



RODE DRADENANALYSE OPERATIONELE PRESTATIES 2023

LEREN EN VERBETEREN IN DE CRISISORGANISATIE GELDERLAND-ZUID



Colofon	
Sector	Crisisbeheersing
Auteur	Merel Ruiters
Datum	28-02-2024
Versienummer	0.5
Status	Concept
Aantal bijlagen	6

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie.....	3
1. Inleiding.....	7
2. 2023 in beeld.....	10
2.2. Multidisciplinaire oefeningen.....	12
2.3. Systeemtest Helios.....	13
2.4. Ontwikkelingen evenementenproces.....	14
3. Rode draden en lessen uit evaluaties.....	16
3.1. Rode draden GRIP-inzetten.....	16
3.2. Rode draden multidisciplinaire oefeningen.....	20
3.3. Rode draden systeemtest Helios.....	22
3.4. Tops.....	23
3.5. Waardering operationele prestaties per proces.....	24
Bijlage 1: Leerdoelen en oefendoelen.....	28
Bijlage 2: Ontwikkelingen Crisisbeheersing.....	30
Bijlage 3: Overzicht en voortgang Rode draden 2022.....	36
Bijlage 4: Crisisroutekaart.....	39
Bijlage 5: Overzicht evaluatieproces incidentevaluaties.....	40
Bijlage 6: Evaluatierapport Systeemtest Helios (apart bijgevoegd).....	41

Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de rode draden van 2023 per multidisciplinair proces uit het toetsingskader 4.0¹ van de Inspectie Justitie & Veiligheid. Deze rode dradenanalyse geeft inzicht in onze operationele prestaties, met als doel onze crisisorganisatie verder te versterken en bij te dragen aan ons lerend vermogen. Ook vormt deze analyse de verantwoording over onze operationele prestaties richting het bestuur, de gemeenteraden, burgers, inspectie en minister. De rode draden zijn gehaald uit tops en leer- en actiepunten uit evaluaties van GRIP-inzetten, multidisciplinaire oefeningen van CoPI, ROT, GBT en RBT² en de evaluatie van de systeemtest. Een nadere toelichting op deze rode draden vindt u in hoofdstuk 3.

Toelichting leer- en actiepunten en kleurenlegenda

Leerpunten zijn punten waar we blijvende aandacht voor vragen (geel gearceerd).

Actiepunten zijn punten waarop concreet gehandeld dient te worden (groen gearceerd).

A. Melding en alarmering

Zorgt de meldkamer bij aanvang van en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?

Sinds maart 2023 is de VRGZ overgegaan naar Meldkamer Oost Nederland (MKON). De MKON heeft 24/7 een Calamiteitencoördinator (CaCo). Deze functionaris coördineert tussen de disciplines, zorgt voor eenduidige aansturing, neemt noodzakelijke besluiten ten behoeve van de operationele inzet en zorgt voor in- en externe informatie-uitwisseling. De meldkamer zorgt in de meeste gevallen voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie. In een aantal gevallen verliep de alarmering niet juist, o.a. doordat de systemen (alarmeringsscenario's) op de nieuwe meldkamer nog niet juist waren ingeregeld. De meldkamer stelt een eerste startbeeld op en deelt dit via LCMS, dit eerste beeld was in bijna alle gevallen binnen 5 minuten beschikbaar (Besluit veiligheidsregio's artikel 2.2.4).

Rode draden proces melding en alarmering:

Leer- en actiepunten uit incidenten	
Leerpunt CoPI en CaCo	Blijf aandacht houden voor het juist gebruik van de Regionale Multidisciplinaire Gespreksgroep (RMG). Zorg dat het juiste kanaal gecommuniceerd wordt en zorg dat je als crisisfunctionaris dit kanaal weet te vinden en via dit kanaal gaat communiceren.
Actiepunt sector Crisisbeheersing en MKON	Zorg dat de alarmeringsscenario's juist zijn ingeregeld en organiseer dat er flexibel (los van GRIP, bijvoorbeeld Kern-ROT) gealarmeerd kan worden (bijvoorbeeld door crisisfunctionarissen los te kunnen alarmeren in GMS).
Leerpunt CoPI functionarissen	Zorg dat de CaCo weet dat je aanrijdend bent (door inmelden of bellen), maar bel bij voorkeur niet in de eerste 5-10 minuten.
Leer- en actiepunten uit oefeningen	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen. ³	
Leerpunt uit Systeemtest	
Leerpunt crisisteams, MKON en oefenstaf	Zorg dat de meldkamer en de CaCo voldoende geïnformeerd blijven en check of cruciale informatie is overgekomen.

¹ Bron: [Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's, versie 4.0, maart 2018](#). Meer specifiek: paragraaf 4.3 Uitvoering.

² CoPI (Commando Plaats Incident), ROT (Regionaal Operationeel Team), GBT (Gemeentelijk Beleidsteam) en RBT (Regionaal Beleidsteam).

³ De meldkamer (MKON) oefent niet actief mee, er wordt gebruik gemaakt van tegenspelers.

Tops

Niet expliciet benoemd.

B. Leiding en coördinatie

Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?

Zowel tijdens incidenten als oefeningen vindt regelmatig afstemming plaats over de aanpak van het incident. Er is merkbaar focus op vastlegging van acties en besluiten met bijbehorende actiehouders, deze worden aan het einde van een overleg herhaald en in LCMS gedeeld. Ook externe partners zijn hierbij betrokken. Bij oefeningen zijn zij uitgenodigd mee te oefenen en wanneer externe partner(s) bij GRIP-incidenten zijn betrokken halen wij ook bij hen input op voor onze multi-evaluaties. Hieruit blijkt dat zij de afstemming in de crisisteams positief ervaren. Uit dit 'brede' proces komen diverse leer- en actiepunten (en tops) naar voren. Het betreffen allemaal optimalisatie leerpunten, voortkomend uit ervaringen van crisisfunctionarissen⁴.

Rode draden proces leiding en coördinatie:

Leer- en actiepunten uit incidenten	
Leerpunt risicobeheersing	Adviseer risicogericht en leg bestuurlijke keuzes voor aan het bestuur. Niet wat niet mag volgens de regelgeving, maar wat tijdelijk moet (kunnen) in het belang van de crisis, is dan het uitgangspunt.
Leerpunt DTV ⁵	Houd (bij langdurige crises) oog voor de continuïteit van de eigen organisatie, en leg keuzes m.b.t. prioritering van taken voor aan het bestuur.
Leerpunt DTV	Borg bij de inrichting van een project- crisisorganisatie de volgende werkwijze: een duidelijke bestuurlijke opdracht, vastgelegd in een projectplan, dat vooraf afgestemd is met het (lokale) bestuur. Heb daarbij oog voor de adviesrol van gemeentesecretarissen en benoem een netwerkcoördinator om de samenwerking met en tussen gemeenten te bevorderen.
Leerpunt DTV	Borg bij de inrichting van een project- crisisorganisatie, de rol van Operationeel Leider (OL) als onafhankelijke adviseur, waarbij voldoende capaciteit en verwachtingsmanagement richting het bestuur georganiseerd zijn.
Leerpunt crisisteams en MKON	Zorg zowel vanuit het veld als vanuit de meldkamer dat je goed contact houdt gedurende een incident en blijf informatie met elkaar delen.
Actiepunt Sector crisisbeheersing	Zorg ervoor dat alle kolommen worden betrokken bij scenario-denken, bijvoorbeeld door een scenarioteam op ROT niveau in te richten.
Actiepunt Sector Crisisbeheersing	Investeer nog meer in het partnerschap met RWS als één van de belangrijkste partners.
Leer- en actiepunten uit oefeningen	
Leerpunt Leiding en Coördinatie	Houd oog voor de tijdsduur in de CoPI-vergaderingen, zoek naar een juiste balans tussen rust en ruimte in de vergadering, versus voldoende snelheid en urgentiebesef.

⁴ De eerste 4 leerpunten komen voort uit de evaluatie van de langdurige inzet 'programmteam opvang vluchtelingen'.

⁵ DTV, Directieteam Veiligheid.

Leerpunt ROT-team	Overweeg om vaker scenarioteams in te zetten voor het uitwerken van verschillende scenario's, eventueel voorgezeten door een (geofende) scenario-leider.
Blijvend aandachtspunt ROT-team	Blijf met elkaar een duidelijke vergaderstructuur (zoals de BOB-structuur) hanteren bij ROT-vergaderingen.
Leer- en actiepunten uit Systeemtest	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen.	
Tops	
<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke structuur in de overleggen • Samenwerking met partners wordt als positief en duidelijk ervaren • Scenario-denken verloopt goed en is van toegevoegde waarde • De teams beschikken over een kritische blik en corrigerend vermogen • Onderlinge samenwerking wordt als positief beoordeeld 	

C. Informatiemanagement

Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?

Naar het proces informatiemanagement wordt in onze evaluaties specifiek gekeken. Input wordt o.a. gehaald uit LCMS. In 2023 hebben onze crisisteams informatie verzameld, verrijkt en gedeeld op een netcentrische wijze met de overige teams en externe partners.

Rode draden proces informatiemanagement

Leer- en actiepunten uit incidenten	
Leerpunt algemeen	Zorg dat je bekend bent met planvorming ⁶ . Bijvoorbeeld door je als crisisfunctionaris te verdiepen in de plannen ter voorbereiding op evenementen die in je piketweek plaats vinden.
Leerpunt algemeen	Back-up opties voor systemen en hardware zijn van groot belang, voor wanneer systemen of hardware niet functioneren.
Leerpunt IM	Er zijn nog meer toepassingsmogelijkheden voor het geografische beeld (plot) mogelijk.
Leer- en actiepunten uit oefeningen	
Leerpunt ROT-team	Breng het netwerk in beeld door gebruik te maken van de netwerkkaarten en maak dit visueel door het uit te schrijven of te tekenen.
Leer- en actiepunten uit Systeemtest	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen.	
Tops	
<ul style="list-style-type: none"> • Het buddy-systeem van IM, waarbij er een collega IM-er op afstand ondersteunt, wordt als positief ervaren. • De IM-er is van belangrijke toegevoegde waarde bij het verzamelen en duiden van informatie. • Het Geografische beeld (plot) is sterk en van toegevoegde waarde. 	

⁶ Zie ook hoofdstuk 2.4, dit blijkt ook uit de evaluaties van evenementen.

D. 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?

Ook het proces crisiscommunicatie wordt belicht in evaluaties. Naast het ophalen van ervaringen van onze communicatieadviseurs en de overige crisisfunctionarissen, kijken we (bij incidenten) ook naar sociale media. Wat is er wanneer gecommuniceerd en sluit dit aan bij de doelgroep? Uit de evaluaties van de incidenten en oefeningen komt naar voren dat dit proces op orde is. Uit de evaluatie van de systeemtest komen belangrijke verbeterpunten naar voren, met name m.b.t. de geringe bezetting/opkomst van de sectie crisiscommunicatie.

Rode draden proces crisiscommunicatie

Leer- en actiepunten uit incidenten	
Leerpunt communicatie	Draag zorg voor een juist gebruik van social media platforms die gebruikt worden om te communiceren tijdens een crisis.
Leerpunt Politie en Crisiscomm.	Zorg dat de woordvoerder politie (indien aanwezig op plaats incident) geïnformeerd blijft, bijvoorbeeld door een extra portofoon te regelen.
Leer- en actiepunten uit oefeningen	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen.	
Actiepunten uit Systeemtest	
Actiepunt sector crisisbeheersing	Bekijk de mogelijkheden om de bezetting van de vrije instroom functies op orde te krijgen.
Tops	
Niet expliciet benoemd	

E. Overdracht nafase

Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?

Bovenstaande vraag wordt bij evaluaties van onze inzetten en oefeningen voorgelegd aan crisisfunctionarissen en de overdracht naar de nafase is in 2023 altijd helder gebleken voor de crisisfunctionarissen. Er vindt duidelijk afstemming plaats over de overdracht naar de 'nafase'-organisatie. Vervolgactiviteiten worden duidelijk belegd door er actiehouders aan te koppelen. Het moment van overdracht en definitieve afschaling van de multidisciplinaire inzet wordt duidelijk en in samenspraak bepaald.

Rode draad proces nafase

Leer- en actiepunten uit incidenten	
Geen rode draden geïdentificeerd, vanwege het geringe aantal leer- en actiepunten.	
Leer- en actiepunten uit oefeningen	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen.	
Leer- en actiepunten uit Systeemtest	
Geen leer- of actiepunten naar voren gekomen.	
Tops	
<ul style="list-style-type: none">• Er wordt weloverwogen 'asynchroon' afgeschaald, zodat alleen de kolommen die nog een rol/verantwoordelijkheid hebben actief blijven en/of telefonisch bereikbaar blijven.• Er wordt in het ROT al tijdig gestart met de voorbereiding op de nafase.	

1. Inleiding

In dit hoofdstuk leest u over de aanleiding en doelstellingen van de rode dradenanalyse. Verder wordt ingegaan op de totstandkoming van de rode draden, ons proces van evalueren en leren, en de gebruikte bronnen.

1.1. Aanleiding

Op 3 februari 2022 heeft de Inspectie de Veiligheidsregio's gevraagd om jaarlijkse een rode dradenanalyse op te stellen, op basis van evaluaties van oefeningen, systeemtest(en) en feitelijke incidenten. De rode dradenanalyse vormt daarmee een essentieel onderdeel van de eigen kwaliteitszorgcyclus en bevordert het lerend vermogen van de veiligheidsregio's. In het eerste kwartaal van 2024 verwacht de inspectie een analyse van het jaar 2023. Voor het opstellen hiervan heeft de Inspectie een handreiking meegestuurd. De inspectie zelf zal de rode dradenanalyses gebruiken als input voor haar jaarlijkse risicoanalyse en om de prestaties van de veiligheidsregio's en haar partners in beeld te brengen en te beoordelen.

1.2. Doelstellingen

Deze rode dradenanalyse 2023:

- Brengt het jaar kort in beeld als het gaat om multidisciplinaire inzetten, oefeningen en ontwikkelingen.
- Brengt op basis van evaluaties het presterend vermogen van de regionale crisisorganisatie in beeld, door middel van leer- en actiepunten, op basis van de vijf multidisciplinaire processen.
- Draagt bij aan het vieren van successen; de 'tops' worden benoemd.
- Is onderdeel van de kwaliteitszorg en draagt bij aan het lerend vermogen van de regionale crisisorganisatie. Deze analyse geeft concrete handvatten voor leren en verbeteren in de crisisorganisatie door het verwerken van de geïdentificeerde rode draden in:
 - opleiden, trainen en oefenen (vakbekwaamheid);
 - planvorming regionale crisisorganisatie;
 - multidisciplinair evalueren.
- Geeft inzicht in de aandachtsgebieden en ontwikkelpunten van de crisisorganisatie voor komende periode.
- Verantwoordt onze multidisciplinaire operationele prestaties richting bestuur, gemeenteraden, burgers, inspectie en de minister.

1.3. Methodologisch kader

Voor deze rode dradenanalyse 2023 baseren we ons op evaluaties van GRIP-incidenten, multidisciplinaire oefeningen, en de systeemtest. De rode dradenanalyse richt zich op de operationele prestaties van de crisisorganisatie aan de hand van de 5 processen uit het toetsingskader.

Evalueren van GRIP-incidenten

Collega's van de sector crisisbeheersing (leden van platform evalueren en leren) voeren de evaluatie van GRIP-incidenten uit en schrijven daar een evaluatierapport over. De evaluatierapporten zijn gebaseerd op enquêtevragen die ingaan op de 5 processen van het toetsingskader. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van andere bronnen, zoals: de GMS-rapportages, LCMS-journaal, Up2date nieuwsbrieven van Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie en nieuwsartikelen over het incident. Na een eerste analyse worden vaak nog verdiepende vragen gesteld aan de functionarissen (meestal telefonisch), zodat een beter beeld ontstaat van de inzet.

In de rapportage worden leer- en actiepunten geïdentificeerd en tops benoemd. De focus ligt daarbij op de bijzonderheden. Processen die gewoon prima verlopen worden niet extra toegelicht. Het rapport wordt vervolgens voor feedback gedeeld met een collega evaluator en de coördinator leren en evalueren. Daarna wordt het conceptrapport voor feedback gedeeld met de betrokken crisisfunctionarissen en kolomcoördinatoren. Na het verwerken van de feedback wordt het rapport definitief gemaakt en binnen de gehele crisisorganisatie (via kolomcoördinatoren) en Veiligheidsregio (intranet) gedeeld⁷. De geïdentificeerde leer- en actiepunten worden verwerkt in onze evaluatiemonitor, waar er actiehouders aan gekoppeld worden en de status gemonitord kan worden.

Leertafels: een nieuwe manier van evalueren:

Dit jaar hebben we 3 leertafels georganiseerd. Een leertafel is een nieuwe manier van evalueren en leren van incidenten, waarbij de betrokken crisisfunctionarissen met elkaar (fysiek) om tafel gaan met als doel om het incident gezamenlijk constructief na te bespreken en multidisciplinaire leer- en troespunten op te halen in een veilige setting. De leertafels zijn zeer positief ontvangen door de deelnemende crisisfunctionarissen en geven hen veel inzicht in de leerpunten bij een incident.

De opgehaalde leerpunten proberen we vervolgens op overzichtelijke wijze over te brengen naar de andere crisisfunctionarissen, bijvoorbeeld in een kort verslag en/of een infographic.

Evalueren van multi-oefeningen

Bij elke multi-oefening wordt er waargenomen door een interne of externe multi-waarnemer. Na afloop van de oefening vindt er een nabespreking plaats, waarbij de deelnemers terugblikken op hun oefening en de waarnemer zijn/haar bevindingen terugkoppelt aan de deelnemers. Hierbij wordt in ieder geval stilgestaan bij de vooraf vastgestelde oefendoelen en is er ruimte voor gesprek in een open en vertrouwelijke setting. De waarnemer vult het evaluatieformulier in en deelt dat vervolgens met de coördinator waarnemen. Ook monodisciplinair wordt een oefening nabesproken door de mono-waarnemers/tegenspelers.

Evaluatie van de systeemtest

Tijdens de systeemtest wordt waargenomen door externe evaluatoren (uit andere veiligheidsregio's) op de volgende teams/onderdelen: CaCo, CoPI, CoPI-IM, ROT, ROT-IM, ROT Crisiscommunicatie, ROT Secties en het GBT. Het evaluatierapport wordt geschreven door de coördinator evalueren en leren.

Methode rode dradenanalyse

Voor het identificeren van rode draden maken we gebruik van de evaluatiemonitor. Voor het opstellen van de rode dradenanalyse zijn eerst aparte rode dradenanalyses uitgevoerd voor: 1) de CoPI-oefeningen, 2) de ROT- en BT-oefeningen, en 3) de systeemtest. Voor deze analyses worden de evaluatieverslagen en deelnemerevaluaties geanalyseerd, waaruit rode draden en tops worden geïdentificeerd.

Voor de incidentevaluaties is de rode dradenanalyse al uitgevoerd door de evaluator bij het opstellen van de rapportage, op basis van de enquêteresultaten, verdiepende gesprekken en/of een leertafel. De geïdentificeerde leer- en actiepunten uit de evaluatierapporten worden direct opgenomen in de evaluatiemonitor. Deze monitor is ingedeeld per proces van het toetsingskader, onze evaluatierapportages volgen ook de indeling per proces. Daarmee vormen de 5 processen de 'richtinggevende begrippen'⁸ om de data te analyseren. Vervolgens wordt elk leer- of actiepunt gelabeld met een thema, dit vormt de codering van de data. Thema's die vaker terugkeren vormen de rode draden.

⁷ Zie bijlage 5 voor een overzicht van het evaluatieproces.

⁸ Ook wel 'sensitising concepts' genoemd, dit zijn richtinggevende begrippen die het uitgangspunt vormen van een data-analyse.

Gebruikte documenten

Voor deze rode dradenanalyse hebben we de volgende documenten gebruikt:

- De 14⁹ multidisciplinaire evaluatierapporten van GRIP-inzetten in 2023;
- Rapportages van 2 evaluaties zonder GRIP; 1) Opvang vluchtelingen en 2) Vodafone storing.
- De evaluatieverslagen van de multidisciplinaire oefeningen in 2023;
 - Rode dradenanalyse van CoPI-oefeningen;
 - Rode dradenanalyse van ROT- en BT-oefeningen.
- Het evaluatierapport¹⁰ van de systeemtest Helios;
 - Rode dradenanalyse van de systeemtest;
- De evaluatiemonitor 2023 waarin alle (concept) leer- en actiepunten vanuit de GRIP- en oefenevaluaties zijn opgenomen;
- Brief Inspectie J&V van 3 februari 2022 over het opstellen van de rode dradenanalyse;
- Handreiking rode dradenanalyses van de Inspectie J&V.
- Checklist t.b.v. Rode dradenanalyse Veiligheidsregio 2023

1.4. Kwaliteitszorg: borgen van leerpunten

Ons dashboard: de evaluatiemonitor

De leer- en actiepunten die we ophalen uit incidenten, oefeningen en de systeemtest verwerken we in onze evaluatiemonitor. De monitor biedt als dashboard een overzicht van alle leer- en actiepunten inclusief status (blijvend, open, afgerond) en actiehouders. De evaluatiemonitor ondersteunt bij het borgen van alle leer- en actiepunten en het destilleren van rode draden. Tot slot is het de verantwoording naar de eigen (crisis)organisatie en de Inspectie J&V.

Notitie Leerdoelen

De rode draden vanuit de evaluaties zijn meegenomen als input voor de Notitie Leerdoelen 2024-2027. Deze notitie is op 18 september 2023 vastgesteld door het Directie Team Veiligheid (DTV) en is door de stuurgroep MOTO vertaald naar meer specifieke oefendoelen. Deze oefendoelen worden verder uitgewerkt binnen MOTO door de werkgroepen CoPI en OT en de werkgroep systeemtest en BT. Binnen deze werkgroepen zal ook worden gekeken hoe er per oefening invulling wordt gegeven aan de verschillende leer- en oefendoelen en welke oefenvorm, welk scenario en welke externe partners daarop aansluiten. Een overzicht van de leer- en oefendoelen is opgenomen in bijlage 1. De leerdoelen maken onderdeel uit van onze kwaliteitszorg en dragen bij aan de borging van onze leer- en actiepunten.

1.5. Leeswijzer

In **hoofdstuk 1** worden de context en kaders van dit document geschetst. In **hoofdstuk 2** brengen we het jaar 2023 in beeld als het gaat om GRIP-inzetten, multi-oefeningen, systeemtest en een aantal voor deze rode dradenanalyse relevante ontwikkelingen binnen de regionale crisisorganisatie. In **hoofdstuk 3** geven we aan wat de rode draden en lessen/acties daaruit zijn, inclusief de tops. Tot slot vindt u in de **bijlagen** 1) een overzicht van de leer- en oefendoelen, 2) de ontwikkelingen binnen crisisbeheersing, 3) een overzicht van de rode draden van 2022 en de voortgang daarvan, 4) de crisisroutekaart, 5) een overzicht van het evaluatieproces voor incidentevaluaties, en 6) het evaluatierapport van de Systeemtest Helios 2023.

⁹ Van de 13 GRIP incidenten zijn 14 rapportages geschreven, het incident 'Gaslekkage Culemborg' was een GRIP 2 waarbij zowel een CoPI als een ROT actief was, waar twee aparte rapportages voor zijn geschreven.

¹⁰ Het evaluatierapport van de systeemtestweek is ten tijde van schrijven van deze analyse in concept gereed en gedeeld met de betrokken crisisfunctionarissen. Oplevering definitief eindrapport, na vaststelling Algemeen Bestuur: <24-4-2024.

2. 2023 in beeld

In dit hoofdstuk leest u hoe het jaar 2023 eruitzag voor onze regio: hoeveel en wat voor soort GRIP-inzetten en oefeningen waren er? Ook benoemen we een aantal relevante ontwikkelingen (gestart en/of gerealiseerd in 2023) binnen het evenementenproces. Een toelichting op de ontwikkelingen binnen de regionale crisisorganisatie en binnen MOTO is te vinden in bijlage 2.

2.1. GRIP-inzetten

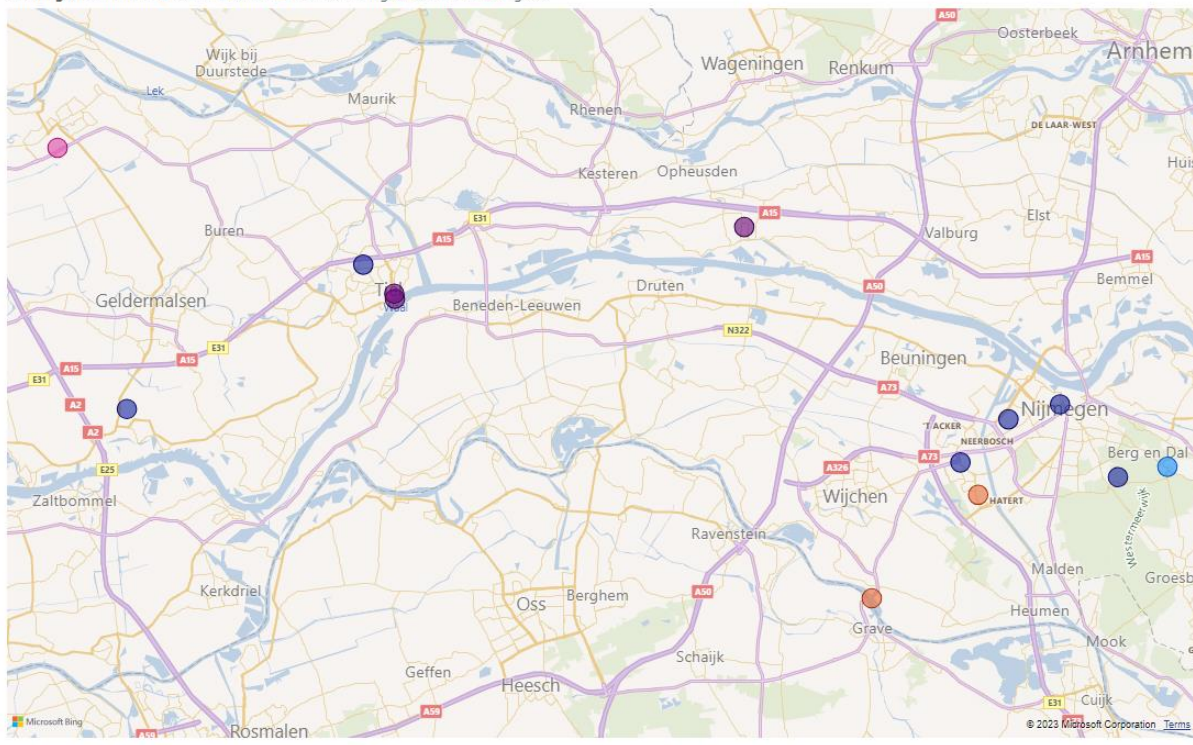
Het aantal GRIP-incidenten van de afgelopen 8 jaar in onze regio vindt u hier onder:

Jaartal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal keer GRIP-opscaling	20	10	11	16	9	7	11	13 ¹¹

In 2023 waren er **11 GRIP 1-inzetten** en **2 GRIP 2-inzetten** in de regio Gelderland-Zuid. Onderstaande afbeelding geeft aan waar en in welke gemeenten de incidenten zich afspeelden.

GRIP Meldingen

Meldingsclassificatie ● Alarm ● Brand ● Dienstverlening ● Leefmilieu ● Ongeval



¹¹ Van de 13 GRIP incidenten zijn 14 rapportages geschreven, het incident 'Gaslekage Culemborg' was een GRIP 2 waarbij zowel een CoPI als een ROT actief was, waar twee aparte rapportages voor zijn geschreven.

Een overzicht van alle GRIP-inzetten van 2023 vindt u hier onder¹²:

GRIP nr.	Datum	GRIP	Plaats	Gemeente	Toelichting	Tijdstip opschaling	Tijdstip afschaling	Duur GRIP
1	01-01-2023	1	Nijmegen	Nijmegen	Brand woonzorgcentrum Nijmegen	05:19	07:55	02:36
2	09-01-2023	1	Nijmegen	Nijmegen	Brand flat Nijmegen	20:49	22:10	01:21
3	25-03-2023	1	Heilig Landstichting	Berg en Dal	Brand Museumpark Oriëntalis	17:50	20:28	02:38
4	09-05-2023	1	Berg en Dal	Berg en Dal	CO-melding	15:40	17:31	01:51
5	19-06-2023	1	Nijmegen	Nijmegen	Politieonderzoek explosieven	08:16	12:18	04:02
6	11-07-2023	1	Waardenburg	West Betuwe	Brand bouwbedrijf	18:31	20:25	01:54
7	12-08-2023	1	Tiel	Tiel	Vreemde lucht	06:57	16:50	09:53
8	17-08-2023	1	Dodewaard	Neder-Betuwe	Stroomuitval Dodewaard	13:27	14:50	01:23
9	02-09-2023	2	Nederasselt	Heumen	Lekkage Stuw Grave ¹³	19:28	22:20	26:52
10	12-09-2023	1	Nijmegen	Nijmegen	Brand Keuken flat	05:09	08:19	03:10
11	16-09-2023	1	Tiel	Tiel	Vreemde lucht, ontgassing Schip	12:30	13:55	01:25
12	21-09-2023	1	Tiel	Tiel	Woningbrand Rietenkap	10:04	12:16	02:12
13	25-10-2023	2	Culemborg	Culemborg	Gaslekkage Culemborg	12:36	17:57	05:21

Alle GRIP-inzetten zijn multidisciplinair geëvalueerd. De uitkomsten daarvan komen aan bod in hoofdstuk 3 van dit document.

Verder zijn ook de leerpunten meegenomen van:

1. de **Vodafone storing** (14 april 2023, geen GRIP) en;
2. de leerpunten van het **programmeamteam opvang vluchtelingen** (geen GRIP wel crisisorganisatie actief, als programmeamteam).

2.1.1. Vodafone storing

In de nacht van 13 op 14 april ontstond er bij Vodafone een landelijke storing in mobiele telefonie. Vodafone gebruikers konden zich tijdens deze storing niet verstaanbaar maken bij het noodnummer 112. Het was daardoor niet mogelijk om bij Meldkamer Oost-Nederland binnenkomende telefoontjes

¹² De tabel komt uit ons interne dashboard (excel-bestand). Dit dashboard is indien gewenst bij de sector Crisisbeheersing op te vragen.

¹³ Bij dit GRIP 2 incident was geen CoPI actief en is er een kern-ROT samengesteld. Bij dit incident waren 3 veiligheidsregio's, Waterschappen en Rijkswaterstaat betrokken. Naast de interne evaluatie wordt het incident ook extern geëvalueerd.

van Vodafonegebruikers te beoordelen en op te volgen. Via hun websites en sociale media informeerden de politie en veiligheidsregio's Vodafone-gebruikers over de situatie en gaven daarbij handelingsperspectieven. Ook is besloten om op basis van de locatiegegevens van bellers naar de Meldkamer Oost-Nederland de politie met spoed naar de betreffende locatie te laten rijden. Zo zijn er door de MKON 61 hulpverzoeken afgehandeld, hierdoor kon toch tijdig hulp worden geboden bij drie reanimaties, een aantal onwelwordingen en een beroving. Daarnaast heeft het managementteam van Meldkamer Oost-Nederland tijdens de storing periodiek overleg gevoerd met de dienstdoende Operationeel Leiders van de veiligheidsregio's. Zo kon de situatie nauwlettend gemonitord worden en vond er adequate multidisciplinaire afstemming plaats. Op 14 april om 16.00 uur was de storing verholpen.

2.1.2. Programmteam opvang vluchtelingen

Ruim anderhalf jaar heeft de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid zich ingezet voor coördinatie en realisatie van de opvang van ontheemden uit Oekraïne, van opvang voor asielzoekers die onder de verantwoordelijkheid van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) vallen en voor versnelde uitplaatsing van statushouders in gemeenten. Deze inzet was gebaseerd op verschillende opdrachten en bestuurlijke afspraken en startte met de oprichting van een Kernteam Oekraïne op 28 februari 2022.

Vanaf 1 mei 2023 zijn de werkzaamheden van de Veiligheidsregio weer afgebouwd. Met de herinrichting van de provinciale regietafel (PRT) en het inrichten van een bestuurlijk overleg in de subregio's Rijk van Nijmegen en Rivierenland kon een deel van de werkzaamheden van het programmteam, de activiteiten m.b.t. (crisis)noodopvang van asielzoekers, per 1 mei 2023 overgedragen worden aan de PRT, de subregio's en aan het COA. Op verzoek van de voorzitter Veiligheidsregio en in afstemming met de kring van gemeentesecretarissen zijn ook de werkzaamheden van het programmteam m.b.t. noodopvang Oekraïne per 1 juli grotendeels overgedragen, met uitzondering van de werkzaamheden van het regionaal coördinatiepunt vluchtelingenspreiding (RCVS)¹⁴ en de informatievoorziening hierover, deze werkzaamheden liepen door tot eind december 2023.

2.2. Multidisciplinaire oefeningen

Vakbekwaam zijn en blijven is een van de speerpunten voor de functionarissen die een rol hebben in onze regionale crisisorganisatie. Dat betekent dat er het hele jaar door zowel mono- als multidisciplinaire activiteiten plaatsvinden op het gebied van opleiden, trainen en oefenen (OTO).

Een overzicht van de multidisciplinaire oefeningen in 2023:

Team	Aantal oefeningen	Omschrijving	Datum
GBT	1	GBT-oefening Beuningen	17 maart 2023
ROT	1	ROT-oefening	30 maart 2023
GBT	1	GBT-oefening Culemborg	14 april 2023
CoPI	8	CoPI-straatoefening Geldermalsen	18 & 19 april 2023
ROT	1	ROT-oefening	11 mei 2023
GBT	1	GBT-oefening Nijmegen	9 juni 2023
CoPI	8	CoPI-straatoefening Berg en Dal ¹⁵	13 & 14 juni 2023
ROT	1	ROT-oefening	6 juli 2023
CoPI	8	CoPI-straatoefening Berg en Dal	13 & 14 september 2023

¹⁴ De taken van het RCVS zijn per 1 januari 2024 overgedragen aan de gemeenten.

¹⁵ Bij deze oefening sloten ook Duitse collega's van 'peloton Oost' aan.

RBT	1	RBT-oefening	15 september 2023
GBT	1	GBT-oefening West Maas en Waal	22 september 2023
CoPI	8	CoPI-oefening Geldermalsen	11 & 12 oktober 2023
GBT	1	GBT-oefening Zaltbommel	3 november 2023
Systeemtest	1	Systeemtest; CoPI, ROT +secties, MKON, GBT	20 november 2023
ROT	1	ROT-oefening	14 december 2023

Alle multidisciplinaire oefeningen zijn geëvalueerd en komen aan bod in hoofdstuk 3 van dit document.

CoPI-ROT Infospecials

Naast bovenstaande oefeningen zijn er dit jaar weer twee CoPI-ROT-Infospecials georganiseerd. Voor deze infospecials worden onze crisisfunctionarissen en regionale partners uitgenodigd. In verschillende sessies en workshops worden actuele thema's en casussen behandeld. Tijdens de twee infospecials kwamen de volgende thema's aan bod:

- Meldkamer Oost-Nederland
- CBRN-responseenheid
- Calamiteitenzender Omroep Gelderland
- Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC)
- Evenementenveiligheid (o.a. spreker van MOJO concerts)
- Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB)
- Slachtofferinformatiesystematiek (SIS)
- Team Explosieven Verkenning (TEV)
- Specialisme Technische Hulpverlening (STH)



2.3. Systeemtest Helios

Op 20 november werd de systeemtest, genaamd Helios, gehouden. De systeemtest stond in het teken van de energietransitie, die nieuwe veiligheidsrisico's met zich meebrengt. Een grote uitdaging bij de overgang naar duurzame energie is de opslag van duurzaam opgewerkte energie, zodat vraag en aanbod van energie beter op elkaar afgestemd kunnen worden. De verwachting is dat waterstof hiervoor vaker gebruikt gaat worden. Door een overschot aan duurzaam opgewekte energie om te zetten in waterstof, kan de energie opgeslagen worden. Een bijkomend voordeel van waterstof en ammoniak als 'drager' van waterstof, is dat het eenvoudiger en goedkoper getransporteerd en opgeslagen kan worden dan elektriciteit. Het gebruik en vervoer van deze stoffen is echter niet zonder risico's.

In het scenario ontspoord er een goederentrein met ammoniak bij een spoorwegovergang in het centrum van Wijchen. De geur van ammoniak is sterk prikkelend en bij inademing kan het de slijmvliezen en ademhalingsorganen onherstelbaar aantasten, met in ernstige gevallen de dood tot gevolg. Het handelingsperspectief, evacueren of juist schuilen, is afhankelijk van de locatie, intensiteit van de uitstroom van ammoniak, de weersomstandigheden en de mate van isolatie van de bebouwing. Het scenario biedt daarmee ook een (bestuurlijk) dilemma; de keuze voor schuilen of evacueren. Daarnaast geeft het hulpdiensten de kans om te oefenen met het vrijkomen van deze gevaarlijke stof, die naar verwachting in de toekomst op grotere schaal zal worden toegepast, vervoerd en opgeslagen.

De systeemtest heeft tot doel om vast te stellen of de hoofdstructuur van de crisisorganisatie goed functioneert. Hierbij zijn vier van de vijf processen van het toetsingskader 4.0 van de inspectie getoetst. De systeemtest is waargenomen en de bevindingen zijn verwerkt in een evaluatierapport. De uitkomsten daarvan komen kort aan bod in hoofdstuk 3 van dit document.

2.4. Ontwikkelingen evenementenproces

Het toetsingskader 4.0 vraagt van de Veiligheidsregio om zich te verantwoorden over de multidisciplinaire taakuitvoering en te leren van oefeningen en operationele inzetten. Onder operationele inzetten, worden naast incidenten en crises, ook evenementen gerekend. Deze paragraaf geeft inzicht in hoe de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid leert van evenementen en hoe indien nodig de voorbereiding en aanpak van evenementen wordt bijgesteld.

2.4.1. Evenementen 2023

Grootschalige evenementen hebben vaak een repeterend patroon en dit leent zich er goed voor om jaarlijks verbeteracties in te zetten. We borgen deze verbeteracties door ze als kritische prestatie indicatoren te benoemen. Deze indicatoren worden meegenomen in de voorbereiding op evenementen (tijdens veiligheidsoverleggen) en in de evaluatie van evenementen. De regie op evenementen ligt bij de betreffende gemeenten. Daarbij zijn zij (en de evenementenorganisatoren zelf) ook leidend in de uitvoering van evaluaties. Wij als Veiligheidsregio leveren desgewenst input voor de evaluaties.

Rode draden evenementen evaluaties

Volgens de evenementencoördinatoren is de rode draad bij evaluaties vooral de onderlinge communicatie. De meeste dingen gaan verkeerd doordat mensen elkaar niet tijdig en/of op de juiste manier informeren. Dit speelt bijvoorbeeld bij de overdracht van diensten. Hoewel we aan de voorkant met planvorming zo veel mogelijk proberen af te dichten, wordt het lang niet altijd volgens plan uitgevoerd. Het blijft van belang dat betrokkenen de plannen kennen. Daar kunnen we voor zorgen door planvorming nog meer onder de aandacht te brengen en zorgen dat de planvorming ook echt bekend is bij betrokkenen, bijvoorbeeld door er (nog meer) mee te oefenen. Ook kan het helpen om planvorming visueel maken, in beknopte overzichten en informatiekaarten. Dit punt is ook meegenomen als leerpunt (zie ook 3.1.3).

2.4.2. Leergang evenementenveiligheid

De leergang evenementenveiligheid is op 7 maart van start gegaan. In de leergang leerden 17 deelnemers vanuit gemeenten, omgevingsdiensten, politie, brandweer en GHOR over de samenwerking tijdens (risicovolle) evenementen in zowel de voorbereiding als uitvoering. Ze behandelden concrete cases, uitdagingen en best practices. De leergang werd georganiseerd door de VRGZ en het Event Safety Institute en werd zeer positief ontvangen door de deelnemers.

2.4.3. Nieuwe handreiking evenementen GHOR

De nieuwe handreiking, "Geneeskundige richtlijnen voor evenementen", is een informatiekaart met daarin alle verwijzingen (interactieve linkjes) naar relevante planvorming. Deze handreiking is ontwikkeld voor gemeenten en evenementenorganisaties, zodat zij inzicht hebben in waar zij aan moeten voldoen bij het organiseren van een evenement.

2.4.4. Fieldlab Grootschalige Evenementen

Begin 2021 is het Fieldlab¹⁶ (Grootschalige) Evenementen Nijmegen gestart. Het Fieldlab is een praktijkmodel voor de hele cyclus rond evenementorganisatie, van plan tot evaluatie. Tijdens de Nijmeegse Vierdaagse zijn o.a. sensoren opgehangen die de publieksdichtheid in loopstromen kon meten. Met telsensoren is de capaciteit van de loopbrug over de singel gemeten en camera's op wegen zijn gebruikt voor de in- en uitstroom van verkeer. Ook is een schouwapp ingezet op geselecteerde locaties (klopt de inrichting met de tekening?). Alle resultaten zijn zichtbaar gemaakt in een dashboard. Ervaringen van vorig jaar bij de vierdaagse zijn meegenomen om dit jaar nog meer te kunnen sturen op crowdmanagement en publieksdichtheid. In de toekomst willen we het systeem ook gaan gebruiken om te kijken hoe druk het is op calamiteiten routes, zodat de hulpdiensten eventueel een alternatieve route kunnen kiezen.

2.4.5. Evenementenkalender

Bij de evenementadviesing maken we gebruik van de evenementenkalender, waarbij we kijken naar de samenloop van evenementen om te zien wat wenselijk is qua planning van evenementen. We kijken daarbij naar de evenementen die plaatsvinden binnen onze eigen regio en naar de grote evenementen van de buurregio's (Oost-5). Landelijke afstemming over de evenementenplanning is er (nog) niet. Er is wel een landelijk platform evenementenadviseurs, maar afstemming over evenementenplanning kan nog verder ontwikkeld worden, zodat we de evenementenkalender meer integraal kunnen benaderen. Ook vindt er bij evenementenadviesing een verandering in mindset plaats en gaan we van regel-gestuurd meer naar risico-gestuurd adviseren.

2.4.6. Table-tops

Voorafgaand aan evenementen organiseren voorbereidende oefeningen voor een evenement, zogenaamde table-tops. Bij deze table-tops sluiten functionarissen van de verschillende hulpdiensten aan, bij voorkeur de functionarissen die de betreffende week dienst hebben. De grote meerwaarde hiervan is dat je elkaar leert kennen, weet met wie je dienst hebt, zodat je elkaar ook weet te vinden wanneer zich een incident/calamiteit voordoet. Tijdens de table-tops worden voor het betreffende evenement de risicovolle scenario's doorlopen en beoefend. Ook worden actuele casussen besproken. Zo is er bijvoorbeeld bij de table-top voor het Fruitcorso in Tiel ingegaan op de eerdere incidenten met gaslucht in de stad.

¹⁶ Het Fieldlab is een samenwerking tussen overheidspartijen (gemeente Nijmegen, politie Oost-Nederland, Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, Kadaster) en commerciële partijen (Cyclomedia, Esri Nederland, ACBN Evenementenbureau Nijmegen, MOJO en stichting 4DAAGSE).

3. Rode draden en lessen uit evaluaties

In dit hoofdstuk vindt u de rode draden die we hebben gedestilleerd uit de evaluaties van multidisciplinaire GRIP-inzetten en oefeningen (inclusief de systeemtest) in 2023. Wat komt naar voren aan actie- en leerpunten, welke trends¹⁷ zien we daarin en welke rode draden kunnen we daaruit destilleren?

3.1. Rode draden GRIP-inzetten

Het belangrijkste doel van het multidisciplinair evalueren is: samen leren en verbeteren, zodat we bij (vergelijkbare) incidenten en crises in de toekomst effectiever handelen. Per GRIP-inzet verwerken we de feitelijke weergave van en reflectie op de prestaties van de regionale crisisorganisatie in evaluatierapporten. Die zijn gebaseerd op input van de betrokken crisisfunctionarissen en gegevens uit bronnen als LCMS, GMS¹⁸, sociale media analyse en het FIR-rapport van de meldkamer. De vijf processen uit het toetsingskader vormen hierbij de maatstaf. Uit deze evaluaties komen actie- en leerpunten naar voren, die worden vastgelegd in de evaluatiemonitor en teruggekoppeld aan en opgepakt door de kolomcoördinatoren en de stuurgroep MOTO. De kolomcoördinatoren zorgen ervoor dat de belangrijkste leer- en actiepunten binnen hun kolom worden gedeeld en opgepakt.

De multidisciplinaire evaluaties van de 11 GRIP 1-inzetten en 2 GRIP-2 inzetten in 2023 hebben in totaal **105 leer- en actiepunten** opgeleverd. Gebundeld per proces uit het toetsingskader ziet dat er als volgt uit:

Proces toetsingskader	Aantal punten in 2023
Melding en alarmering	35
Leiding en coördinatie	52
Informatiemanagement	15
Crisiscommunicatie	6
Nafase	2
Eindtotaal	110

3.1.1. Melding en alarmering

Van de **35 punten** die voor dit proces uit evaluaties naar voren komen, gaat het om **19 actiepunten** en **16 leerpunten**.

Kort samengevat:

- 9 punten gaan over het gebruik van de **regionale multidisciplinaire gespreksgroep (RMG)**. De CaCo dient het beschikbare kanaal te communiceren, de RMG-gespreksgroep staat bij alarmering in het (pager/I-tel) bericht vermeld. Crisisfunctionarissen dienen hiervan op de hoogte te zijn, zodat zij naar het juiste kanaal kunnen schakelen. RMG kan al worden ingezet voordat het GRIP is. Er dient regie op het kanaal gevoerd te worden door de meldkamer en crisisfunctionarissen dienen het ook actief te gebruiken (o.a. voor startbeeld en veilige aanrijroute).
- 9 actiepunten gaan over het **onjuist of niet alarmeren van functionarissen**, doordat zij niet in het alarmeringsscenario zijn opgenomen. Dit kan o.a. worden verholpen door alarmeringsscenario's (MAR¹⁹ en GMS) juist in te gaan regelen. De meeste van deze actiepunten speelden bij de overgang naar de nieuwe meldkamer in Apeldoorn en hadden te maken met het juist inregelen van de systemen. Ook wordt er nog gekeken naar hoe het

¹⁷ Wanneer een leer- of actiepunt 2 keer of vaker voorkomt, noemen wij dit een trend.

¹⁸ GMS: Geïntegreerd Meldkamer Systeem. FIR: First Impression Report

¹⁹ Meldings- en AlarmeringsRegeling; zorgt voor landelijke eenduidigheid van inzetbehoefte per incidenttype.

systeem zo ingeregeld kan worden dat er ook flexibel gealarmeerd kan worden, hiervoor is verdere harmonisatie op Oost5-niveau nodig. Vanuit de sector Crisisbeheersing is nagedacht over de inrichting van zo'n flexibel team (opschaling zonder GRIP) dit is verwerkt in het Regionaal Crisisplan (zie ook bijlage 4 voor de crisisroutekaart).

- 2 leerpunten hebben betrekking op het **contact opnemen met de CaCo**, waar bij de CaCo moet worden geïnformeerd dat functionarissen aanrijdend zijn. Het is alleen niet wenselijk om in de eerste 5 à 10 minuten telefonisch contact te leggen omdat de CaCo dan nog erg druk is.
- De overige leer- en actiepunten zijn losstaand, waar geen rode draad uit te halen is. Het gaat o.a. over de **inzet van buddy's** zodat de dienstdoende functionaris direct ter plaatse kan gaan, **dienstwissels, contactgegevens in LCMS** t.b.v. de evaluatie, overgang **van mono naar multi-incident, eigen veiligheid** en afstemming over de **opstelplaats van de MCU**²⁰.

Uit bovenstaande trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden melding en alarmering	
Leerpunt CoPI en CaCo	Blijf aandacht houden voor het juist gebruik van de Regionale Multidisciplinaire Gespreksgroep (RMG). Zorg dat het juiste kanaal gecommuniceerd wordt en zorg dat je als crisisfunctionaris dit kanaal weet te vinden en via dit kanaal gaat communiceren.
Actiepunt sector Crisisbeheersing en MKON	Zorg dat de alarmeringsscenario's juist zijn ingeregeld en organiseer dat er flexibel (los van GRIP, bijvoorbeeld Kern-ROT) gealarmeerd kan worden (bijvoorbeeld door crisisfunctionarissen los te kunnen alarmeren in GMS).
Leerpunt CoPI functionarissen	Zorg dat de CaCo weet dat je aanrijdend bent (door inmelden of bellen), bel bij voorkeur niet in de eerste 5-10 minuten.

3.1.2. Leiding en coördinatie

Van de **52 punten** die voor dit proces uit de evaluaties naar voren komen, gaat het om **41 leerpunten** en **11 actiepunten**.

Kort samengevat:

- 2 leerpunten gaan over **risicogericht adviseren** waarbij het uitgangspunt is: niet wat moet volgens de regelgeving, maar wat tijdelijk moet (kunnen) in het belang van de (langdurige) crisis. Bestuurlijke keuzes moeten voorgelegd worden aan het bestuur en in de koude fase dient er (o.a. landelijk) ook al aandacht te zijn voor tegengestelde belangen bij overheidsinstanties.
- 3 leerpunten hebben betrekking op de **inzet en capaciteit eigen personeel**. Met name bij langdurige crises is het van belang de eigen bedrijfscontinuïteit te waarborgen, waarbij keuzes en prioritering voorgelegd kunnen worden aan het bestuur. Houd daarbij ook oog voor de belastbaarheid (werkdruk en welzijn) van het personeel.
- 14 leerpunten gaan over de **inrichting van een project-crisisorganisatie bij een langdurige crisis** en de **(netwerk) samenwerking tussen gemeenten**. Zorg bij de inrichting van een project- crisisorganisatie voor een duidelijke bestuurlijke opdracht, vastgelegd in een projectplan, dat vooraf afgestemd is met het (lokale) bestuur.
- 4 leerpunten hebben betrekking op het borgen van **de Rol van de Operationeel Leider (OL)** in de projectcrisisorganisatie, als onafhankelijke adviseur. Zorg ervoor dat er voldoende capaciteit (minimaal 2 OL-en) voor een langdurige crisis worden vrijgemaakt. Ook is het van belang om als OL (politiek) gevoelige keuzes duidelijk te benoemen en deze voor te leggen aan het bestuur. Werk daarbij ook aan verwachtingenmanagement richting het bestuur.

²⁰ Multidisciplinaire Commando Unit (vergadervrachtwagen).

- 4 leerpunten gaan over het **contact tussen het veld en de Caco**. De leider CoPI en de CaCo hebben breng- en haalplicht voor het delen van informatie, het gaat dan met name om controleren of cruciale informatie is overgekomen.
- 3 leer- en actiepunten hebben betrekking op de **samenwerking met Rijkswaterstaat (RWS)**. Het is van groot belang om elkaar goed te informeren en heldere afspraken te maken, investeer daarom nog meer in het partnerschap met RWS, als één van de belangrijkste partners.
- 2 ‘blijvende aandachtspunten’ betreffen de **aflossing bij langdurige incidenten**. Het blijft van belang om hier op tijd over na te denken, evenals over de vervanging van het reguliere piket voor bij een eventueel tweede incident.
- 2 leerpunten gaan over **scenario-denken**. Zorg ervoor dat dit een proces wordt van alle kolommen (niet alleen IM) en richt eventueel een scenarioteam in op ROT-niveau.
- De overige leer- en actiepunten zijn losstaand, waar geen rode draad uit te halen is. Het gaat o.a. de **verantwoordelijkheden voor vervoer en opvang, het continuïteitsplan en het gebruik van search-tags**.

Uit bovenstaande trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden leiding en coördinatie	
Leerpunt risicobeheersing	Adviseer risicogericht en leg bestuurlijke keuzes voor aan het bestuur. Niet wat niet mag volgens de regelgeving, maar wat tijdelijk moet (kunnen) in het belang van de crisis, is dan het uitgangspunt.
Leerpunt DTV	Houd (bij langdurige crises) oog voor de continuïteit van de eigen organisatie, en leg keuzes m.b.t. prioritering van taken voor aan het bestuur.
Leerpunt DTV	Zorg bij de inrichting van een project- crisisorganisatie voor een duidelijke bestuurlijke opdracht, vastgelegd in een projectplan, dat vooraf afgestemd is met het (lokale) bestuur.
Leerpunt DTV	Borg de rol van Operationeel Leider (OL) in de project-crisisorganisatie als onafhankelijke adviseur, zorg voor voldoende capaciteit en doe aan verwachtingsmanagement richting het bestuur.
Leerpunt crisisteam en MKON	Zorg zowel vanuit het veld als vanuit de meldkamer dat je goed contact houdt gedurende een incident en blijf informatie met elkaar delen.
Actiepunt Sector crisisbeheersing	Zorg ervoor dat alle kolommen worden betrokken bij scenario-denken, bijvoorbeeld door een scenarioteam op ROT niveau in te richten.
Actiepunt Sector Crisisbeheersing	Investeer nog meer in het partnerschap met RWS als één van de belangrijkste partners.

3.1.3. Informatiemanagement

Van de **15 punten** die voor dit proces uit de evaluaties naar voren komen, gaat het om **7 leerpunten** en **8 actiepunten**.

Kort samengevat:

- 5 actiepunten gaan over het belang van bekendheid met **planvorming**. Het kennen van de plannen (informatiekaarten) ter voorbereiding op evenementen die plaatsvinden tijdens je piketweek draagt bij aan de inzet tijdens een daadwerkelijk incident. Ook het aansluiten bij table-tops van o.a. de IM-er kan hieraan bijdragen. Verder kunnen routes van C-evenementen alvast worden geplott in de LCMS-omgeving.

- 2 actiepunten hebben betrekking op het belang van **back-up opties** voor wanneer systemen (zoals LCMS) of de hardware (in de MCU) niet functioneren of niet toegankelijk zijn.
- 2 leerpunten en 1 actiepunt betreffen **het gebruik van het geografisch beeld (plot)**. Eén leerpunt over het inzetten van het plot om verdiepingen van een gebouw te visualiseren en één leerpunt om het geografische beeld nog beter te duiden. Een actiepunt betreft het beschikbaar maken van kaartlagen van riolering van alle gemeenten om te kunnen gebruiken in het plot.
- Uit de overige leer- en actiepunten kon geen rode draad worden gehaald, het gaat dan o.a. om het **SMART formuleren van acties, investeren in valideren van informatie** en zorg dragen voor **een compleet startbeeld**.

Uit bovenstaande trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden informatiemanagement	
Leerpunt algemeen	Zorg dat je bekend bent met planvorming. Bijvoorbeeld door je als crisisfunctionaris te verdiepen in de plannen ter voorbereiding op evenementen die in je piketweek plaats vinden.
Leerpunt algemeen	Back-up opties voor systemen en hardware zijn van groot belang, voor wanneer systemen of hardware niet functioneren.
Leerpunt IM	Er zijn nog meer toepassingsmogelijkheden voor het geografische beeld (plot) mogelijk.

3.1.4. Crisiscommunicatie

Van de **6 punten** die voor dit proces uit de evaluaties naar voren komen, gaat het om **5 leerpunten** en **1 actiepunt**.

Kort samengevat:

- 2 punten gaan over **het gebruik van social media** voor crisiscommunicatie. Het gaat daarbij om het gebruik van tags (@gemeentenaam) bij platform X (voormalig Twitter), waardoor berichten niet zichtbaar worden op de tijdlijn van de Veiligheidsregio.
- 2 leerpunten hebben betrekking op **het geïnformeerd houden van de woordvoerder politie**, wanneer deze niet beschikt over een portfoon.
- Twee losstaande leerpunten betreffen de verhouding tussen het **updaten van de eigen communicatie vs. het informeren van de pers** en de **afstemming tussen Communicatieadviseur CoPI en Communicatieadviseur ROT**.

Uit bovenstaande trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden crisiscommunicatie	
Leerpunt communicatie	Draag zorg voor een juist gebruik van social media platforms die gebruikt worden om te communiceren tijdens een crisis.
Leerpunt Politie en Crisiscomm.	Zorg dat de woordvoerder politie (indien aanwezig op plaats incident) geïnformeerd blijft, bijvoorbeeld door een extra portfoon te regelen.

3.1.5. Overdracht nafase

Bij dit proces is er maar **1 leerpunt** en **1 actiepunt** uit de evaluaties naar voren gekomen, waardoor er niet van rode draden gesproken kan worden.

- 1 leerpunt betreft het contact opnemen met het preventiepiket van de brandweer wanneer bij de overdacht van het incident onduidelijk is of de directe doormelding van de brandmelders werkt.
- 1 actiepunt gaat over het moment van overdracht van de hulpdiensten (de acute fase) naar de gemeentelijke organisatie, bij een gaslucht incident.

3.2. Rode draden multidisciplinaire oefeningen

Voorafgaand aan het ontwerpen van de oefeningen, zijn er **leerdoelen** opgesteld, n.a.v. trends uit incidenten en oefeningen (zie inleiding). Voor 2023 heeft dit geleid tot de volgende 4 leerdoelen:

- Samenwerking en netwerk externe partners.
- Doelgerichte bestrijding van de crisis.
- Rol algemene keten en functionele keten.
- Weerbaarheid bij het wegvallen van faciliteiten en structuren versterken.

Middels het doorlopen van scenario's hebben de deelnemers de kans gehad om met deze leerdoelen aan de slag te gaan. Dit heeft geleid tot bepaalde accenten in de leer- en actiepunten, waaruit we kunnen concluderen dat de opgestelde leerdoelen haar effect bereikt hebben. De leer- en actiepunten zijn opgenomen in de evaluatiemonitor van waaruit de rode draden zijn gedestilleerd en waarop de leer- en oefendoelen (2024-2027) (Bijlage 1) zijn gebaseerd.

3.2.1. CoPI-oefeningen

Voor de CoPI-oefeningen worden de leer- en actiepunten als rode draden uit een oefenreeks met twee verschillende scenario's gehaald.

Uit de CoPI-oefeningen komen **15 actiepunten** en **11 leerpunten** voort. Kort samengevat:

- 3 leerpunten gaan over **scenario-denken**. Wanneer het scenario of de oefenvorm het toelaat kan er meer ruimte worden gemaakt voor het uitwerken van scenario's. Overweeg ook om een tijdlijn in te zetten bij het uitwerken van een scenario, dit kan helpend zijn bij de beeld- en oordeelsvorming, al wordt de meerwaarde van zo'n tijdlijn wisselend beoordeeld. Zorg ervoor dat deze tijdlijn dan ook een proces van het hele CoPI wordt en niet alleen van de Leider-CoPI en/of IM-er.
- 2 leerpunten betreffen het **ophalen van het beeld door de IM-er**, voorafgaand aan het CoPI. De IM-er moet hiervoor voldoende tijd krijgen, zodat hij/zij een goed beeld kan schetsen en de juiste focus in het overleg kan aanbrengen.
- Een blijvend aandachtspunt is de **teamsamenstelling**, waarbij enerzijds wordt gevraagd om meer aandacht voor het begeleiden van onervaren Ovd-en, maar anderzijds er ook onervaren teams zijn die toch al heel goed functioneren.
- Het belang van het **hanteren van een vergaderstructuur** blijkt uit de oefeningen. In de meeste CoPI-overleggen wordt de BOB-structuur duidelijk gehanteerd, wat prettig werkt. In de overleggen waarbij de BOB-structuur wat meer wordt losgelaten, wordt de vergadering als rommelig ervaren.
- Daarnaast zijn er verschillende meningen van deelnemers over de **tijdsduur van de vergaderingen**, sommigen vinden de CoPI-vergaderingen te lang, anderen juist te kort. Zoek daarbij naar de juiste balans tussen rust en ruimte in de vergadering, versus voldoende snelheid en urgentiebesef.
- Overige actie- en leerpunten betreffen: **duidelijke definities van termen, aandacht voor asynchroon opschalen** (binnen de eigen kolom opschalen) **facilitaire ondersteuning** (voldoende broodjes, verbinding meekijkscherm verbeteren).

Uit deze trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden CoPI-oefeningen	
Leerpunt CoPI en oefenstaf	Zorg in het scenario en de oefenvorm voor voldoende ruimte om scenario te denken. Overweeg om met het gehele CoPI een tijdlijn op te stellen.
Leerpunt oefenstaf	Formuleer en communiceer duidelijke oefendoelen en verwerk deze in de evaluaties.

Leerpunt oefenstaf	Overweeg andere oefenvormen waarbij een meer ruimte is, o.a. voor overleg en netwerken.
Leerpunt oefenstaf en IM	Zorg dat de IM-er in de oefening voldoende tijd heeft om het beeld op te halen, om een goed beeld te kunnen schetsen en focus aan te brengen.
Leerpunt algemeen en oefenstaf	Heb oog voor de teamsamenstelling, begeleiding van onervaren functionarissen en delen van kennis en ervaring door ervaren functionarissen is van toegevoegde waarde.
Actiepunt oefenstaf/ blijvende aandacht	Blijf het belang van het hanteren van een duidelijke vergaderstructuur (bijvoorbeeld BOB) benadrukken.
Leerpunt Leiding en Coördinatie	Houd oog voor de tijdsduur de CoPI-vergaderingen, zoek naar een juiste balans tussen rust en ruimte in de vergadering, versus voldoende snelheid en urgentiebesef.

3.2.2. ROT-oefeningen

Uit de ROT-oefeningen komen **6 actiepunten** en **9 leerpunten** voort. Kort samengevat:

- Leerpunt **scenario-denken is van toegevoegde waarde** wanneer hier voldoende ruimte voor is. Het inzetten van scenarioteams werkt goed. Overweeg om vaker **scenarioteams** in te zetten voor het uitwerken van verschillende scenario's, eventueel voorgezeten door een (geoefende) scenario-leider.
- De 2 leerpunten hebben betrekking op het **in beeld brengen van het netwerk**, maak daarbij gebruik van de netwerkkaarten en maak dit visueel door het uit te schrijven of te tekenen.
- 2 leerpunten gaan over het **toepassen van de prioriteitenladder**; zorg dat deze expliciet naar voren wordt gebracht en de ROT-leden bekend zijn met de prioriteitenladder. Naar verwachting heeft het toepassen hiervan meerwaarde bij de oordeelsvorming (prioritering) en besluitvorming.
- Het belang van het **hanteren van een vergaderstructuur** blijkt uit alle oefeningen. In de meeste ROT-vergaderingen wordt de BOB-structuur duidelijk gehanteerd, waardoor effectief en efficiënt wordt vergaderd. In de ROT-vergaderingen waarbij deze vergaderstructuur wat meer wordt losgelaten, wordt de vergadering als rommelig ervaren.
- 3 leerpunten gaan over het hebben van **meer aandacht voor de secties** in de oefeningen. Zorg ervoor dat de secties volledig bezet zijn (m.n. Bevolkingszorg) zodat iedereen zijn eigen rol kan vervullen. Stimuleer de samenwerking tussen secties nog meer en zorg voor aparte waarneming van de secties.
- 2 leerpunten hebben betrekking op het bevorderen van **kritisch denken**. Zorg dat deelnemers worden aangezet tot het stellen van kritische vragen en checkvragen. Is bijvoorbeeld de voorgestelde maatregel realistisch (tijd en plaats, e.d.).
- Overige actie- en leerpunten zijn: **gebeurtenissen expliciet laten maken door IM**, gebruik maken van **voorbereide formats en schema's voor visualiseren**, het verkennen van de mogelijkheid om een **liaison vanuit de VR (algemene keten) te laten aansluiten bij een partner (functionele keten)**, en een duidelijkere **taakverdeling tussen OL, IM, GIM en ICO**.

Uit deze trends destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden ROT-oefeningen	
Leerpunt ROT-team	Overweeg om vaker scenarioteams in te zetten voor het uitwerken van verschillende scenario's, eventueel voorgezeten door een (geoefende) scenario-leider.
Leerpunt ROT-team	Breng het netwerk in beeld door gebruik te maken van de netwerkkaarten en maak dit visueel door het uit te schrijven of te tekenen.
Leerpunt oefenstaf	Zorg voor meer bekendheid met de prioriteitenladder en laat dit expliciet naar voren komen in de oefeningen.
Leerpunt ROT-team	Blijf een duidelijke vergaderstructuur (zoals de BOB-structuur) hanteren bij ROT-vergaderingen.
Leerpunt oefenstaf en waarneming	Heb meer oog voor de secties, benadruk het belang van volledige bezetting, stimuleer de samenwerking tussen de secties en zorg voor aparte waarneming van de secties.
Leerpunt oefenstaf	Zorg dat deelnemers worden aangezet tot het stellen van kritische vragen en checkvragen.

3.2.3. GBT-oefeningen en RBT-oefening

In alle GBT- en RBT-oefeningen, is aan de hand van een realistisch scenario een analyse gedaan. Helpend hierbij waren de bestuurlijke netwerkkaarten en bevoegdheidenschema's om de rollen en verantwoordelijkheden van elke partner in kaart te brengen.

De reflectie na afloop van de oefeningen is een doorleefsessie. Het is dus eigenlijk geen traditionele oefening. Het reflectieverslag is een weergave van wat er besproken is. In dit verslag wordt uitgelegd wat de:

1. Burgermeester rollen zijn
2. Structuur volgt uit de werkzaamheden
3. Noodbevoegdheden
4. Buitengewone omstandigheden en bevoegdheden
5. Samenhang in het stelsel

Uit de GBT-oefeningen en de RBT-oefening komen **2 actiepunten** voort die betrekking hebben op de **oefenvorm en het oefenscenario** en doen aanbevelingen voor de organiserende werkgroep BT oefeningen. Er zijn geen leerpunten benoemd, anders dan de hierboven genoemde thema's die besproken zijn in de doorleefsessie, die blijvende aandacht vragen.

3.3. Rode draden systeemtest Helios

In januari 2024 is ter evaluatie een eerste conceptrapport opgeleverd van de in november 2023 gehouden systeemtest Helios. Vooraf zijn 5 leerdoelen geformuleerd die allemaal grotendeels zijn behaald, waarbij het oefendoel 'leiding en coördinatie' volledig is behaald.

Uit het evaluatierapport **komen 10 actiepunten en 9 leerpunten voort**. Kort samengevat:

- 5 actiepunten en 4 leerpunten hebben betrekking op de **opkomst van crisisfunctionarissen bij het ROT**. De IM-er die uit het westelijke deel van de regio komt kan de opkomsttijd voor

het ROT moeilijk halen. Dit is geaccepteerd regionaal beleid. Vrije instroom-rollen blijken kwetsbaar, met name bij de sectie crisiscommunicatie leidde dit tijdens de systeemtest tot onderbezetting.

- 3 leerpunten gaan over de **samenwerking tussen de crisisteams en de meldkamer**. Blijf afstemmen tussen meldkamer, CoPI en ROT. Controleer (telefonisch) bij elkaar of cruciale informatie is overgekomen. Zorg vanuit de drie disciplines op de meldkamer dat cruciale belangrijke informatie actief en mondeling (dus niet alleen via LCMS) wordt gedeeld met de CaCo en/of check of de cruciale informatie bij de CaCo bekend is. Zorg in de oefening en voorbereiding voor voldoende input vanuit de meldkamer.
- De overige leer- en actiepunten hebben o.a. betrekking op: **het gebruik van planvorming, het koppelen van het situatiebeeld, hybride oefenen en meer gebruik maken van de responscel** tijdens de systeemtest.

Uit deze punten destilleren we de volgende rode draden:

Rode draden systeemtest Helios	
Actiepunt sector crisisbeheersing	Bekijk de mogelijkheden om de bezetting van de vrije instroom functies op orde te krijgen.
Leerpunten crisisteams, MKON en oefenstaf	Zorg dat de meldkamer en de CaCo voldoende geïnformeerd blijven en check of cruciale informatie is overgekomen. Zorg daarnaast in de oefening en voorbereiding voor voldoende input vanuit de meldkamer.

3.4. Tops

In elke multidisciplinaire evaluatie bekijkt de evaluator op basis van de respons van de functionarissen d.m.v. (deelnemers)enquêtes én eigen onderzoek of er ook ‘tops’ te benoemen zijn: welke dingen die goed gingen worden het meest genoemd en/of wat valt positief op? Ook in de leertafels wordt er expliciet stil gestaan bij de tops. Uit de incidentevaluaties kwamen 35 tops. Bij de deelnemerevaluaties van oefeningen en de systeemtest wordt er daarnaast ook gevraagd naar de tops, waar de rode draden uit zijn gehaald, er kwamen 11 tops uit de ROT-oefeningen, 19 tops uit de CoPI oefeningen en 6 tops uit de systeemtestoefening. In totaal komen we daarmee op **71 tops**.

Hieronder volgen de rode draden vanuit de tops, ingedeeld per proces uit het Toetsingskader.

Tops melding en alarmering
Niet expliciet benoemd
Tops leiding en coördinatie
10 tops betreffen de duidelijke structuur in de overleggen , waardoor er duidelijke (SMART) besluiten en acties konden worden geformuleerd en er sprake was van een goede balans tussen ‘sense of urgency’ en voldoende rust voor goede besluitvorming. De duidelijke structuur droeg ook bij een effectieve en efficiënte vergaderingen.
9 tops gaan over de samenwerking met partners , die als positief en duidelijk wordt ervaren. Stichting Salvage, Waterschap Rivierenland, een pandeigenaar en de EOD worden expliciet benoemd. Ook vanuit de partners wordt de samenwerking met de crisisteams als positief ervaren.
2 tops hebben betrekking op scenario-denken , het uitwerken van verschillende scenario’s lukt goed en is van toegevoegde waarde. Ook het apart inrichten van een klein scenarioteam wordt als positief ervaren.

2 tops gaan over de kritische blik en het corrigerend vermogen van de teams, waardoor men kon loskomen van eerdere vergelijkbare incidenten.
De onderlinge samenwerking wordt heel veel genoemd als een positief punt, waardoor we dit vaak niet meer als aparte top benoemen. Interessant om te noemen is wel dat de samenwerking zowel bij ervaren teams (snel schakelen en rust) als bij meer onervaren teams (belangrijkste punten afgehecht) als positief wordt gezien.
Tops informatiemanagement
4 tops gaan over het buddy-systeem van IM , waarbij er een collega IM-er als buddy van de dienstdoende IM-er optreedt, om op afstand acties uit te zetten, zoals het vullen van LCMS.
3 tops gaan over de IM-er, die een belangrijke toegevoegde waarde heeft bij het verzamelen en duiden van informatie. Daarnaast is men positief over het overzicht/de herhaling van de acties dat aan het eind van de vergadering door de IM-er wordt gegeven. Ook wordt het contact tussen de IM-er en de meldkamer als top aangeduid, waarbij de IM-er de CaCo mooi kon ondersteunen bij het maken van het startbeeld in LCMS.
3 tops gaan over het geografische beeld (plot) dat door de GIM-er wordt gemaakt en wordt gezien als sterk en van toegevoegde waarde.
Tops crisiscommunicatie
Niet expliciet benoemd
Tops nafase
2 tops gaan over de positieve ervaring met asynchroon afschalen , dit wordt weloverwogen gedaan.
1 top betreft de Ovd-Bz en de Leider CoPI die al waren gestart met de voorbereiding op de nafase door alvast lijnen te leggen met belangrijke partners in deze fase.
Tops oefenopzet
6 tops gaan over de beoefende scenario's , deze worden als realistisch en interessant ervaren. Verder zit er in de scenario's voldoende uitdaging voor alle disciplines. Ook vond men het prettig om te oefenen met een flitsincident.
4 tops betreffen het tegenspel en de oefenorganisatie/oefenleiding .

3.5. Waardering operationele prestaties per proces

In deze paragraaf leggen we de rode draden naast de vijf processen uit het toetsingskader, om onze operationele prestaties per proces inzichtelijk te maken. In onze evaluaties richten wij ons op de bijzonderheden (leer- en actiepunten en duidelijke tops), waardoor de processen die prima volgens het toetsingskader verlopen vaak buiten beeld blijven. Naar deze toetsingscriteria wordt wel expliciet gevraagd in de evaluaties (o.a. enquêtevragen), op basis daarvan komen wij tot onderstaand beeld.

A. Melding en Alarmering

A. Melding en Alarmering	Waardering
Zorgt de meldkamer bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?	Voor verbetering vatbaar

- De Meldkamer Oost Nederland (MKON) heeft 24/7 een calamiteitencoördinator beschikbaar die de meldkamer multidisciplinair aanstuurt.
- De meldkamer zorgt in de meeste gevallen voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie. In een aantal gevallen verliep de alarmering niet juist, o.a. doordat de systemen (alarmeringsscenario's) nog niet juist waren ingeregeld, waardoor functionarissen bijvoorbeeld niet werden gealarmeerd of dat de verkeerde functionaris werd gealarmeerd. Dit had met name te maken met de overgang naar de nieuwe meldkamer, de alarmeringsscenario's zijn aangepast.
- De meldkamer stelt een eerste startbeeld op en deelt dit via LCMS (Besluit veiligheidsregio's artikel 2.2.4). Dit eerste beeld was in bijna alle gevallen binnen 5 minuten beschikbaar. Een enkele keer was het beeld later beschikbaar vanwege het grote beroep dat in de eerste minuten op de CaCo wordt gedaan. Het eerste beeld wordt door (aanrijdende) functionarissen ook vaak via andere kanalen verkregen (o.a. kladblokregels, RMG en telefonisch contact CaCo).
- Het tijdig informeren van de juiste interne en externe functionarissen kan nog worden verbeterd wanneer ook verder in het incident het veld en de meldkamer elkaar op de hoogte blijven houden (zie ook 3.1.2 Leiding en coördinatie: contact tussen het veld en de CaCo).

B. Leiding en Coördinatie

B. Leiding en Coördinatie	Waardering
<i>Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?</i>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> • 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. Daarbij is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident. • Iedere rol en verantwoordelijkheid in het te bereiken doel is duidelijk afgestemd. Tijdens de overleggen van de crisisteams worden de belangrijkste thema's bepaald, vindt oordeelsvorming en prioritering plaats en worden acties met bijbehorende actiehouders benoemd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de BOB-structuur. • Om te bepalen of bijstelling van de operationele aanpak en/of sturing nodig is wordt scenario-denken toegepast. 	

C. Informatiemanagement

C. Informatiemanagement	Waardering
<i>Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?</i>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> • De functionarissen, teams en externe partners delen met elkaar de benodigde informatie over: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het beeld van het incident; wordt geschetst door de IM-er, aangevuld door de leden van het betreffende crisisteam en aangevuld met een geografisch beeld van de GIM-er. ○ De oordeelsvorming; doelstellingen en prioriteiten t.b.v. de inzet worden bepaald. ○ De besluitvorming; binnen het crisisteam wordt gekomen tot besluiten over de aanpak van een incident. Aan de acties worden vervolgens actiehouders gekoppeld. De IM-er herhaalt aan het einde van elk overleg de acties en besluiten met bijbehorende actiehouders. 	

- Van het bovenstaande wordt verslag gelegd in LCMS, waaraan ook de extern betrokken partners zijn verbonden. De informatie wordt tijdig, op netcentrische wijze, in LCMS gedeeld en actueel gehouden. Er wordt regie gevoerd op de informatie in LCMS.
- De IM-er blijkt van belangrijke toegevoegde waarde in het verzamelen, duiden en delen van informatie (zie ook 3.4 tops).
- Het geografische beeld wordt ervaren als sterk en van toegevoegde waarde (zie ook 3.4 tops).

D. Crisiscommunicatie

D. Crisiscommunicatie	Waardering
<i>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?</i>	Voor verbetering vatbaar
<p>Dit proces waarderen we als zijnde 'op orde' voor wat betreft de crisisinzetten en oefeningen. Echter, bij de systeemtest was dit proces voor 'verbetering vatbaar'.</p> <p>Crisisinzetten en oefeningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt een omgevingsbeeld opgesteld en een omgevingsanalyse uitgevoerd, op basis waarvan de verschillende doelgroepen en informatiebehoeften worden geïdentificeerd. <ul style="list-style-type: none"> ○ De informatie is daarmee doelgericht (o.b.v. informatiebehoefte) en op maat voor deze doelgroepen. ○ De communicatiemiddelen worden afgestemd op het incident, de omstandigheden en doelgroepen. • De geïdentificeerde doelgroepen ontvangen tijdig informatie. <ul style="list-style-type: none"> ○ Binnen 30 minuten na opschaling wordt de eerste berichtgeving naar buiten gedaan²¹. • Er wordt regelmatig (iedere 30 minuten) informatie gedeeld via de (sociale media). • Tijdens het incident wordt inzichtelijk gemaakt hoe de boodschap is overgekomen, wat wordt meegenomen in de verdere crisiscommunicatie. <p>Systeemtest²²:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De omgevingsanalist is pas laat actief, waardoor de doelgroepen laat in beeld zijn en de sectie communicatie niet meteen zicht heeft op de informatiebehoefte van betrokkenen, getroffen en media • Via de ring van getroffen zijn verschillende doelgroepen benoemd (is getroffen, is betrokken en voelt zich betrokken). Door de waarnemer is niet of onvoldoende waargenomen of er specifieke communicatieactiviteiten (informatie op maat) voor de verschillende doelgroepen heeft plaatsgevonden. • Doordat er geen informatiecoördinator beschikbaar was, kon beschikbare informatie uit LCMS niet gebruikt worden om te communiceren naar de buitenwereld. • Doordat er geen medewerker sectie is opgekomen heeft er geen duidelijke publieksvoorlichting plaats gevonden. Er is alleen een Q&A ingezet door de webredacteur (publiekscommunicatie via website). 	

²¹ Bij twee incidenten is er bewust voor gekozen om nog te wachten met het delen van informatie. Bij één incident was het beeld nog te vaag om te delen en bij één incident zou berichtgeving naar verwachting onnodig onrust veroorzaken.

²² Zie bijlage 6: Evaluatierapport Systeemtest Helios 2023.

E. Overdracht nafase

E. Overdracht nafase	Waardering
<i>Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?</i>	Op orde
<ul style="list-style-type: none">• Voordat wordt afgeschaald wordt duidelijk bekeken welke taken en verantwoordelijkheden nog doorlopen. Deze taken en verantwoordelijkheden worden vervolgens duidelijk belegd.• Bij een aantal incidenten is er 'asynchroon' afgeschaald, zodat alleen de kolommen die nog een taak/verantwoordelijkheid hadden actief bleven.• Vervolgactiviteiten worden duidelijk belegd (actiehouders) en overgedragen aan de 'nafase'-organisatie.• Het moment van overdracht en definitieve afschaling van de multidisciplinaire inzet wordt duidelijk bepaald.	

Bijlage 1: Leerdoelen en oefendoelen

Leer-en oefendoelen 2024-2027	
Leerdoelen	Oefendoelen
<ul style="list-style-type: none"> ➤ op strategisch niveau ➤ gebaseerd op evaluaties (van incidenten en oefeningen) en onze ambitie (beleidsplannen) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tactische of operationele uitwerking van een leerdoel ➤ als houvast en sturing voor de werkgroepen CoPI, OT, BT en systeemtest.
1. Doelgerichte bestrijding van de crisis	<p>a) <u>Effectief en efficiënt vergaderen.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toelichten en toepassen van een vergaderstructuur, zoals BOB (met meer nadruk op Oordeelsvorming en Besluitvorming) • Hanteren van strakke vergaderklok, iedereen is op tijd aanwezig <p>b) <u>Scenario-denken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toepassing afhankelijk van urgentie (is er ruimte voor in de operatie) • Methode ondergeschikt aan het toepassen van scenario-denken (meerdere wegen naar Rome). <p>c) <u>Duidelijke taakafbakening</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke opdracht aan het ROT vanuit CoPI • Duidelijke scheiding bron- en effectgebied. • Duidelijke scheiding tussen operationele, tactische en strategische/bestuurlijke taken. <ul style="list-style-type: none"> • VB: Toepassen van de 10 strategische families voor BT <p>d) <u>Kritisch vermogen als competentie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Andere visie of mening dan de groep naar voren durven te brengen, tegengaan van “groepsdenken”. <p>e) <u>Toepassen impactanalyse (prioriteitenladder/impactcriteria)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisisorganisatie en inzet aanpassen op impactanalyse • Wie heb je nodig aan tafel en wie niet? → doelgerichter kunnen zijn.
2. Samenwerking en netwerk externe partners	<p>a) <u>Verantwoordelijkheden van de algemene en de functionele keten van elkaar kunnen onderscheiden.</u></p> <p>b) <u>Kennis opdoen van de processen van belangrijke ketenpartners.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2023 bij veel incidenten te maken met Liander en Rijkswaterstaat (o.a. veel gas, stroom en water incidenten)
3. Bewust (flexibel) op- en afschalen	<p>a) <u>Beargumenteerd kunnen op- of afschalen,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van het type incident

	<ul style="list-style-type: none"> • Zowel multi- als monodisciplinair (asynchroon, knoppenmodel) <p>b) <u>Inzetten van buddy's wanneer taak te omvangrijk wordt</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer buddy's worden ingezet wordt het als positief ervaren • Maar soms nog terughoudend bij toepassen, beoefenen om meer eigen te maken. <p>c) <u>Hybride werken tijdens oefeningen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisisplan; OT en BT mogen digitaal vergaderen i.o.m. OL • CoPI; Hoe aan wet voldoen met 30 min 1^e CoPI en geen PRIO • Ook handig bij samenwerking met externe partners (zie hiervoor) <p>d) <u>Duidelijke overdracht naar de nafase</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijven vaak losse eindjes over na afschaling • Nog weinig beoefend en weinig bekendheid met wat overdracht naar nafase inhoudt. • Nazorg als onderdeel van de nafase, ook hier meer aandacht voor.
4. Informatiedeling	<p>a) Het onderling multidisciplinair informatiedelen op basis van het startbeeld van de IM-er.</p> <p>b) <u>Gebruik maken van planvorming</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Denk aan: informatiekaarten, multidisciplinaire coördinatieplannen voor evenementen netwerkkaarten, rampbestrijdingsplannen en incidentbestrijdingsplannen. • Wat is er, waar vind je het, hoe gebruik je het? <p>c) <u>Toepassen van tools</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NL-alert, SIS, PIN <p>d) <u>Gebruik van actuele informatie VIK</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij aanvang van je inzet ook beschikbare informatie raadplegen
5. Versterken weerbaarheid bij wegvallen faciliteiten en structuren	<p>a) <u>Oefenen op uitwijklocatie</u></p> <p>b) <u>Flexibel/weerbaar zijn bij uitval van systemen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijvoorbeeld uitval van LCMS, C2000 beoefenen • Bijvoorbeeld uitval van structuren; stroom, internet, telefonie beoefenen. • Hybride vergaderen • Onafhankelijk van oorzaak (cyber, hoogwater etc.) kan dit het gevolg zijn.

Bijlage 2: Ontwikkelingen Crisisbeheersing

2.1. Algemene ontwikkelingen

Nieuwe directeur Crisisbeheersing en Bedrijfsvoering

Het algemeen bestuur van de VRGZ heeft Michiel van Dalen benoemd als nieuwe directeur Crisisbeheersing en Bedrijfsvoering. Hij heeft per 1 juni 2023 de taken overgenomen van Johan van Kastel. Michiel kende de Veiligheidsregio goed, door zijn vorige functie als gemeentesecretaris van de gemeente Buren en zijn actieve rol in de crisisorganisatie als operationeel leider.

Regionaal Risicoprofiel 2024, Regionaal Beleidsplan 2024-2027 & Regionaal Crisisplan 2024-2027

In de Wet veiligheidsregio's (Wvr) is de verplichting opgenomen om eens in de vier jaar een Regionaal Risicoprofiel, Regionaal Beleidsplan en Regionaal Crisisplan op te stellen. Vanuit de VRGZ-ambitie "Wij in verbinding", is de actualisatie van het risicoprofiel en het beleid voor de regio tot stand gekomen met vertegenwoordigers van o.a. gemeenten en crisispartners. In januari 2023 werden onder andere twee expertsessies georganiseerd waarbij input werd opgehaald. Zowel medewerkers van de VRGZ als vertegenwoordigers van gemeenten, crisispartners en omliggende veiligheidsregio's namen deel aan de sessies.

Het Regionaal Risicoprofiel 2024 weergeeft de risico's in de regio op basis van impact en waarschijnlijkheid. Het risicodiagram maakt in één oogopslag duidelijk wat er speelt in de regio en hoe groot het risico hiervan is. Een actueel Regionaal Risicoprofiel in belangrijk mate input voor het regionaal beleidsplan (RBP).

Het Regionaal Beleidsplan 2024-2027 beschrijft de ambities van de Veiligheidsregio voor de genoemde beleidsperiode als het gaat om het voorkomen en verminderen van risico's en het goed voorbereid zijn op bedreigingen. Daarbij ligt in genoemde beleidsperiode de focus op drie speerpunten: (1) een sterk netwerk, (2) een weerbare organisatie en (3) informatiemanagement. Het plan biedt daarmee ook belangrijke handvatten voor de andere twee beleidsplannen van de VRGZ: het Regionaal Crisisplan en het Meerjarenprogramma multidisciplinaire vakbekwaamheid 2024-2027.

Het Regionaal Crisisplan 2024-2027 beschrijft hoe de crisisorganisatie van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid is ingericht. Deze is geactualiseerd op basis van opgedane ervaring vanuit (langdurige) incidenten en oefeningen de afgelopen jaren en ontwikkelingen op het gebied van crisisbeheersing opgenomen in het Regionaal Beleidsplan 2024-2027. Een belangrijke toevoeging is de Crisisroutekaart. Om de verschillende type incidenten, rampen en crises het hoofd te kunnen bieden is door de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid de crisisroutekaart ontwikkeld (zie bijlage 4). Naast de klassieke flitscrisis worden we steeds vaker ingezet bij crises die voorzienbaar, maar dreigend, sluimerend zijn en/of langduriger van aard. Met de crisisroutekaart zijn de verschillende opschalingsmogelijkheden binnen de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid geborgd in het Regionaal Crisisplan.

De plannen zijn afgestemd met onze gemeenten en de plannen van de aangrenzende en Oost-5 veiligheidsregio's, politieregio en waterschappen. De regionale beleidsplannen zijn [hier](#) te downloaden.

2.2. Ontwikkelingen MOTO

Meerjarenprogramma multidisciplinaire vakbekwaamheid 2024-2027

Eens in de vier jaar stelt de Veiligheidsregio, op grond van de Wvr, een oefenbeleidsplan vast als onderdeel van het Regionaal Beleidsplan. Met het aanbreken van de nieuwe beleidsperiode, kiezen we voor een nieuwe benaming voor het oefenbeleidsplan wat beter de lading dekt van dit plan en ook aansluit bij vergelijkbare meerjarenprogramma's. Dit meerjarenprogramma geeft voor de komende vier jaar richting aan het vakbekwaam worden en blijven in het multidisciplinair optreden, van zowel de brandweer, politie, Bevolkingszorg, GHOR, crisiscommunicatie als informatiemanagement (IM). Het zwaartepunt van dit beleidsplan ligt op de doorontwikkeling van de

lerende organisatie. Hiervoor zijn zes beleidsuitgangspunten voor de komende vier jaar benoemd waarin dit verder wordt uitgewerkt, te weten:

1. Versterken van het functioneren van de eigen vakbekwaamheidsorganisatie.
2. Crisisfunctionarissen snel en goed toegerust inzetbaar maken.
3. Meer oog voor ontwikkeling van crisisfunctionarissen.
4. De crisisorganisatie voorbereiden op nieuwe typen crises.
5. Leren van incidenten en oefeningen.
6. In verbinding binnen de regio en grensoverschrijdend.

Train-de-trainer

In september 2022 is het 'train-de-trainer'-programma gestart. Dit programma is erop gericht om adviseurs crisisbeheersing zelf in te zetten als trainer ten behoeve van trainingen en oefeningen aan crisisfunctionarissen. Het heeft als uitgangspunt dat de expertise en ervaring in het veld van crisisbeheersing bij de adviseurs crisisbeheersing zelf ligt. Onze ervaring is dat de inhuur van een externe partij als trainer voor ons weinig toevoegt en de kennis van collega's beter benut kan worden. Inmiddels zijn er 6 trainers opgeleid en hebben al een aantal oefeningen en trainingen plaatsgevonden die begeleid werden door de nieuwe groep trainers. Over het algemeen veel positieve feedback voor deze groep en uiteraard ook ontwikkelpunten. Volgens planning wordt een aantal oefeningen de komende periode met 'support on the job' door de trainer begeleid. Een stap die verder zal bijdragen aan de bekwaamheid van onze eigen trainers.

2.3. Ontwikkelingen regionale crisisorganisatie

Het afgelopen jaar waren er diverse ontwikkelingen m.b.t. de regionale crisisorganisatie die we willen benoemen, gecategoriseerd per proces uit het Toetsingskader:

2.3.1 Melding en alarmering

Overgang naar Meldkamer Oost-Nederland (MKON)

Op 21 maart 2023 is de Meldkamer Oost Nederland (MKON) live gegaan. De migratie van de meldkamers in Arnhem, Hengelo en Apeldoorn naar de Meldkamer Oost-Nederland is goed verlopen. De overgang was een complexe technische operatie, de migratie telde maar liefst 240 stappen waarbij alle systemen en processen op de oude meldkamers werden afgesloten en gelijktijdig weer werden opgestart op de nieuwe meldkamer in Apeldoorn. De functie van **Caco** is ook na de overgang voor 24/7 **vrijgesteld**. De nieuwe meldkamer maakt onderdeel uit van de landelijke ontwikkeling naar 10 meldkamers met een uniforme werkwijze en één ICT.

2.3.2 Leiding en coördinatie

Afsplitsing AGS van piketten HOvD

Vanaf 2023 maakt de AGS geen onderdeel meer uit van de HOvD-piketten Oost en West, maar is dit één apart piket voor de gehele regio.

2.3.3 Informatiemanagement

LCMS

Het NIPV start met de implementatie van Situationeel Samenwerken (SiSa) voor LCMS. Het idee is dat verschillende organisaties snel en makkelijk informatie kunnen delen tijdens een crisis. In de eerste fase van SiSa kunnen mensen informatie op leesniveau delen. Er komt ook een gedeeld overzicht van activiteiten met handige filters, zodat mensen een beter beeld krijgen van wat er allemaal gebeurt bij verschillende organisaties, wat naar verwachting de samenwerking tussen organisaties zal verbeteren. Het maakt niet alleen het delen van informatie sneller, maar maakt het ook makkelijker voor deze organisaties om samen te werken wanneer dat nodig is. Deze nieuwe fase van SiSa wordt gelanceerd in Q1 2024, het NIPV werkt aan fase 2, die eind 2024 wordt verwacht.

IGV (informatie gestuurde veiligheid) Portaal

Dit jaar is er hard gewerkt aan het informatie gestuurde veiligheid portaal, als onderdeel van het regionale Veiligheidsinformatie Knooppunt. De verwachting is dat in Q1 2024 het portaal beschikbaar komt voor de crisisfunctionarissen. Het portaal zorgt ervoor dat informatie op één plek beschikbaar/bereikbaar is. Zo is via het IGV-portaal, de GEO-viewer en het veiligheidsbeeld benaderbaar. Daarnaast is er ook toegang tot planvorming, evaluatierapporten, LCMS, bereikbaarheidsgegevens, piketroosters, evenementenkalender, oefenkalender et cetera. De primaire doelgroep zijn de crisisfunctionarissen. Op termijn zal het portaal voor meerdere doelgroepen toegankelijk zijn.

GRIP Dashboard

Sinds kort hebben we de beschikking over een GRIP dashboard met data vanaf 2017. In het dashboard zijn meerdere filtermogelijkheden, zo kan er op gemeenteniveau bekeken worden hoeveel incidenten er hebben plaatsgevonden, op meldingsclassificatie, maar ook op GRIP-niveau. De data komen rechtstreeks vanuit de meldkamer en wordt dagelijks verwerkt. In het dashboard bestaat ook een analysemogelijkheid voor de evaluatoren. Hier kunnen o.a. kladblokgegevens bekeken worden en de opkomsttijden. Vanuit het dashboard is ook de mogelijkheid om de evaluatierapporten te lezen. Als een evaluatierapport afgerond is, is deze direct zichtbaar in het dashboard. Op korte termijn krijgt iedereen toegang tot het dashboard.



Figuur 1: GRIP Dashboard

Bijscholing Bestuurlijke bevoegdheden en bestuurlijke netwerkkaarten

In mei hebben de informatiemanagers de bijscholing 'Bestuurlijke bevoegdheden en bestuurlijke netwerkkaarten' gevolgd. Tijdens deze bijscholing is er gekeken naar hoe de lijnen van bevoegdheden lopen in relatie tot het bestrijden/beheersen van een incident en/of crisis en het indelen van gebeurtenissen en gevolgen op basis van de prioriteitenladder:

1. Beschermen van mensen
2. Stabiliseren incident
3. Beschermen van have & goed
4. Beschermen van de leefomgeving
5. Beschermen van vitale sectoren
6. Vergaren van bewijzen

Andere onderwerpen die behandeld werden, waren onder andere: waar zijn wij als Veiligheidsregio van en waar zijn onze ketenpartners van en hoe verhoudt dit zich tot elkaar, algemene keten vs. functionele keten en hoe bestuurlijke netwerkkaarten geanalyseerd kunnen worden.

Veiligheidsinformatieknooppunt (VIK)

In 2022 is de VRGZ gestart met een Veiligheidsinformatieknooppunt (VIK). Het veiligheidsinformatieknooppunt (VIK) is een knooppunt van mensen, informatie en middelen dat, tijd en plaats onafhankelijk, de veiligheidsregio helpt om de informatiepositie te verbeteren ten aanzien van crisisbeheersing. Een VIK helpt om beter informatie gestuurd te werken op het gebied van veiligheid en gezondheid. In het VIK worden de actuele statussen van mogelijke dreigingen en kwetsbaarheden ontsloten, geduid en waar mogelijk voorspeld.

In 2023 heeft het VIK meer vorm gekregen en is er gewerkt aan een ambitiedocument VIK. Het ambitiedocument geeft richting aan de doorontwikkeling van de VIK producten (Veiligheidsbeeld, GEO-viewer, Dashboards en het IGV-portal). In 2023 zijn er afspraken gemaakt over informatie-uitwisseling tussen de sectoren van de VRGZ. Daarnaast is er een start gemaakt om de gemeenten aan te laten sluiten op het VIK. In 2024 gaan we kijken welke informatie we willen uitwisselen tussen de gemeenten en de veiligheidsregio. Daarnaast gaan we met meer partners het gesprek aan en informatie uitwisselen t.b.v. het veiligheidsbeeld. Uitgangspunt is en blijft dat de eigenaar van de informatie verantwoordelijk blijft voor de duiding van informatie. Op dit moment zijn de VIK-ers verantwoordelijk voor het monitoren van het veiligheidsbeeld, in 2024 gaan we kijken hoe we dit 24/7 kunnen gaan monitoren. De CaCo op de meldkamer zal hierin een rol gaan spelen.

Nieuwe rol – Beleidsondersteuner OL

De functie van secretaris ROT is ingericht in het tijdperk voor netcentrisch werken en het inrichten van informatiemanagement. Naast fysieke crises hebben we de afgelopen jaren ervaring opgedaan met langdurige crises, met politiek-bestuurlijk dynamiek. Met name deze ontwikkeling vraagt om een ander type secretaris. Deze ontwikkeling is aanleiding geweest om de gewenste ondersteuning te herzien, mede in relatie tot het taakveld informatiemanagement. Volgend jaar zal de rol van secretaris ROT vervallen en worden vervangen door de rol van beleidsondersteuner OL. Er zijn dit jaar drie beleidsondersteuners OL opgeleid, die met veel enthousiasme deze nieuwe rol willen gaan vervullen.

2.3.4 Crisiscommunicatie

Regionale poules crisiscommunicatie

Net als voorgaande jaren is het op sterkte houden van de regionale poules uitdagend. Het verloop binnen gemeenten is groot en de huidige arbeidsmarkt leidt niet tot nieuwe aanwas met vaste aanstelling. Ook de invloed van de Oekraïne- en later vluchtelingencrisis op de werkzaamheden van de gemeentelijke collega's was groot, zij zagen een extra belasting op zich afkomen waardoor een nieuwe rol in de regionale crisisorganisatie lastig te combineren was.. Met de gemeenten zijn in 2023 nadere afspraken gemaakt over de invulling van de regionale pools en een vergoeding bij het niet nakomen van deze afspraken. De afspraken zijn vastgelegd in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen de Veiligheidsregio en onze 14 gemeenten.

Vanaf 2024 kunnen omgevingsanalisten ook bij GRIP 1 ingezet worden. Omdat deze rol op vrije instroom is, betekent dit dat de poule van omgevingsanalisten in 2023 uitgebreid moest worden om aan de extra inzetten te kunnen voldoen. Afgesproken is ook dat medewerkers van Crisisbeheersing en Communicatie in eerste instantie de back-up voor webredactie vormen in het geval Twitter/X onbruikbaar wordt en de crisiswebsite ingezet moet worden als communicatiemiddel.

NL-alert

In oktober 2023 is NL-Alert overgegaan naar een nieuwe broker. Een NL-Alert wordt via de NL-Alert broker uitgezonden door de meldkamers, het NCC of de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS).

De NL-Alert broker is de digitale toegangspoort waarin Veiligheidsregio's en meldkamers het NL-Alert aanmaken en vervolgens distribueren naar de mobiele telefoons en andere distributiekanaalen als digitale vertrekborden in het OV, reclamezuilen, commerciële apps (zoals Yazula en NL-Alarm) en de NL-Alert website.

De belangrijkste verbeterpunten t.o.v. oude broker zijn:

- De nieuwe broker biedt ondersteuning aan de meldkamer bij het opstellen van een NL-Alert door crisiscommunicatieadviseurs buiten de meldkamer
- De applicatie is in een moderner jasje gestoken
- Beschikt over beter kaartmateriaal
- Het is heel gebruiksvriendelijk en overzichtelijk
- Het voldoet aan alle actuele beveiligingseisen

De operationeel woordvoerders hebben voor het werken met de nieuwe broker een training gevolgd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De Algemeen Commandanten hebben de nieuwe e-learning van het NIPV gevolgd om helemaal bij te zijn met betrekking tot de nieuwe broker. Na wat kinderziektes bij de start lijkt de nieuwe broker goed te werken.

2.3.5 Nafase

Nazorg eigen personeel

Nazorg eigen personeel maakt onderdeel uit van de nafase. Waar sommige kolommen dit goed hebben belegd in de organisatie (bijvoorbeeld TCO van de brandweer), moesten we vorig jaar constateren dat 'nazorg' voor een aantal andere CoPI-functionarissen niet voldoende is georganiseerd. Voor de kolommen Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie is bovenstaande aanleiding geweest om 'nazorg' als speerpunt op te nemen in het meerjarenprogramma van 2024-2027. Een kleine projectgroep – met medewerkers van de VRGZ en AOV-ers van gemeenten – is gestart met onderzoek naar de mogelijke vormen van nazorg voor CoPI-functionarissen, bewustwording van naasten en helpende handreikingen. Zij halen bestaande kennis en plannen op bij o.a. brandweer, ambulance, politie, andere veiligheidsregio's en experts.

2.3.6 GHOR

OTO

Het GHOR OTO jaarplan voor 2024 is opgesteld. Meer samenwerking wordt gezocht met VGGM waarbij de intentie is om de samenwerking tussen crisisfunctionarissen te oefenen. Samenwerking in Oost-5 verband wordt versterkt, waarbij de nadruk ligt op neerzetten van een gezamenlijke waarneempool, een mooie uitkomst van de Oost-5 bijeenkomst HIN-ACGZ van 30 oktober 2023. Het project WIBO-Oost 5 onderzoekt de mogelijkheden voor versterking van informatievoorziening binnen de geneeskundige keten op Oost-5 niveau. Ook is er geoefend in Oost-5 verband o.a. met het nieuwe communicatiemiddel PTT (push to talk) en grootschalig geneeskundige bijstand (GGB).

2.3.7 Bevolkingszorg

Beschikking portofoon

Na in 2022 een pilot te hebben gedraaid met portofoons voor de Officieren van Dienst-Bevolkingszorg (OvD-Bz) uit de gemeente Nijmegen, is dit verlengd in 2023. Begin 2023 is een voorstel in de AAC besproken waarbij met name het financieringsvraagstuk nog een bottleneck bleek te zijn. Sindsdien is het implementeren van de portofoon in de rest van de regio stil komen te liggen.

Ook landelijk is onderzoek gedaan naar de informatiepositie van de OvD-Bz, waarbij het gebruik van de porto ter sprake is gekomen. Conclusie daar was dat nog niet alle veiligheidsregio's dit hebben ingevoerd.

Project 'toekomstbestendige Bz en Cc'

Het eerste deel van 2023 stond in het teken van de verdere uitwerking van de oplossingsrichting in

de projectgroep. Na de zomer is een regisseur gestart om de implementatie van het project in goede banen te leiden. In grote lijnen is de implementatie voorbereid en kan per 8 januari de alarmering omgezet worden naar de nieuwe structuur. Onderdeel van het project is een nieuw meerjarenprogramma bevolkingszorg en crisiscommunicatie 2024-2027 en een herziene samenwerkingsovereenkomst die begin 2024 wordt ondertekend. Het Meerjarenprogramma bevolkingszorg en crisiscommunicatie is als beleidsdocument [hier](#) te downloaden.

2.3.8 Brandweer

Piket HOvD en AGS

In 2023 is er een separaat piket AGS (zowel voor in het veld als in het ROT) opgestart. Dit is losgemaakt van de 2 piketten HOvD Oost en West, waar deze functie voorheen inzat. In het piket HOvD Oost en West is, naast de rol van Leider CoPI, sinds dit jaar ook de rol van taakcommandant opgenomen. Deze komt op vanaf groot incident (brand, hulpverlening, IBGS of waterongeval). De taakcommandant gaat in het COPI als vervanger van de OVD-brandweezorg als de klus te groot wordt. Ook kan hij in het veld meerder pelotonscommandanten aansturen.

Samenwerking Adviseurs Gevaarlijke Stoffen (AGS'en) met GHOR-GGD

In 2023 is 2 keer een bijeenkomst geweest voor AGS'en en de Gezondheidskundig Adviseurs Gevaarlijke Stoffen (GAGS'en), Algemeen Commandanten Geneeskundige Zorg (AC-GZ) en Medisch Milieukundigen. Dit met het doel de samenwerking bij incidenten verder te optimaliseren.

Planvorming

De sector brandweer heeft naar analogie van het regionaal risicoprofiel een brand- en hulpverlenings risicoprofiel gemaakt. Dit is de basis voor het nieuwe Brandweezorgplan 2024-2027, waarbij ook specialistische brandweerfuncties in 2024 mogelijk zullen wijzigen. Het nieuwe Brandweezorgplan wordt na consultatie van de gemeenteraden in april 2024 vastgesteld door ons bestuur.

2.3.9 Politie

Samenwerking met Veiligheidsregio's

In het kader van het organiseren van piketdiensten voor de crisisorganisatie, is overeengekomen dat de Algemeen Commandant (AC) van de politie de operationeel leider van de relevante Veiligheidsregio op de hoogte stelt van Staf Grootchalig Bijzonder Optreden (SGBO's). Tevens wordt afstemming gezocht over mogelijke multi-aspecten en de eventuele vertegenwoordiging in de SGBO, zelfs in situaties waarin er geen directe aanleiding is voor multidisciplinaire opschaling. Deze specifieke afspraak is gedocumenteerd in de afsprakenlijst die hoort bij het "Convenant voor samenwerkingsafspraken tussen veiligheidsregio's, politie en Openbaar Ministerie in Oost-Nederland."

Vanwege capaciteitsuitdagingen bij de politie, stond de betrokkenheid bij de veiligheidsregio het afgelopen jaar onder druk. In Oost-5 is er een nieuwe werkwijze bedacht, die zich eerst nog zal moeten bewijzen. Met de invoering van deze werkwijze is er niet meer één liaison per veiligheidsregio aangewezen. In plaats daarvan wordt procesmatig gewerkt en zijn er 5 liaisons verdeeld over 3 processen voor de gehele regio.

Bijlage 3: Overzicht en voortgang Rode draden 2022

Onderstaand vindt u de rode draden uit de rode dradenanalyse van 2022 met de voortgang in 2023.

De gele kleur staat voor 'blijvende aandacht' en is van toepassing bij leerpunten. Deze zijn gedeeld met de crisisfunctionarissen van de betreffende kolommen en/of zijn verwerkt in MOTO. Actiepunten kunnen rood (openstaand) of groen (afgerond) zijn.

Rode draden melding en alarmering		Status Q4 2023
Leerpunt CoPI en CaCo	Blijf aandacht houden voor het juist gebruik van de Regionale Multidisciplinaire Gespreksgroep (RMG). De CaCo dient het beschikbare kanaal te communiceren en crisisfunctionarissen dienen daar naartoe te schakelen voor multi-informatiedeling.	Het gebruik van RMG is een blijvend aandachtspunt en komt ook weer naar voren in de rode dradenanalyse van 2023. De CaCo dient het beschikbare kanaal te communiceren, de RMG-gespreksgroep staat bij alarmering in het (pager/I-tel) bericht vermeld. Crisisfunctionarissen dienen hiervan op de hoogte te zijn, zodat zij naar het juiste kanaal kunnen schakelen.
Actiepunt sector Crisisbeheersing	Draag in de koude fase zorg voor het functioneel beheer van I-tel/Pagers en C2000-apparatuur. De alarmeringsscenario's dienen actueel te zijn.	Er is een nieuwe functioneel beheerder aangesteld en er wordt in kaart gebracht van welke applicaties en apparatuur gebruik gemaakt wordt, zodat deze beter beheerd kunnen worden. De alarmeringsscenario's zijn aangepast n.a.v. fouten in de alarmering.
Leerpunt CoPI en CaCo	Informeel elkaar nadrukkelijk over het moment van opschaling en communiceer daarbij de argumenten. Communiceer ook over gelijktijdig lopende grote incidenten.	Blijkt ook dit jaar een aandachtspunt, het veld/de crisisteams dienen de meldkamer goed te informeren over de opschaling, en omgekeerd. Tevens blijft het van belang dat wordt gecontroleerd of cruciale informatie is overgekomen.

Rode draden leiding en coördinatie		Status Q4 2023
Leerpunt CaCo, Politie en CoPI	Draag zorg voor een goede bereikbaarheid van de MCU. Zoek een opstelplaats waarbij rekening wordt gehouden met de bereikbaarheid en windrichting, geef de locatie zo snel mogelijk door aan de aanrijdende functionarissen en draag zorg voor een verkeerscirculatieplan i.v.m. mogelijke opstopping door toeschouwers en veel eenheden ter plaatse. Zoek ook uit wat er nodig is om functionarissen die	Dit is een blijvend aandachtspunt. Een enkele keer was de opstelplaats van de MCU niet optimaal gekozen, de bereikbaarheid was niet goed vanwege drukte door een evenement. Het niet kunnen rijden met prio door een aantal functionarissen blijft hierbij ook een uitdaging, die is vertaald naar een actiepuntenpunt.

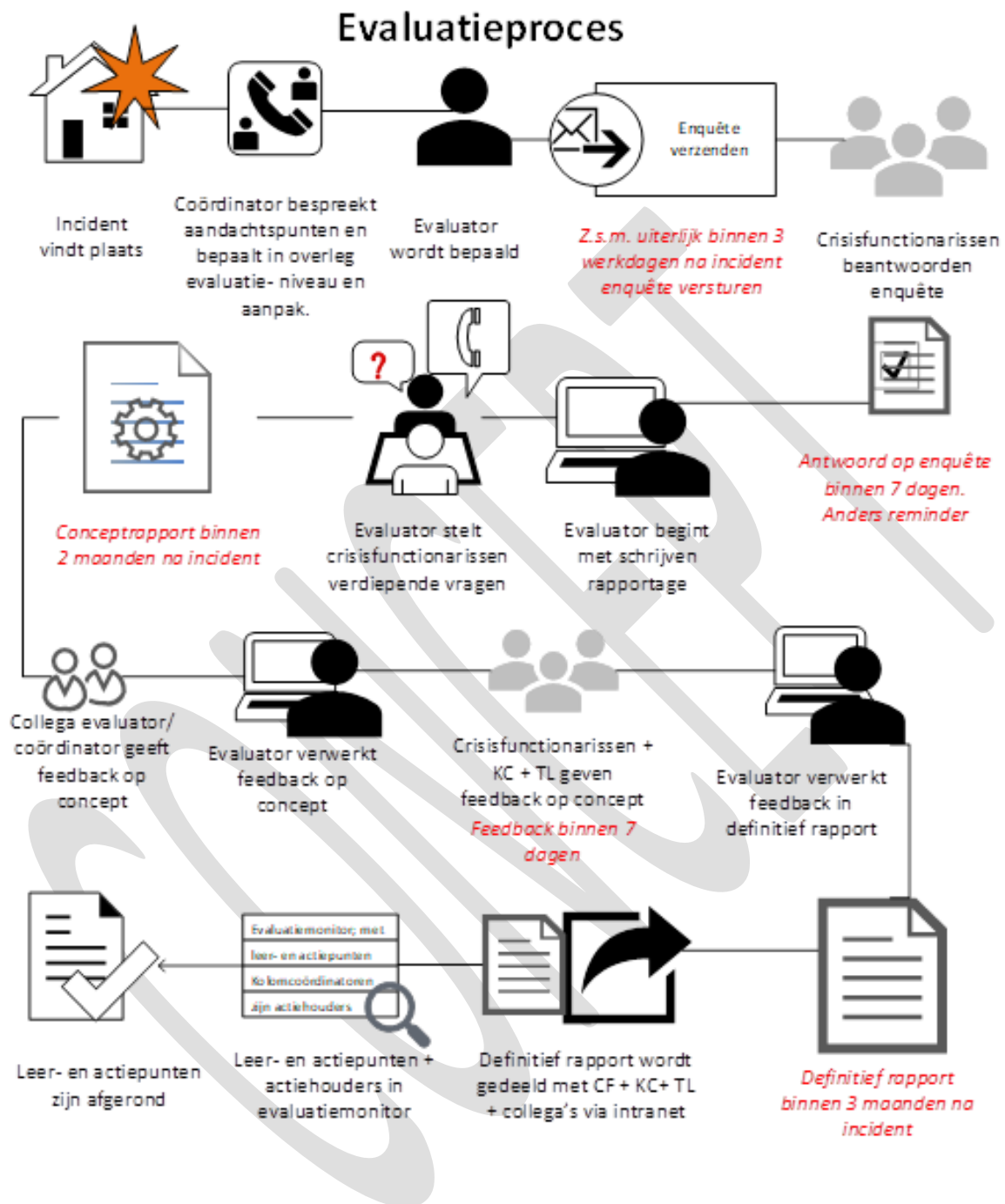
	met eigen vervoer komen, doorgang te laten krijgen bij een incident.	
Leerpunt (L)CoPI	Heb aandacht voor het bijhouden, het helder hebben en prioriteren van acties en besluiten. Noteer dit ook wanneer er nog geen IM'er aanwezig is. Controleer of dat de acties en besluiten helder zijn (LCoPI). Maak kenbaar wanneer acties en besluiten nog niet duidelijk zijn, maak dilemma's die spelen kenbaar en bespreek jouw eigen 'sense of urgency' (CoPI-leden).	Dit jaar is hier veel aandacht voor geweest, o.a. in de oefeningen, wat ook heeft geleid tot mooie resultaten. Er werd vaak aangegeven dat de acties en besluiten helder waren en er werden complimenten geuit richting de IM'ers die deze acties en besluiten duidelijk herhaalden (zie ook 3.4 Tops).
Leerpunt (L)CoPI	Een compleet CoPI-team is bij het eerste overleg zeer wenselijk. Check dit en kijk of er mogelijk alternatieven zijn: start het 1e CoPI-overleg iets later of verken de mogelijkheid om digitaal aan te sluiten. Schakel eventueel een buddy-OvD in.	Dit vormt een blijvend aandachtspunt, nu wordt vaak gekozen voor het later starten van het 1 ^e CoPI-overleg, wanneer nog niet alle functionarissen aanwezig zijn. Het gebruik van buddy's (IM, OvD-Bz, Adviseur Crisiscommunicatie CoPI, HIN) werkt erg goed en komt voor de IM'er duidelijk als top naar voren (zie ook 3.4 Tops).

Rode draden informatiemangement		Status Q4 2023
Leerpunt CoPI	Het belang van informatieverzameling- en deling bij monodisciplines of andere teams (op afstand) en het verwerken hiervan in LCMS/plot.	Dit blijft van belang, al komt dit niet meer expliciet naar voren als leerpunt. Het actiepunt om meer oog te hebben voor de secties, bijvoorbeeld door deze apart te gaan waarnemen, kan op ROT niveau meer inzicht bieden.
Actie sector Crisisbeheersing	Systemen in de MCU dienen periodiek gecontroleerd te worden op de juiste werking. Ook dienen IM'ers enige kennis te hebben van de MCU van buurregio VGGM.	Het belang van back-up faciliteiten (hardware in de MCU en systemen als LCMS) komt ook dit jaar naar voren als leerpunt. De hardware en de systemen worden periodiek gecontroleerd en zijn 'redundant' uitgevoerd.
Leerpunt CoPI	Draag gezamenlijk zorg voor het informeren van regio's die grenzen aan het incident.	Ook dit jaar komt het belang van elkaar als regio's en crisispartners goed informeren naar voren als leerpunt (evaluatie VRGZ Stuw Grave 2023). N.B. de gezamenlijke externe evaluatie van Stuw Grave 2023 is nog in uitvoering.

Rode draden Crisiscommunicatie		Status Q4 2023
Leerpunt (L)CoPI	Draag zorg voor procesverduidelijking (inzetcriteria, mandaat en gebruik vast format) over inzet NL-Alert. Deel de afspraken hierover zo breed mogelijk.	Blijvend aandachtspunt. Dit jaar is NL-alert niet ingezet.
Actiepunt Politie en Crisiscomm.	Verken de mogelijkheden (o.a. d.m.v. communicatiemiddelen) om toeschouwers bij een incident te waarschuwen en/of naar huis te sturen.	Deze actie is afgerond: Rondrijden met een geluidsinstallatie (politie) is een optie. Dit is afhankelijk van plaats, windrichting etc. qua mogelijkheden. Zal per incident bekeken moeten worden.

Rode draad nafase		Status Q4 2023
Leerpunt (L)CoPI	Wees bewust van de (monodisciplinaire) processen die doorlopen na afschalen. Wie kan daarbij nog iets betekenen? Het gebruik van de MCU kan hierbij faciliterend zijn.	Dit leerpunt is dit jaar niet meer naar voren gekomen. Er zijn complimenten geuit voor het gefaseerd (asynchroon) afschalen van de kolommen, waarbij alleen de kolommen die nog een rol/verantwoordelijkheid hadden actief bleven (zie ook 3.4 tops).

Bijlage 5: Overzicht evaluatieproces incidentevaluaties



Bijlage 6: Evaluatierapport Systeemtest Helios (apart bijgevoegd).

