

Rode dradenanalyse 2023

Versie	Behandeling in/ vastgesteld door:	Datum	Auteur(s)
Concept 1.3		11 mei 2024	Team crisismanagement

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doel van de rode dradenanalyse	3
1.2	Onderdelen rode dradenanalyse	3
1.3	Aanpak en Toetsingskader	4
1.4	Terugblik	4
1.5	Leeswijzer	5
2	GRIP-incidenten	6
2.1	Melding en alarmering	6
2.2	Leiding en coördinatie	6
2.3	Informatiemanagement	7
2.4	Crisiscommunicatie	8
2.5	Overdracht naar nafase	8
3	ROT-GBT opschalingsoefening	9
3.2	Leiding en coördinatie	9
3.3	Informatiemanagement	11
3.4	Crisiscommunicatie	11
3.5	Overdracht naar nafase	12
4	RBT-oefening	13
4.1	De oefening	13
4.2	Uitkomst oefening en aanbeveling	13
5	Evenementen met een risicoaanpak	14
5.1	Vorbereiding	14
5.2	Leiding en coördinatie tijdens het evenement	14
5.3	Informatiemanagement	14
6	Conclusie en ontwikkelpunten	15
6.1	Melding en alarmering	15
6.2	Leiding en coördinatie	15
6.3	Informatiemanagement	16
6.4	Crisiscommunicatie	16
6.5	Overdracht naar nafase	17

1 Inleiding

De regio Haaglanden is een compact en dichtbevolkt gebied. De regio is multicultureel en met de aanwezigheid van ministeries, ambassades, consulaten en diverse grote internationale organisaties kent Haaglanden een uniek (risico)profiel. Door de grote hoeveelheid mensen die in een compact gebied wonen en werken, krijgen de Haaglandse hulpdiensten – in vergelijking met veel andere veiligheidsregio's – bovengemiddeld veel incidenten te verwerken. De meeste van deze incidenten zijn kleinschalig waarbij de hulpdiensten informeel multidisciplinair samenwerken, bijvoorbeeld tijdens een motorkapoverleg. Daarnaast wordt er bij grootschalige incidenten regelmatig multidisciplinair opgetreden en afgestemd. Naast de multidisciplinaire samenwerking bij incidenten wordt er ook afgestemd in de voorbereiding op en tijdens evenementen met een risicoaanpak. Om een beeld te krijgen van de multidisciplinaire samenwerking en de crisisbeheersingsstructuur bij incidenten, oefeningen en evenementen is deze rode dradenanalyse opgesteld.

1.1 Doel van de rode dradenanalyse

Het doel van de rode dradenanalyse is om een goed beeld te krijgen van het functioneren van de hoofdstructuur. Zo is er de mogelijkheid tot verbetering waar nodig. De rode dradenanalyse wordt ter vaststelling aangeboden aan het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH). Middels deze rode dradenanalyse geeft de VRH ook uitvoering aan het verzoek van de Inspectie Justitie en Veiligheid (IJenV) om jaarlijks een rode dradenanalyse van de multidisciplinaire rampenbestrijding en crisisbeheersing aan te leveren.

1.2 Onderdelen rode dradenanalyse

De rode dradenanalyse bestaat uit een analyse van drie onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de (GRIP-)incidenten uit de periode maart 2023 t/m december 2023 zijn geëvalueerd volgens de multidisciplinaire evaluatiesystematiek van de VRH. Daarnaast worden de evaluaties van twee oefeningen en de voorbereiding op en verloop van drie evenementen met een risicoaanpak gebruikt. Hieronder staat een overzicht van de verschillende onderdelen:

GRIP-incidenten			
Datum	Locatie	Type incident	GRIP-niveau
11 maart 2023	Zuid-Hollandlaan, Den Haag	Multi afstemming	1
11 maart 2023	A12 en Zuiderpark, Den Haag	Vorbereidend ROT vanwege demonstraties boeren en XR	0
17 april 2023	Boerhaavelaan, Zoetermeer	Zeet grote brand	1
26 april 2023	Prinses Beatrixlaan, Rijswijk	Gaslekkage	1
11 juli 2023	Strand Wassenaar	Drenkeling	0
30 augustus 2023	Kopkas, Delft	Brand	1
02 september 2023	Carolina van Nassaustraat, Den Haag	Wateroverlast	1
27 september 2023	Volmerlaan, Rijswijk	Zeet grote brand	1
12 oktober 2023	Duitslandlaan, Zoetermeer	Grote brand	1
22 november 2023	Burgemeester Schoute Park, Wassenaar	Zeet grote brand	1
23 november 2023	Loosduinsekade, Den Haag	Zeet grote brand	1
01 december 2023	Van Bleiswijkstraat, Den Haag	Gaslekkage	1
Oefeningen			
Datum	Locatie	Type oefening	GRIP-niveau
20 november 2023	Delft	RBT-oefening	4
30 november 2023	Wassenaar	ROT-BT opschalingsoefening	3
Evenementen			
Datum	Locatie	Soort evenement	
11 t/m 15 juni 2023	Den Haag	The Volvo Ocean Race	
24 juni 2023	Den Haag	Veteranendag	
19 september 2023	Den Haag	Prinsjesdag	

1.3 Aanpak en Toetsingskader

De Veiligheidsregio Haaglanden heeft ervoor gekozen om meerdere evenementen, incidenten en oefeningen te evalueren om zo een evenwichtig beeld over het kwaliteitsniveau van de operationele hoofdstructuur van de VRH te verkrijgen. Dit beeld wordt intern gebruikt om te leren en extern om te voldoen aan het eerder genoemde verzoek van de Inspectie J&V een rode dradenanalyse te leveren.

Het Toetsingskader van IJenV dient als kader voor de multidisciplinaire evaluaties. Hierbij wordt vooral gekeken naar de waarderingsaspecten uit de onderliggende Handreiking rode draden analyses¹. Daarom zijn de resultaten in deze rode dradenanalyse onderverdeeld in de vijf crisisbeheersingsprocessen: Melding en alarmering, Leiding en coördinatie, Informatiemanagement, Crisiscommunicatie en Overdracht naar nafase. De resultaten worden gekoppeld aan de waarderingsaspecten van de Inspectie, namelijk: op orde, voor verbetering vatbaar en risicovol. Hiermee wordt er in hoofdstuk 6 een oordeel gegeven over het functioneren van de hoofdstructuur en de crisisbeheersingsprocessen.

De Handreiking rode dradenanalyses focust op de volgende vragen per crisisbeheersingsproces:

- Melding en alarmering: Zorgt de meldkamer bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?
- Leiding en coördinatie: Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?
- Informatiemanagement: Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?
- Crisiscommunicatie: Wordt naar de verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis?
- Overdracht naar nafase: Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?

1.3.1 Werkwijze per onderdeel

Voor elk onderdeel van de rode dradenanalyse is een eigen werkwijze voor het verzamelen en analyseren van de resultaten.

- De GRIP-1 incidenten en het incident met de drenkeling zijn geëvalueerd volgens de werkwijze in de multidisciplinaire evaluatiesystematiek. Dit houdt in een evaluatie door middel van de multidisciplinaire inzet-enquête met daarin stellingen, eventueel aangevuld met een evaluatiebijeenkomst.
- Het Voorbereidend ROT vanwege de demonstraties van de boeren en XR is geëvalueerd door middel van een korte vragenlijst op de thema's voorbereiding, leiding en coördinatie, informatiemanagement en input voor een volgende keer. Op basis van de vragenlijst is een bijeenkomst georganiseerd.
- De ROT-BT opschalingsoefening is vanuit de VRH waargenomen en geëvalueerd. Door deze oefening te evalueren krijgt de VRH inzicht in het functioneren van de opschaling, afstemming en onderlinge informatie-uitwisseling binnen en tussen teams en partners. De RBT-oefening is vanuit de VRH waargenomen en hiervan is een korte evaluatie toegevoegd.
- De evenementen die zijn voorbereid in een Multidisciplinair Voorbereidend Overleg (MVO) zijn geëvalueerd aan de hand van vier thema's. Deze thema's zijn:
 - Voorbereiding,
 - Leiding en coördinatie tijdens het evenement,
 - Informatiemanagement
 - Volgende keer.

1.4 Terugblik

In dit onderdeel wordt teruggekeken op de voorgaande rode dradenanalyse van 2022 en andere relevante ontwikkelingen met betrekking tot de crisisbeheersingsprocessen en de evaluatiesystematiek.

1.4.1 Aandachtspunten en aanbevelingen rode dradenanalyse 2022

Uit de voorgaande rode dradenanalyse zijn drie leer- en verbeterpunten gekomen. Hierbij wordt een korte terugkoppeling gegeven op de stand van zaken en de wijze waarop dit is opgepakt.

¹ Brief aan VR's over opstellen rode dradenanalyses en handreiking rode dradenanalyses, 3 februari 2022.

- Het eerste leer- en verbeterpunt ging over het sturen op multi-afstemming op de meldkamer, zodat informatiedeling en communicatie plaatsvindt met alle disciplines. Uit de huidige rode dradenanalyse blijkt, zoals in 2.1 toegelicht, dat er voldoende multi-afstemming en -informatiedeling plaatsvindt. Dit punt verdient echter blijvende aandacht, omdat goede informatiedeling en afstemming belangrijk is bij de start van een incident.
- Het tweede leer- en verbeterpunt focuste op het zorgen voor goede verslaglegging en informatiedeling met betrokken partners. Hierbij dient de werkwijze voor netcentrisch samenwerken gevolgd te worden. Het afgelopen jaar is verslaglegging nogmaals onder de aandacht gebracht bij de betreffende functionarisgroepen. Uit deze rode dradenanalyse blijkt dat informatie die wordt verzameld ook veelal wordt vastgelegd in LCMS. Hierbij worden ook de juiste velden aan het situatiebeeld gekoppeld, zodat partners mee kunnen lezen met de meest actuele informatie. Daarmee is dit punt afgehandeld, maar houdt goede informatiedeling de aandacht vanwege het belang hiervan.
- Het derde leer- en verbeterpunt ging over het beoefenen van de procedure van NL-Alert in de kolommen. Hierbij is het vooral van belang om de informatie- en communicatieketen te beoefenen zodat functionarissen weten wat hun taken zijn. NL-Alert is het afgelopen jaar meegenomen in de oefeningen van MOTOH, hierdoor is een deel van de procedure beoefend. Echter is niet de procedure in zijn geheel doorgesproken en/of beoefend. Daarom blijft dit punt deels staan.

1.4.2 Project nafase

In 2023 is gewerkt aan het project nafase. Op 7 november 2023 heeft het MMT de werkwijze voor de multidisciplinaire overdracht vastgesteld. In de handboeken van het CoPI, het ROT en het BT zijn of worden de taken in het kader van de overdracht naar de nafase vervolgens geborgd. In 2024 worden de laatste zaken op basis van deze werkwijze geïmplementeerd en de betrokkenen geïnformeerd. Zo wordt o.a. gewerkt aan een praktische invulling op LCMS en een overdrachtsformulier voor het actiecentrum Bevolkingszorg. Vanaf 2025 wordt deze werkwijze beoefend in de CoPI's en het ROT.

1.4.3 Actualisatie multi evaluatiesystematiek

De multi evaluatiesystematiek is in 2023 geactualiseerd en deze wordt vanaf 2024 gebruikt. Het doel van de actualisatie was om meer context en duiding toe te voegen aan de evaluaties. De geactualiseerde versie focust op kwalitatiever evalueren waarbij er ruimte is voor de context van het incident of de inzet. Er wordt meer gebruik gemaakt van open vragen waardoor de mogelijkheid ontstaat om toelichting te geven en dieper in te gaan op punten. Daarnaast is er in deze versie een toets/analyse-onderdeel toegevoegd aan de evaluaties. Voorheen waren de multidisciplinaire evaluaties vooral zelfevaluaties door de functionarissen. Nu wordt de evaluatie getoetst aan bestaande afspraken en procedures waarbij ook de aanbevelingen worden getoetst. Ook legt de geactualiseerde versie meer focus op de opvolging en borging van de aanbevelingen met een regierol voor Team Crisismanagement. Het jaar 2024 is een toetsjaar voor de aangepaste systematiek. Hierdoor bestaat de mogelijkheid om te kijken wat werkt en waar mogelijk aanpassingen nodig zijn. In deze rode dradenanalyse is voor de GRIP-incidenten nog geen gebruik gemaakt van de geactualiseerde systematiek.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 tot en met 5 worden de evaluaties besproken van alle GRIP-incidenten (hoofdstuk 2), de ROT/BT opschalingsoefening (hoofdstuk 3), de RBT-oefening (hoofdstuk 4) en de evaluatie van drie evenementen met een risicoaanpak (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 worden, op basis van de bouwstenen, conclusies getrokken over het functioneren van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Op basis van de waarderingsaspecten wordt ieder crisisbeheersingsproces beoordeeld. Daarnaast gaat het hoofdstuk in op de leer- en verbeterpunten voor 2024 om het functioneren van de hoofdstructuur in de Veiligheidsregio Haaglanden te verbeteren.

2 GRIP-incidenten

Dit hoofdstuk geeft een algemeen beeld weer over de crisisbeheersingsprocessen tijdens alle GRIP-incidenten van maart t/m december 2023. De periode voor deze trendanalyse is maart t/m december, zodat in 2024 een analyse over het kalenderjaar januari t/m december kan worden opgeleverd. Zaken die vaker dan één keer zijn benoemd in de afzonderlijke evaluaties worden hier toegelicht. Het betreft samengevatte informatie uit de toelichtingen bij de stellingen in de afzonderlijke evaluaties. Deze kunnen meer achtergrond en/of duiding geven bij de relevante onderwerpen zoals hieronder besproken. 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 of de toelichtingen waren inhoudelijk niet van toegevoegde waarde voor deze analyse.

2.1 Melding en alarmering

Binnen de evaluatie van melding en alarmering wordt vooral gekeken naar de gegarandeerde beschikbaarheid van de Calamiteitencoördinator (CaCo) die de multidisciplinaire afstemming en informatiedeling op de meldkamer bij een ramp of crisis voor zijn rekening neemt. Daarnaast wordt het tijdig alarmeren van interne- en externe functionarissen en eenheden, en het opstellen en actief delen van het meldkamerbeeld beoordeeld.

2.1.1 Multidisciplinaire aansturing van de meldkamer

Bij elk GRIP-incident is een CaCo aanwezig geweest op de meldkamer. Deze heeft bij de verschillende incidenten gezorgd voor afstemming tussen de drie disciplines en zorgde voor interne opschaling van de meldkamer waar nodig. Bij één incident heeft er meermaals overleg plaatsgevonden op de meldkamer. Dit was onder leiding van de CaCo met de aanspreekpunten van de drie disciplines.

Buiten de GRIP-evaluaties om is de aanwezigheid en invulling van de CaCo-functie een aandachtspunt. Door meerdere redenen, onder andere roosterproblematiek, is de invulling nu niet voor 100% gedekt. Hier wordt al actie op ondernomen.

2.1.2 Alarmering van de crisisorganisatie

De meldkamer heeft gemiddeld binnen 1 minuut de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie gealarmeerd bij een GRIP-incident. Vanuit de meldkamer is zowel door de verschillende disciplines als door de CaCo actief contact gezocht met diverse relevante partners.

Bij twee incidenten was de CaCo niet goed telefonisch bereikbaar voor verschillende functionarissen, omdat deze telkens in gesprek was. Deze telefonische bereikbaarheid is een aandachtspunt. De CaCo heeft namelijk een 088-nummer dat vanuit de telefooncentrale wordt doorgeschakeld naar een mobiele telefoon. Als de CaCo wordt gebeld door een nummer van buiten de meldkamer dan wordt dit weergegeven als een standaard 015-nummer. De CaCo heeft hierdoor geen zicht op wie er belt en het is ook niet mogelijk om terug te bellen. Tijdens een incident kan het zijn dat meerdere functionarissen de CaCo proberen te bereiken. Doordat de CaCo niet kan zien wie er belt en niet kan terugbellen kan verwarring ontstaan, en kan het zijn dat niet iedereen direct over de juiste informatie beschikt.

2.1.3 Opstellen en delen meldkamerbeeld

Gemiddeld wordt er bij GRIP-incidenten binnen 3.6 minuten een eerste invulling aan het meldkamerbeeld in LCMS gegeven, dit is ruim binnen de landelijke norm van 5 minuten. Bij sommige sluimerende incidenten is er voor de daadwerkelijke opschaling al een meldkamerbeeld beschikbaar. Bij een direct grootschalige alarmering en opschaling kan het soms even duren voordat het meldkamerbeeld wordt ingevuld. Bij één GRIP-incident waren er, vanwege specifieke gebeurtenissen (demonstraties), al verschillende gremia actief. Zo zijn de functionarissen goed in positie geweest bij opschaling aangezien er al veel informatie bekend was.

2.2 Leiding en coördinatie

De evaluatie van het proces leiding en coördinatie gaat vooral in op de interne en externe afstemming binnen en tussen de crisisteams. Daarnaast wordt er ingegaan op de aanpak en taakverdeling bij incidenten, zowel operationeel als bestuurlijk, en wordt gekeken of deze aanpak zo nodig wordt bijgesteld.

2.2.1 Afstemming

Opschaling in GRIP is veelal in overleg besloten, zowel door functionarissen ter plaatse als door de Leider CoPI met de CaCo. Bij de meeste GRIP-incidenten zijn al één of meerdere motorkap overleggen

gehouden voor het eerste CoPI-overleg. Het eerste CoPI-overleg heeft gemiddeld na 41 minuten plaatsgevonden. Dit is later dan de wettelijke norm van 30 minuten. Bij elk incident wordt een afweging gemaakt tussen snel beginnen of wachten tot alle functionarissen aanwezig zijn. Er zijn geen signalen dat functionarissen het noodzakelijk vonden om eerder starten met de CoPI-overleggen. De latere start van de overleggen verdient wel de aandacht. In 2021 en 2022 is gemiddeld na respectievelijk 42 en 41 minuten gestart met de overleggen. In die jaren is aangegeven dat dit onder andere kwam doordat niet elke functionaris over een voorrangervoertuig beschikt. Deze trend zal nader worden onderzocht.

Alle overleggen vinden op gezette tijden plaats waardoor er ook ruimte ontstaat voor onderlinge afstemming en overleg binnen de eigen discipline. In en buiten de CoPI-overleggen heeft regelmatig afstemming plaatsgevonden tussen de verschillende functionarissen. De betrokken functionarissen en partners weten elkaar goed te vinden. In elk overleg wordt de stand van zaken besproken en wordt gekeken of de huidige aanpak dient te worden bijgesteld. Het CoPI maakt hiervoor gebruik van de BOB-structuur waardoor het incident op een geordende wijze wordt doorgesproken, beoordeeld en hierover kan worden afgestemd.

Bij twee incidenten (Voorbereidend ROT en incident met de drenkeling in Wassenaar) is niet opgeschaald naar GRIP, maar is er wel veel afstemming geweest tussen verschillende gremia en/of veel verschillende partners. Ook bij deze incidenten wisten teams en functionarissen elkaar goed te vinden en heeft er regelmatig afstemming plaatsgevonden. Een GRIP-opschaling kan helpen voor structurele afstemming en het in positie brengen van specifieke functionarissen.

2.2.2 Taakverdeling

De CoPI-overleggen beginnen met een voorstelronde waarin duidelijk wordt wie wie is en wie waarvoor verantwoordelijk is. Door middel van de BOB-structuur wordt in het CoPI het incident stap-voor-stap doorgenomen en komen aandachts- en knelpunten boven tafel. De CoPI-overleggen zijn gericht geweest op het incident, scenario denken en de onderlinge samenwerking.

Bij de verschillende CoPI overleggen zijn diverse partners aanwezig geweest in het overleg. Het is een meerwaarde geweest om diverse partners te laten aansluiten om zo de input van de partners mee te nemen in de beeld- en besluitvorming. Echter bij twee incidenten heeft het aansluiten van veel partners ervoor gezorgd dat het overleg afweek van de hoofdlijn, omdat er meer discussies en zijsporen zijn ontstaan. Bij incidenten waar veel partners aansluiten in het CoPI kunnen deze ook worden vertegenwoordigd door een van de CoPI-leden. Zo kunnen bepaalde zaken bilateraal worden afgestemd en worden ingebracht door de CoPI-leden.

2.3 Informatiemanagement

De evaluatie van het proces informatiemanagement focust op de informatieverzameling, -verrijking en -deling binnen en tussen crisisteam. Dit is zowel actief als passief. Ook ligt de focus op het verstrekken van tijdige en actuele informatie. Deze informatie heeft betrekking op het beeld en de aanpak van het incident en de genomen besluiten.

2.3.1 Verzamelen, verrijken en netcentrisch delen van informatie

Bij alle GRIP-incidenten hebben de informatiemanager CoPI en de plotter proactief informatie verzameld bij de verschillende functionarissen en dit samengevoegd. Gedurende het CoPI-overleg presenteert de informatiemanager het beeld en geven functionarissen aanvullingen waar nodig. In het CoPI wordt goede duiding gegeven aan het beeld. Bij elk GRIP-incident is LCMS gebruikt waarin het beeld continu is bijgehouden. Ook is in de CoPI-overleggen het beeld bijgehouden op het whiteboard in de CoPI bak. Door continu een geüpdatet beeld bij te houden in LCMS is het mogelijk om informatie snel te delen met partners.

Bij één incident zijn er ook een voorbereidend ROT en een SGBO actief geweest. Vanuit deze gremia, die al eerder actief waren, was er al veel informatie bekend ten tijde van de GRIP-opschaling en is in het CoPI getracht om een goede scheiding te maken tussen de verschillende incidenten. Hierbij is er sprake geweest van een goede samenwerking tussen de verschillende informatiemanagers.

2.3.2 Tijdige en actuele informatie over beeld, aanpak en besluiten

Bij twee incidenten waren er verbindingsproblemen waardoor het lastig is geweest om alle informatie en het beeld direct in LCMS te plaatsen. Bij één incident heeft de IM-CoPI de IM-ROT gevraagd om het eerste beeld in LCMS op te stellen, zodat de IM-CoPI na opstarten en inloggen direct de presentatie van het beeld kon doen. Bij het andere incident heeft de plotter ervoor gekozen om eerst de IM'er op gang te helpen. Hierdoor was het eerste geografische beeld later beschikbaar dan gewenst.

Bij alle GRIP-incidenten wordt LCMS continu bijgewerkt door de informatiemanager en de plotter. Zo dragen zij zorg voor tijdige en actuele informatie die wordt gedeeld met de crisisorganisatie en partners. Voor alle incidenten betreft de informatie in LCMS het beeld en de besluiten. Bij sommige incidenten is dit uitgebreider beschreven dan bij andere. Dit kan worden verklaard door de looptijd en complexiteit van het incident. De actie- en besluitenlijst is over het algemeen op orde en aanwezig, maar kan nog concreter en uitgebreider zodat direct duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en wat de status van een actiepunten of besluit is. Voor een aantal incidenten is ook de aanpak van het incident beschreven, maar dit gebeurt niet altijd expliciet.

2.4 Crisiscommunicatie

Bij de evaluatie van crisiscommunicatie ligt de focus op de tijdige, doelgerichte en regelmatige afstemming over de communicatie bij een incident. Hierbij zijn vooral de verschillende doelgroepen van belang.

2.4.1 Doelgroepen, boodschappen en communicatiekanalen

Bij de verschillende GRIP-incidenten zijn verschillende communicatiemiddelen, zoals communicatie ter plaatse, communicatie via de media en NL-Alert doelgericht ingezet. In de communicatiestrategie zijn de verschillende doelgroepen benoemd en is getracht om de communicatie hierop af te stemmen. Door de communicatieadviseurs is eenvoudige taal gebruikt in de communicatie om de boodschap begrijpelijk te maken. Waar mogelijk is een handelingsperspectief meegegeven in de communicatie.

Bij twee incidenten is niet de gebruikelijke procedure voor het opstellen en uitsturen van het NL-Alert gehanteerd. Bij het ene incident hebben er twee lijnen naast elkaar gelopen rondom het uitsturen van het bericht: vanuit de communicatieadviseur CoPI en vanuit de HOvD Brandweer. Uiteindelijk zijn beide NL-Alert berichten verstuurd. Bij het andere GRIP-incident is de Communicatieadviseur CoPI niet betrokken bij de afweging over en het tot stand komen van de NL-Alert.

2.4.2 Tijdige, doelgerichte en regelmatige communicatie

De samenwerking tussen de verschillende communicatieadviseurs en binnen de Taakorganisatie Communicatie is als goed beoordeeld. Dit draagt bij aan goed afgestemde, tijdige en doelgerichte communicatie. Na gemiddeld 46 minuten is het eerste bericht over het incident op sociale media geplaatst. Echter heeft er voor het plaatsen van dit bericht al veel communicatie met media en betrokkenen ter plaatse plaatsgevonden. Bij ontwikkelingen over het incident hebben de communicatieadviseurs geprobeerd om nieuwe informatie snel te delen.

2.4.3 Effect van communicatie

Gedurende de GRIP-incidenten zijn meerdere omgevingsanalyses aangeleverd. In deze analyses wordt de informatiebehoefte van de bevolking gemonitord. Dit gebeurt door (sociale) media te analyseren. De omgevingsanalyses zijn gebruikt als input voor de communicatie. Waar nodig zijn interventies gedaan op basis van de omgevingsanalyse.

2.5 Overdracht naar nafase

De evaluatie van de overdracht naar de nafase heeft als doel het beoordelen van de overdracht van activiteiten vanuit de crisisorganisatie naar de organisaties in de nafase. Hierbij is het van belang dat de vervolgactiviteiten zijn benoemd en belegd.

2.5.1 Overgang naar nafase en communicatie

Bij de GRIP-incidenten is de overdracht naar nafase in goed overleg besproken. Na afstemming over de afschaling is hiervoor een logisch moment gekozen. Er stonden bij de overdracht naar de nafase geen taken meer open voor de multidisciplinaire crisisorganisatie. Bij elk incident is de overdracht naar de nafase gecommuniceerd naar de crisisorganisatie door middel van een pagermelding, de 'nafase-organisatie' door de verantwoordelijke functionarissen en de bevolking via de sociale media.

2.5.2 Vervolgactiviteiten

In het voorlaatste en/of laatste CoPI-overleg zijn bij alle GRIP-incidenten de taken voor de nafase en de bijbehorende verantwoordelijkheden besproken. Hierbij is het voor de deelnemers aan het CoPI-overleg duidelijk geworden wie nog welke taak had in de nafase.

3 ROT-GBT opschalingsoefening

Op donderdag 30 november 2023 heeft een oefening voor het Regionaal Operationeel Team (ROT) en het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) van de gemeente Wassenaar plaatsgevonden. De oefening duurde 3 uur en 15 minuten en is voor beide teams gehouden in Raadhuis de Paauw aan de Raadhuislaan in Wassenaar.

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de waarneming van de oefening. Deze richt zich op vier van de vijf crisisbeheersingsprocessen zoals beschreven in het Toetsingskader. Het deelproces 'melding en alarmering' heeft geen onderdeel uitgemaakt van de oefening.

3.1.1 Het scenario

Het algemene thema dat werd beoefend was 'openbare orde verstoring'. Het incident vond plaats op het grensgebied Wassenaar – Den Haag met de ambassade van de Verenigde Staten en het Landgoed Clingendael als bijzondere objecten in de omgeving. Daarnaast speelde het scenario zich af op een zeer warme zaterdagmiddag eind augustus. Er was sprake van een landelijke hittegolf. Voor de brandweer was er sprake van een zeer hoog natuurbrand-uitbreidingsrisico.

Het scenario van de oefening bevatte meerdere elementen, onder andere:

- Bij de ambassade van de Verenigde Staten in Wassenaar is een onaangekondigde vreedzame demonstratie gestart. Mede door sociale media oproepen is het aantal demonstranten in rap tempo opgelopen. In verband met de hitte en de hoeveelheid mensen zijn er onwel wordingen onder zowel de demonstranten als de hulpverleners.
- Ook op andere plaatsen in de buurt hebben mensen zich verzameld. Het merendeel van deze mensen is onder invloed en heeft niets te maken met de demonstratie. Deze groep mensen wil feesten en geeft hierdoor veel overlast. Daarnaast bouwen zij een vuurstapel. Door rondvliegende vonken is er brand ontstaan in het Sterrenbos.
- Er ontstaan diverse problemen waaronder voor de bereikbaarheid van hulpdiensten, een snelle brandverspreiding, de hoge temperatuur waarin moet worden opgetreden en de daarbij gepaarde onwel wordingen, en de opgevoerde druk vanuit de media.

3.2 Leiding en coördinatie

3.2.1 Opschaling

Het ROT is bij elkaar gekomen na opschaling naar GRIP-2. In het ROT wordt het opschalingsniveau besproken en hieruit volgt een advies voor de burgemeester tot opschaling naar GRIP-3. Aan het einde van elk ROT-overleg vraagt de Operationeel Leider of het huidige GRIP-niveau nog het juiste is of dat deze zou moeten worden veranderd. Er wordt besloten dat GRIP-3 het juiste niveau is. Opschalen naar GRIP-4 is niet expliciet overwogen, maar er is wel afstemming gezocht met de burgemeester van Den Haag.

Vanwege de oefensetting begint gedurende het eerste ROT-overleg ook het eerste overleg van de burgemeester met zijn adviseurs. Hierin heeft de burgemeester op basis van het beeld en het ROT advies, in overleg met de teamchef van de politie en de adviseurs veiligheid besloten om inderdaad formeel op te schalen naar GRIP-3. De burgemeester heeft hierbij aangegeven dat hij verwacht dat hij zijn noodbevoegdheden zal moeten gaan inzetten vanwege incidenten op meerdere locaties.

3.2.2 Werkproces

De OL leidt het ROT, hij geeft elk ROT-lid de mogelijkheid om input te geven en vragen te stellen en vat het overleg samen. Binnen het ROT is door de OL vooraf aangegeven dat de BOB-structuur wordt gebruikt. Het ROT maakt hierbij gebruik van de aanwezige ondersteunende materialen. Aan het begin van elk ROT-overleg geeft de OL de Informatiemanager de gelegenheid om het beeld te presenteren. Hierna krijgen de ROT-leden de mogelijkheid om aanvullingen te geven waarna het overleg ingaat op de relevante thema's. Elk overleg worden deze thema's langsgelopen en aangevuld of weggehaald waar nodig. Tot slot worden de acties en besluiten besproken. Aan het eind wordt de vraag gesteld of er nog punten zijn gemist en geeft de OL aan hoe laat de volgende vergadering plaatsvindt.

Het GBT werkt ook volgens de BOB-structuur. De burgemeester zit het GBT-overleg voor. In het eerste overleg lopen de beeldvorming en oordeelsvorming nog door elkaar, maar in de volgende overleggen is er een strakkere scheiding. Alle deelnemers aan het overleg droegen bij aan deze strakkere structuur. Het beeld wordt gepresenteerd waarna het GBT ingaat op belangrijke thema's. De burgemeester legt de onderwerpen voor en leidt de inhoudelijke discussie waarbij hij vragen stelt ter verduidelijking. Het GBT maakt gebruik van het aanwezige scherm om LCMS te tonen. Er is goed

geschakeld tussen de verschillende incidenten met behulp van goede sturing vanuit de burgemeester. Er is een vergaderklok afgesproken met de OL, maar door de oefensetting lopen de vergaderingen enigszins door elkaar.

3.2.3 Afstemming

Voorafgaand aan het eerste ROT is er vanuit de OL afstemming met de burgemeester en de Leider CoPI geweest. Tussen de ROT-overleggen is er ook afstemming tussen de OL, Leider CoPI en burgemeester. Samen stemmen zij goed af over vragen en opdrachten voor de verschillende teams en niveaus. De IM-ROT heeft voornamelijk contact met de CaCo. Tussen de overleggen stemmen de deelnemers regelmatig af binnen hun eigen kolom. Een bijkomend voordeel is hierbij geweest dat beide teams op dezelfde plek hun werk uitoefenden waardoor fysiek afstemmen mogelijk was.

De OL heeft duidelijk het doel van het ROT benoemd, dit is namelijk het creëren van een veilige werkomgeving voor het CoPI. De besproken thema's zijn onder andere capaciteit, mobiliteit en schaarste. Op basis van de informatie en de bespreking van de thema's worden de prioriteiten bepaald. In het ROT zijn vooral de veiligheid van het eigen personeel door de extreme hitte en de continuïteit van de crisisorganisatie belangrijke aandachtspunten. Binnen het ROT is genoeg gelegenheid voor de kolommen om hun input in te brengen. Deze kans wordt gepakt door de deelnemers. Hierin wordt door de OL goed gestuurd op de multidisciplinaire processen en knelpunten. Daarnaast wordt binnen het ROT regelmatig gereflecteerd op de hoogte van het GRIP-niveau en of deze mogelijk moet worden bijgesteld.

In het GBT wordt goed onderscheid gemaakt tussen de focus van het ROT en de focus van het GBT. De relevante thema's voor het GBT zijn: gezondheid, mobiliteit, brandbestrijding, informeren van belanghebbenden en capaciteit hulpdiensten. Op basis van nieuwe informatie wordt het beeld bijgesteld en worden nieuwe besluiten genomen. Daarnaast worden besluiten bijgesteld als deze niet uitvoerbaar blijken, steekhoudende tegenargumenten worden ingebracht of er wordt een beter alternatief aangedragen. Het GBT heeft bovendien afgestemd met de gemeente Den Haag, het Koninklijk Huis en de Amerikaanse ambassade. Overige objecten en het bestuur daarvan worden in beeld gebracht door de operatie. Het GBT heeft hier aandacht voor. Daarnaast was er een aparte driehoek tussen de vergaderingen door.

3.2.4 Advisering

De OL heeft de burgemeester geadviseerd over het ontbinden van de demonstratie bij de ambassade vanwege de hitte. Daarnaast heeft hij geadviseerd over het instellen van een gebiedsverbod met de noodbevoegdheden van de burgemeester.

Het OM heeft tussen de overleggen door, maar zeker ook tijdens het GBT-overleg een sterke adviserende rol. Het OM kan uitleggen waarom iets wel of niet mogelijk/handig is, welke grondslagen er nodig zijn om actie te kunnen ondernemen en geeft ook een mogelijk alternatief. Hierna kan de burgemeester een gefundeerd besluit nemen.

3.2.5 Besluitvorming

De meeste zaken zijn binnen het CoPI of GBT besloten waarbij het ROT adviserend is geweest. Het ROT heeft wel gekozen voor het organiseren van voorzieningen voor de demonstranten en de hulpdiensten zelf vanwege de hitte. Aan het eind van elk ROT-overleg is de actie- en besluitenlijst besproken waarbij ook de verantwoordelijken worden benoemd.

De strategische vraagstukken in het GBT waren: demonstratierecht, communicatie, gezondheid en capaciteit van de hulpdiensten. Het GBT heeft op basis hiervan verschillende besluiten genomen, waaronder een noodverordening voor de rave en het besluit om de demonstratie niet te ontbinden op basis van jurisprudentie en proportionaliteit. De burgemeester heeft de besluiten op hoofdlijnen in de oordeelsfase genomen na afstemming en met advies van de adviseurs. In de besluitvormingsfase heeft hij de besluiten nagelopen.

Initieel heeft het GBT zich ook op de operatie gericht, maar hier is later op bijgestuurd. Het GBT heeft besloten enkele zaken te laten uitzoeken of uitwerken door het ROT waardoor het GBT zich kon richten op de strategische vraagstukken.

3.3 Informatiemanagement

3.3.1 Informatieverzameling

Het ROT verzamelt informatie over verschillende thema's. Het totaalbeeld wordt zowel gedurende en na elk overleg geactualiseerd door de Informatiemanager, Plotter en de Informatiecoördinator. De IM-ROT heeft tussen de overleggen door constant het beeld opgehaald bij de deelnemers.

Tussen de overleggen door hebben de deelnemers van zowel ROT als GBT informatie met elkaar uitgewisseld. Het GBT is gelijktijdig met het eerste ROT overleg gestart, daarom is er weinig beeld te geven door de adviseurs en is er geen afstemming geweest tussen de IM-ROT en IM-BT voorafgaand aan het eerste GBT-overleg.

Het GBT verzamelt informatie over het incident, de context, de aanpak, mogelijke scenario's en risico's (bijvoorbeeld het slechte weer op komst en kwetsbare voorzieningen in de omgeving), de noodbevoegdheden en communicatie.

3.3.2 Informatiedeling

De actie- en besluitenlijsten van het ROT en GBT zijn in het overleg goed bijgehouden. Voor het ROT is LCMS ingevuld waardoor het CoPI en GBT up-to-date informatie vanuit het ROT kunnen meelesen. Echter is in het tabblad van het GBT enkel de actie- en besluitenlijst gevuld en is er geen beeld- en oordeelsvorming gegeven.

De bestuurlijke thema's en besluiten zijn door de burgemeester met de OL en gemeente Den Haag afgestemd. Tussen de GBT's door is er veel onderling contact tussen het ROT en GBT waardoor de informatie uitgewisseld kan worden.

3.4 Crisiscommunicatie

3.4.1 Informatieverzameling

Het ROT heeft zicht gehad op de informatiebehoeften van de verschillende betrokkenen en daarom verschillende doelgroepen benoemd. Tijdens het tweede ROT-overleg is gecheckt of de communicatieboodschappen hebben gewerkt en er minder mensen bij de demonstratie en de rave aanwezig zijn.

Binnen het GBT is communicatie pas later op gang gekomen door prioriteitstelling. Via het omgevingsbeeld en het ROT heeft het GBT inzicht gekregen in de informatiebehoefte. Het GBT heeft initieel geen doelgroepenanalyse uitgevoerd. In het derde GBT is de communicatieopdracht gekomen om doelgroepen op te stellen. Daarnaast is hier besloten om een statement op te stellen voor de burgemeester waarin informatie over de brand, zorg voor de slachtoffers, het recht om te demonstreren en het handelingsperspectief 'blijf thuis' worden gegeven.

3.4.2 Informatieverstrekking

Voor de incidenten zijn verschillende handelingsperspectieven gegeven. Voor de brand was dit het sluiten van ramen en deuren en voor de demonstratie en de rave was dit gefocust op het wegblijven van het incident vanwege de noodverordening.

In het ROT is er niet zozeer over de regelmaat van communiceren gesproken. Wel is er tijdens een overleg door de communicatieadviseur ingebracht dat het verstandig is om extra te communiceren om niet naar het incident te komen en naar de strandgangers voorlopig op het strand te blijven om drukte op straat te voorkomen.

De communicatiemiddelen die zijn gebruikt zijn Haaglandenveilig en X. Daarnaast is er een NL-Alert uitgestuurd. De boodschap van de NL-Alert is buiten de vergadering opgesteld na afstemming tussen de brandweer, politie en de communicatieadviseur.

De burgemeester heeft gecommuniceerd met de ambassadeur van de ambassade van de VS over de demonstratie en de rave, met de burgemeester van Den Haag over de noodverordening en het gezamenlijk optrekken in de communicatie, en met de adjudant van het Koninklijk Huis. De communicatie en het handelingsperspectief zijn afgestemd met het ROT. Het GBT heeft ook nog aandacht besteed aan de communicatie met de Raad en het College, de burgers, de (toekomstige) aanwezige demonstranten en deelnemers aan de rave.

3.5 Overdracht naar nafase

In het laatste ROT-overleg was de brand onder controle en kon worden overgegaan naar het bespreken van de overdracht naar de nafase. Hierbij zijn een aantal thema's benoemd en toegewezen aan de verschillende kolommen. Voordat de nafase echt kon worden besproken was het einde oefening.

In het derde GBT-overleg is gebleken dat de situatie onder controle was en dat er geen acute bestuurlijke besluiten meer voorzien zijn. Hierdoor kwamen thema's voor de nafase in beeld. Dit zijn onder andere communicatie, de activiteiten van bevolkingszorg en afschaling. Vanwege einde oefening is er niet officieel afgeschaald, maar is de informatievoorziening naar het college en de raad wel nog besproken. Daarnaast is er gecheckt of er externe onderzoeken zouden worden gestart.

4 RBT-oefening

Op maandag 20 november 2023 heeft een oefening voor het Regionaal Beleidsteam (RBT) in het oude stadhuis van Delft plaatsgevonden rondom het risico 'extreme neerslag' (één van de voornaamste risico's uit het Regionaal Risicoprofiel). In deze rode dradenanalyse wordt alleen het deel van de evaluatie van de oefening meegenomen dat gaat over de hoofdstructuur van de crisisorganisatie. De organisatie van de oefening is ook geëvalueerd, maar dat wordt hier niet in meegenomen.

4.1 De oefening

Uit het Regionaal Risicoprofiel Haaglanden blijkt dat wateroverlast door extreme neerslag een voornaam risico voor de regio Haaglanden is. Om deze reden is – in samenwerking met het Hoogheemraadschap van Delfland (HHD) namens de drie in de regio liggende hoogheemraadschappen – gewerkt aan de voorbereiding op dit risico. In het kader van deze voorbereiding is op verzoek van het HHD in het Algemeen Bestuur een RBT-oefening georganiseerd.

Aan de oefening hebben burgemeesters van vijf gemeenten deelgenomen: Zoetermeer (plv. voorzitter veiligheidsregio), Delft, Pijnacker-Nootdorp, Leidschendam-Voorburg en Midden-Delfland. Daarnaast heeft de Dijkgraaf van het HHD deelgenomen en was het Openbaar Ministerie als gezagsdrager betrokken. Ook namen de Operationeel Leider, de strategisch adviseurs van de vier kolommen en de ondersteuners van het RBT deel aan de overleggen.

In de ochtend heeft het HHD haar gehele crisisorganisatie beoefend. In de middag is de VRH op deze oefening aangesloten en is het RBT zonder een ROT beoefend. Er waren drie oefendoelen opgesteld voor de RBT-oefening:

- Multidisciplinaire samenwerking binnen het RBT;
- Het (multi) samenwerken met het waterschap (Dijkgraaf);
- De besluitvorming op basis van adviezen en oordeelsvorming van de crisispartners.

De uitkomsten van de oefening van de VRH worden bovendien gebruikt om de planvorming op het thema extreme neerslag verder te vervolmaken.

4.1.1 Scenario

De oefening is verdeeld in twee delen met ieder een eigen scenario in de tijd. Het eerste deel betrof het scenario waarbij er in een natte periode de verwachting is dat er 150-200 mm neerslag zal vallen binnen 48 uur. De kans dat de regio getroffen wordt is aanzienlijk, waarbij berekeningen en modelleringen van het Hoogheemraadschap aantonen dat dit zal leiden tot grootschalige wateroverlast in de regio. Deze wateroverlast heeft grote impact op de regio. Daarom is er inzicht nodig in de dreiging en is afstemming nodig over de te nemen maatregelen met betrekking tot de bestrijding van de dreigende wateroverlast en de effecten hiervan. Ook is inzicht nodig ten behoeve van de te maken afspraken over bijvoorbeeld de communicatie en het al dan niet afgelasten van evenementen.

Het tweede deel van de oefening borduurt voort op het eerste deel. Er is daadwerkelijk sprake van grootschalige wateroverlast. Er dreigt een acuut probleem, namelijk de uitval van een van de pompen van het boezemgemaal de Zaaier. Hierdoor ontstaat er nog meer wateroverlast. De aangewezen bergingsgebieden zijn reeds ingezet. In de vergadering moet worden overwogen om een niet-aangewezen polder te gebruiken als bergingsgebied. Voor dit dilemma dienden kaders te worden geformuleerd alvorens dit besluit kon worden genomen.

4.2 Uitkomst oefening en aanbeveling

De eerste twee oefendoelen zijn behaald. Het oefendoel 'besluitvorming op basis van adviezen en oordeelsvorming van de crisispartners' is door het werken zonder ROT en de keuze van het scenario onvoldoende aan bod gekomen.

Er zijn twee dilemma's uit de oefening naar voren gekomen die nader worden uitgezocht en waar nodig verwerkt in het multiplan. Het gaat om:

- de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Dijkgraaf, de Voorzitter Veiligheidsregio en de burgemeesters bij het inunderen van een niet-aangewezen polder als noodberging. Bij de bespreking van dit dilemma is de vraag ontstaan of dit de verantwoordelijkheid van de Dijkgraaf is vanuit het waterbeheer of van één van de burgemeesters of de Voorzitter Veiligheidsregio vanuit de verantwoordelijkheid voor openbare orde en veiligheid.
- communicatie over een nog niet echt specifieke dreiging. De vraag die in de dreigende fase naar voren is gekomen is wat communiceer je in deze fase en wie communiceert hierover.

5 Evenementen met een risicoaanpak

In de Veiligheidsregio Haaglanden vinden jaarlijks vele evenementen plaats. Deze worden verdeeld in reguliere evenementen en evenementen met een risicoaanpak. Laatstgenoemde evenementen worden op operationeel niveau in een Multidisciplinair Dienstenoverleg (MDO) voorbereid. Een klein aantal van deze evenementen worden, na multidisciplinaire afstemming, ook op tactisch niveau in een Multidisciplinair Voorbereidend Overleg (MVO) voorbereid.

Als aanvulling op de 'Regionale handreiking evenementenveiligheid Haaglanden' (die in 2021 is vastgesteld), is in 2023 het 'Tactisch arrangement vergunde evenementen met een risicoaanpak (MVO)' vastgesteld. In dit arrangement zijn onderwerpen zoals uitgangspunten, het besluit tot aanwijzing MVO-waardige evenementen, criteria voor een MVO, doel van het MVO, deelnemers aan een MVO en de ondersteuning aan het MVO vastgelegd.

Op basis van de criteria is besloten om in 2023 de volgende drie evenementen middels een MVO² voor te bereiden:

- The Volvo Ocean Race, 11 t/m 15 juni te Den Haag
- Veteranendag, 24 juni te Den Haag
- Prinsjesdag, 19 september te Den Haag

De evaluatie van (de voorbereiding op) deze evenementen is in de Veiligheidsregio Haaglanden een onderdeel van de rode dradenanalyse. Hierbij wordt gekeken naar de relevante crisisbeheersingsprocessen.

5.1 Voorbereiding

Het varieert hoe vaak het MVO bijeen is gekomen voorafgaand en/of tijdens het evenement. Dit is afhankelijk van het type evenement en de noodzaak tot tactische afstemming in de voorbereiding op en/of tijdens het evenement. In het MVO zijn doelen bepaald en afspraken gemaakt. Er is een duidelijke scheiding tussen het MDO en het MVO. De voorbereiding in het MVO is op tijd begonnen. Er is bij twee van de drie evenementen tijdens een tabletop aan scenario denken gedaan. Dit is als positief ervaren en wordt behouden voor de toekomst.

5.2 Leiding en coördinatie tijdens het evenement

Het varieert of het MVO op de dag van het evenement (fysiek) bijeengekomen is. Dit is afhankelijk van het evenement en de noodzaak om bijeen te komen. De technisch voorzitter was alleen in de voorbereiding op het evenement aanwezig bij de overleggen en niet aanwezig tijdens het evenement. In de toekomst wordt vooraf afgesproken wie tijdens het evenement het voorzitterschap van de overleggen op zich neemt. In de meeste overleggen was dat nu de Algemeen Commandant Politie.

5.3 Informatiemanagement

Afhankelijk van het type evenement is op de dag van het evenement informatie gedeeld via systemen zoals de Signal app en LCMS. Alle MVO's zijn voorafgaand aan het evenement voorzien van een multidisciplinair draaiboek. Hierin staan multidisciplinaire afspraken en informatie. Dit draaiboek kan gezien worden als een oplegger op de monodisciplinaire draaiboeken.

² Naast de voorbereiding in een MDO.

6 Conclusie en ontwikkelpunten

De bovenstaande onderdelen analyserend zijn er verschillende conclusies te trekken over het functioneren van de hoofdstructuur en de crisisbeheersingsprocessen. Deze conclusies volgen hieronder, waarna wordt aangegeven of deze processen op orde, voor verbetering vatbaar of risicovol zijn. Waar leer- en verbeterpunten worden benoemd, wordt aangegeven hoe dit wordt opgepakt. Het is van belang om de PDCA-cyclus volledig uit te voeren en op basis van de opgedane kennis verbeteringen door te voeren. De opvolging van de aanbevelingen vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de leden van het Multi Management Team. Door deze punten uit te zetten in de organisatie en te monitoren op de implementatie hiervan wordt de kwaliteit van de uitvoering van de crisisorganisatie van de VRH verbeterd.

6.1 Melding en alarmering

Met betrekking tot het proces melding en alarmering zijn de volgende waarderingsaspecten van toepassing:

- Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt.
- De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie.
- De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op en deelt dit actief met het Commando Plaats Incident, het Operationeel Team en het Beleidsteam.

Met betrekking tot melding en alarmering kan worden gesteld dat de CaCo op de meldkamer heeft gezorgd voor afstemming tussen de disciplines waardoor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling is verzorgd. Zowel bij aanvang als tijdens een incident of crisis.

Daarom kan worden geconcludeerd dat het proces op orde is. Hierbij verdient de telefonische bereikbaarheid van de CaCo nog aandacht.

Leer- en verbeterpunt

Het is goed om te zoeken naar een oplossing voor de telefonische bereikbaarheid van de CaCo. Het is wenselijk dat de CaCo gedurende een incident kan zien wie er belt en de mogelijkheid heeft om terug te bellen.

Actie

Binnen de CaCo-organisatie worden de nadelen van de huidige situatie erkend en wordt gekeken naar een mogelijke oplossing. De oplossing hiervoor vraagt om een technische aanpassing. Daarom is dit aangekaart bij de LMS. Zij zijn hiermee bezig, maar hebben het nog niet kunnen oplossen. De CaCo-organisatie blijft het belang van een oplossing aankaarten bij de LMS.

6.2 Leiding en coördinatie

Met betrekking tot het proces leiding en coördinatie zijn de volgende waarderingsaspecten van toepassing:

- Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie (met inbegrip van de betrokken externe partners) vindt regelmatige afstemming plaats over de aanpak van het incident en of deze bijgesteld dient te worden.
- Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident.

Voor het proces leiding en coördinatie kan worden geconcludeerd dat opschaling veelal in afstemming en op advies van functionarissen wordt gedaan. In en buiten de overleggen weten functionarissen elkaar te vinden en wordt er afgestemd. Gedurende de overleggen wordt de BOB-structuur gebruikt waarbij de relevante thema's worden benoemd. Functionarissen helpen elkaar met de structuur. In de verschillende teams is een duidelijke taakverdeling en wordt het doel en de focus besproken. Zo is op alle niveaus duidelijk wie wat doet. In de overleggen wordt teruggekomen op het opschalingsniveau en of dit nog het juiste niveau is voor de situatie.

Het voorzitterschap in de diverse teams is belegd bij de hoogst leidinggevende in het overleg (Leider CoPI, Operationeel Leider, burgemeester). Bij de MVO's is dit in de voorbereiding een technisch voorzitter geweest, deze is op de dag van het evenement zelf niet aanwezig geweest. Het ook hebben van een technisch voorzitter op de dag van het evenement kan helpen in de structuur.

Het proces leiding en coördinatie is op orde, wel zal worden gekeken naar de trend m.b.t. de tijdigheid van de start van de CoPI-overleggen.

6.3 Informatiemanagement

Met betrekking tot het proces informatiemanagement zijn de volgende waarderingsaspecten van toepassing:

- De crisisteams verzamelen en verrijken de voor hen van belang zijnde informatie en delen deze op een netcentrische wijze met de overige teams en externe partners.
- De informatie is tijdig en actueel en heeft betrekking op het beeld en de aanpak van het incident en de daartoe in de crisisteams genomen besluiten.

Kijkend naar het proces van informatiemanagement kan worden afgeleid dat er binnen de crisisorganisatie veel informatie wordt verzameld. Dit gebeurt vaak proactief door de informatiemanagers en plotters. De informatie wordt in de teams gepresenteerd en gedeeld. Het beeld en de besluiten worden bijgehouden in LCMS, waardoor deze op netcentrische wijze tijdig worden gedeeld met de crisisorganisatie en externe partners. Zo beschikken zij over actuele en relevante informatie gedurende een incident. Het bijhouden van de actie- en besluitenlijst in LCMS kan nog concreter en uitgebreider.

Het proces informatiemanagement is op orde.

6.4 Crisiscommunicatie

Voor het proces van crisiscommunicatie zijn de volgende waarderingsaspecten van toepassing:

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

Over het proces van crisiscommunicatie kan worden geconcludeerd dat er communicatiestrategieën worden opgesteld waarin de verschillende doelgroepen worden benoemd. Op basis van deze doelgroepen worden er verschillende communicatiemiddelen ingezet waarbij er waar mogelijk handelingsperspectief is meegegeven. Er wordt tijdig en regelmatig gecommuniceerd over het incident waarbij er sprake is van goede afstemming tussen de communicatieadviseurs en partners en binnen de Taakorganisatie Communicatie. Er worden diverse omgevingsanalyses opgeleverd die van toegevoegde waarde zijn voor het beeld vanuit de buitenwereld en op basis hiervan wordt de communicatie waar nodig aangepast.

Echter zijn de procedure van het NL-Alert en de daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden nog niet altijd helder voor elke functionaris(groep). Het middel wordt wel ingezet, maar hiervoor wordt niet altijd de juiste procedure gebruikt. De procedure voor het verzenden van een NL-Alert verdient daarom blijvende aandacht van de betrokkenen.

Dit houdt in dat het proces crisiscommunicatie op orde is, al verdient het proces van NL Alert blijvende aandacht.

Ontwikkeling

Voor NL-Alert is er een nieuwe broker (koppeling tussen verschillende systemen), waarbij een nieuwe applicatie wordt gebruikt. Deze applicatie is op afstand te gebruiken. Hierin staan de standaardberichten en kan een bericht worden klaargezet. Verzending is nog steeds alleen vanaf de meldkamer mogelijk. De nieuwe werkwijze is hierbij dat de Communicatieadviseur CoPI het bericht opstelt in de applicatie. Hierbij wordt ook het verzendgebied aangegeven. De communicatieadviseur geeft door aan de CaCo dat het bericht en verzendgebied klaarstaan in de applicatie. De Meldkamer Brandweer tekent het uitzendgebied van het NL-Alert uit en verzend het NL-Alert. De CaCo informeert over de verzending. De informatiekaart NL-Alert wordt momenteel aangepast op deze werkwijze.

Leer- en verbeterpunt bij deze ontwikkeling

Alle functionariisgroepen dienen in de koude fase te zorgen voor verduidelijking van de eigen taken rondom NL-Alert, zodat deze duidelijk zijn in de warme fase. Dit kan worden gedaan aan de hand van het 'intrainen' van de nieuwe informatiekaart en/of door het proces te beoefenen. Het intrainen is op basis van eigen verantwoordelijkheid. De nieuwe werkwijze die volgt uit het gebruik van de nieuwe applicatie is bovendien gebruiksvriendelijker en betreft minder functionarissen.

Actie

De informatiekaart NL-Alert wordt momenteel aangepast op basis van de nieuwe werkwijze. Daarna is het de verantwoordelijkheid van alle functionarischgroepen om in de koude fase zorg te dragen voor de verduidelijking van de eigen taken. Zo is het in de warme fase duidelijk wat de taken zijn. Als de informatiekaart NL-Alert is aangepast dan wordt deze onder de aandacht gebracht binnen de kolommen en bij piketfunctionarissen. Daarnaast is het goed om te kijken hoe de nieuwe werkwijze verder beoefend kan worden.

6.5 Overdracht naar nafase

Voor het proces overdracht naar nafase zijn de volgende waarderingsaspecten van toepassing:

- De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt op een logisch moment plaats en wordt zowel naar de crisisorganisatie als de 'nafase-organisatie' gecommuniceerd.
- De over te dragen vervolgvactiteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie'.

Kijkend naar het proces kan worden geconcludeerd dat de overdracht naar de nafase in goed overleg besproken wordt. Hierbij worden de relevante thema's voor de nafase behandeld. Het moment van overdracht naar de nafase wordt duidelijk gecommuniceerd naar zowel de crisisorganisatie als de verantwoordelijken in de nafase. Hierbij zijn de vervolgvactiteiten belegd bij verantwoordelijke functionarissen.

Dit houdt in dat het proces op orde is. Het proces wordt nog verder verbeterd en door de evaluatie van de nafase kan worden geleerd hoe de overdracht eventueel nog beter plaats kan vinden.

Ontwikkeling

In 2024 worden de laatste zaken op basis van de werkwijze voor de multidisciplinaire overdracht geïmplementeerd. Zo kan er in 2024 een opstart gemaakt worden met het werken volgens deze werkwijze. Aankomend jaar zal er gebruik gemaakt gaan worden van het multidisciplinaire overdrachtsdocument. Deze werkwijze zal vanaf 2025 beoefend worden in de MOTOH-oefeningen. Hierdoor zal de overdracht nog verder worden aangescherpt.