















## Bevolkingszorg op orde 2.0






De prestatie-eisen zoals opgesteld in het document Bevolkingszorg op orde 2.0 zijn vastgesteld door het Veiligheidsberaad. De verwachting is dat deze 'indicatieve' prestatie-eisen overgenomen worden door de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid en in het toetsingskader worden opgenomen. Om die reden worden de prestatie-eisen niet meer ter discussie gesteld met uitzondering van drie eisen die wel wat extra aandacht behoeven (nummers 3,5,18,20).







In onderstaande tabel per prestatie-eis bekeken wat de huidige situatie is in Gelderland-Zuid en wat dan eventueel nog georganiseerd of geregeld moet worden om aan deze eis te kunnen voldoen. Belangrijke opmerking hierbij is wel dat de prestatie-eisen worden gezien als een inspanningsverplichting en niet als resultaatverplichting.

In onderstaande wordt in de tweede kolom door middel van een icoon aangegeven of binnen Gelderland-Zuid nu al aan de eis wordt voldaan (groen), of dat met een kleine inspanning aan de eis kan worden voldaan (oranje) of dat een bewuste politieke keuze gemaakt moet worden om aan de eis te kunnen voldoen (rood).

	Prestatie-eis		Huidige situatie Gelderland-Zuid	Nog te organiseren
	<b>Opvang en verzorging</b>			
1	Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd of waar nodig gefaciliteerd bij het zelfstandig voorzien in hun opvang en verzorging.		Eis is opgenomen in planvorming Publieke zorg. Uitgangspunt hierbij is meedenken. Ook binnen Risico-communicatie is dit een item: zelfredzaamheid wordt uitgedragen.	Bij oefeningen, bijeenkomsten en in planvorming dit punt blijven uitdragen om de bewustwording hiervan zo groot mogelijk te maken. Tevens opnemen in taakkaart teamleider publieke zorg en coördinator opvang locatie.
2	Daar waar mogelijk wordt aangesloten bij de maatregelen die door redzame omstanders zijn geïnitieerd (spontane hulp samenleving).		Eis is opgenomen in planvorming publieke zorg en daarnaast altijd al item geweest. Daar waar mogelijk wordt aangesloten.	Kan tijdens oefeningen aandachtspunt zijn.
3	Passende opvang en verzorging wordt uiterlijk 3 uur na aanvang van het incident geleverd. Dat wil zeggen dat ten minste onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie en indien aan de orde een slaapplek of EHBO is georganiseerd.		Eis is opgenomen in planvorming publieke zorg. Is in de meeste gevallen haalbaar mits wordt gerekend vanaf het moment van alarmeren.	Dit moet een politieke keuze zijn. Als hier niet aan wordt voldaan, kan de gemeente hierop worden aangesproken. Belangrijk aandachtspunt is dat deze tijd gaat lopen vanaf alarmering.
4	Er wordt opvang en verzorging geregeld of georganiseerd die past bij de capaciteit van maximaal 10% van de betrokkenen met een absoluut maximum van 200 pers.		Eis is opgenomen in planvorming publieke zorg en al jaren uitgangspunt bij organiseren opvang.	-
5	Er wordt, indien aan de orde, uiterlijk binnen 48 uur tijdelijke huisvesting geregeld.		In de meeste gevallen is dit haalbaar en draagt de gemeente hier zorg voor. Maar belangrijk hierbij is het definiëren van de doelgroep.	Dit moet een politieke keuze zijn. Als hier niet aan wordt voldaan, kan de gemeente hierop worden aangesproken. Noodzakelijk is daarom het definiëren van de doelgroep. Mogelijk worden bepaalde doelgroepen hiervan uitgesloten (denk aan krakers, niet-verzekerden).

6	Daar waar nodig en mogelijk worden redzame burgers in staat gesteld een bijdrage te leveren bij de opvang en verzorging.		Is opgenomen in planvorming publieke zorg. Hulp is welkom zolang het coördineerbaar is.	Aandachtspunt in oefening laten zijn.
	<b>Informereren verwanten</b>			
7	Zelfredzame betrokkenen worden gestimuleerd om actief contact te zoeken met (de contactpersoon van) de verwanten.		Zowel door callcenter SIS als door de sectie communicatie wordt dit aan betrokkenen gecommuniceerd. Ook voor teamleiders publieke zorg en coördinatoren opvang is dit een bekend item waarop gestuurd wordt.	
8	Zelfredzame betrokkenen worden waar nodig gefaciliteerd bij het in contact komen met verwanten.		Bij het inrichten van opvanglocaties heeft dit de aandacht. Meestal zijn de opvanglocaties al zo ingericht dat computers en wifi aanwezig is. Zowel bij de teamleider publieke zorg als de coördinator opvanglocatie heeft dit de aandacht.	Bij het inrichten van opvanglocaties zijn computers, telefoons en aanwezigheid van wifi geen harde eis. Uitgangspunt is, dat dit snel geregeld kan worden indien nodig. Optie is dit wel als harde eis op te nemen in planvorming.
9	Verwanten worden gestimuleerd en waar nodig gefaciliteerd bij het vinden van een betrokken familielid/kennis.		Zowel vanuit callcenter SIS als vanuit de sectie communicatie is het streven verwanten en hun betrokkenen bij elkaar bij elkaar te brengen. Zie verder punt eis 2.	
10	Uiterlijk 8 uur na aanvang van de (acute) crisis zijn minimaal 500 verwanten die zich bij de frontoffice hebben gemeld, geïnformeerd over (het verloop van) het proces.		Deze afspraken zijn gemaakt binnen het proces SIS.	
11	Verwanten die na 8 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onzekerheid zijn over het lot van de betrokkene die zij zoeken, worden elke 4 uur actief over de status van het proces geïnformeerd.		Deze afspraken zijn gemaakt binnen het proces SIS.	
12	Verwanten die na 24 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onwetendheid zijn, krijgen een individuele contactpersoon toegewezen die hen regelmatig en naar behoefte informeert over en, indien aan de orde, betreft bij het identificatieproces.		Deze afspraken zijn gemaakt binnen het proces SIS.	
13	Het boegbeeld legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces 'informereren van verwanten' is georganiseerd & welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).		Deze informatie wordt door de regionale teamleider SIS (via het hoofd informatie bevolkingszorg) beschikbaar gesteld aan de regionale sectie communicatie. Via de communicatieadviseur BT kan de informatie worden meegenomen in het persstatement van de burgemeester.	

	<b>Herstelzorg</b>			
14	Betrokkenen worden gestimuleerd om via de reguliere weg contact te zoeken met de benodigde hulpverlenende instantie(s) voor de herstelzorg.		De teamleider preparatie nafase heeft kennis van netwerk voor de nafase, afhankelijk van het type incident. Dit wordt met de betrokken gemeente daar waar nodig gedeeld. Gemeente kan dit communiceren met betrokkenen en daar waar nodig ondersteunen. Per 1-1-2015 geborgd.	
15	Betrokkenen die zich (toch) bij de overheid melden voor (een vorm van) herstelzorg worden gefaciliteerd bij het in contact komen met de desbetreffende hulpverlenende instantie(s).		De teamleider preparatie nafase heeft kennis van netwerk voor de nafase, afhankelijk van het type incident. Dit wordt met de betrokken gemeente daar waar nodig gedeeld. Gemeente kan dit communiceren met betrokkenen en daar waar nodig ondersteunen. Per 1-1-2015 geborgd.	
16	Betrokkenen kunnen zich, indien daar behoefte aan is, registreren zodat zij op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van de crisis. Zij worden daarbij gefaciliteerd door de overheid (zelfregistratie).		Op dit moment wordt niet (structureel) de gelegenheid geboden tot zelfregistratie. Wel wordt door de gemeente gezorgd voor passende informatie, bijvoorbeeld op de website of via bewoner bijeenkomsten of bewonersbrieven zodat de afhandeling van de crisis helder is.	Indien wenselijk kan zelfregistratie als structureel onderdeel van de nafase worden opgenomen in planvorming, bijvoorbeeld in de taakkaart van de teamleider preparatie nafase.
17	Voordat de acute fase van de crisis is afgerond (normaal binnen 24 uur) is een plan van aanpak voor de herstelfase opgesteld met als doel het zorgdragen voor een goede overdracht, waarin aandacht is voor: > interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie; > de wijze waarop slachtoffers ondersteund worden als het gaat om de schadeafhandeling, verwijzing naar psychosociale hulpverlening, et cetera; > collectieve rouwverwerking; > communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.		Is opgenomen in de taakbeschrijving van de teamleider preparatie nafase en bijzondere uitvaartzorg die per 1-1-2015 geborgd is.	
18	Er wordt een publieksenquête gehouden om de tevredenheid onder de betrokkenen over de bevolkingszorg inzichtelijk te maken.		Dit kan ingesteld worden daar wanneer er behoefte aan is. Structurele inzet is niet van toegevoegde waarde.	Dit wordt ter discussie gesteld omdat hier de toegevoegde waarde niet van ingezien wordt. Een publieksenquête moet alleen worden ingezet als daar de noodzaak toe is en dat bepaalt een burgemeester.

	<b>Crisiscommunicatie</b>			
19	De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.		In het verleden is dit wel gedaan door op te roepen tot nabuurschap (stroomstoring Bommelerwaard). Maar het stimuleren tot zelf-informeren behoort nog niet tot de standaard procedures in Gelderland-Zuid.	Borgen in het handboek communicatie
20	Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.		Gelderland-Zuid heeft (als enige in Oost-Nederland) geen operationeel woordvoerder die actief betrokkenen informeert via (sociale) media. Het verstrekken van feitelijke informatie aan betrokkenen is dus afhankelijk van opschaling naar een hoger GRIP niveau.	De Politie Oost-Nederland heeft inmiddels aangegeven op korte termijn te willen stoppen met COPI woordvoering, m.u.v. politie-incidenten. Dit betekent dat de Veiligheidsregio op (korte) termijn een woordvoering gaat inrichten.
21	Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld.		Alleen na opschaling naar GRIP 1 of 2 is dit mogelijk. Met dien verstande dat bij GRIP 1 de woordvoering door de COPI voorlichter met name gericht is op persvoorlichting. Eventuele publieksvoorlichting wordt m.n. opgepakt door de gemeentelijke voorlichter na afstemming door OvD-Bz en COPI woordvoerder.	Met dien verstande dat met name wordt uitgegaan van de informatiebehoefte bij en de kernvragen uit de samenleving.
22	Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.		COPI woordvoerders en de sectie communicatie beschikken over een checklist pers- en publieksvoorlichting, waarbij voor de meeste voorkomende incidenttypen reeds handelingsperspectieven zijn voorbereid in overleg met de adviseur gevaarlijke stoffen van de brandweer en de geneeskundige adviseur gevaarlijke stoffen van de GHOR.	Met dien verstande dat met name wordt uitgegaan van de informatiebehoefte bij en de kernvragen uit de samenleving.
23	Binnen een uur komt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid') met een proportionele reactie, die rekening houdt met de lokale impact en de vragen die onder de bevolking leven en afhankelijk van de situatie burgers op roept tot (zelf)redzaamheid.		De burgemeester wordt bij grootschalige incidenten bijna altijd binnen een uur na de start van het incident geïnformeerd door hetzij de meldkamer of een (hoofd)officier van dienst.	
24	Iedere 2 uur daarna duidt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid'), afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.		Dit is theoretisch haalbaar.	