MULTI EVALUATIEFLYER
Trendanalyse
2019

BRANDWEER
GEMEENTEN
POLITIE
ZORG
Haaglanden

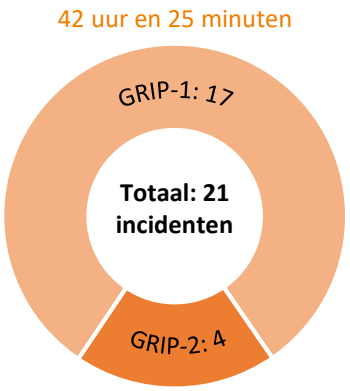
Algemeen beeld

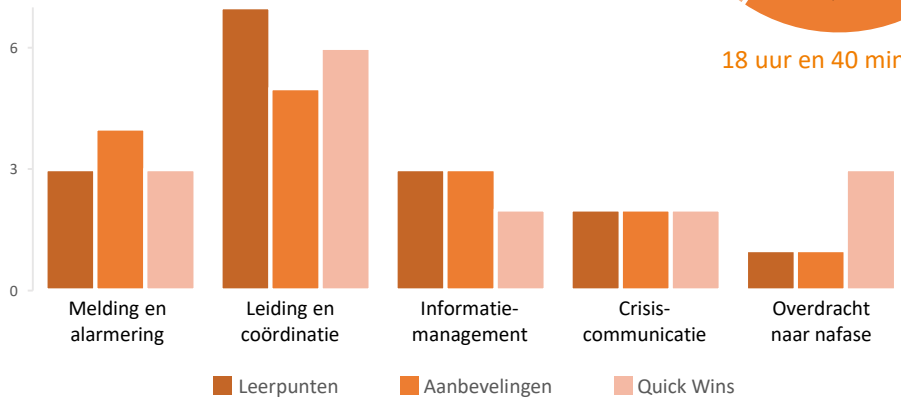
Over het algemeen is er in evaluaties positief geoordeeld over het functioneren van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Ook data laat over het algemeen een positief beeld zien. Leerpunten zijn gevonden bij verschillende onderwerpen.

In 2019 hebben 21 GRIP-incidenten plaatsgevonden in Veiligheidsregio Haaglanden (VRH). Na elk GRIP-incident heeft een multidisciplinaire evaluatie plaats gevonden. Na GRIP-1 incidenten was dit op basis van Quick Scans, na GRIP-2 incidenten was dat aangevuld met een evaluatiebijeenkomst. De resultaten van alle GRIP-incidenten uit 2019 zijn meegenomen in een trendanalyse. Deze analyse had als doel het schetsen van het algemene beeld van de rampenbestrijding en crisisbeheersing binnen VRH. Bij het vinden van leerpunten, zouden waar mogelijk aanbevelingen voor de organisatie worden geformuleerd en eventueel ook quick wins voor functionarissen.

Groen = positief, oranje = neutraal, rood = negatief

Onderwerp	Algemene beoordeling
Melding en alarmering	
Leiding en coördinatie	
Informatiemanagement	
Crisiscommunicatie	
Overdracht naar nafase	





Voor wie is deze multi evaluatieflyer bestemd?

Deze flyer is bedoeld voor alle functionarissen die actief zijn binnen de hoofdstructuur. De hoofdstructuur bestaat uit de meldkamer, het Commando Plaats Incident (CoPI), het Regionaal Operationeel Team (ROT), het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) en het Regionaal Beleidsteam (RBT). De flyer geeft leerpunten, aanbevelingen en quick wins mee die voortkomen uit de multidisciplinaire evaluaties en relevant kunnen zijn voor iedereen. Wil je meer informatie over de crisisorganisatie? Kijk dan in het Regionaal Crisisplan.

Vastgesteld door MMT 20-05-2020

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER GEMEENTEN POLITIE ZORG Haaglanden

Betekenis icoontjes

Een leerpunt is gebaseerd op aandachtspunten uit incidentevaluaties die ≥3 keer zijn voorgevallen. Een aandachtspunt betreft iets dat is voorgevallen en waarvan het handig is dat men hier kennis van heeft, zodat hier bij toekomstige inzetten gebruik van kan worden gemaakt.

Een boodschap betreft de *take home message* voor functionarissen en is gebaseerd op het leerpunt.

Een maatregel is een actie, gerelateerd aan het leerpunt, die al is of wordt uitgevoerd.

Aanbevelingen voor de VRH zijn aan leerpunten gekoppeld. Functionarissen uit het MMT zijn verantwoordelijk voor de uitvoering.

Een Quick win voor functionarissen wordt soms gegeven als tussenstap totdat aanbevelingen zijn uitgevoerd. Een quick win is direct toepasbaar. Doe hier vooral je voordeel mee.

Beoogde effecten aanbevelingen

Het doel van aanbevelingen is om de rampenbestrijding en crisisbeheersing nog beter te maken. Veel aanbevelingen zijn er op gericht om eerst te beschrijven wat de gewenste werkwijze is. Dit verdient uitleg. De beoogde effecten hiervan zijn:

- Duidelijk maken hoe er binnen de VRH wordt gewerkt op de betreffende onderwerpen.
- Bieden van handvatten aan crisisfunctionarissen om invulling te geven aan hun rol.
- Bieden van handvatten aan MOTOH om invulling te geven aan multidisciplinaire trainingen en oefeningen.
- Bieden van handvatten om meer specifiek te evalueren op de betreffende onderwerpen, voor meer gerichte aanbevelingen.

Melding en alarmering

De functie van CaCo is op dit moment niet 24/7 geregeld. Uit evaluaties blijkt dat de gevolgen van het niet aanwezig zijn van een CaCo te vinden zijn in kwesties rondom informatievoorziening richting functionarissen.

De CaCo heeft een cruciale rol in het multidisciplinaire informatieproces: de CaCo heeft onder andere een rol als centraal aanspreekpunt op de meldkamer voor functionarissen uit de crisisteams en in het ontsluiten van het startbeeld. De CaCo speelt op deze manier een belangrijke rol tijdens de beginfase van de incidentbestrijding.

Een projectgroep heeft de algemeen manager van de GMK Den Haag ondersteund bij het adviseren over een nieuw inrichtingsmodel voor de functie van CaCo. Voorstellen voor een nieuw inrichtingsmodel zijn geschreven. Nu ligt er de opdracht aan het Multidisciplinair Management Overleg om de organisatie van de CaCo verder uit te werken. Na vaststelling door de VRH van het inrichtingsmodel en zorgdragen voor beschikbare middelen, zal de implementatie van het inrichtingsmodel door de staande organisatie van de Gemeenschappelijke Meldkamer Den Haag worden uitgevoerd.

Werk de organisatie van de CaCo zo spoedig mogelijk uit, stel een inrichtingsmodel vast en zorg voor een snelle implementatie.

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER GEMEENTEN POLITIE ZORG Haaglanden

Melding en alarmering

Informatie, waaronder het startbeeld, werd bij elk GRIP-incident actief en netcentrisch gedeeld binnen de hoofdstructuur. De wettelijke eis van het binnen 5 minuten delen van beschikbare informatie met onderdelen van de hoofdstructuur, werd over het algemeen niet gehaald. Alleen bij aanwezigheid van een vrijgestelde CaCo was de gemiddelde tijd voor inhoudelijke invulling minder dan 5 minuten.

Het startbeeld opgesteld door de CaCo, draagt bij aan de beeldvorming van betrokken functionarissen en crisisteams. Met het startbeeld kunnen functionarissen geïnformeerd beginnen aan de incidentbestrijding en krijgt het eerste overleg van het crisisteam een efficiënte start qua beeldvorming.

Werk de organisatie van de CaCo zo spoedig mogelijk uit, stel een inrichtingsmodel vast en zorg voor een snelle implementatie.

Leiding en coördinatie

Bij meerdere GRIP-incidenten is afstemming vóór het eerste CoPI overleg als knelpunt naar voren gekomen. Afstemmen was lastig, waardoor in enkele gevallen bepaalde taken dubbel werden opgepakt.

Multidisciplinaire afstemming zorgt voor een efficiënte incidentbestrijding. Een CoPI overleg zorgt ervoor dat er multidisciplinair afgestemd wordt. Voor het eerste CoPI overleg is echter ook vaak al afstemming gewenst over specifieke taken.

Denk ook vóór het eerste CoPI overleg aan afstemming met crisispartners en beleg zo nodig een gezamenlijk overleg.

Melding en alarmering

Bij meerdere GRIP-incidenten was de reden om GRIP te maken niet duidelijk, terwijl dit wel bijdraagt aan de beeldvorming van aanrijdende functionarissen en wat de toegevoegde waarde van crisisteams kan zijn. Ook was de alarmering (pagerbericht) meerdere keren niet duidelijk, waardoor bijvoorbeeld de situatie en de gevaarsetting niet goed kon worden ingeschat.

Duidelijke alarmering van en een goede informatievoorziening richting functionarissen zorgt ervoor dat zij een zo volledig mogelijk beeld van het incident kunnen vormen. Zij kunnen zo goed voorbereid ter plaatse komen.

- Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is om een verandering van GRIP-niveau binnen de gehele crisisorganisatie bekend te maken. Neem hierbij in ieder geval op met wie en hoe de reden van opschaling moet worden gedeeld. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.
- Onderzoek wat de mogelijkheden zijn om bij grootschalige alarmering door de Brandweer een meer specifieke duiding mee te geven aan functionarissen uit crisisteams. Denk bijvoorbeeld aan een andere classificatie uit de Landelijke Meldingsclassificaties, aan het gebruik van een kort ingesproken bericht of aan het gebruik van een Regionale Meld Groep op de portofoon. Implementeer vervolgens één van de mogelijkheden binnen VRH.

- Geef de reden van GRIP-opschaling door aan de meldkamer wanneer een GRIP-opschaling wordt gecommuniceerd.
- Neem de reden van opschaling op in het kladblok in GMS en ook in het startbeeld van LCMS, zodat betrokken functionarissen dit kunnen meenemen in hun beeldvorming.
- Lees LCMS of het kladblok in de Incidentmonitor VRH voor aanvullende informatie op de pageralarmering.

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER
GEMEENTEN
POLITIE
ZORG
Haaglanden

Leiding en coördinatie

Bij meerdere GRIP-incidenten is ervaren dat de afstemming tussen crisisteams beter kon, bijvoorbeeld op het gebied van taakverdeling of afspraken.

Afstemming tussen crisisteams leidt tot een efficiënte samenwerking en daarmee tot een efficiënte incidentbestrijding. Helderheid in taakverdeling voorkomt bijvoorbeeld dat taken dubbel worden uitgevoerd.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is met betrekking tot afstemming tussen crisisteams. Maak bijvoorbeeld ook een overzicht van onderwerpen die besproken moeten worden. Denk hierbij aan taakverdeling, overlegmomenten, verandering van GRIP-niveau (en dus verandering van taak en rol). Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

Heb aandacht voor de afstemming met andere crisisteams, waaronder aandacht voor taakverdeling en afspraken.

Leiding en coördinatie

Bij enkele GRIP-incidenten is aangegeven dat als afstemming had plaatsgevonden vóór opschaling, er mogelijk een ander besluit zou zijn genomen over opschaling.

Afstemming tussen verschillende kolommen/organisaties over opschaling brengt verschillende inzichten bijeen en leidt tot een gewogen besluit over opschaling.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is om te komen tot een besluit over opschaling. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

Stem voor het besluit tot opschaling af met betrokken kolommen of organisaties, voor zover dat mogelijk is of wanneer daar tijd voor is. Heb hierbij zeker aandacht voor de kolommen of organisaties die het meest betrokken zijn.

Leiding en coördinatie

Bij meerdere GRIP-incidenten is aangegeven dat de structuur van het overleg beter had gekund, bijvoorbeeld doordat de BOB-structuur niet werd gehanteerd.

Het functioneren van een crisisteam wordt positief beïnvloed door het hanteren van een bepaalde overlegstructuur en het vastleggen van belangrijke informatie.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste overlegstructuur binnen de VRH is voor crisisteams en welke informatie in ieder geval dient te worden vastgelegd. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

Heb bij overleggen van crisisteams aandacht voor de overlegstructuur en verwachtingsmanagement. Om iedereen op één lijn te houden, is het goed rekening te houden met de verwachtingen en behoeften van aanwezige functionarissen.

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER
GEMEENTEN
POLITIE
ZORG
Haaglanden

Leiding en coördinatie

In enkele gevallen is aangegeven dat de Leider CoPI of andere functionarissen niet herkenbaar waren door ontbreken hesjes of een andere vorm van herkenning.

In een multidisciplinaire setting waarin niet iedereen elkaar kent, is het handig als het duidelijk is welke functionaris welke kolom of functie vertegenwoordigt.

Hesjes voor de Leider CoPI liggen inmiddels in de CoPI-bak en op specifieke voertuigen.

Leiding en coördinatie

Bij enkele GRIP-incidenten is benoemd dat er kwesties waren met het internet in de CoPI-bak. Dit heeft gevolgen gehad voor de start van overleggen en het gebruik van LCMS.

De CoPI-bak brengt een ruimte waarin relatief ongestoord en afgezonderd van het incident, multidisciplinair overlegd kan worden. Een goed werkzame CoPI-bak zorgt voor een efficiënte incidentbestrijding.

- Neem controle van het werkzaam zijn van het internet mee in de wekelijkse check van de CoPI-bak.
- Bij het vaker voorkomen van storingen en haperingen tijdens controle: onderzoek wat de oorzaak kan zijn.

Leiding en coördinatie

Bij meerdere GRIP-incidenten is benoemd dat er kwesties waren rondom de (locatie van de) CoPI-bak met gevolgen voor het optreden: de locatie was onduidelijk, verkeerd of niet meest veilig. In enkele gevallen is ervaren dat de opkomst lang duurde.

De CoPI-bak brengt een ruimte waarin relatief ongestoord en afgezonderd van het incident, multidisciplinair kan worden overlegd. Een snelle, definitieve plaatsing zorgt voor een efficiënte incidentbestrijding.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is, met betrekking tot de inzet van de CoPI-bak (het gehele proces van locatiebepaling tot plaatsing). Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

- Denk bij het bepalen van de locatie van de CoPI-bak onder andere aan bereikbaarheid en veiligheid.
- Neem de locatie van de CoPI-bak op in het kladblok in GMS en ook in het startbeeld van LCMS, zodat betrokken functionarissen dit kunnen meenemen.

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER
GEMEENTEN
POLITIE
ZORG
Haaglanden

Informatiemanagement

Bij meerdere GRIP-incidenten is aangegeven dat er in het (hectische) begin van het incident onvoldoende totaalbeeld was.

- Het startbeeld vanuit de meldkamer, opgesteld door de CaCo, draagt bij aan de beeldvorming van betrokken functionarissen en crisisteams. Met het startbeeld kunnen functionarissen geïnformeerd beginnen aan de incidentbestrijding en krijgt het eerste overleg van het crisisteam een efficiënte start qua beeldvorming. Het startbeeld fungeert als het eerste multidisciplinaire totaalbeeld.
- Men dient zich ervan bewust te zijn dat er aan het begin van een incident veel gebeurt en moet gebeuren. In de opstartfase is het juist daarom lastig om een totaalbeeld te genereren. Ondanks dat onderstaande aanbeveling inspeelt op het leerpunt, zal het waarschijnlijk in de praktijk nog steeds lastig zijn om aan het begin van een incident een volledig totaalbeeld te geven.

Werk de organisatie van de CaCo zo spoedig mogelijk uit, stel een inrichtingsmodel vast en zorg voor een snelle implementatie.

Informatiemanagement

Bij meerdere GRIP-incidenten is aangegeven dat informatie in LCMS in verkeerde tabbladen was gezet of dat bepaalde informatie niet in LCMS was opgenomen. Met name had ontbrekende informatie van doen met woningen (huisnummer, aantal betrokken, geventileerd) en personen (aantal gewonden, identiteit, eigenaar).

Registratie in LCMS zorgt ervoor dat er een gedeeld beeld is en dat alle betrokken partijen de meeste recente informatie tot hun beschikking hebben. Deze informatie ondersteunt het nemen van besluiten.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is met betrekking tot registratie in LCMS. Heb hierbij ook aandacht voor registratie van betrokken woningen en personen. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

Heb tijdens GRIP-incidenten aandacht voor de noodzaak van registratie in het algemeen, en specifiek de registratie van betrokken woningen en personen.

Informatiemanagement

Bij twee GRIP-incidenten bevatte LCMS geen besluiten/actie lijst, waardoor het lastig was om de voortgang te volgen. Bij vier GRIP-incidenten zijn actiepunten voor de nafase niet benoemd in LCMS.

Registratie van acties en besluiten in LCMS zorgt ervoor dat er een gedeeld beeld is tussen alle betrokken partijen. Ook maakt deze registratie het mogelijk om de voortgang van acties te monitoren en besluiten te controleren.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is met betrekking tot registratie in LCMS. Heb hierbij ook aandacht voor het bijhouden van de besluiten/actie lijst. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

Heb tijdens GRIP-incidenten aandacht voor de noodzaak van registratie in het algemeen, en specifiek het bijhouden van de besluiten/actie lijst.

Wat kan jij hieruit meenemen?

BRANDWEER
GEMEENTEN
POLITIE
ZORG
Haaglanden

Crisiscommunicatie

Op basis van Twitterberichten blijkt dat de landelijke prestatie-eis voor tijdigheid van crisiscommunicatie (30 minuten na aanvang incident) bij meerdere GRIP-incidenten niet is gehaald. Andere bronnen van communicatie zijn niet meegenomen in de analyse.

Tijdige crisiscommunicatie helpt de bevolking bij het creëren van een beeld van het incident en bij het bepalen van benodigde handelingen.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste, situationeel-afhankelijke prestaties voor crisiscommunicatie binnen de VRH zijn en meer specifiek de prestatie voor tijdigheid. Zorg vervolgens voor borging binnen de organisatie.

Heb tijdens GRIP-incidenten aandacht voor de tijdigheid van communicatie. Probeer binnen 30 minuten na opschaling een eerste bericht met feitelijke informatie uit te laten gaan.

Crisiscommunicatie

Op basis van Twitterberichten blijkt dat de landelijke prestatie-eis voor regelmatigheid van crisiscommunicatie (iedere 30 minuten) bij meerdere GRIP-incidenten niet is gehaald. Andere bronnen van communicatie zijn niet meegenomen in de analyse.

Regelmatige crisiscommunicatie helpt de bevolking bij het creëren van een beeld van het incident en bij het bepalen van benodigde handelingen.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste, situationeel-afhankelijke prestaties voor crisiscommunicatie binnen de VRH zijn en meer specifiek de prestatie voor regelmatigheid. Zorg vervolgens voor borging binnen de organisatie.

Heb tijdens GRIP-incidenten aandacht voor de regelmatigheid van communicatie. Probeer iedere 30 minuten feitelijke informatie te communiceren.

Overdracht naar nafase

Bij vier GRIP-incidenten zijn actiepunten voor de nafase niet benoemd in LCMS. In evaluaties is in meerdere gevallen is benoemd dat het bespreken van de nafase aandacht verdient, zodat het voor alle betrokkenen duidelijk is wat de aanpak, taken en verantwoordelijkheden zijn.

Het bespreken van de nafase en het vastleggen van gemaakte afspraken zorgt ervoor dat het voor alle betrokken partijen duidelijk is wat de aanpak, taken en verantwoordelijkheden zijn.

Beschrijf en stel vast wat de gewenste werkwijze binnen de VRH is om te komen tot een duidelijke en volledige overdracht naar de nafase. Heb hierbij aandacht voor onder andere de aanpak, taken en verantwoordelijkheden van verschillende kolommen/organisaties. Heb ook aandacht voor het informatieproces. Zorg vervolgens voor het vakbekwaam worden en blijven van functionarissen.

- Bepaal voorafgaand aan afschaling naar GRIP-0 de taken en acties die doorlopen en welke nieuwe activiteiten de periode na het incident ingezet dienen te worden. Doe dit in multidisciplinair verband en leg dit vast in LCMS.
- Maak, wanneer gewenst, afspraken over het informatieproces in de nafase. Bijvoorbeeld het opnemen van aanvullende afspraken en werkwijzen in LCMS.
- Zorg voorafgaand aan afschaling naar GRIP-0 dat, indien nodig, de nafaseorganisatie is ingericht. Denk bijvoorbeeld aan een aanspreekpunt per kolom voor de nafase.