

1. Samenvatting voorstel

In het eindadvies UKB¹ zijn 22 kwaliteitsindicatoren voor Bevolkingszorg vastgesteld. In het LOCB (Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg) is op basis van deze kwaliteitsindicatoren een analyse² gemaakt hoe Bevolkingszorg er landelijk voor staat. Hollands Midden scoort over het algemeen hoger dan het landelijk beeld wat betreft Bevolkingszorg. In deze notitie is vooral aandacht voor de punten waar Bevolkingszorg Hollands Midden geel, oranje of groen scoort terwijl dit landelijk geel of oranje is.

De kleurcodering werkt als volgt:

- Groen: voldoet
- Geel: voldoet grotendeels
- Oranje: Voldoet deels

2. Algemeen

Onderwerp:	Status Bevolkingszorg aan de hand van landelijke kwaliteitsindicatoren 2023	Opgesteld door:	VRHM BGC Hidde van den Berg
		Afgestemd met:	G. van Arneman
Voorstel t.b.v. vergadering:	Algemeen Bestuur	Datum	4 juli 2024
Agendapunt:	12.	Bijlage(n):	2
Portefeuille:	E. Jaensch (DB) G. van Arneman (VD)	Status:	Informerend
Vervolgtraject besluitvorming:	-	Datum:	-

3. Besluit

Het Algemeen Bestuur besluit:

1. Kennis te nemen van de status van Bevolkingszorg 2023 op landelijk en regionaal niveau.

4. Toelichting op het besluit

Landelijk

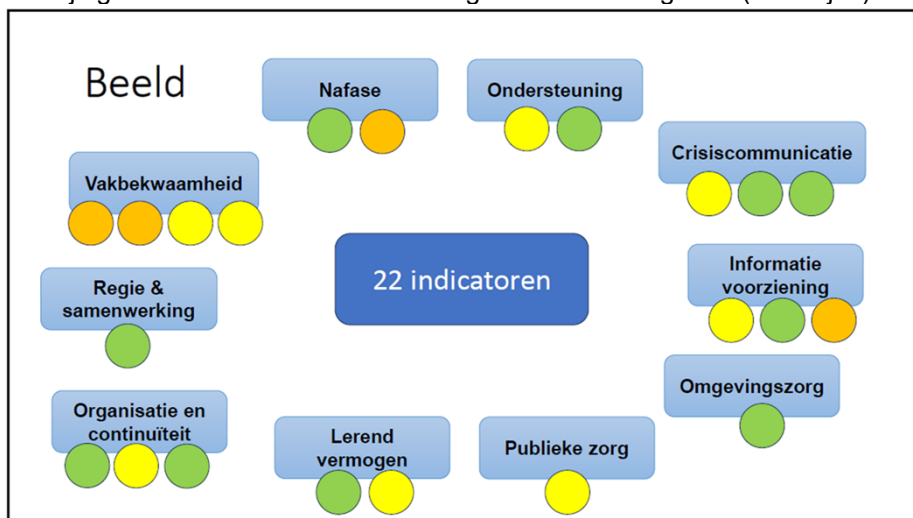
Vanuit het LOCB is een aantal kwaliteitsindicatoren voor Bevolkingszorg ontwikkeld. De doelen van deze kwaliteitsindicatoren zijn:

- Regionaal en landelijk inzicht verkrijgen in het kwaliteitsniveau van bevolkingszorg en crisiscommunicatie
- Sturen op de ontwikkeling en verbetering van het kwaliteitsniveau van bevolkingszorg en crisiscommunicatie
- Een gemeenschappelijk (basis)kwaliteitsniveau voor bevolkingszorg te bereiken.
- Van elkaar leren.

¹ Bijlage 1: vastgestelde beslisnotitie Eindadvies Uniform Kwaliteitsniveau Bevolkingszorg

² Bijlage 2: Concept rapport Rode draden kwaliteitsindicatoren Bz

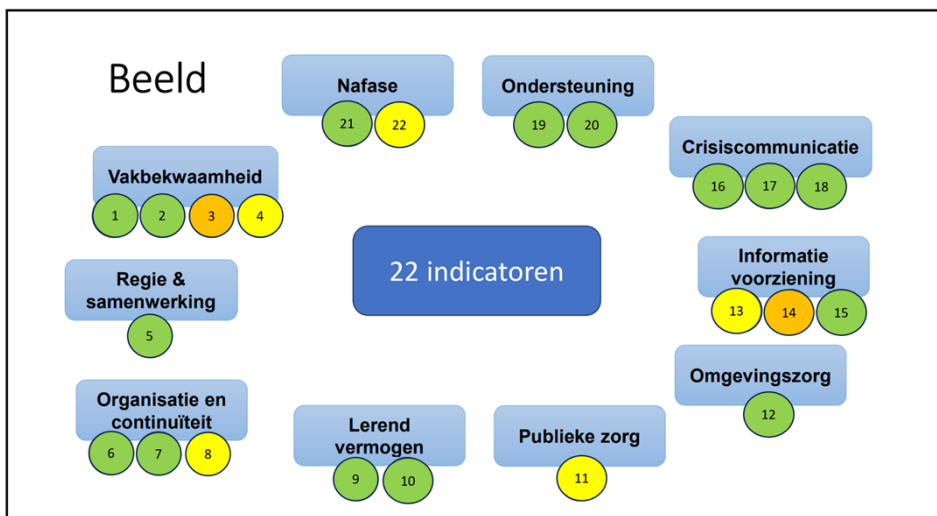
Op basis van de ingevulde kwaliteitsindicatoren is een analyse gemaakt hoe Bevolkingszorg er landelijk gemiddeld voor staat. Dit heeft geleid tot het volgende (landelijke) beeld³:



*Let op: Als de beide beelden naast elkaar gezet worden, lijken de kleurcodes te verspringen. Dat lijkt zo, maar is niet het geval. In het landelijke beeld staan de kwaliteitsindicatoren niet op numerieke volgorde.

Hollands Midden

In Hollands Midden hebben we de kwaliteitsindicatoren beschouwd, waarbij we tot het volgende beeld komen:



Voor de kwaliteitsindicatoren waarop Hollands Midden afwijkt van het landelijk beeld of geel of oranje scoort, is hieronder per kwaliteitsindicator beargumenteerd waarom Hollands Midden voldoet, grotendeels voldoet of deels voldoet⁴.

³ Dit landelijke beeld is het beeld uit 2023.

⁴ Dit beeld is het algemene beeld van Bevolkingszorg Hollands Midden. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat er ook lokale en bovenlokale afspraken zijn gemaakt, die niet voor de gehele regio gelden.

1. Maatregelen t.b.v. de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen zijn getroffen

Groen omdat:

- 1.a Studiegidsen met standaard vakbekwaamheidsaanbod
- 1.b Extra scenario- en partner-uurtjes. Jaarlijks met nieuwe onderwerpen, gebaseerd op nieuwe risico's/risicoprofiel.
- 1c. Een digitale leeromgeving – OPEN – waarin functionarissen hun vakbekwaamheid kunnen bijhouden. Het BGC kan aan de achterkant monitoren en het systeem vullen.
- 1d. Stimuleren van het delen van geleerde lessen/ lerend vermogen door actief evaluaties te delen en tweejaarlijks een incidentenlunch met terugblik op spraakmakende incidenten te organiseren.

2. De startbekwaamheid van crisisfunctionarissen is geborgd

Groen omdat:

- 2a Door BGC wordt een basiscursus crisisbeheersing gegeven voor Bz-functionarissen en voor HTo's is een opleiding en verdiepingstraining beschikbaar
- 2b Hard-piketfunctionarissen worden over het algemeen pas aangesteld na het volgen van een opleiding en worden in de meeste gevallen geëxamineerd.
- 2c We beschikken over een Handboek OvD-Bz, inclusief inwerktraject.

3. Er is inzicht in de vakbekwaamheid van functionarissen

Geel omdat:

- 3a OPEN biedt mogelijkheden om vakbekwaamheid te registreren en inzichtelijk te maken.
 - 3b we werken niet met profchecks* na het behalen van het examen (startbekwaamheid). De functionarissen in COPI, ROT en BT worden tijdens oefeningen wel waargenomen en krijgen individuele en team-feedback. *Landelijk wordt geadviseerd om met profchecks te werken. Profchecks zijn een nameting voor crisisfunctionarissen die hun startbekwaamheid gehaald hebben. De profchecks zijn landelijk in ontwikkeling en wij willen deze gaan gebruiken.
 - 3c Op dit moment hebben wij nog geen leerlijnen voor sleutelfunctionarissen, we zijn deze wel aan het ontwikkelen. Voor OvD-Bz is vastgelegd dat zij minimaal eens per 3 jaar de meerdaagse COPI oefenweek bijwonen.
- Dit zijn wel wensen om te realiseren in de komende periode!

4. Er wordt bijgestuurd en verbeterd op basis van het inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.

Geel omdat:

- 4a geleerde lessen uit evaluaties van inzetten en feedback op cursussen wordt meegenomen in nieuwe opleidingen
- 4b er worden aan de hand van wensen van crisisfunctionarissen specifieke vakbekwaamheidsmomenten georganiseerd, zoals scenario-uurtjes met diverse onderwerpen en partnerbijeenkomsten om specifieke partners beter te leren kennen

8. Maatregelen zijn getroffen om de duur van de inzet van Bevolkingszorg en crisiscommunicatie te borgen.

Geel omdat:

- 8a We hebben geen maximale inzetduur voor de acute fase. Binnen de eigen regio lukt het tot op heden om bijstand te leveren aan andere clusters. De inzetduur is afhankelijk van het soort incident of crisis.
- 8b De basis voor de continue inzetbaarheid van de crisiscommunicatie-organisatie is vastgelegd in planvorming. Hierbij wordt vanuit een piketpoule met zowel hard als zacht piket gedraaid. Ook wordt

vanuit de agenda versterking crisisbeheersing onderzocht op welke wijze de piketorganisatie ingericht dient te worden om voorbereid te zijn op nieuwe – langdurige – crises.

10. Op basis van het inzicht in het kwaliteitsniveau tijdens de inzet bij incidenten en oefeningen wordt geleerd.

Groen omdat:

10a Stimuleren van het delen van geleerde lessen/ lerend vermogen door actief evaluaties te delen en tweejaarlijks een incidentenlunch met terugblik op spraakmakende incidenten te organiseren.

10b Verder wordt er na elke inzet mono-geëvalueerd. Multi worden alle GRIP-situaties geëvalueerd.

10c De aanbevelingen uit mono- en multi-evaluaties worden verwerkt in nieuwe planvorming en/of werkafspraken.

11. Maatregelen zijn getroffen om de publieke zorg af te stemmen op de mate van zelf- en samenredzaamheid van de bevolking.

Geel omdat:

11a Er is een proceskaart waarin rekening wordt gehouden met de mate van zelf- en samenredzaamheid.

11b In de warme fase is aandacht voor de behoeften vanuit de bevolking om maatregelen in te zetten die aansluiten bij de vraag op dit gebied.

11c Wij ondersteunen in de warme fase initiatieven vanuit de Bevolking vanuit groepen die dat aanbieden aan niet- of verminderd zelfredzamen.

11d In ons opleidingsprogramma is aandacht voor zelf- en samenredzaamheid. Er wordt geoefend in samenwerking met Overheid, NRK en collega's in de rol van 'inwoners'.

11e Op basis van de evaluaties van het afgelopen jaar blijkt dat er veel aandacht is voor zelf- en samenredzaamheid in plannen en opleiding.

14. De ontsluiting van gemeentelijke informatiebronnen t.b.v. de regionale crisisorganisatie bevolkingszorg tijdens een incident is geborgd.

Geel omdat:

14a Tijdens kantooruren is gemeentelijke informatie gemakkelijk beschikbaar via de OvD-Bz. Na kantooruren is er geen werkwijze vastgelegd hoe er aan gemeentelijke informatie gekomen kan worden. Dan is het vaak aan de creativiteit van de OvD-Bz om aan de benodigde informatie te komen.

15. De inbreng vanuit Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie in het multi-informatiebeeld is geborgd en Bevolkingszorg gebruikt de informatie uit het situatiebeeld bij de eigen beeldvorming.

Groen omdat:

15a Crisisfunctionarissen die rechten hebben voor LCMS leren hoe zij moeten schrijven in LCMS. In oefeningen leren zij hoe zij dit moeten doen. Deze oefeningen worden regelmatig gehouden om te zorgen dat zij bekend blijven met het gebruik ervan.

15b Toegang tot LCMS is gebaseerd op de rol van de functionaris. Aan de hand van zijn rol worden bepaalde rechten en toegang verleend.

15c Alleen geautoriseerde gebruikers hebben toegang en kunnen aan de hand van hun toegekende rechten toegang krijgen tot de specifieke onderdelen in LCMS.

15d Na een oefening of een grote calamiteit wordt er geëvalueerd. Verbeterpunten pakken wij op in opleidingen en plannen.

16. Maatregelen zijn getroffen voor effectieve crisiscommunicatie, afgestemd op de doelgroepen en gericht op:

- **Informatievoorziening passend bij de behoefte**
- **Communiceren van handelingsperspectief**
- **Schadebeperking Betekenisgeving.**

Groen omdat:

- 16a Bij een crisis wordt in beeld gebracht wie de doelgroepen zijn voor de crisiscommunicatie. Dit kunnen zijn: bewoners, bedrijven, scholen, specifieke kwetsbare groepen, etc. Daarbij is aandacht voor welke communicatienetwerken en -kanalen ingezet moeten worden voor de specifieke doelgroepen. We zetten in op de meest effectieve kanalen, zoals sociale media, websites of andere media.
- 16b Ter voorbereiding zijn er standaard kernboodschappen voorhanden, bijvoorbeeld omtrent kernboodschap bij asbest. In deze boodschap is een handelingsperspectief opgenomen.
- 16c De omgevingsanalist monitort de omgeving actief door het volgen van social media, nieuws en andere mogelijke kanalen waarin 'post' worden geplaatst. Maar ook berichten vanuit opvanglocaties worden meegenomen in deze analyse.
- 16d Na een grote calamiteit of oefening vindt er een evaluatie plaats om na te gaan welke verbeterpunten er zijn. De verbeterpunten worden in opleidingen en plannen geborgd. Hierbij is ook aandacht voor de maatschappelijke impact.
- 16e Inzet van het KCC zorgt voor de informatievoorziening en vragen van de inwoners en ondernemers.

19. De ondersteuning van Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie is georganiseerd.

Groen omdat:

19a De ondersteuning in de warme fase van Bevolkingszorg is geregeld vanuit de taakorganisatie Ondersteuning & Informatie.

19b De ondersteuning van Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie in de koude fase is geborgd via het BGC

22. De overgang van de acute fase naar een organisatie voor langdurige crises is geborgd

Geel omdat:

22a Er zijn multi-werkafspraken gemaakt, waarbij de overdracht naar de nafase zowel vanuit het CoPI als het ROT geborgd wordt. In beide crisisorganen wordt het overdrachtsformulier nafase ingevuld. In het CoPI geldt de werkafpraak dat de functie Nafase in het laatste CoPI-overleg aan kan sluiten. Uit evaluaties blijkt dat het proces van acute fase naar nafase nog niet altijd goed werkt.

22b Er wordt gewerkt aan een plan hoe de veiligheidsregio in kan spelen op langdurige crises. De huidige vluchtelingenproblematiek wordt vanuit TWOV (Tijdelijke Werkorganisatie Vluchtelingen) aangevlogen.

5. Kader

De status van Bevolkingszorg wordt aan de hand van het landelijke kader – de 22 kwaliteitsindicatoren – gerapporteerd. Het beeld dat gepresenteerd wordt is het beeld van 2023.

6. Consequenties

Deze momentopname geeft inzicht in de status van Bevolkingszorg. Aan de hand van dit inzicht kunnen acties ondernomen worden om Bevolkingszorg verder te professionaliseren

7. Aandachtspunten/ risico's

De geel- en oranjegekleurde indicatoren vormen aandachtspunten en/of risico's.

Risico's (oranje):

- 3: inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen
- 14: De ontsluiting van gemeentelijke informatiebronnen t.b.v. de regionale crisisorganisatie bevolkingszorg tijdens een incident is geborgd.

Aandachtspunten (geel):

- 4: Er wordt bijgestuurd en verbeterd op basis van het inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.
- 8: Maatregelen zijn getroffen om de duur van de inzet van Bevolkingszorg en crisiscommunicatie te borgen.
- 11: Maatregelen zijn getroffen om de publieke zorg af te stemmen op de mate van zelf- en samenredzaamheid van de bevolking.
- 22: De overgang van de acute fase naar een organisatie voor langdurige crises is geborgd

8. Implementatie en communicatie

Aan de hand van de huidige status, risico's en aandachtspunten zijn verbeteringen doorgevoerd, waardoor de verwachting is dat er in 2024 voldaan wordt aan meer indicatoren. Per indicator is hieronder een kort plan van aanpak opgesteld om bevolkingszorg verder te professionaliseren.

Risico's (oranje):

- 3: inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen

Is inmiddels is via OPEN een overzicht verkrijgbaar. Hiermee is per crisisfunctionaris inzichtelijk welke vakbekwaamheidsactiviteiten gevolgd zijn. Daarmee wordt inzicht verkregen in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen. Hiermee wordt de indicator in 2024 als grotendeels voldaan (geel) gescoord.

Vanuit het Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg (LOCB) wordt aangeraden om te werken met profchecks. Deze profchecks staan nu gepland om in Q3 en Q4 van 2024 ontwikkeld te worden door het NIPV. Zodra de profchecks gepubliceerd zijn, worden deze geïmplementeerd in onze regio. Als dat gebeurd is, komt de indicator op groen te staan.

- 14: De ontsluiting van gemeentelijke informatiebronnen t.b.v. de regionale crisisorganisatie bevolkingszorg tijdens een incident is geborgd.

Inmiddels is aan indicator 14 grotendeels voldaan, met de volgende argumentatie.

14a Tijdens kantooruren is gemeentelijke informatie gemakkelijk beschikbaar via de OvD-Bz. Buiten kantooruren is er meer een uitdaging. Veel informatie is op afstand toegankelijk. Voor de informatie die niet op afstand toegankelijk is, kan er via OOV alert een beroep gedaan worden op functionarissen die wel bij de benodigde gegevens kunnen. Deze mensen staan niet op hard piket. In vrijwel alle gevallen gaat dit goed. Het blijft echter een zacht piket, waardoor het niet zeker is of er wordt opgenomen.

Aandachtspunten (geel):

- 4: Er wordt bijgestuurd en verbeterd op basis van het inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.

We plannen vakbekwaamheidsactiviteiten in om de geleerde lessen te verwerken in het vakbekwaamheidsaanbod

- 8: Maatregelen zijn getroffen om de duur van de inzet van Bevolkingszorg en crisiscommunicatie te borgen.

We onderzoeken welke methode het meest adequaat is om de inzetduur te maximaliseren. Afhankelijk van dit onderzoek bepalen we onze visie over de maximale inzetduur van Bevolkingszorg. Hierop worden de operationele plannen – daar waar nodig – aangepast.

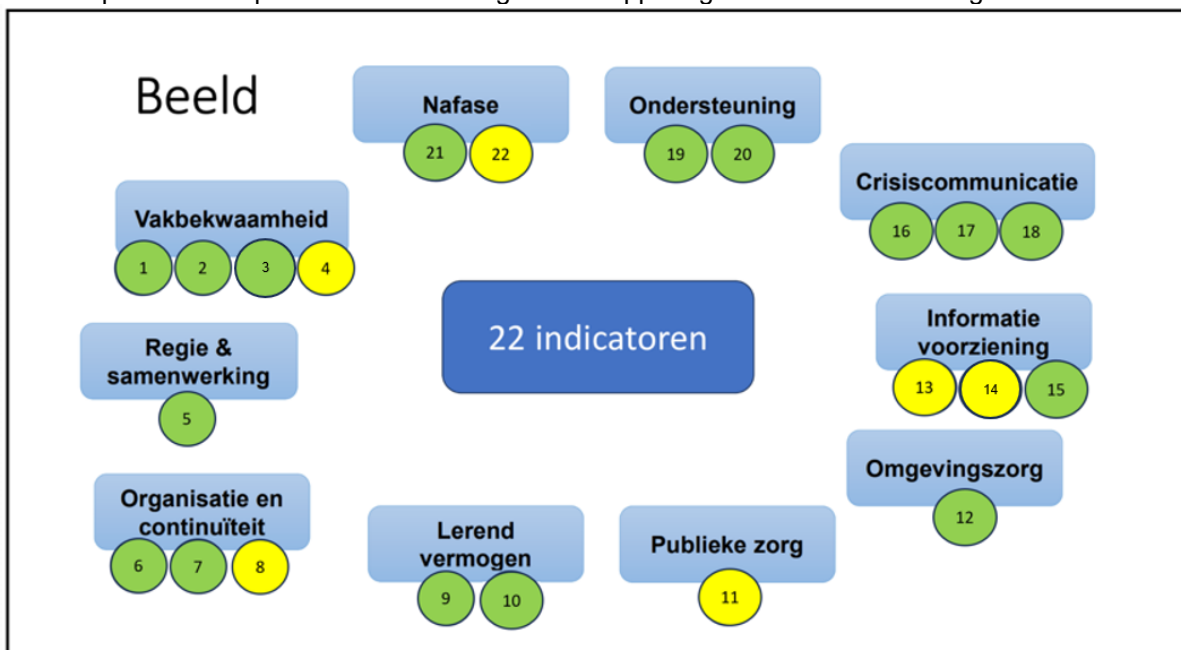
- 11: Maatregelen zijn getroffen om de publieke zorg af te stemmen op de mate van zelf- en samenredzaamheid van de bevolking.

Op dit moment is de Veiligheidsregio bezig met het ontwikkelen van een visie op zelf- en samenredzaamheid. Afhankelijk van wat er uit deze visie komt, zet Bevolkingszorg stappen om de publieke zorg af te stemmen op de zelf- en samenredzaamheid van de bevolking.

- 22: De overgang van de acute fase naar een organisatie voor langdurige crises is geborgd

We reflecteren op het proces na fase aan de hand van evaluaties. Aan de hand daarvan passen we het proces na fase aan, in overleg met multidisciplinaire partners.

Door dit plan van aanpak is de verwachting dat de rapportage over 2024 er als volgt uit komt te zien:



9. Bijlagen

- Vastgestelde beslissing Eendadvies Uniform Kwaliteitsniveau Bevolkingszorg
- Concept rapport Rode draden kwaliteitsindicatoren Bz

10. Historie besluitvorming

Doorgeleiding status kwaliteitsindicatoren door DB op 13 juni 2024

Doorgeleiding status kwaliteitsindicatoren met toevoeging van plan van aanpak naar DB/AB door Veiligheidsdirectie/Directieteam 3 juni 2024

Vaststelling eindadvies UKB door Algemeen Bestuur 23 juni 2023