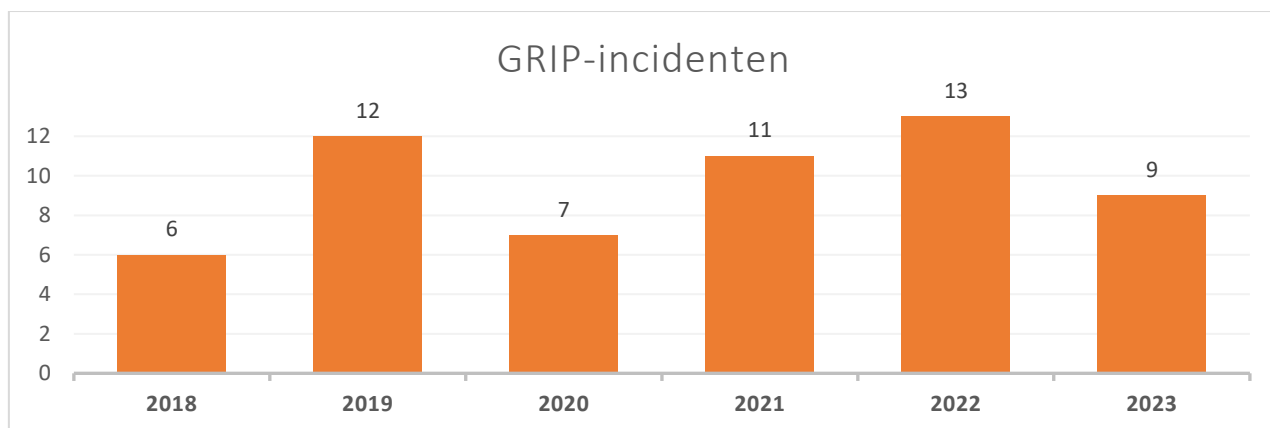
* De Grip 1 incidenten in Valkenburg en Waddinxveen zijn niet geëvalueerd vanwege beperkte beschikbaarheid van de evaluatoren. De afdeling Crisisbeheersing heeft prioriteit gegeven aan de evaluatie van incidenten met langere inzetduur. Op basis van de QuickScanformulieren en de inzetverslagen zijn belangrijke zaken van deze niet geëvalueerde inzetten meegenomen in deze rode dradenanalyse.



5 Cijfers 2023

Dit hoofdstuk geeft een overzicht in cijfers van de GRIP opschalingen in 2023.

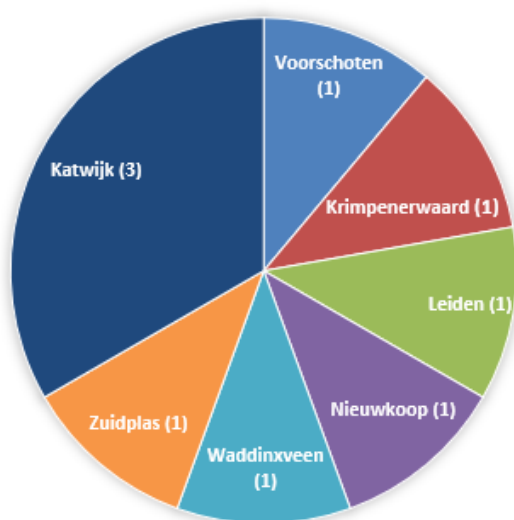
Hieronder een overzicht van het aantal GRIP-incidenten van de afgelopen 6 jaar:



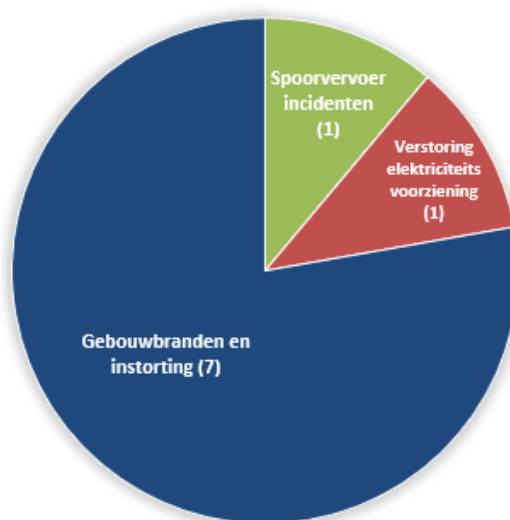
In 2023 waren 9 GRIP opschalingen. Dit aantal ligt in lijn met cijfers van voorgaande jaren.

Hieronder een overzicht van het aantal GRIP-incidenten per gemeente en het aantal opschalingen per crisistype. Opvallend in de eerste cirkeldiagram is dat er drie GRIP opschalingen waren in Katwijk en dat het alle drie branden betrof waar asbest bij betrokken was. In voorgaande jaren is dit in gemeente Katwijk niet voorgekomen. In de tweede cirkeldiagram is te zien dat de meeste GRIP opschalingen gekoppeld zijn aan het crisistype gebouwbranden en instorting. Dit is geen afwijking ten opzichte van de afgelopen jaren.

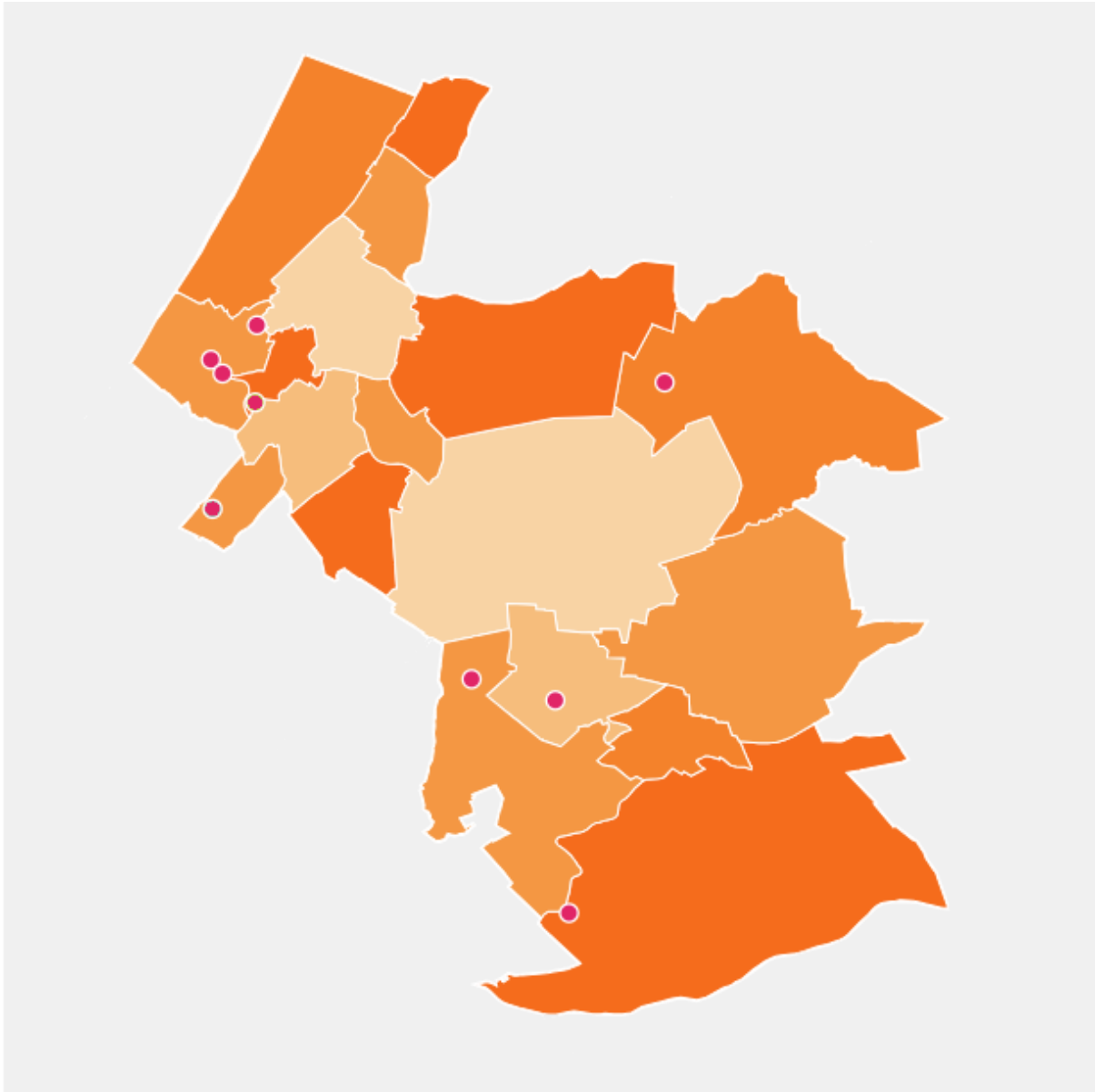
GRIP-INCIDENTEN 2023 PER GEMEENTE



GRIP-INCIDENTEN 2023 PER CRISISTYPE



Hieronder een kaart² met de topografische locaties van alle GRIP-incidenten van 2023.



² Deze kaart is afkomstig uit VRHM GRIP-atlas. De GRIP-atlas is een tool waarin een overzicht staat van alle GRIP-incidenten van de afgelopen jaren. De GRIP-atlas is te vinden in onze online leeromgeving Open.

6 Operationele prestaties 2023

Dit hoofdstuk bestaat uit de analyse van de operationele prestaties van afgelopen jaar. Er is per thema een analyse opgesteld op basis van de indicatoren van het toetsingskader RBCB 4.0 van de Inspectie JenV.

Op basis van de analyse van de operationele prestaties kan beoordeeld worden hoe de VRHM presteert op de richtlijnen uit het toetsingskader van JenV. In deze beoordeling worden de operationele prestaties naast de daarbij horende elementen gelegd. Hieruit kunnen de volgende beoordelingen komen: 'op orde', 'voor verbetering vatbaar' of 'risico vol'. De beoordeling wordt gemaakt op basis van de indicatoren die staan beschreven in het toetsingskader in bijlage 4.

6.1 Melding en alarmering

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

Alle GRIP opschalingen in 2023 zijn conform procedure verlopen en bovendien waren de functionarissen binnen de afgesproken opkomsttijd aanwezig. Bij de GRIP incidenten in Rijnsburg en Moerkapelle was geen CaCo aanwezig op de meldkamer. Bij het incident in Moerkapelle heeft de CaCo het incident vanuit huis opgestart.

Bij alarmeringen waarbij ook de zachte piket poules (alarmering via telefonisch belsysteem op basis van vrijwilligheid) zijn gealarmeerd, bleek het moeilijk te zijn om functionarissen snel en teams compleet aanwezig te laten zijn. Dit is vooral aan de orde binnen het proces crisiscommunicatie. Dit betrof de incidenten in Leiden, Voorschoten en Ter Aar.

Wanneer de CaCo aanwezig was op de meldkamer, is LCMS opgestart om de situatie van het incident in kaart te brengen. Als er geen CaCo aanwezig was, werd LCMS opgestart door de schaduw informatiemanager CoPI.

6.1.1 Conclusie en aanbevelingen

Melding en alarmering	
Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt.	Voor verbetering vatbaar
De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie.	Op orde
De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op en deelt dit actief met het CoPI, ROT en BT.	Op orde

Wat gaat goed

Alle alarmeringen zijn volgens procedure verlopen. Verschillende functionarissen hebben het initiatief genomen om op te schalen naar GRIP. Wanneer de CaCo aanwezig was, verliep het informatieproces conform afspraak.

Wat kan beter

In 2023 was de CaCo niet altijd aanwezig op de meldkamer. Ook op dit moment is er geen garantie op het 24/7 beschikbaar hebben van een CaCo. De afwezigheid van een CaCo heeft met name



invloed op de opstartfase van een opschaling. In deze fase is het delen van basis informatie over het incident aan crisisfunctionarissen erg belangrijk. Door de afwezigheid van de CaCo kan cruciale informatie worden gemist.

De opkomst uit zachte piketgroepen blijft een risico en aandachtspunt voor de crisiscommunicatie poule, waarbinnen grotendeels via deze systematiek gewerkt wordt. De keuze voor zachte piketten enerzijds en het werken met een telefonisch alarmeringssysteem anderzijds maakt de poule met name in de avond, nacht en het weekend kwetsbaar. Zo bleek in tijdens de incidenten in Leiden, Voorschoten en Ter Aar. Uiteindelijk lukt het over het algemeen wel een volledig team te formeren, alleen vaak niet binnen het eerste uur. De basisbezetting van het crisiscommunicatieteam is dat wel, zij staan ook op hard piket. Dit zijn de vier cruciale crisiscommunicatiefuncties met functionarissen op hard piket. Zij worden door de meldkamer gealarmeerd en zijn in staat het eerste uur de essentiële crisiscommunicatie tijdig, doelgericht en afgestemd op specifieke doelgroepen vorm en inhoud te geven.

Aanbeveling:

1. Zorg voor een langere termijn oplossing voor het garanderen van een 24/7 CaCo.
2. Blijf de opkomst voor zachte piketten monitoren.

6.2 Leiding en coördinatie

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

Dit thema wordt hieronder per crisisteam geanalyseerd, zodat goed inzichtelijk wordt hoe dit thema per crisisteams is verlopen.

6.2.1 CoPI

Binnen het CoPI is altijd volgens de vaste werkwijze gewerkt door het gebruik van de BOB-methodiek en afspraken over de vergaderklok. Zowel bij de inzetten als de oefeningen wordt de doelstellingen van het CoPI benoemd. Ongeacht de grootte van het incident of oefenscenario maakt het CoPI gebruik van prioritering in thema's. Het overall beeld is dat het CoPI daadkrachtig en besluitvaardig werkt. Waar nodig wordt vooruit gedacht in scenario's.

Wat terug te lezen is in de inzetverslagen en de waarneemverslagen van de oefeningen is dat het CoPI afstemming zoekt met partners over taken en verantwoordelijkheden. Partners voelen zich binnen het CoPI welkom. Een aandachtspunt is dat door de professionaliteit van het CoPI de partner zich overweldigd kan voelen en snel kan denken dat het CoPI alles weet. Het vervolg kan zijn dat partners niet al hun informatie en zorgen delen. Hiervoor is aandacht bij de piketgroepen.

Het CoPI heeft regelmatig gebruik gemaakt van planvormingsproducten als checklist. Hieronder staat per incident beschreven welk planvormingsproduct is gebruikt.

2022 GRIP 2 brand hoogspanningsstation Leiden – informatiekaart uitval elektriciteit
2022 GRIP 1 brand Ter Aar – informatiekaart asbestincidenten incl. voorbeeldbrieven
2023 GRIP 1 brand Katwijk – informatiekaart asbestincidenten incl. voorbeeldbrieven
2023 GRIP 3 Treinincident Voorschoten – informatiekaart spoor
2023 GRIP 1 brand Rijnsburg – informatiekaart asbestincidenten incl. voorbeeldbrieven



6.2.2 ROT

Ook het ROT heeft bij alle inzetten en oefeningen gewerkt volgens de vaste werkwijze met gebruik van de BOB-methodiek en afspraken over de vergaderklok met CoPI en BT. Daarnaast heeft het ROT ook planvorming gebruikt waar het nodig was, zoals bij het treinincident in Voorschoten de informatiekaart spoor en bij de brand in het hoogspanningsstation de informatiekaart uitval elektriciteit. Deze planvormingsproducten hebben geholpen als checklist voor het crisisteam. Vanuit het ROT had de operationeel leider altijd contact met de leider CoPI en waar nodig had de operationeel leider afstemming met de betreffende burgemeester.

Bij de brand in het hoogspanningsstation in Leiden is een liaison van Tennet aangesloten in het ROT en bij het treinincident in Voorschoten was een liaison van ProRail aanwezig in het ROT. Met deze partijen zijn afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden.

Afgelopen jaren heeft de VRHM geïnvesteerd in het ontwikkelen en implementeren van een werkwijze voor scenario denken. De operationele ROT oefeningen waren gericht op het toepassen van de werkwijze scenario denken. Tijdens de ROT oefeningen is duidelijk geworden hoe de werkwijze scenario denken binnen een ROT overleg kan worden gebruikt. Ook hebben de ROT oefeningen geleid tot meer begrip en herkenbaarheid van de werkwijze bij alle ROT functionarissen.

6.2.3 Beleidsteam (BT)

Analyse richt zich op de BT-oefeningen. Omdat bij het treinincident in Voorschoten het BT kort bij elkaar was en er geen specifieke evaluatie is gedaan op het functioneren van het BT kan deze niet meegenomen worden.

De waarnemingen van de BT-oefeningen hadden allemaal dezelfde conclusie. Namelijk dat de BOB-methodiek strakker gehanteerd mag worden om een goede vergaderstructuur te (be)houden. Het BT mag zich ook nadrukkelijker richten op het benoemen van bestuurlijk relevante thema's. Tijdens het oefenen lukte het de BT's om beter voorwaarts (scenario) te denken, maar dit vraagt nog wel aandacht.

6.2.4 Conclusie en aanbevelingen

Leiding en coördinatie	
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	Op orde
Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident	Op orde

Wat gaat goed

Binnen het CoPI en het ROT wordt een vaste vergaderstructuur gehanteerd. Partners wordt betrokken bij de crisisteams en er vindt afstemming plaats over de taken. Daarnaast oordelen zowel interne als externe onderzoekers dat de crisisteams professioneel en besluitvaardig optreden. Ten opzichte van voorgaande jaren is dit jaar meer gebruik gemaakt van de planvorming.

Wat kan beter

Binnen het BT kan de BOB-methodiek strakker gehanteerd worden en mogen bestuurlijke thema's beter gedestilleerd worden. Daarbij komt ook voorwaarts denken naar boven als aandachtspunt.

Aanbeveling

- Zorg dat het BT beter met de BOB-methodiek gaat werken.
- Zorg dat het BT goed de thema's kan bepalen en daarbij voorwaarts gaat denken.



6.3 Informatiemanagement

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

Bij alle inzetten en oefeningen was er een actueel beeld van het incident in LCMS, inclusief een geografische weergave. Wanneer de CaCo niet aanwezig was, is LCMS opgestart door de (schaduw) informatiemanager CoPI. Naast het opstarten van LCMS wordt ook informatie over de voortgang van het incident bijgehouden in LCMS. Binnen de verschillende opschalingen is tussen de verschillende teams informatie uitgewisseld middels LCMS en telefonisch contact, maar ook via informele lijnen zoals Whatsapp.

De crisisteams deelden informatie met betrokken partners. Daarnaast werd ook informatie opgehaald bij de partners. Ook zijn inzetevaluaties uit het verleden geraadpleegd om leerpunten mee te nemen in de operatie.

Wat opvalt in de LCMS-activiteiten is dat de actie- en besluitenlijst tijdens incidenten en oefeningen nauwkeurig wordt bijgehouden, maar dat als het incident richting afronding gaat actie- en besluitenlijst niet accuraat en volledig wordt bijgewerkt voor de overdracht naar de nafase. Hierdoor is het in de nafase niet bekend of acties zijn afgerond of wat de status was bij afschaling.

Voor het BT is informatiemanagement moeilijk/niet te analyseren, omdat er bij de BT-oefeningen niet in LCMS wordt gewerkt en niet specifiek aandacht is voor het proces van informatiemanagement. Bij het treinincident in Voorschoten heeft de informatiemanager BT geen contact gehad met de informatiemanager in het ROT en is LCMS in het BT laat en niet volledig ingevuld. De korte GRIP 3 opschaling kan hier de oorzaak van zijn.

6.3.1 Conclusie en aanbevelingen

Informatiemanagement	
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.	Op orde
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.	Op orde

Wat gaat goed

Vanuit de CaCo en/of de informatiemanager wordt het informatieproces na opschaling naar GRIP snel opgestart. De CaCo, informatiemanager CoPI en informatiemanager/-coördinator ROT hebben onderling contact en wisselen informatie uit.

Bij betrokken partners wordt informatie opgehaald en gebracht. Voor het verzamelen van informatie worden verschillende bronnen gebruikt zoals planvormingsproducten en inzetevaluaties van gelijke incidenttypes.

Wat kan beter

Het afronden van een incident in LCMS kan beter. In de nafase is vaak niet altijd duidelijk wat de status is van een actie. Dit kan onduidelijkheid geven aan de betreffende actiehouder of de persoon die er in de nafase verantwoordelijk voor is.



Op dit moment is niet inzichtelijk hoe informatiemanagement werkt binnen het BT.

Aanbeveling

- Zorg dat de actie- en besluitenlijst bij afschaling volledig is ingevuld.
- Het is de aanbeveling om informatiemanagement binnen het BT komende jaren te beschouwen om te kunnen beoordelen hoe dit verloop.

6.4 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.

Crisiscommunicatie is in 2023 via verschillende middelen ingezet. De website is altijd en vroegtijdig bij ruim 150 incidenten ingezet. Over het algemeen is de regionale crisiswebsite tussen de 5 en 15 minuten na alarmering van een operationeel woordvoerder opgestart met eerste informatie en handelingsperspectieven. Aanvullend is er ook van andere crisiscommunicatiemiddelen gebruik gemaakt. Zo is NL-Alert bij een aantal grote branden ingezet. Daarnaast zijn er een aantal keer bewonersbrieven verstuurd en zijn er persconferenties gegeven in Voorschoten en Ter Aar. Waar NL-alert is ingezet, is dit vaak goed gegaan maar in enkele gevallen niet altijd volgens de juiste procedure verlopen. Zo is een keer de inzet van NL-alert niet afgestemd met de communicatieadviseur CoPI, waardoor opvolgende communicatie langer dan nodig op zich liet wachten. Daarnaast kwam de afwijking in procedure soms door onbekendheid van de procedure of doordat er vanwege het belang om snel te handelen, stappen zijn overgeslagen.

We kunnen vaststellen dat de berichtgeving vanuit de crisisorganisatie altijd is opgebouwd uit informatieverstrekking, handelingsperspectieven en een vorm betekenisgeving van het incident. De communicatie inzet wordt bij multidisciplinaire opschaling altijd gemonitord om af te stemmen op de juiste doelgroepen en de sentimenten die spelen rondom het incident.

Waar partners ook een verantwoordelijkheid hadden in communicatie, zochten de communicatieadviseurs de samenwerking. Hierbij werden communicatieboodschappen op elkaar afgestemd en zijn verantwoordelijkheden met elkaar afgestemd.

Grote incidenten zoals het treinincident in Voorschoten en de grote brand in Ter Aar legt hoge druk op de crisiscommunicatiefunctionarissen. Op de vier cruciale functies na, is de taakorganisatie communicatie vooral afhankelijk van functionarissen die vallen onder 'het zachte piket'. Opkomst bij alarmering is daarmee aan een bepaalde mate van onzekerheid gebonden. Hoewel het team uiteindelijk geformeerd wordt en compleet is, kost het in de praktijk vaak langer dan het gewenste uur.

De 18 gemeenten in de VRHM hebben verschillende procedures en zienswijzen ten aanzien van de organisatie van een adhoc persconferentie. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen de betrokkenen vanuit de ambtelijke organisatie van de gemeente en het regionaal communicatieteam. Het zou bij deze onverwachte situaties helpend zijn om een gemeenschappelijk beeld te hebben ten aanzien van de organisatie van persconferenties waardoor duidelijker is wat er van wie wordt verwacht.



6.4.1 Conclusie en aanbevelingen

Crisiscommunicatie	
Crisiscommunicatie richt zich op de verschillende doelgroepen die op maat worden bediend qua boodschap en communicatiekanalen	Op orde
De communicatie vindt tijdig, doelgericht en met regelmaat plaats en sluit aan bij de behoefte van de doelgroepen.	Op orde
Door middel van een omgevingsanalyse wordt het effect van de communicatie onderzocht.	Op orde

Wat gaat goed

De berichtgeving die werd gedaan was tijdig en inhoudelijk goed van kwaliteit. Waar nodig was er afstemming met partners over wie wat communiceert en werden de communicatieboodschappen op elkaar afgestemd. De inzet van de regionale crisiswebsite verloopt snel en al voor het eerste CoPI is er een eerste analyse beschikbaar om het (online)sentiment m.b.t. het incident in de beeldvorming mee te nemen.

Wat kan beter

Afgelopen jaar is het versturen van een NL-Alert bericht niet altijd via de afgesproken procedure verlopen. Hierdoor zat er een aantal keer vertraging in het proces om het bericht te verzenden. De conclusie over het zachte piket binnen de crisiscommunicatie poule staat benoemd bij het thema melding en alarmering.

De procedure voor de organisatie van adhoc persconferenties en de samenwerking daarin tussen gemeente en regionale crisisorganisatie is niet eenduidig en te verschillend.

Aanbeveling

- De procedure NL-Alert is begin 2024 herzien op basis van een nieuw werksysteem. Op basis van dit nieuwe systeem is de procedure aangepast, versimpeld en robuuster gemaakt. Daarnaast wordt begin 2024 een strategische werksessie NL-Alert georganiseerd om de inzet criteria van NL-Alert te verscherpen en een nieuw OTO-programma te ontwikkelen.
- De afdeling crisisbeheersing van de VRHM werkt in 2024 een draaiboek persconferentie uit dat is afgestemd met alle gemeenten. Gemeenten worden in de gelegenheid gesteld dit draaiboek in samenwerking met de VRHM te beoefenen.

6.5 Overdracht nafase

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

Binnen de crisisteams is afgelopen jaar altijd tijd gereserveerd om voor afschaling het incident over te dragen. Dit is met het hele crisisteam gedaan of in een kleiner comité. Begin 2023 was dit proces nog niet goed geborgd waardoor de OVD BZ na een incident zich er alleen voor voelde staan. Dit is gedurende 2023 beter opgepakt. Bij kleine actiepunten voor de nafase is het incident overgedragen aan de OvDBz. Bij veel of complexe acties voor de nafase is de projectleider nafase aangesloten in het CoPI voor overdracht van het incident. Dit werkte goed, omdat de projectleider nafase hierdoor een warme overdracht had en waar hij/zij vragen had die gelijk kon stellen.

Bij grotere incidenten is er vaak veel werk voor de gemeente in de nafase. Dit is ook gebleken bij de incidenten in Voorschoten en Ter Aar. De nafase vraagt dan veel capaciteit van een gemeente waar een gemeente dan niet op is voorbereid. De crisisteams en/of Veiligheidsregio hadden in de nafase meer faciliterend kunnen zijn.



6.5.1 Conclusie en aanbevelingen

Overdracht nafase	
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.	Op orde
De over te dragen vervolgactiviteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie'.	Voor verbetering vatbaar

Wat gaat goed

Het is een goede ontwikkeling dat binnen de crisisteams tijd gereserveerd wordt om het incident over te dragen naar de nafase. Er wordt bewust nagedacht aan wie het incident wordt overgedragen, zodat de nafase goed opgepakt kan worden. Hierdoor zijn de incidenten goed overgedragen naar de verantwoordelijken.

Wat kan beter

Als Veiligheidsregio is voor de nafase gesteld dat wij van sturende naar een faciliterende rol gaan als crisisteam. Naast het beschikbaar stellen van contactgegevens, had de VRHM zich meer faciliterend kunnen opstellen.

Aanbeveling

- Maak bij gemeenten bekend dat zij bij de Veiligheidsregio hulp kunnen vragen voor ondersteuning bij een lange nasleep van een incident.
- Stel als Veiligheidsregio een liaison beschikbaar voor advies en/of ondersteuning in de nafase als het voorspelbaar is dat er veel werk komt voor de nafase.

6.6 Eindconclusie

Op basis van de totale analyse kan geconcludeerd worden dat de hoofdstructuur van de VRHM de basis op orde heeft, maar dat er een knelpunt zit op de aanwezigheid van de CaCo op de meldkamer. Wat invloed heeft op de opstartfase van een GRIP opschaling. Daarnaast levert iedere inzet en operationele oefening aandachtspunten op, maar er zijn geen grote (systeem) aanpassingen nodig.



7 Overige lessen 2023

In hoofdstuk 6 'operationele prestaties' zijn lessen genoemd die voortkomen uit de oefeningen en inzetevaluaties. Naast deze lessen zijn er ook nog andere lessen te noemen die belangrijk zijn om mee te nemen in het versterken van de hoofdstructuur.

Deze staande lessen zijn opgehaald uit de twee grote incidenten in 2023, namelijk het treinincident in Voorschoten en de grote brand op een industrieterrein in Ter Aar. Daarnaast zijn er inzichten opgedaan in een interregionale RBT oefening hoog water van de SCOR (Samenwerking Crisisbeheersing Overstroming Randstad).

7.1 Lessen treinongeval Voorschoten en grote brand Ter Aar

1. *Liaisonfunctionaris t.b.v. begeleiding onderzoeksinstanties*
Bij incidenten waarbij mogelijk onderzoeksinstanties worden betrokken, is het zinvol om een liaisonfunctionaris in te zetten die deze onderzoekinstanties begeleidt en afstemming organiseert met de hulpverleningsprocessen.
Deze les wordt opgenomen in het regionaal crisisplan.
2. *Voorspelbaarder op- en afschalen*
Als VRHM kunnen wij voorspelbaarder optreden in het op- en afschalen. Wanneer besluiten wij op te schalen naar GRIP 3 en/of 4? Opschalen hoeft niet altijd gekoppeld te zitten aan bestuurlijke besluiten, maar wat is dan nog meer leidend om op te schalen? VRHM zal dit onderwerp met de voorzitters van de crisisteams komende tijd verder uitdiepen.
3. *NL-alert in onzekere situaties*
VRHM heeft onlangs vastgelegd hoe het om wil gaan met onzekere situaties bij het versturen van een NL-Alert. Vaak staat het uitzendgebied namelijk nog niet 100% vast of kunnen metingen daarover nog geen uitsluitsel geven. Vragen die hierbij spelen zijn: hoe erg het is wanneer het gebied 'te groot' is en wat is belangrijker: een ruim gebied met een snelle boodschap of een scherper gedefinieerd gebied dat later wordt geïnformeerd?

Deze les is inmiddels meegenomen bij de ontwikkeling van een nieuwe werkinstructie NL-Alert die in verband met de vernieuwing van de applicatie opgesteld is. Daarnaast is aandacht besteed om professionals meer comfort te geven bij het maken van beslissingen en de mate van onzekerheid die daarbij komt kijken.

4. *Pro-actief informeren burgemeesters bij uitsturen NL-alert*
Informeert burgemeesters van betrokken gemeenten pro-actief over het uitsturen van een NL-alert. Dit kan nog voor het uitsturen van het NL-alert of kort daarna. Geef daarbij de duiding aan burgemeesters over het hoe en waarom van het NL-Alert en de verwachtingen op de korte- en middellange termijn.

De burgemeester is verantwoordelijk voor de inzet van NL-Alert in zijn/haar gemeente. Het besluit voor de inzet van NL-Alert is daarbij gemandateerd aan de hoogst operationeel leidinggevende van de brandweer of Leider CoPI/Operationeel Leider in de opgeschaalde situatie. Vanuit deze verantwoordelijkheid maakt het actief informeren van burgemeesters onderdeel uit van de inzetprocedure NL-Alert. Deze les is gedeeld met de crisisfunctionarissen. Daarnaast is dit als onderdeel van het proces NL-Alert specifiek opgenomen in de nieuwe informatiekaart NL-Alert.



7.2 SCOR-oefening hoogwater

Inleiding

VRHM maakt deel uit van de SCOR. Deze Samenwerking Crisisbeheersing Overstroming Randstad zet zich gezamenlijk in om het aantal slachtoffers en de schade als gevolg van een overstroming van de Randstad te beperken. Een onderdeel van de bovenregionale voorbereiding is een programma voor het opleiden, trainen en oefenen zodat de betrokkenen uit de functionele en algemene kolom bekend raken met de afspraken, werkwijze en structuren van de SCOR. In 2023 is dit programma uitgevoerd met als sluitstuk een bovenregionale oefening in de vorm van een IRBT.

Aanbevelingen

Uit de evaluatie van deze oefening zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Werk een model uit waarbinnen al deze organisaties in één crisisorganisatie samenwerken en optimale afstemming tussen rijk en regio wordt gerealiseerd.
- Voor de betere voorbereiding van de crisisteams wordt aanbevolen om de huidige impactanalyse te vervolmaken en een handelingsperspectief of evacuatiestrategie op te stellen. Werk operationele processen uit voor het plannen van een grootschalige evacuatie, informatiemanagement en crisiscommunicatie.
- Er wordt aanbevolen om het opleiden, trainen en oefenen te blijven continueren zodat functionarissen met een rol in de bovenregionale crisisorganisatie daar goed op voorbereid zijn.

In 2024 wordt een verkenning uitgevoerd m.b.t. de toekomst van de SCOR. Vraag die hier centraal staat is: hoe organiseren we ons nu het beste op het thema hoogwater en welk construct is hierbij het meest logisch? Producten waar tijdens de oefening behoefte aan was, waren een bovenregionale impactanalyse en een evacuatiestrategie. Dit wordt nu nog niet opgepakt, eerst wordt de verkenning toekomst uitgelopen. Wel gaan we regionaal met het thema evacuatie aan de gang.



8 Resultaten door de jaren heen

Sinds 2021 maakt VRHM een rode dradenanalyse van de hoofdstructuur. Hierdoor kan vanaf 2021 bekeken worden wat de progressie per thema is. Zit er vooruitgang in, achteruitgang of is het niveau gelijk gebleven. Hieronder wordt per thema de ontwikkeling beschouwd.

8.1 Melding en alarmering

Afgelopen jaren zijn de CaCo's binnen de hoofdstructuur steeds beter in positie gekomen. Hierdoor verliep de opstart van een incident multidisciplinair steeds beter. Ten opzichte van voorgaande jaren is de analyse van 2023 een achteruitgang op het thema melding en alarmering, doordat er niet altijd een CaCo aanwezig is op de meldkamer. De VD is bekend met dit probleem. Momenteel is Hollands Midden met Haaglanden in gesprek over oplossingen voor dit probleem.

8.2 Leiding en coördinatie

Al vanaf 2021 wordt beschreven dat er binnen de crisisteams een goede werksfeer heerst. Functionarissen zijn positief kritisch naar elkaar in het verloop van de jaren zit hier geen achteruitgang in. Daarnaast blijven de crisisteams werken volgens de afgesproken werkwijze.

Er is vooruitgang geboekt in het gebruik van planvormingsproducten. In 2021 de constatering was dat er weinig planvormingsproducten is gebruikt. In 2023 is de conclusie dat de crisisteams regelmatig planvormingsproducten hebben gebruikt. Deze verbetering kan komen doordat er aandacht is besteed aan informatiekaarten in het multi OTO programma of dat er meer incidenten waren waarvoor planvormingsproducten beschikbaar was.

In alle rode dradenanalyses komt terug dat er goede samenwerking is met partners. In dit positieve punt zit ook een positieve ontwikkeling, omdat bij de oefeningen steeds meer nadruk wordt gelegd op het bespreken van taken en verantwoordelijkheden tussen een crisisteam en een partner.

Binnen het BT zijn terugkomende verbeterpunten zoals het bepalen van strategische thema's en het hanteren van de vergaderstructuur. Hier wordt op ingezet door het ontwikkelen van een vaste werkwijze voor het BT om voor het strategisch analyseren en een pilot te starten voor technisch voorzitterschap.

8.3 Informatiemanagement

Het informatieproces blijft door de jaren heen hetzelfde presteren. LCMS wordt altijd snel opgestart en bevat een actueel beeld van het incident. De informatiemanagers halen en brengen ook informatie bij de partners. VRHM blijft trainingen verzorgen aan de functionarissen van informatiemanagement op het gebied van netcentrisch werken. Hierdoor blijft er geïnvesteerd worden op dit proces.

Ten opzicht van vorig jaar komt hetzelfde issue naar voren namelijk dat een incident niet volledig wordt afgerond in LCMS. Dit heeft tot gevolg dat na afloop van een incident niet altijd goed zichtbaar is vanuit de actie- en besluitenlijst welke acties zijn afgehandeld en welke nog openstaan en zijn overgedragen. Hier wordt komend jaar aandacht aanbesteed bij de informatiemanagers.



8.4 Crisiscommunicatie

Het proces crisiscommunicatie is de laatste jaren sterk ontwikkeld. Zo is er sinds 2020 snel informatie beschikbaar via de regionale crisiswebsite hollandsmiddenveilig.nl. We zien dat met name media gebruik deze informatie actief gebruikt.

Sinds 2021 worden omgevingsanalisten standaard bij GRIP-opschaling ingezet om de communicatieaanpak te voorzien van advies en analyse. Door deze functie direct aan GRIP opschaling te koppelen is het communicatieadvies in o.a. het CoPI gestaafd aan sentimenten in de buitenwereld.

In 2022 en 2023 bleek de crisiscommunicatie door doorgevoerde systeemwijzigingen snel, duidelijk en adequaat. Wanneer partners een verantwoordelijkheid hadden in de communicatie is er afstemming geweest met de betrokken communicatieadviseur(s).

De regionale crisiswebsite wordt ongeveer 150 keer per jaar succesvol ingezet. De meeste bezichtigingen volgen altijd na de inzet van NL-Alert. Informatie verandert dan van aard: van *nice to know*, naar *need to know*. Kortom, als de situatie vraagt om met spoed handelingsperspectieven te verzenden worden door NL-Alert met daarin een verwijzing naar de crisiswebsite direct heel veel mensen bereikt. Door de inzet van NL-Alert zien we het websitegebruik vertienvoudigen.

Wel blijkt de poule, die deels afhankelijk is van functionarissen op vrije instroom, bij grote incidenten buiten kantoortijden kwetsbaar. Hiervoor is aandacht binnen bevolkingszorg en wordt in 2024 doorgewerkt aan een oplossing om deze kwetsbaarheid te verkleinen.

8.5 Overdracht nafase

Afgelopen jaar is geïnvesteerd in de overdracht naar de nafase van crisisorganisatie naar reguliere organisatie. Door het herijken van het werkproces en het ontwikkelen en implementeren van een informatiekaart nafase. Deze investering heeft geresulteerd tot een gedegen overdracht naar een gemeente en/of externe partij. Dit is terug te zien in de rode draden analyse. Afgelopen jaren wordt het overdrachtsmoment gemarkeerd in de vergadering van de crisisteams. Openstaande punten worden gekoppeld aan actiehouders en deze worden waar nodig vastgelegd in een overdrachtsformulier.



Bijlage 1: Status aanbevelingen van de inzetevaluaties

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
GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden 2022	Alhoewel de opschaling binnen TenneT vooral intern niet goed is gelopen, bevelen wij VRHM toch aan met TenneT om de tafel te gaan zitten. De lijntjes met Stedin en Liander lijken korter dan met TenneT. Het weer even doorlopen van de afspraken kan bijdragen aan een betere samenwerking de volgende keer.	Op basis van deze aanbeveling heeft Afd. Crisisbeheersing in 2023 een gesprek met Tennenet gehad. Daarnaast zijn er ook gesprekken geweest met Liander en Stedin. Momenteel wordt de informatiekaart uitval elektriciteit geüpdatet.
GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden 2022	Bespreek met de elektriciteitspartners nog eens goed de verhouding tussen TenneT en Liander/Stedin en pas de informatiekaart hier eventueel op aan.	Momenteel wordt de informatiekaart uitval elektriciteit geüpdatet. Hierbij wordt deze aanbeveling meegenomen.
GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden 2022	Onderzoek de mogelijkheden om de informatiebehoefte van de verschillende functionarissen in de beginfase van een incident gemakkelijker te faciliteren.	Deze aanbeveling wordt meegenomen naar het onderzoek voor het gebruik van de multidisciplinaire gespreksgroep (C2000).
GRIP 2 Brand hoogspanningsstation Leiden 2022	Continueer de aandacht voor uitval elektra binnen het opleiding-, trainingen oefenprogramma. Het scenario uitval elektra staat nadrukkelijk genoemd in het RRP en komt regelmatig in de praktijk voor. Het doornemen en beoefenen van de informatiekaart in OTO activiteiten helpt bij het vergroten van bewustwording en kennis omtrent dit risico.	In 2023 zijn voor crisisfunctionarissen scenario-uurtjes georganiseerd met als thema uitval elektriciteit.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	Evalueer de piketvorm van het communicatiepiket en onderzoek op basis van de bevindingen of hierin aanpassingen gewenst zijn.	Ten tijde van het incident speelde er door personele wijzigingen een onderbezetting in de piketgroep wat zorgde voor problemen in de aflossing. De piketgroep is inmiddels aangevuld en op sterkte.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	Maak voorafgaand aan de CoPI-overleggen de afweging of de aanwezigheid van een adviseur/partner meerwaarde biedt tijdens de CoPI overleggen en stem dit af met de leider CoPI.	Deze aanbeveling is al leerdoel opgenomen voor de operationele oefeningen CoPI. Dit leerdoel had een positief resultaat.

GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	Benoem in het CoPI-overleg de reden van afschaling en verwerk dit op de besluitenlijst in LCMS en in de inzetverslagen zodat de reden tot afschaling bij alle kolommen duidelijk is.	Deze aanbeveling is besproken binnen de piketgroep informatiemanagement.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	Overweeg om de bewonersbrief ook in het Engels beschikbaar te maken in LCMS.	Het MDRCC werkt aan een standaard voor bewonersbrieven waarin ook de Engelse taal is opgenomen. Deze standaardbrieven worden in T1 of T2 2024 verwacht.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	De werkwijze met de voorbeeldbrieven en handelingskaders opnieuw bij de GAGS onder de aandacht brengen. Dit kan via GHOR die de overeenkomst via GGD voor GAGS dienstverlening hebben.	Dit is gebeurd tijdens de overleggen om een nieuwe dienstovereenkomst tussen GHOR en GAGS vast te stellen op 31 januari 2024.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	Evalueer de alarmering de projectleider nafase op basis van dit Grip incident en enkele andere (toekomstige) Grip incidenten.	Afd. Crisisbeheersing gaat het werkproces nafase in 2024 evalueren.
GRIP 1 brand loods Ter Aar 2023	VRHM zal moeten vaststellen hoe het wil omgaan met onzekere situaties, waarin het uitzendgebied nog niet 100% vaststaat omdat de metingen daarover geen uitsluitsel geven. Daarbij speelt de vraag hoe erg het is wanneer het gebied 'te groot' is. Wat is belangrijker: een ruim gebied met een snelle boodschap of een scherper gedefinieerd gebied dat later wordt geïnformeerd?	Deze aanbeveling is expliciet meegenomen in de nieuwe werkwijze NL-Alert, daarnaast is dit onderwerp van gesprek in een themasessie NL-Alert en wordt dit onderwerp in het OTO-programma van betrokken functionarissen onder de aandacht gebracht.
GRIP 1 brand asbest Rijnsburg 2023	Onderzoek welke openbare bronnen bij een asbestincident eventueel aan informatie(systemen) toegevoegd kunnen worden.	In 2024 wordt de informatiekaart asbest geüpdatet. Deze aanbeveling wordt met de update meegenomen.
GRIP 1 brand asbest Rijnsburg 2023	Investeer in een snel 'asbestbemonsteringsproces' zodat het vermoeden van asbest zo snel mogelijk bevestigd dan wel ontkracht kan worden	In 2024 wordt de informatiekaart asbest geüpdatet. Deze aanbeveling wordt met de update meegenomen.
GRIP 1 brand asbest Rijnsburg 2023	Blijf de inzet en inhoud van het nafase formulier evalueren en kijk of er mogelijkheden zijn om het formulier eenvoudiger in te (laten) vullen. Denk aan een digitaal invulformulier waarmee je niet van toepassingsvelden eenvoudiger kunt overslaan.	Afd. Crisisbeheersing gaat het werkproces nafase in 2024 evalueren.

GRIP 1 brand asbest Rijnsburg 2023	Ook in de nazorgfase blijft veiligheid bij asbest incidenten een belangrijk thema. Benadruk dit bij eventuele OTO momenten en geef dit aandachtspunt mee aan de mono kolommen	In 2024 wordt de informatiekaart asbest geüpdatet. Na de update volgt een implementatie van de wijzigingen en zal het thema asbest opgenomen worden in het OTO programma.
GRIP 1 brand Moerkapelle	Verbeter de informatiepositie van de OVD-BZ tijdens een incident. Een portofoon zou hierbij een hulpmiddel kunnen zijn.	Afd. Crisisbeheersing gaat in 2024 verder onderzoek doen naar het gebruik van een multi gespreksgroep (C2000).

Bijlage 2: Voorbeeld evaluatieflyer



Datum
Vrijdag
9 juni 2023

Evaluatieflyer

Brand op bedrijventerrein Ter Aar



Inzetomschrijving

Op vrijdag 9 juni 2023 ontstaat er een brand in een productiehal van het bedrijf TN Plastics in Ter Aar. De brand breidt zich snel uit en door de explosie van een gasfles ontstaat er een tweede brand in een bedrijf ongeveer 150 meter verderop. Dit zorgt voor een situatie met twee grote brandhaarden.

Door het verloop van de brand wordt er zo'n twintig minuten na de eerste melding naar GRIP1 opgeschaald. Nog voordat de CoPI-leden aankomen wordt de beslissing gemaakt om nog verder op te schalen naar GRIP2 en de leden van het ROT te alarmeren. De redenen hiervoor zijn de belangstelling van omwonenden, de rookontwikkeling en de grote omvang van de brand.

Vanwege de hoeveelheid rook die bij de brand vrijkomt wordt er om 23.00 uur een NL-Alert gestuurd vanuit de meldkamer. Het NL-Alert instrueert mensen om binnen te blijven met de ramen en deuren gesloten.

Leden van het ROT besluiten om 5.21 uur om af te schalen, omdat er sinds 2.00 uur geen nieuwe ontwikkelingen meer voordoen buiten het brongebied. Ongeveer een uur later geeft de HOVD-B het sein brandmeester.

In de ochtend van zaterdag 10 juni ligt de nadruk in het CoPI vooral op de nafase. Er wordt gezorgd voor een overdracht naar gemeente Nieuwkoop. Daarbij worden er nog informatiebijeenkomsten en een persconferentie georganiseerd.





Thema's CoPI	Thema's ROT
Veiligheid omstanders	Rookpluim
Veiligheid functionarissen	Gevaarlijke stoffen
Aflossing	Depositie
Nafase	Verdere opschaling

Veiligheidsregio

HOLLANDS MIDDEN



Tijdspad

21.23	Eerste melding komt binnen bij de meldkamer
21.46	Opschaling naar GRIP 1
22.08	Opschaling naar GRIP 2
22.30	1e CoPI overleg
23.00	1e ROT overleg
23.06	NL-Alert verstuurd
03.30	Afschaling ROT naar kernbezetting
05.21	Afschaling naar GRIP 1
08.29	Tweede NL-Alert verstuurd
15:45	Laatste CoPI overleg
16.03	Einde GRIP 1

Successen

Een aantal functionarissen hebben een extra collega ter plaatse laten komen ter ondersteuning.

Tijdens de CoPI en ROT overleggen is besluitvaardig opgetreden en prioritering aangebracht aan relevante thema's. Die thema's veranderden zich telkens met de situatie, wat het goede omgevingsbewustzijn van de functionarissen belicht.

De communicatie van de communicatieadviseurs naar eigenaren, pers, omstanders en andere betrokkenen verliep professioneel en tijdig.



Verbeterpunten - waar kunnen wij groeien

De CoPI bak is na de eerste plaatsing een keer verzet, met vertraging als gevolg. De reden hiervoor was dat de CoPI bak in de rook stond en er een hoop omstanders aanwezig waren.

Aanbeveling: Zorg voor meer afstemming voor het plaatsen van de CoPI bak tussen de CaCo, leider CoPI en andere functionarissen ter plaatse.

Meerdere functionarissen hebben aangegeven geen veilige aanrijroute meegekregen te hebben. Met als gevolg dat sommigen door de rook kwamen aanrijden. Daarnaast was het door de drukte niet eenvoudig om snel naar de juiste locatie te komen.

Aanbeveling: Stem niet alleen een veilige aanrijroute af met de betrokken functionarissen, maar houdt ook de opvolging in de gaten vanuit de meldkamer.

Baseer de keuze voor opschaling naar GRIP3 of GRIP4 op het totaalplaatje van het bron- en effectgebied. Kijk niet alleen naar bestuurlijke besluiten, maar ook naar bestuurlijke vragen.

Slotbeschouwing

De crisisorganisatie van de VRHM heeft professioneel gehandeld tijdens het bestrijden van het incident in Ter Aar. Uit de gesprekken blijkt een professionele sfeer in de actieve teams, waarbij er ruimte was om de situatie te beoordelen en daar de inzet waar nodig op aan te passen.

Bijlage 3: Overzicht video's 'Een openhartig gesprek met...'

Hieronder staan de afleveringen van inzetten in 2023.

Aflevering 24 Rogier van Voorden (Communicatieadviseur CoPI)

GRIP 1 – Brand Valkenburg, 14 februari

<https://www.youtube.com/watch?v=XI3oGhZCf1A>

Aflevering 25: Matthijs de Visser (OvD-G) en Peter Lasschuijt (OvD-G)

GRIP 3 – Treinincident Voorschoten, 4 april

<https://www.youtube.com/watch?v=Yb65slHhAA>

Aflevering 26: Herbert Willemsen (Leider CoPI)

GRIP 1 – Wateroverlast Ouderkerk aan den IJssel, 16 mei

<https://www.youtube.com/watch?v=62j7Ne-AVkl>

Aflevering 27: Alexander Kruisman (HOvD Brandweer) en Rick Mattheus (Leider CoPI)

GRIP 2 – Brand Ter Aar, 9 juni

<https://www.youtube.com/watch?v=ZUK6SBzbNGA>

Aflevering 28: Leendert Klok (Informatiemanager CoPI) en Kjeld Both (Geo Informatiemedewerker)

GRIP 1 – Brand Leiden Bioscience Park, 23 mei

<https://www.youtube.com/watch?v=Mvb5014AXAk>

Bijlage 4: 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. Stuur 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	
• Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt • De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie • 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	Op orde
• 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 • De meldkamer alarmeert de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie niet tijdig • De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op wat beschikbaar is voor de crisisteams. De meldkamer deelt dit beeld niet Actief	Voor verbetering vatbaar
• De meldkamerorganisatie kent de functie van calamiteitencoördinator niet • De meldkamer stelt geen eerste situatiebeeld op bij een ramp of crisis	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	
- 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 - Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident	Op orde
- De leiders van de crisisteams leggen soms (ad hoc) contact met elkaar over de incidentbestrijding. - Binnen de crisisorganisatie is niet overal duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident	Voor verbetering vatbaar
- De leiders van de crisisteams leggen niet of slechts sporadisch contact met elkaar over de incidentbestrijding. - Binnen de crisisorganisatie is niet duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident	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	
- 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 - 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	Basis op orde
- De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie en stellen deze op verzoek ter beschikking aan andere functionarissen of crisisteams - De informatie is niet tijdig of niet actueel, maar bevat wel de in de crisisteams genomen besluiten	Voor verbetering vatbaar
- De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie - De informatie bevat niet de in de crisisteams genomen Besluiten	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	
- Crisiscommunicatie richt zich op de verschillende doelgroepen die op maat worden bediend qua boodschap en communicatiekanalen - De communicatie vindt tijdig, doelgericht en met regelmaat plaats en sluit aan bij de behoefte van de doelgroepen - Door middel van een omgevingsanalyse wordt het effect van de communicatie onderzocht	Op orde
- Bij de communicatie worden de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen - De communicatie is niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat en sluit vaak niet aan bij de behoefte van de doelgroepen - Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht	Voor verbetering vatbaar
- Er wordt ad hoc gecommuniceerd naar de diverse doelgroepen - De communicatie sluit niet aan bij de behoefte van de verschillende doelgroepen - De communicatie is niet tijdig, doelgericht en regelmatig - Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht	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	
- 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 - De over te dragen vervolgvactiteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie'	Op orde
- De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet naar alle betrokkenen gecommuniceerd - De over te dragen vervolgvactiteiten zijn niet in alle gevallen eenduidig belegd	Voor verbetering vatbaar
- De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet gecommuniceerd - De over te dragen vervolgvactiteiten zijn niet eenduidig belegd	Risicovol