

Concept rapport
Rode draden enquête kwaliteitsindicatoren
Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie
2023 Vs 18 maart 2023

Inleiding

In het Eindadvies Uniform Kwaliteitsniveau Bevolkingszorg (UKB) van het Veiligheidsberaad is een basisset van 22 kwaliteitsindicatoren opgenomen.

De landelijke kwaliteitsindicatoren voor Bevolkingszorg zijn opgesteld door 'de branche' (het werkveld) en vastgesteld door het Veiligheidsberaad bij de vaststelling van het implementatieplan UKB (implementatiestap 17) en worden beheerd en actueel gehouden door het NIPV in samenspraak met 'de branche' onder regie van het Veiligheidsberaad.

Deze indicatoren hebben betrekking op de gehele procesketen (voorbereiding, uitvoering, evaluatie en verbeteren) van bevolkingszorg. Aan deze indicatoren zijn geen meetbare waarden gekoppeld.

Het Veiligheidsberaad vraagt de veiligheidsregio's om jaarlijks te rapporteren over de kwaliteitsindicatoren. Om die reden, en om input te leveren voor de implementatie van het Eindadvies UKB, is medio 2023 door het NIPV een enquête kwaliteitsindicatoren Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie uitgezet bij de Coördinatoren Bevolkingszorg van de veiligheidsregio's.

De opbrengst van de enquête over die indicatoren is door de LOCB werkgroep analyse kwaliteitsindicatoren¹ verwerkt in een rode draden analyse. In deze analyse is de input van 24 van de 25 veiligheidsregio's verwerkt, zonder herleidbaar te zijn tot op het niveau van een regio.

Doelen

Doelen van de kwaliteitsindicatoren zijn:

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

Conclusie

- Deze rode draden analyse geeft een eerste landelijk beeld van het kwaliteitsniveau van bevolkingszorg en crisiscommunicatie

Samenvattend kan gesteld worden dat de veiligheidsregio's aangeven grotendeels te voldoen aan de kwaliteitsindicatoren en dat de kwaliteit veelal is geborgd in het beleid en de werkwijze. Er zijn daarbij verschillen in de mate waarin of de manier waarop dit door de veiligheidsregio's gebeurt.

Verbeterpunten voor de veiligheidsregio's hebben vooral betrekking op de volgende indicatoren:

- Vakbekwaamheid: het hebben van inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen en daar op bijsturen en verbeteren;
- Informatievoorziening: het ontsluiten van gemeentelijke informatiebronnen t.b.v. de regionale crisisorganisatie bevolkingszorg tijdens een incident;
- Nafase: de overgang van de acute fase naar een organisatie voor langdurige crises.

¹ Atze Schuiringa (VRG), Maartje Hagendijk (VRZH), Wanda van Boven (VNOG), Floris Moraal (VRLN tot 1-12-2023), Edwin van der Ploeg (VRZH) en Diana Schutte (VRNH), met ondersteuning van Denise Baecklant (NIPV)

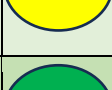
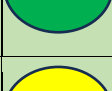
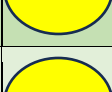
Aanbevelingen

Op basis van de antwoorden en opmerkingen doet de werkgroep aanbevelingen voor aanpassing / doorontwikkeling van de enquête. Bij de volgende uitvraag moet dit resulteren in meer concretisering en verdieping van de informatie en het beeld wat dat oplevert.

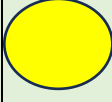
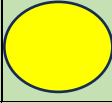
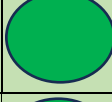
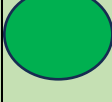
- Pas de onderliggende toelichting bij de indicatoren aan, waardoor nog duidelijker wordt welke informatie van de regio's wordt gevraagd en vragen niet multi-interpretabel zijn;
- Benut de rode draden analyse voor verdiepende gesprekken binnen regio's en binnen het LOCB ter inspiratie en om te leren van elkaar;
- Onderzoek of vrijwillige visitaties gewenst en haalbaar zijn;
- Kom binnen het LOCB tot een afspraak over hoe regio's verbeteringen ten opzichte van een eerder jaar of jaren in de toekomst kunnen beschrijven / aantonen in relatie tot de landelijk gewenste uniformiteit.

Landelijk beeld kwaliteitsindicatoren bevolkingszorg

Op basis van de antwoorden van de veiligheidsregio's zijn -zonder dat er sprake is van een maatlat- de 22 indicatoren 'gewogen' naar een landelijk beeld. De kleur onder 'status' geeft weer in welke mate naar oordeel van de werkgroep wordt voldaan aan de beschreven indicator.

Proces/onderwerp	Nr.	Kwaliteitsindicator (het 'wat')	Status
Vakbekwaamheid Werving en selectie, OTO, vakbekwaam worden, vakbekwaam blijven	1	Maatregelen t.b.v. de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen zijn getroffen.	
	2	De startbekwaamheid van crisisfunctionarissen is geborgd.	
	3	Er is inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.	
	4	Er wordt bijgestuurd en verbeterd op basis van het inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.	
Regie & samenwerking Samenwerking met partners	5	Maatregelen zijn getroffen om in de koude en warme fase goed samen te kunnen werken met (keten)partners, leveranciers en gemeenten.	
Organisatie en continuïteit Organisatie, beschikbaarheid en continuïteit Bevolkingszorg inclusief crisiscommunicatie	6	De processen bevolkingszorg (zoals omschreven in het RRCP) en organisatievormen voor de inzet van bevolkingszorg en crisiscommunicatie zijn adequaat ingericht.	
	7	De continuïteit in de piketpools/ functiegroepen van bevolkingszorg en crisiscommunicatie (hard piket en vrije instroom) is geborgd, waardoor de beschikbaarheid van crisisfunctionarissen is geregeld.	
	8	Maatregelen zijn getroffen om de duur van de inzet van bevolkingszorg en crisiscommunicatie te borgen.	
Lerend vermogen Leren van inzetten bij incidenten en oefeningen.	9	Er is inzicht in het kwaliteitsniveau tijdens de inzet bij incidenten en oefeningen (zowel mono als multi).	
	10	Op basis van het inzicht in het kwaliteitsniveau tijdens de inzet bij incidenten en oefeningen wordt geleerd.	
Publieke zorg Opvangen, verplaatsen en verzorgen van personen	11	Maatregelen zijn getroffen om de publieke zorg af te stemmen op de mate van zelf- en samenredzaamheid van de bevolking.	
Omgevingszorg Milieubeheer, Ruimtebeheer, Bouwbeheer	12	Crisisfunctionarissen kunnen de verbinding leggen met de gemeentelijke taken op het gebied van ruimte, milieu en bouw.	

Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg

Informatievoorziening Informatiemanagement, verwanten- en schade-informatie	13	Crisisfunctionarissen hebben de kennis en de kunde om het proces verwanteninformatie op te starten en hun opdrachtgeverschap in te vullen.	
	14	De ontsluiting van gemeentelijke informatiebronnen t.b.v. de regionale crisisorganisatie bevolkingszorg tijdens een incident is geborgd.	
	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.	
Crisiscommunicatie Pers- en publieksvoorlichting, advies en analyse	16	De inbreng vanuit Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie in het multi-informatiebeeld is geborgd en Bevolkingszorg gebruikt de informatie uit het situatiebeeld bij de eigen beeldvorming.	
	17	In de crisiscommunicatieboodschap wordt rekening gehouden met de zelf- en samenredzaamheid van de doelgroep en aangesloten bij de bestaande risicocommunicatie.	
	18	Tijdige communicatie na de aanvang van een incident is geborgd.	
Ondersteuning Resource management (PIOFACH) en bestuursondersteuning	19	De ondersteuning van Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie is georganiseerd.	
	20	De faciliteiten om de Bevolkingszorg inclusief Crisiscommunicatie uit te kunnen voeren zijn beschikbaar/operationeel.	
Nafase Vorbereiden nazorg, herstelzorg en prestatiemeting	21	De voorbereiding van de nafase is geborgd incl. multi verantwoordelijkheid.	
	22	De overgang van de acute fase naar een organisatie voor langdurige crises is geborgd	

	Voldoet
	Voldoet grotendeels. Enkele aandacht- of verbeterpunten
	Voldoet deels. Verbetering gewenst, aandacht- of verbeterpunten
	Voldoet niet

Uitkomsten kwaliteitsindicatoren bevolkingszorg

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

De veiligheidsregio's organiseren activiteiten gericht op het vergroten van de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen. Een deel van de regio's doet dit op basis van een visie en/of beleid. Een aantal veiligheidsregio's geeft hierbij aan dat het beleid geactualiseerd moet worden en een deel benoemt dat bevolkingszorg onderdeel uitmaakt van multidisciplinair beleid.

Alle veiligheidsregio's gebruiken ondersteunende systemen ten behoeve van registratie, evaluatie en bijsturing van vakbekwaamheid. Er zijn verschillen in zowel de systemen als de doelstelling die de systemen nastreven.

2. De startbekwaamheid van crisisfunctionarissen is geborgd.

Beschikbare kwalificatiedossiers van het NIPV voor crisisfuncties worden door de veiligheidsregio's gebruikt. Veel veiligheidsregio's gebruiken examens, maar vaak voor enkele crisisfuncties. Niet alle examens worden afgelegd, vaak enkel die voor de sleutelfunctionarissen; anderen stromen in na afronding opleiding.

De examens worden nog niet standaard bij het NIPV afgelegd, maar ook bij andere partijen. De hoge kosten voor een NIPV-examen en beschikbaarheid van examens door het NIPV wegen hierin mee.

Niet alle veiligheidsregio's beschikken over een (standaard) inwerktraject voor crisisfunctionarissen.

3. Er is inzicht in de vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen.

Veiligheidsregio's beschikken doorgaans over kwantitatieve registratie met betrekking tot de deelname aan vakbekwaamheid van de crisisfunctionarissen. Veel veiligheidsregio's doen nog weinig aan kwalitatieve registraties van de vakbekwaamheid. Deze zijn wel in ontwikkeling bij meerdere veiligheidsregio's.

De manier waarop regio's informatie vastleggen loopt uiteen: portfolio, AG5, Veiligheidspaspoort, of een eigen registratie.

Veel registraties vinden op teamniveau plaats, veel minder op individueel niveau.

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

Niet veel veiligheidsregio's stemmen het oefenprogramma af op ontwikkelpunten en behoeften van individuele crisisfunctionarissen. Dit komt door gebrek aan oefenmomenten, gebrek aan capaciteit en het ontbreken van een goed systeem. De meer algemene of op een team gerichte ontwikkelpunten uit oefeningen worden wel meegenomen in het jaarplan OTO/MOTO.

Bij een groot deel van de veiligheidsregio's is dit in ontwikkeling.

5. Maatregelen zijn getroffen om in de koude en warme fase goed samen te kunnen werken met (keten)partners, leveranciers en gemeenten.

Alle veiligheidsregio's hebben afspraken met ketenpartners, onder andere in de vorm van convenanten/samenwerkingsovereenkomsten.

De samenwerking met de gemeenten is bij alle veiligheidsregio's structureel ingebed. Dit is bij de meesten georganiseerd in de vorm van regelmatige overleggen. Zowel bestuurlijk als ambtelijk.

Een beperkt aantal regio's heeft een regeling met de gemeenten afgesloten waarin de samenwerkingsafspraken vermeld staan.

Een beperkt aantal veiligheidsregio's heeft afspraken met leveranciers. Het gaat dan vooral om afspraken met (bus)vervoerders, beschikbaar hebben van verkeersregelaars en matrixborden.

In de meeste gevallen hebben de gemeenten lokaal afspraken gemaakt met leveranciers.

Ketenpartners, zoals waterschappen en nutsbedrijven, zijn in alle regio's betrokken bij de OTO-activiteiten (opleiden, trainen en oefenen). De wijze waarop de betrokkenheid is geregeld verschilt behoorlijk. Van structurele betrokkenheid tot ad hoc. Ongeveer de helft van de veiligheidsregio's oefent en traint (inclusief de voorbereiding) structureel met netwerkpartners. Bij de andere helft is dit niet structureel geregeld en krijgen de ketenpartners de mogelijkheid om aan te sluiten bij OTO-activiteiten, worden (ad hoc) uitgenodigd of wordt gekeken naar behoefte en beschikbaarheid van de ketenpartners. Wel wordt er gestreefd naar een meer structureel karakter. Bij regio's waar de OTO-activiteiten voor ketenpartners structureel geregeld zijn is dit mede bedoeld voor het versterken van de relatie en informatie/uitleg over de eigen processen.

Met ketenpartners zijn bij alle veiligheidsregio's op enige wijze afspraken gemaakt over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Alle regio's organiseren activiteiten om hun ketenpartners op de hoogte te houden van hun crisiswerkzaamheden en om informatie van de ketenpartners te krijgen. Dit gebeurt op veel verschillende manieren. Alle regio's organiseren activiteiten voor gemeenten. Ook deze activiteiten worden in verschillende vormen aangeboden.

Netwerkmanagement is een van de reguliere werkprocessen binnen bevolkingszorg. Het organiseren van netwerkbijeenkomsten wordt dan ook gedaan door alle regio's.

6. De processen bevolkingszorg (zoals omschreven in het RRCP²) en organisatievormen voor de inzet van bevolkingszorg en crisiscommunicatie zijn adequaat ingericht.

Bij alle regio's is bevolkingszorg opgenomen in het Regionaal Crisisplan en het Beleidsplan. Daarbij is beschreven wat bevolkingszorg en crisiscommunicatie inhouden en hoe dit aansluit op de regionale multi organisatie.

Alle veiligheidsregio's beschikken over planvorming voor bevolkingszorg en crisiscommunicatie. Hiervoor worden verschillende planvormen gehanteerd.

Vrijwel alle regio's hebben aangegeven te beschikken over een regeling bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Bij alle regio's zijn de aansturingslijnen beschreven. Bij iets meer dan de helft van de regio's zijn hierbij specifieke mandaten geregeld.

Het gaat dan vooral om het financiële mandaat voor de Officier van Dienst Bevolkingszorg en de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of om algemene mandaatbesluiten voor alle crisisfunctionarissen.

Aanvullende opmerkingen die gemaakt zijn:

- Een aantal regio's geeft aan dat de plannen nog geactualiseerd gaan worden, omdat deze gedateerd zijn.
- Nog niet overal zijn prestatie-eisen vastgesteld.
- Een aantal regio's geeft aan dat bevolkingszorg en crisiscommunicatie apart zijn georganiseerd of dat zij bezig zijn met de doorontwikkeling van crisiscommunicatie als zelfstandige kolom / eigenstandig proces.
- Ook wordt aangegeven dat er een afslanking van de crisisorganisatie plaats vindt. Met minder mensen meer opleiden, trainen en oefenen en daardoor meer inzetervaring.

² RRCP = Referentiekader Regionaal Crisisplan

- Er lopen trajecten voor de doorontwikkeling / actualisatie van bevolkingszorg en (crisis)communicatie, waarbij o.a. de implementatie van het advies Uniform Kwaliteitsniveau Bevolkingszorg wordt vormgegeven.

7. De continuïteit in de piketpools/ functiegroepen van bevolkingszorg en crisiscommunicatie (hard piket en vrije instroom) is geborgd, waardoor de beschikbaarheid van crisisfunctionarissen is geregeld.

In alle veiligheidsregio's zijn afspraken gemaakt over de levering van crisisfunctionarissen. Meestal gebeurt dit op basis van inwoneraantal (alle gemeenten leveren) of op basis van werving van intrinsiek gemotiveerde en geschikte mensen (dus geen verplichte aanwijzing per gemeente). Er wordt gebruik gemaakt van een regionale indeling, een indeling naar districten/clusters of per gemeente. Daarnaast komen crisisfunctionarissen ook uit de veiligheidsregio of een andere organisatie.

Er wordt gewerkt met harde piketten en zachte piketten op basis van vrijwillige instroom. De omvang van de piketpools verschilt per veiligheidsregio.

Functies binnen bevolkingszorg die over het algemeen op hard piket staan in de regio's:

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| - Algemeen Commandant Bevolkingszorg | - Hoofd Crisiscommunicatie |
| - Officier van Dienst Bevolkingszorg | - Communicatieadviseur CoPI |
| - Hoofd Informatie Bevolkingszorg | - Communicatieadviseur ROT |
| - Hoofd Ondersteuning Bevolkingszorg | - Teamleider Communicatie |
| - Omgevingsanalisten | - Communicatieadviseur |

Een aantal veiligheidsregio's heeft specifieke afspraken gemaakt met de gemeenten. Bijvoorbeeld in de vorm van een leveringsplicht, piketvormen, etc.

Het beheer van de piketpools van bevolkingszorg is verschillend geregeld. Dit ligt bij de veiligheidsregio, bij regionale werkgroepen/gemeentelijke werkgroepen en bij de gemeenten. Bij het beheren van de piketpools worden soms extra instrumenten ingezet, zoals pooloverleg, jaargesprekken, etc.

Over het algemeen zijn er geen afspraken gemaakt over het opnemen van de crisisfuncties in de gemeentelijke vacatureteksten. Sommige gemeenten doen dit wel en pakken daarmee hun eigen verantwoordelijkheid.

In een aantal veiligheidsregio's zijn er specifieke aanvullende zaken geregeld bij de werving van crisisfunctionarissen, zoals een formele sollicitatieprocedure, wervingskrant, overleg met HRM adviseurs van de gemeenten, etc.

Aanvullende opmerkingen

- Een aantal veiligheidsregio's geeft aan dat er altijd vacatures zijn die open staan en dat het zelden voorkomt dat alle piketgroepen volledig op sterkte zijn. Het vullen en gevuld houden van deze pools blijft een constant aandachtspunt.
- Naleving van die afspraken is een uitdaging. Gekeken wordt hoe er meer eigenaarschap gecreëerd kan worden.
- De bezetting van de piketfuncties staat door grote mobiliteit doorlopend onder druk. Het verloop binnen gemeenten toont de kwetsbaarheid.
- Ontwikkelrichting is dat veiligheidsregio's een meer centrale regierol pakken als achtervang voor bevolkingszorg processen.

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

De meeste veiligheidsregio's hanteren een vastgestelde inzetduur. Dit varieert tussen de 48 en 72 uur. Aflossing van personeel vindt plaats tussen de 6 en 12 uur.

Bij een langdurende crisis wordt vaak een projectorganisatie ingericht met vaste personen, doorgaans bestaande uit personeel van de Veiligheidsregio, soms voor bevolkingszorg aangevuld met mensen uit gemeenten.

Een aantal veiligheidsregio's beschikt over een continuïteitsplan voor bevolkingszorg, de meeste regio's niet. Deze regio's hebben als uitgangspunt dat de vastgelegde maximale inzetduur voldoende tijd geeft om het vervolg te overdenken en te organiseren.

Over het algemeen zijn er geen formele afspraken met buurregio's over bijstand. Informeel zijn er vaak wel afspraken en in sommige gevallen is ook gebruik gemaakt van deze bijstand. In de praktijk wordt er bij krapte wel een beroep gedaan op de buurregio's. Regio's weten elkaar snel te vinden. Bij een langdurige crisis wordt er geïmproviseerd en gekeken wie er capaciteit kan leveren of er wordt ingehuurd.

9. Er is inzicht in het kwaliteitsniveau tijdens de inzet bij incidenten en oefeningen (zowel mono als multi).

Alle regio's hebben inzicht in het kwaliteitsniveau van bevolkingszorg en crisiscommunicatie bij inzetten en oefeningen. Regio's krijgen dit inzicht door te werken met inzetverslagen, met name van piketfunctionarissen en het evalueren van de inzetten en oefeningen.

Alle regio's evalueren multidisciplinair incidenten en oefeningen. Dit wordt gestructureerd gedaan op basis van vastgelegd beleid en/of afgesproken werkwijzen. De manier waarop dit wordt gedaan verschilt per regio.

Er zijn op hoofdlijnen overeenkomsten in aanpak, in details zijn er verschillen onder andere in de manier waarop dit inzicht wordt verkregen en de mate van diepgang en detaillering van de evaluatie. Het doel is altijd om te leren.

Bevolkingszorg is onderdeel van het multidisciplinair evalueren. Naast het multidisciplinair evalueren bij incidenten en oefeningen evalueren de regio's bevolkingszorg (mono) ook apart of aanvullend op de multidisciplinaire evaluatie. De meeste regio's hebben hiervoor een werkwijze, vaak ook vastgelegd, maar soms minder vast omlijnd dan multidisciplinair.

De uitkomsten van evaluaties worden in de meeste regio's gestructureerd vastgelegd en gedeeld met de crisisfunctionarissen, onder andere met behulp van een nieuwsbrief, infographic of factsheet.

Leerpunten en aanbevelingen worden bij veel regio's vastgelegd en gemonitord in een volgsysteem en er worden periodiek (vaak jaarlijks) rode draden analyse opgesteld.

Aanvullende opmerkingen

- Een klein aantal regio's werkt aan of met een systeem waarmee inzicht wordt verkregen in het kwaliteitsniveau van functionarissen.
- De betrokkenheid van externe (crisis)partners bij evalueren wordt zowel multi als mono beperkt genoemd.

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

Regio's leren op basis van het inzicht in het kwaliteitsniveau tijdens de inzet bij incidenten en oefeningen. De uitkomsten van evaluaties worden in de meeste regio's gestructureerd vastgelegd en gedeeld met de organisatie en de crisisfunctionarissen. Dit gebeurt onder andere door het delen

van de evaluaties of resultaten in bijvoorbeeld factsheet of nieuwsbrief en het bespreken in overleggen.

Leerpunten en aanbevelingen zijn input voor vakbekwaamheid en actualisatie van planvorming. Leerpunten en aanbevelingen worden bij veel regio's gestructureerd vastgelegd in een volgsysteem en gemonitord. Daarnaast wordt er periodiek (vaak jaarlijks) rode draden analyse opgesteld en gedeeld.

Aanvullende opmerking

- Het inzicht in het kwaliteitsniveau op individueel niveau is beperkt. Voor de meeste regio's ligt hier nog een uitdaging.

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

Bevolkingszorg stemt de inzet / zorg af op de mate van zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de bevolking. Dit geldt vooral voor de processen publieke zorg en risico- en crisiscommunicatie. In veel regio's is zelfredzaamheid niet alleen een onderwerp voor bevolkingszorg maar een breder thema binnen het brede werkveld van risico- en crisisbeheersing.

Alle regio's geven aan aandacht te besteden zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de bevolking. De mate waarin dit is geborgd in planvorming, vakbekwaamheid en evalueren verschilt. Dit varieert van 'op papier' en 'in de praktijk' tot uitgewerkte aanpakken in beleid en uitvoering. Naast publieke zorg wordt met name ook in risico- en crisiscommunicatie rekening gehouden met en gestuurd op zelfredzaamheid onder andere door hierop afgestemde handelingsperspectieven. Voor het merendeel van de regio's is zelfredzaamheid in beleid en uitvoering geborgd en is het aansluiten op de mate van zelfredzaamheid 'vanzelfsprekend'.

De meeste regio's geven aan dat zelfredzaamheid is opgenomen in planvorming en dat er aandacht voor is bij opleidingen, trainingen en oefeningen.

In evaluaties van inzetten en oefeningen is nog er weinig specifieke aandacht voor getroffen maatregelen waarbij de inzet is afgestemd op de mate van zelfredzaamheid en samenredzaamheid. Enkele regio's benoemen daarnaast ook het aansluiten bij en inspelen van de crisisorganisatie en bevolkingszorg in het bijzonder op spontane hulp, burgerinitiatieven en burgerhulpverlening.

12. Crisisfunctionarissen kunnen de verbinding leggen met de gemeentelijke taken op het gebied van ruimte, milieu en bouw.

Bevolkingszorg is verbonden met de gemeentelijke taken op het gebied van ruimte, milieu en bouw (omgevingszorg). Regio's hebben als onderdeel van bevolkingszorg een procesbeschrijving voor omgevingszorg. Hiervoor zijn o.a. draaiboeken en factsheets opgesteld. Omgevingszorg is onderdeel van de taken van bevolkingszorg en daarmee ook onderwerp voor vakbekwaamheid en evalueren. De taak van bevolkingszorg is vooral het activeren en coördineren van de omgevingszorgtaken. De uitvoering ligt doorgaans elders.

De Officier van Dienst Bevolkingszorg wordt vaak genoemd als belangrijke schakel om omgevingszorgtaken te activeren. Daarnaast zijn omgevingszorgtaken belegd bij een hoofd taakorganisatie, teamleider of coördinator. Er zijn verschillen tussen regio's in de manier waarop omgevingszorg is georganiseerd.

De uitvoering van omgevingszorgtaken ligt bij de gemeente of partijen die taken voor de gemeente uitvoeren. De verbinding met de gemeenten voor het uitvoeren van omgevingszorgtaken is regelmatig nog een punt van aandacht. Het gaat er hierbij o.a. om dat omgevingszorgtaken op verschillende plekken zijn belegd en dat de bereikbaarheid en beschikbaarheid van gemeenten buiten de reguliere kantoortijden erg moeizaam is. Binnen regio's zijn ook vaak weer verschillen

tussen gemeenten. In de praktijk worden omgevingszorgtaken doorgaans wel uitgezet en uitgevoerd.

Als omgevingszorg wordt ingezet is dit ook een aandachtspunt in de overdracht van taken naar de gemeente voor de nafase.

Aanvullende opmerkingen

- In de meeste regio's is er voor omgevingszorg een verbinding met de Omgevingsdienst omdat deze dienst taken uitvoert voor gemeenten. Het betreft vooral taken op het vlak van milieu en soms bouwbeheer. Omgevingsdiensten beschikken vaak over een piket dat bij bepaalde opschaling gealarmeerd wordt.
- In enkele gevallen vervullen medewerkers van de Omgevingsdienst een coördinerende rol binnen bevolkingszorg.
- Enkele regio's benoemen de Omgevingsdienst ook als de partij voor de maatregelen na het aantreffen van drugsafval.
- Stichting Salvage wordt ook genoemd als externe organisatie waarmee wordt samengewerkt op het vlak van omgevingszorg.

13. Crisisfunctionarissen hebben de kennis en de kunde om het proces verwanteninformatie op te starten en hun opdrachtgeverschap in te vullen.

Bij alle veiligheidsregio's is de kennis en kunde om het proces verwanteninformatie op te starten en door crisisfunctionarissen hun opdrachtgeverschap te vervullen geborgd. In alle regio's wordt het proces SIS betrokken bij oefeningen en trainingen om zo dit proces bij de crisisfunctionarissen bekend te maken. Verder is bij alle regio's de informatie rondom SIS in een of meerdere informatiebronnen beschikbaar voor de crisisfunctionarissen.

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

Bij slechts een klein aantal veiligheidsregio's is de ontsluiting en het onderhouden van de gemeentelijke informatie via afspraken geborgd. En is dus deze informatie niet structureel geborgd en beschikbaar bij het merendeel van de veiligheidsregio's tijdens een incident.

Een aantal regio's is gestart met het ontsluiten van gemeentelijke informatiebronnen. Slechts bij enkele regio's is er een overzicht van relevante informatiebronnen en zijn hier afspraken over gemaakt.

Onduidelijk is nog hoe ketenpartners aangesloten worden op informatiebronnen. Een beperkt aantal regio's heeft hier iets over aangegeven. Dit is dus niet structureel geborgd.

Aanvullende opmerking

- Elke regio is op dit moment wel bezig hier met gemeenten afspraken over te maken en dit meer structureel te borgen.

15. De inbreng vanuit bevolkingszorg en crisiscommunicatie in het multi informatiebeeld is geborgd en Bz gebruikt de informatie uit het situatiebeeld bij de eigen beeldvorming.

In alle veiligheidsregio's is de inbreng vanuit bevolkingszorg en crisiscommunicatie in het multi informatiebeeld geborgd en in alle veiligheidsregio's gebruikt bevolkingszorg informatie uit het situatiebeeld bij de eigen beeldvorming.

In alle veiligheidsregio's zijn maatregelen getroffen voor het juiste gebruik van LCMS. Vooral door de relevante functionarissen te trainen bij het gebruik en toepassing van LCMS.

Bij alle veiligheidsregio's hebben de juiste functionarissen bevolkingszorg toegang tot LCMS. Wel zit er verschil in schrijf- en leesrechten.

Bij slechts enkele veiligheidsregio's is de werkwijze informatiemanagement bevolkingszorg beschreven en wordt deze gebruikt ten behoeve van de vakbekwaamheid van de crisisfunctionarissen.

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

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

Bij alle veiligheidsregio's zijn maatregelen getroffen voor effectieve crisiscommunicatie, afgestemd op de doelgroepen. Alle veiligheidsregio's maken gebruik van een doelgroepen-, netwerk- en omgevingsanalyse. Daarbij halen veruit de meeste veiligheidsregio's ook informatie op bij andere bronnen o.a. uit het veld.

Bij de meeste veiligheidsregio's is er een overzicht van de ingrediënten voor communicatieboodschappen en –middelen zowel op lokaal en regionaal niveau. Voor de inzet worden bij alle veiligheidsregio's verschillende middelen ingezet zoals informatie vanuit een KCC of ter plaatse.

Bij een aantal veiligheidsregio's wordt het effect van de aanpak getoetst of geëvalueerd. Evaluatie over de aanpak en ingezette middelen is niet standaard bij veiligheidsregio's. De maatschappelijk impact wordt door slechts een enkele veiligheidsregio meegenomen.

17. In de crisiscommunicatieboodschap wordt rekening gehouden met de zelf- en samenredzaamheid van de doelgroep en aangesloten bij de bestaande risicocommunicatie.

Zelfredzaamheid is in alle regio's, voor zover traceerbaar, een belangrijke onderlegger voor de crisiscommunicatie (handelingsperspectief). De aansluiting met risicocommunicatie is in de meeste regio's onduidelijk of zwak aanwezig (voor zover traceerbaar)

Aanvullende opmerkingen

- Het merendeel van de regio's verzamelt of benut informatie over de mate van zelfredzaamheid van de verschillende doelgroepen
- Een deel van de regio's evalueert of er handelingsperspectief gecommuniceerd is.
- In bijna alle regio's is het handelingsperspectief afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van de doelgroep.

18. Tijdige communicatie na de aanvang van een incident is geborgd.

Alle regio's hebben regelingen en procedures om te voldoen aan de voorgeschreven (richt)tijden t.b.v. crisiscommunicatie. Specifieke evaluatie gericht op dit onderwerp is wel gebruikelijk in vrijwel alle regio's.

Een klein deel van de regio's geeft aan dat de tijdigheid van communicatie wordt meegenomen als onderdeel van evaluaties

19. De ondersteuning van bevolkingszorg en crisiscommunicatie is georganiseerd.

Er is bij alle regio's een vorm van ondersteuning t.b.v. bevolkingszorg georganiseerd.

Vraag is zeer divers beantwoord, hierdoor is het niet mogelijk inhoudelijk aanvullende opmerkingen op te nemen.

20. De faciliteiten om de bevolkingszorg inclusief crisiscommunicatie uit te kunnen voeren zijn beschikbaar/operationeel.

Alle regio's hebben afspraken (vastgelegd) over faciliteiten voor bevolkingszorg en crisiscommunicatie. Het merendeel heeft ook continuïteits- of noodplannen.

Alle regio's hebben afspraken (vastgelegd) over ruimtes/werkplekken, facilitaire en ICT ondersteuning van de Bz en Cc crisisorganisatie, vaak onder de vlag van de multi crisisorganisatie. Er zijn ook afspraken (vastgelegd) over de ruimtes en faciliteiten voor de lokale beleidsteams. In de meeste gevallen zorgen de gemeenten daar zelf voor.

Uitwijk van de crisisorganisatie is over het algemeen meegenomen in de afspraken over de (ICT) faciliteiten (in o.a. crisisplan, deelplan, handboek, continuïteitsplan). Een enkele regio geeft aan dat er noodstroom en/of NCV is. Door vijf regio's is expliciet aangegeven dat er afspraken zijn vastgelegd over de uitwijk van de gemeenten voor het GBT naar andere gemeentehuizen.

Er zijn meerdere regio's waar regionaal en/of lokaal sprake is van continuïteits- of noodplannen, een aantal regio's geeft aan dat dit er (nog) niet is.

Een aantal regio's geeft aan dat de piketfunctionarissen zijn voorzien in uitrusting voor het uitvoeren van het piket, waaronder dienstkleding en een piket. Enkele regio's geven expliciet aan dat de werkgever (gemeente) zorgt voor laptops cq dat gewerkt wordt volgens 'bring your own device'.

21. De voorbereiding van de nafase is geborgd inclusief multi verantwoordelijkheid.

De voorbereiding van de nafase is geborgd. In vrijwel alle regio's is het proces preparatie nafase geborgd door middel van afspraken / een werkwijze en formulieren, plannen van aanpak of andere bijbehorende documenten ter advisering en ondersteuning van (een (warme) overdracht aan) de gemeente.

Er is een wisselend beeld ten aanzien van de werkwijze rondom preparatie nafase: er zijn regio's waar dit heel nadrukkelijk een multi proces is waar bevolkingszorg op aansluit en er zijn regio's die dit vooral monodisciplinair geborgd (lijken te) hebben.

Door de meeste regio's is geen antwoord ingevuld over de eventuele afspraken over langdurige inzet. Van de zeven regio's die hier wel iets over hebben gezegd, geven drie regio's aan dat hier afspraken over zijn (vastgelegd). Vier regio's hebben hier (nog) geen afspraken over; langdurige inzet, ook na afschaling, vindt zo nodig op verzoek / vraag gestuurd / situationeel plaats. Zie verder indicator 8 over vastgestelde inzetduur.

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

Op dit onderwerp verschillen de regio's qua ontwikkeling of aanpak.

- Eén regio heeft dit geborgd als primaire taak van de VR cq de werkwijze van crisisbeheersing als primair en cyclisch proces, met een crisisorganisatie op maat voor de langdurige crises.
- Regio's hebben hierover afspraken vastgelegd (o.a. crisisdiagnose in RCP, langdurig is maatwerk, langdurig na 72 uur etc).
- Regio's hebben dit (alleen) monodisciplinair binnen preparatie nafase Bevolkingszorg geborgd of helemaal nog geen afspraken vastgelegd.
- Regio's die :
 - voor langdurige crises een projectstructuur hanteren of waar na de acute fase wordt aangesloten op bestaande, reguliere project- of overlegstructuren;

Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg

- tijdens een crisis per kolom / dienst ad hoc cq maatwerk afspraken maken;
- waarvoor dit de komende periode in beleidsvorming of een project een aandachtspunt / speerpunt is.

Bijlage – Opmerkingen bij de enquête

In 2023 is de enquête voor de eerste keer uitgezet bij de veiligheidsregio's.

Er zijn door veiligheidsregio's naast de antwoorden bij de indicatoren ook opmerkingen gemaakt over de opzet en vraagstelling in de enquête kwaliteitsindicatoren Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie.

Hieronder een gebundeld overzicht van de opmerkingen.

- 1- Biedt bij het invullen van de enquête de mogelijkheid om bevolkingszorg en crisiscommunicatie naast elkaar in te vullen.
- 2- Het invullen van de enquête vraagt tijd, biedt de mogelijkheid om bij een volgende keer alleen de wijzigingen in te vullen.
- 3- Suggestie om minder open vragen te stellen en meer kwantificering in de beantwoording ten behoeve van betere onderlinge vergelijkbaarheid.
- 4- Vraag ook naar knelpunten en verbeterpunten.
- 5- Stel meer verdiepende vragen over hoe zaken zijn geregeld of georganiseerd.
Voorbeeld: indicator 7 over piketten: hoe zijn de piketten geregeld en gefaciliteerd?
- 6- Kijk ook naar governance van bevolkingszorg
- 7- Breng in beeld wat crisisfunctionarissen nodig hebben voor goede binding en om goed te kunnen functioneren.