

Multidisciplinair Evalueren

Trendanalyse maart 2021 – februari 2022

Versie:	Concept
Vastgesteld door MMT op:	20-10-2022
Vastgesteld door VD op:	07-11-2022
Vastgesteld door DB op:	
Vastgesteld door AB op:	

Inhoud

2	Managementsamenvatting	3
3	Inleiding	5
3.1	Trendanalyse.....	5
3.2	Werkwijze trendanalyse	5
3.3	Terugblik	6
3.4	Leeswijzer.....	6
4	Resultaten trendanalyse	7
4.1	Melding en alarmering	7
4.2	Leiding en coördinatie.....	8
4.3	Informatiemanagement	9
4.4	Crisiscommunicatie	9
4.5	Overdracht naar nafase	10
5	Methodiek evalueren	11
5.1	Invulling van multidisciplinaire inzet-enquêtes.....	11

2 Managementsamenvatting

In de periode van maart 2021 tot en met februari 2022 is er bij drie incidenten formeel opgeschaald in GRIP¹. Daarnaast was er één incident waarbij niet is opgeschaald naar GRIP, maar waarbij het ROT ter voorbereiding wel bijeen is gekomen. Omwille van het leren van incidenten wordt dit incident meegenomen in de trendanalyse en beschouwd als GRIP-waardig incident. Het totaal komt daarmee op vier GRIP incidenten.² Na elk GRIP-incident vond een multidisciplinaire evaluatie plaats (een inzet-enquête). Deze trendanalyse geeft een beeld van het totaal aan resultaten en heeft als doel het schetsen van het algemene beeld van de rampenbestrijding en crisisbeheersing binnen de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH).

Het Toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid dient als kader voor de multidisciplinaire evaluaties. Om deze reden zijn de resultaten in deze trendanalyse onderverdeeld in vijf thema's: 1) Melding en alarmering, 2) Leiding en coördinatie, 3) Informatiemanagement, 4) Crisiscommunicatie, 5) Overdracht naar nafase.

Algemeen beeld

Gelet op het geringe aantal officieel opgeschaalde incidenten is het niet mogelijk om hier een feitelijke trend uit te halen. De belangrijkste punten worden hieronder omschreven. Het algemene beeld over het functioneren van de hoofdstructuur bij rampenbestrijding en crisisbeheersing is positief. Ook objectieve data (gemiddelde percentages en tijden) laten over het algemeen een positief beeld zien.

Bereikbaarheid CaCo

In de eerste fase van opschaling wordt de Calamiteiten Coördinator (CaCo) regelmatig telefonisch overvraagd door meerdere functionarissen uit de hoofdstructuur. Hierdoor is de CaCo in die gevallen niet altijd direct telefonisch bereikbaar.

CoPI overleg

De gemiddelde tijd tot de start van het eerste commando plaats incident (CoPI)-overleg bedroeg 42 minuten. De betrokken functionarissen geven aan dat het moment van het eerste CoPI overleg op een goed moment was, ondanks dat de gemiddelde tijd tot het eerste CoPI overleg langer was dan 30 minuten³. Dit is onder andere te verklaren doordat een Leider CoPI over het algemeen besluit om pas te starten met het eerste CoPI overleg zodra alle functionarissen aanwezig zijn. Het streven is om te voldoen aan de norm van 30 minuten voor de start van het overleg, maar in de praktijk wordt hier een afweging in gemaakt op basis van de situatie. De aanwezigheid van alle functionarissen is van meerwaarde voor de uitvoering van de taken.

Tijdigheid en regelmatigheid van communiceren

De gemiddelde tijd voor het eerste communicatiebericht via Twitter en de prestatie-eis om binnen 30 minuten feitelijke informatie te verstrekken aan betrokkenen, is niet bij alle GRIP-incidenten gehaald. Dit heeft geen negatieve effecten voor de informatiepositie van betrokken doelgroepen gehad. Vaak hebben communicatieadviseurs al contact met de media voordat het eerste bericht via Twitter/Haaglanden Veilig verstuurd wordt. Deze communicatie is niet geëvalueerd. Crisiscommunicatie wordt op basis van maatwerk ingezet, afhankelijk van het type incident, het verloop ervan, de doelgroepen en het tijdstip.

¹ Gecoördineerde regionale incidentbestrijdingsprocedure.

² Het ROT-COVID-19 (GRIP-4) is op een andere manier behandeld (intern leertraject) en maakt geen onderdeel uit van deze rapportage. In de looptijd van deze trendanalyse was er geen sprake meer van deze opgeschaalde vorm maar werd er gewerkt middels een projectstructuur.

³ Bvr, artikel 2.3.2, lid 1, sub a: Vanaf het moment dat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria, bedoeld in artikel 2.2.1, beginnen de volgende onderdelen of functionarissen binnen de gestelde tijd met de uitvoering van hun taken: een eerste commando plaats incident binnen dertig minuten.

Terugblik

De vorige trendanalyse gaf een overzicht van de resultaten van de evaluaties van GRIP-incidenten in de periode januari 2020 tot en met februari 2021. Terugkijkend zijn er verschillende aanbevelingen en aandachtspunten per thema die opgepakt zijn binnen de VRH.

De VRH heeft een Operationeel Handboek CoPI opgesteld. Dit is een verzameling van (werk)afspraken met betrekking tot taken en processen van de verschillende diensten die deelnemen aan een Commando Plaats Incident (CoPI). Hierin zijn verschillende aanbevelingen meegenomen die betrekking hebben op de werkwijze van verandering van GRIP-niveau, mogelijkheden voor betere duiding bij alarmering, overlegstructuren, de inzet van de CoPI-bak en de werkwijze voor de overdracht naar de nafase.

Daarnaast zijn de volgende aanbevelingen uitgevoerd:

- De 24/7 CaCo-organisatie is uitgewerkt.
- De aanbevelingen met betrekking tot het coronavirus zijn uitgevoerd.
- Het vakbekwaam worden en blijven van mono én multi-functionarissen zijn lopende processen waarbij vakbekwaamheidsprogramma's blijvend worden afgestemd op leer- en aandachtspunten vanuit de evaluaties.
- Aanbevelingen met betrekking tot de evaluatiesystematiek zijn lopende processen die vooral voor de VRH intern zijn. Dit heeft betrekking op het bijhouden van het aantal respondenten op de evaluatie-enquêtes en het monitoren van de tijdigheid van het opleveren van evaluaties.

3 Inleiding

3.1 Trendanalyse

Deze trendanalyse is opgesteld met als doel de multidisciplinaire rampenbestrijding en crisisbeheersing nog beter te maken. Deze trendanalyse beslaat de evaluaties in de periode maart 2021 t/m februari 2022. Op deze wijze kunnen de resultaten van de analyse intern beter worden gebruikt voor het verbeteren van het presterend vermogen. De resultaten zijn namelijk het startpunt voor het vaststellen van de leerdoelen en het daaropvolgende vakbekwaamheidsaanbod. Vakbekwaamheid is daarmee een belangrijk onderdeel in het leerproces dat volgt op de evaluatie. Middels deze trendanalyse identificeert de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) leerpunten. Aan deze leerpunten worden waar mogelijk aandachtspunten en aanbevelingen gekoppeld. In meerdere gevallen zijn er in de huidige periode al maatregelen getroffen. Waar dit het geval was, is dat ook opgenomen in het document.

3.2 Werkwijze trendanalyse

De VRH heeft in de periode maart 2021 t/m februari 2022 elk incident dat volgens de GRIP-procedure was opgeschaald geëvalueerd middels de multidisciplinaire evaluatiesystematiek. In deze periode is er bij drie incidenten formeel opgeschaald naar GRIP. Daarnaast was er één incident waarbij niet is opgeschaald naar GRIP, maar waarbij het Regionaal Operationeel Team (ROT) ter voorbereiding wel bijeen is gekomen. Omwille van het leren van incidenten wordt dit incident meegenomen in de trendanalyse en beschouwd als GRIP-waardig incident. Het totaal komt daarmee op vier incidenten die zijn geëvalueerd.

Tabel 1. Overzicht GRIP-incidenten februari 2021 – maart 2022

Datum	Locatie	GRIP	Type incident	Duur GRIP [uu:mm]
20-05-2021	Wouwermanstraat, Den Haag	1	Zeer grote brand	12:25
29-06-2021	Hoogaarstraat, Den Haag	1	Explosie	04:09
31-01-2022	Noordzee, kust Haaglanden	0	Losgeslagen schip	Voorbereidend ROT Niet formeel opgeschaald
18-02-2022	Elandstraat, Den Haag	1	Stormschade kerktorens	01:57

De GRIP-1 incidenten en het voorbereid ROT zijn geëvalueerd door middel van de multidisciplinaire inzet-enquête met daarin stellingen, eventueel aangevuld met een evaluatiebijeenkomst. Bij de evaluatie van opgeschaalde incidenten konden functionarissen (telefonisch) worden bevroegd. De op deze manier opgehaalde informatie betrof dus meningen van betrokken functionarissen en is subjectief. Naast deze subjectieve data werd informatie opgehaald via LCMS, GMS, Haaglanden Veilig (www.haaglanderveilig.nl) en Twitter. Deze informatie betreft objectieve data. Aanvullende informatie uit toelichtingen bij stellingen, uit bijeenkomsten of uit het (telefonisch) bevroegen van functionarissen zorgde voor nuance en duiding.

In deze trendanalyse wordt alle data uit de afzonderlijke evaluaties gebruikt. Vanuit de enquêtes volgt een gemiddeld beeld per thema. Met de aanvullende informatie bij stellingen kunnen leerpunten worden geïdentificeerd, maar ook positieve punten komen zo boven.

Het Toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid, meer specifiek het Beoordelingskader (conform Beeld VRH, versie najaar 2019), dient als kader voor de multidisciplinaire evaluaties. Om deze reden zijn de resultaten van afzonderlijk evaluaties en de trendanalyse onderverdeeld in vijf thema's: 1) Melding en alarmering, 2) Leiding en coördinatie, 3) Informatiemanagement, 4) Crisiscommunicatie, 5) Overdracht naar nafase.

3.3 Terugblik

De vorige trendanalyse gaf een overzicht van de resultaten van de evaluaties van GRIP-incidenten in de periode januari 2020 tot en met februari 2021. Terugkijkend zijn er verschillende aanbevelingen en aandachtspunten per thema die opgepakt zijn binnen de VRH.

De VRH heeft een Operationeel Handboek CoPI opgesteld. Dit is een verzameling van (werk)afspraken met betrekking tot taken en processen van de verschillende diensten die deelnemen aan een Commando Plaats Incident (CoPI). Hierin zijn verschillende aanbevelingen meegenomen die betrekking hebben op de werkwijze van verandering van GRIP-niveau, mogelijkheden voor betere duiding bij alarmering, overlegstructuren, de inzet van de CoPI-bak en de werkwijze voor de overdracht naar de nafase.

Daarnaast zijn de volgende aanbevelingen uitgevoerd:

- De 24/7 CaCo-organisatie is uitgewerkt.
- De aanbevelingen met betrekking tot het coronavirus zijn uitgevoerd.
- Het vakbekwaam worden en blijven van mono én multi-functionarissen zijn lopende processen waarbij vakbekwaamheidsprogramma's blijvend worden afgestemd op leer- en aandachtspunten vanuit de evaluaties.
- Aanbevelingen met betrekking tot de evaluatiesystematiek zijn lopende processen die vooral voor de VRH intern zijn. Dit heeft betrekking op het bijhouden van het aantal respondenten op de evaluatie-enquêtes en het monitoren van de tijdigheid van het opleveren van evaluaties.

3.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 4 geeft een toelichting op de onderwerpen per thema van de betreffende evaluaties. In dit hoofdstuk worden vervolgens de leerpunten, aanbevelingen en maatregelen aan de resultaten gekoppeld. Hoofdstuk 5 geeft inzicht in de methodiek van het evalueren.

4 Resultaten trendanalyse

Dit hoofdstuk geeft een algemeen beeld van de verschillende thema's in de evaluaties. Het betreft samengevatte informatie uit de toelichtingen bij de stellingen, die meer achtergrond en/of duiding kan geven bij de onderwerpen. Zaken die vaker dan één keer werden benoemd in de toelichtingen in de evaluaties, worden in deze rapportage toegelicht. Dit betekent ook dat het mogelijk is dat er over een onderwerp géén aanvullende informatie is weergegeven. In de evaluaties zijn dan geen toelichtingen gegeven, zaken zijn in totaal maar één keer benoemd of de toelichtingen waren inhoudelijk niet van toegevoegde waarde voor de trendanalyse.

4.1 Melding en alarmering

De gemiddelde score over 'Melding en alarmering' is neutraal. De Calamiteiten Coördinator (CaCo)-organisatie is per 1 april 2021 volledig ingevuld, waardoor dit jaar moet worden gezien als het opstartjaar. De gemiddelde scores uit de evaluaties binnen dit thema zijn dan ook passend bij deze opstartfase.

Daarnaast is het van belang te melden dat de resultaten van de enquête van één incident onevenredig zwaar meetellen. Doordat het een langlopend incident betrof heeft een relatief grote groep functionarissen de enquête ingevuld. Een groot deel van de data waarop de gemiddelde score is gebaseerd betreft daardoor dit incident. Door de afwezigheid van de CaCo bij dit ene incident geven de gemiddelde scores binnen het thema melding en alarmering bovendien een vertekend beeld. De gegeven scores bij de drie incidenten waar wel een CaCo aanwezig was zijn hoger dan de gemiddelde score.

De gemiddelde tijd van alarmering van de hoofdstructuur bij de GRIP-incidenten is één minuut nadat het besluit tot opschalen werd genomen⁴. Dit is ruim binnen de norm van twee minuten⁵. Enkele zaken vielen op bij de verschillende evaluaties. Deze punten worden hieronder verder toegelicht. Hierbij wordt ook aangegeven wat de al getroffen maatregelen zijn of wat aanbevolen wordt om te doen.

Aanwezigheid CaCo

Over het algemeen wordt aan de norm voldaan dat een vrijgestelde CaCo op de meldkamer aanwezig is. De norm waarmee de stelling wordt vergeleken is Bvr, artikel 2.2.2, lid 1.⁶ Hierbij wordt 'één leidinggevende' geïnterpreteerd als 'CaCo'. Bij één van de vier incidenten was vanwege ziekte geen CaCo aanwezig. Bij dit incident is dit ervaren als een gemis op verschillende vlakken: startbeeld LCMS, aansturen/coördineren meldkamerprocessen, aanrijroute, locatie CoPI-bak en afstemming met Leider CoPI.

Maatregel:

Binnen de CaCo flexpoule is afstemming bereikt over een vervangingsprotocol bij acute ziekte.

Informatiemanagement op de meldkamer

Volgens de norm geeft de meldkamer vijf minuten nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering een zo volledig mogelijke beschrijving van het incident⁷. In de evaluaties wordt 'meldkamer' geïnterpreteerd als 'CaCo', wordt mondelinge communicatie of schriftelijke communicatie in GMS buiten beschouwing gelaten, en wordt de tijd tot eerste inhoudelijke invulling van het veld

⁴ Op basis van GMS-data.

⁵ BVR, artikel 2.2.3.: Binnen twee minuten nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering, begint de meldkamer met de alarmering van de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, bedoeld in artikel 2.1.1, onderdelen b tot en met d, en wordt de burgemeester of in het geval artikel 39 van de wet van toepassing is, de voorzitter van de veiligheidsregio en de betrokken burgemeesters geïnformeerd.

⁶ Zodra is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering wordt de meldkamer door één leidinggevende aangestuurd.

⁷ Bvr, artikel 2.2.4: Binnen vijf minuten nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering geeft de meldkamer, op grond van de beschikbare gegevens, een zo volledig mogelijke beschrijving van het incident aan de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing en aan andere functionarissen of eenheden als bedoeld in artikel 2.2.3, tweede lid.

'Beeldvorming-Incidentbestrijding' in LCMS gezien als 'startbeeld'. Uit de evaluaties blijkt dat wanneer een CaCo aanwezig is, gemiddeld na 14 minuten een eerste inhoudelijke invulling wordt gegeven in LCMS. Dit is later dan de norm van vijf minuten.

Maatregel:

De CaCo kan een LCMS-activiteit aanmaken bij een potentieel GRIP-incident. Op deze wijze is nog voor een grootschalige alarmering informatie beschikbaar. Het belang van het vroegtijdig aanmaken van een LCMS-activiteit is het afgelopen jaar meegenomen in de scholing. Het gebruik van LCMS door de CaCo gebeurt bovendien incidenteel. Om geroutineerd te blijven in het gebruik vraagt dit om bijzondere aandacht van CaCo's.

Bereikbaarheid CaCo

In de eerste fase van opschaling wordt de CaCo regelmatig telefonisch overvraagd door meerdere functionarissen uit de hoofdstructuur. Hierdoor is de CaCo in die gevallen niet altijd direct telefonisch bereikbaar.

Aanbeveling 1:

Creëer begrip voor de taken en de werkdruk van de CaCo in het eerste half uur van de opschaling. De CaCo is verantwoordelijk voor zowel de leiding en coördinatie als het informatiemanagement binnen de meldkamer. In alle andere teams zijn deze taken ondergebracht bij meerdere functies binnen de hoofdstructuur (CoPI, ROT en (R)BT).

4.2 Leiding en coördinatie

De gemiddelde score over 'Leiding en coördinatie' is positief. Terugkijkend op de incidenten van het afgelopen jaar is in een aantal gevallen teruggekoppeld dat de aflossing van individuele functionarissen nog aandacht behoeft. Enkele andere zaken vielen ook op bij de verschillende evaluaties. Deze punten worden hieronder verder toegelicht. Hier worden ook direct aanbevelingen of aandachtspunten bij gegeven.

CoPI overleg

De gemiddelde tijd tot de start van het eerste commando plaats incident (CoPI)-overleg bedroeg 42 minuten. Hierbij wordt 'een eerste CoPI' geïnterpreteerd als het eerste gelogde CoPI overleg. De betrokken functionarissen geven aan dat het moment van het eerste CoPI overleg op een goed moment was, ondanks dat de gemiddelde tijd tot het eerste CoPI overleg langer was dan 30 minuten⁸. Dit is onder andere te verklaren doordat een Leider CoPI over het algemeen besluit om pas te starten met het eerste CoPI overleg zodra alle functionarissen aanwezig zijn. Dit was niet bij alle incidenten binnen 30 minuten het geval, onder andere doordat niet alle betrokken functionarissen voorzien zijn van voorrangsvoertuigen. Daarnaast is er voordat het eerste CoPI overleg plaatsvindt wel al (telefonisch) overleg met en tussen de verschillende betrokken functionarissen. Het streven is om te voldoen aan de norm van 30 minuten voor de start van het overleg, maar in de praktijk wordt hier een afweging in gemaakt op basis van de situatie. De aanwezigheid van alle functionarissen is van meerwaarde voor de uitvoering van de taken.

Opschaling

De gemiddelde resultaten met betrekking tot de opschaling zijn positief. Zo gaat de opschaling over het algemeen in afstemming met de verschillende kolommen. Bij één incident was er sprake van een voorbereidend ROT. Tijdens dit incident is er niet officieel opgeschaald naar GRIP 2, waardoor er geen alarmering vanuit de meldkamer is geweest. Als een gevolg hiervan startten sommige processen niet automatisch op en waren deze minder op elkaar aangesloten. Het is van belang dat functionarissen dit zich realiseren en afstemming hierover tussen functionarissen is daarom gewenst.

⁸ Bvr, artikel 2.3.2, lid 1, sub a: Vanaf het moment dat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria, bedoeld in artikel 2.2.1, beginnen de volgende onderdelen of functionarissen binnen de gestelde tijd met de uitvoering van hun taken: een eerste commando plaats incident binnen dertig minuten.

Aandachtspunt:

Door niet officieel op te schalen zijn sommige processen niet automatisch opgestart of zijn processen minder op elkaar aangesloten. Hierdoor kan het onder andere gebeuren dat niet alle informatie bekend is bij de betrokkenen. Het is van belang dat functionarissen zich dit realiseren. Afstemming tussen functionarissen is daarom in deze situaties wellicht nog extra gewenst. Dit helpt in het proces van informatiedeling en zo krijgen functionarissen inzicht in elkaars acties.

Betrekken van externe partners

De betrokken functionarissen hebben laten weten dat er situationeel goed is ingezet op het betrekken van externe partners bij het CoPI. Afhankelijk van de behoefte per situatie werden partners meegenomen in het CoPI of gekoppeld aan een CoPI-lid.

4.3 Informatiemanagement

De gemiddelde score over 'Informatiemanagement' is positief. Ook de data m.b.t. de gedeelde informatie in LCMS toont een positief beeld. Met betrekking tot één incident is aangegeven dat er enige onduidelijkheid was in de informatiedeling tussen de informatiemanager ROT en de CaCo. Een van de factoren die hierin mee kan hebben gespeeld is het feit dat er niet officieel was opgeschaald middels de GRIP-procedure. De afstemming tussen de twee functionarissen zou echter ook los van de formele opschaling plaats moeten vinden. Aangezien dit één incident betreft zijn hier geen algemene conclusies aan te verbinden.

4.4 Crisiscommunicatie

De gemiddelde score over 'Crisiscommunicatie' is positief. Bij één incident is er bewust voor gekozen om niet te communiceren vanuit de VRH. Bij alle andere GRIP-incidenten was de communicatie doelgericht en richtte de communicatie zich op informatievoorziening. Bij één incident richtte de communicatie zich daarnaast op het geven van handelingsperspectief en betekenisgeving. Bij de andere incidenten was dit niet nodig of passend. De taakorganisatie crisiscommunicatie monitort de communicatie. Hierin wordt situationeel afhankelijk gekozen voor maatwerk en daarmee niet altijd de procedure gevolgd. De gevolgde procedure is daardoor niet altijd even helder voor andere crisisfunctionarissen. Hieronder worden specifiek de resultaten met betrekking tot de tijdigheid en regelmatigheid van communiceren verder toegelicht.

Tijdigheid en regelmatigheid van communiceren

De gemiddelde tijd voor het eerste communicatiebericht via Twitter is 48 minuten na opschaling. Dit is later dan de landelijke prestatie-eis⁹ van 30 minuten.¹⁰ De prestatie-eis is niet bij alle GRIP-incidenten gehaald. Dit heeft geen negatieve effecten voor de informatiepositie van betrokken doelgroepen gehad. Vaak hebben communicatieadviseurs al contact met de media voordat het eerste bericht via Twitter/Haaglanden Veilig verstuurd wordt. Deze communicatie is niet geëvalueerd.

In alle GRIP-incidenten werd feitelijke informatie verstrekt via Twitter/Haaglanden Veilig. Het ging dan om de informatie die op dat moment beschikbaar was; procesinformatie over (de bestrijding van) het incident. De gemiddelde tijd tussen alle communicatieberichten op Twitter is 1 uur en 20 minuten. Dit is later dan de landelijke prestatie-eis van 30 minuten.¹¹ Bij elk incident is een afweging gemaakt over de regelmatigheid van communicatie. In bepaalde gevallen is ervoor gekozen om de informatiestroom enerzijds te beperken, maar tegelijkertijd de nodige informatievoorziening en eventuele handelingsperspectieven mee te geven. Daarnaast wordt de afweging gemaakt om berichtgeving beperkt te houden bij weinig ontwikkelingen gedurende het incident.

⁹ "Een prestatie-eis legt vast welke prestatie met welk resultaat geleverd moet worden om van adequate bevolkingszorg te (kunnen) spreken. ... De prestatie-eisen zijn indicatief." (uit: IFV (2014), Bevolkingszorg op orde 2.0)

¹⁰ 'Prestatie-eis crisiscommunicatie 2 en 3' uit Bevolkingszorg op orde 2.0 (IFV, 2014): Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.

¹¹ Prestatie-eis crisiscommunicatie 2 en 3' uit Bevolkingszorg op orde 2.0 (IFV, 2014): paragraaf B.2.4.3

Aanbeveling 2:

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.

Aanbeveling 3:

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.

4.5 Overdracht naar nafase

De gemiddelde score over 'Overdracht naar nafase' is positief. Een tweetal positieve punten wordt hieronder verder toegelicht.

Communicatie over overdracht naar nafase

In alle gevallen is er naar de bevolking gecommuniceerd over het moment van overdracht naar de nafase door via Twitter en/of Haaglanden Veilig een afsluitend bericht te verzenden. Daarnaast is er ook benoemd dat het 'einde berichtgeving' betrof. Enkel in het geval van het voorbereidend ROT is ervoor gekozen om niet te communiceren over het incident. Hierdoor is er dus ook niet gecommuniceerd over de overdracht naar de nafase.

Afspraken in nafase

In de overdracht naar de nafase zijn door de betrokken functionarissen bilateraal afspraken gemaakt. Dit is door betrokkenen als positief ervaren.

5 Methodiek evalueren

Binnen de VRH worden GRIP-incidenten geëvalueerd middels het invullen van evaluatie-enquêtes door betrokken functionarissen. Deelname door functionarissen uit de crisisteams aan multidisciplinaire evaluaties naar aanleiding van GRIP-incidenten, wordt gezien als onderdeel van de piketfunctie. Hoe meer functionarissen de enquête invullen, hoe meer meningen en ervaringen we horen. Hiermee kan de multidisciplinaire samenwerking nog beter worden gemaakt. Daarom is het voor de VRH belangrijk om in beeld te brengen hoeveel functionarissen deelnemen en het belang van deelname onder de aandacht te brengen.

5.1 Invulling van multidisciplinaire inzet-enquêtes

In totaal hebben 76 functionarissen een multidisciplinaire inzet-enquête ontvangen, waarvan 60 de enquête hebben ingevuld (79%). De verschillende percentages per (crisis)team zijn in Tabel 1 weergegeven. Invulling door functionarissen in (crisis)teams is weergegeven in Tabel 2 t/m Tabel 5.

Naast de reactie van de CaCo is de input van centralisten essentieel om een zo nauwkeurig mogelijk beeld te krijgen van de situatie op de meldkamer. Daarom is het wenselijk de deelname van deze doelgroep aan de evaluaties te verhogen.

Tabel 1. Invulling van enquêtes per (crisis)team.

	Ingevuld door [%]
Meldkamer	67
CoPI	87
ROT	75
ToC	80
Totaal	79

Meldkamer

Tabel 2. Invulling van enquêtes door functionarissen op de meldkamer.

Meldkamer	Ingevuld door [%]
CaCo	85,7%
Centralist politie	66,7%
Centralist brandweer	57,1%
Centralist geneeskundig	60%

CoPI

Tabel 3. Invulling van enquêtes door functionarissen in het CoPI.

CoPI	Ingevuld door [%]
Leider CoPI	75%
OvD-P	60%
(H)OvD-B	100%
OvD-G	100%
OvD-Bz	100%
IM	75%
Plotter	100%
Communicatieadviseur	100%

VOORBEREIDEND ROT

Tabel 4. Invulling van enquêtes door functionarissen in het voorbereidend ROT.

ROT	Ingevuld door [%]
OL	100%
AC-P	0%
AC-B	100%
AC-Gz	100%
AC-Bz	100%
IM	100%
Plotter	Niet aanwezig
Communicatieadviseur	0%

HToC

Tabel 5. Invulling van enquêtes door de HToC.

ToC	Ingevuld door [%]
HToC	80%