



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Beeld Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

*Kwaliteitszorg*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	3
1.2	Doel en onderzoeksvragen	3
1.3	Operationalisering	4
1.4	Beoordelingskader	5
<b>2</b>	<b>Bevindingen en beoordeling</b>	<b>6</b>
2.1	Verantwoording aan algemeen bestuur	6
2.2	Evalueren van risicobeheersing, voorbereiding en uitvoering	7
2.3	Leren en bijstellen intern	8
2.4	Leren extern	8
2.5	Toepassing kwaliteitszorg-aspecten verantwoorden, leren en bijstellen	9
<b>I</b>	<b>Bijlagen</b>	
<b>I</b>	<b>Beoordelingskader</b>	<b>10</b>
<b>II</b>	<b>Wederhoortabel</b>	<b>14</b>
<b>III</b>	<b>Afkortingen</b>	<b>16</b>



# 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In 2019 brengt de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: de Inspectie) voor de vierde keer een periodiek beeld uit over de stand van zaken van de rampenbestrijding en crisisbeheersing in het land, voorheen genoemd de 'Staat van de Rampenbestrijding'. Op basis van de bevindingen van de Staat van de Rampenbestrijding 2016 besloot de Inspectie om voor het periodieke beeld 2019 verdiepend onderzoek te doen naar de onderwerpen operationele prestaties, vakbekwaamheid van crisisfunctionarissen, samenwerking en kwaliteitszorg. Deze vier onderwerpen vormen de thema's van vier deelonderzoeken en leveren input voor het Periodiek beeld Rampenbestrijding en Crisisbeheersing 2019. Het deelonderzoek Operationele prestaties vindt plaats in elke veiligheidsregio. De overige onderwerpen zijn onderzocht in acht of negen verschillende veiligheidsregio's. Het onderzoek 'Kwaliteitszorg' is uitgevoerd in acht veiligheidsregio's waaronder de veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden.

### 1.2 Doel en onderzoeksvragen

De Inspectie ziet een goed werkend kwaliteitszorgsysteem<sup>1</sup> als een belangrijke randvoorwaarde voor het (blijvend) goed kunnen functioneren van de veiligheidsregio. Door middel van kwaliteitszorg krijgen organisaties zicht op processen en prestaties, wat mogelijkheden biedt voor (tijdige) bijsturing. Bovendien biedt het toepassen van kwaliteitszorg goede mogelijkheden om systematisch te leren en te verbeteren. De wetgever heeft kwaliteitszorg een plaats gegeven in de Wet veiligheidsregio's (Wvr). In artikel 23 van deze wet is opgenomen dat veiligheidsregio's moeten beschikken over een kwaliteitszorgsysteem. Daarnaast bevat art. 56, eerste lid Wvr de verplichting voor het algemeen bestuur van de veiligheidsregio om ervoor zorg te dragen dat eenmaal per vijf jaar een visitatie<sup>2</sup> in de organisatie wordt verricht.

<sup>1</sup> Volgens de memorie van toelichting van de Wvr is een kwaliteitszorgsysteem: een managementsysteem met het doel de bedrijfsvoering in een organisatie, zowel in profit als non-profitorganisatie te verbeteren. Met het kwaliteitszorgsysteem worden op systematische wijze de kwaliteit van de taakuitvoering de resultaten en het beheer bewaakt, beheerst en verbeterd (de wet stelt aan dit systeem verder geen inhoudelijke eisen).

<sup>2</sup> Visitatie is een (officieel) bezoek aan de organisatie door experts, die in de organisatie onderzoek doen naar haar functioneren met als doel om de organisatie inzicht te geven hoe zij zichzelf kan verbeteren. Visitatie is een manier van het uitvoeren van kwaliteitszorg.



Het doel van het deelonderzoek kwaliteitszorg is inzicht krijgen wat de stand van zaken is in de veiligheidsregio's op het thema kwaliteitszorg. Daarnaast is het doel om de kwaliteitszorg van de onderzochte veiligheidsregio's op onderdelen te duiden.

De Inspectie kijkt in dit onderzoek in het kader van kwaliteitszorg specifiek naar het verantwoord, leren en bijstellen van de primaire taakuitvoering in de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Hierbij gaat het specifiek over de volgende drie processen<sup>3</sup>:

1. Risicobeheersing: Specifiek het proces van risico-inventarisatie;
2. Voorbereiding: Specifiek het proces van oefenen en trainen;
3. Uitvoering: het proces van de multidisciplinaire taakuitvoering.

Voor dit deelonderzoek is de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

**Hoe past de veiligheidsregio de kwaliteitszorg-aspecten verantwoord, leren en bijstellen toe bij de multidisciplinaire taakuitvoering en is dit op orde?**

Deze vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Hoe verantwoordt de veiligheidsregio zich aan het algemeen bestuur over haar primaire taakuitvoering?
2. Hoe evalueert de veiligheidsregio de drie kernprocessen, te weten risicobeheersing, voorbereiding en uitvoering?
3. Gebruikt de veiligheidsregio de eigen evaluaties om de multidisciplinaire taakuitvoering te verbeteren?
4. Gebruikt de veiligheidsregio andere relevante onderzoeken en inzichten om haar taakuitvoering te verbeteren?

## 1.3 Operationalisering

Het onderzoek is uitgevoerd in acht veiligheidsregio's. In deze regio's zijn gesprekken gevoerd met verschillende functionarissen en zijn documenten geanalyseerd die de Inspectie bij de betreffende veiligheidsregio's heeft opgevraagd en ontvangen.

De informatie uit de interviews en de documenten vormen de basis voor de antwoorden op de onderzoeksvragen. Deze bevindingen en een beoordeling daarvan zijn opgenomen in dit beeld.

De bevindingen zijn voor wederhoor voorgelegd aan de veiligheidsregio. De door de veiligheidsregio gemaakte opmerkingen en de reactie van de Inspectie hierop zijn opgenomen in een wederhoortabel die als bijlage aan dit beeld is toegevoegd. Waar opmerkingen reden gaven tot aanpassingen in de tekst, zijn deze integraal in de tekst verwerkt.

<sup>3</sup> De Inspectie heeft de genoemde processen: Risicobeheersing, Voorbereiding, Uitvoering en Verantwoord, leren en bijstellen expliciet in haar nieuwe [Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's](#) versie 4.0, maart 2018 (hierna: Toetsingskader 4.0) beschreven.



## 1.4 Beoordelingskader

In deze beelden zijn de onderzoeksvragen beantwoord en voorzien van een beoordeling daarop. Deze beoordeling is gedaan aan de hand van een hiertoe opgesteld Beoordelingskader (zie bijlage) en leidt tot een van de volgende kwalificaties:

- voorbeeld voor anderen;
- op orde;
- voor verbetering vatbaar;
- risicovol.



# 2

## Bevindingen en beoordeling

Deze paragraaf bevat de bevindingen van het deelonderzoek naar de kwaliteitszorg. Kwaliteitszorg is kortgezegd het geheel aan maatregelen waarmee een organisatie aanstuurt op verbetering van de kwaliteit van de geleverde diensten en/of producten. Het gaat bij veiligheidsregio's dan bijvoorbeeld om het evalueren van de inzetten tijdens een ramp of crisis.

Het deelonderzoek 'Kwaliteitszorg' omvat een centrale onderzoeksvraag die uiteen valt in vier deelvragen. De Inspectie geeft op iedere deelvraag een oordeel waarna een toelichting volgt. De centrale onderzoeksvraag wordt als laatste beantwoord met een samenvattend eindoordeel.

### 2.1 Verantwoording aan algemeen bestuur

#### Oordeel

Op basis van de informatie uit de gehouden interviews en de beschikbaar gestelde documenten is de Inspectie, gelet op het beoordelingskader, van oordeel dat hierop de kwalificatie '**Op orde**' van toepassing is.

#### Toelichting

De veiligheidsregio verantwoordt zich zowel mondeling als schriftelijk richting het algemeen bestuur. De directeur van de veiligheidsregio geeft in de vergaderingen van het algemeen bestuur een toelichting op bijvoorbeeld de voortgang van de activiteiten in het kader van risicobeheersing en het MOTO-jaarplan. Op de bestuursagenda van de afgelopen twee jaar hebben diverse documenten op de agenda gestaan op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing, zoals evaluatierapporten van GRIP-incidenten, de jaarlijkse systeemtestrapportages, de rode draden analyses van de operationele prestaties, het MOTO-jaarplan, een voortgangsrapportage risicoprofiel en beleidsplan, etc.

De veiligheidsregio verantwoordt zich ook door middel van een jaarverslag. Dit jaarverslag bestaat grotendeels uit de jaarrekening en benoemt daarnaast kort een aantal niet financiële aspecten zoals het aantal GRIP-incidenten over de jaren heen en de ontwikkelingen in de totstandkoming van de Landelijke meldkamerorganisatie. De veiligheidsregio geeft aan dat het algemeen bestuur alleen op hoofdlijnen geïnformeerd wil worden.



Op basis van dit bovenstaande constateert de Inspectie dat de veiligheidsregio zich in voldoende mate verantwoordt over de verschillende aspecten van de taakuitvoering. De veiligheidsregio geeft aan niet over werkafspraken te beschikken hoe de verantwoording richting het bestuur er concreet uit moet zien. De Inspectie beveelt de veiligheidsregio aan om de wijze van verantwoording samen met het bestuur te bepalen, vast te leggen en periodiek te evalueren, waarmee de kwaliteitscyclus ten aanzien van het verantwoordingsproces volledig wordt doorlopen.

## 2.2 Evalueren van risicobeheersing, voorbereiding en uitvoering

### Oordeel

Op basis van de informatie uit de gehouden interviews en de beschikbaar gestelde documenten is de Inspectie, gelet op het beoordelingskader, van oordeel dat hierop de kwalificatie '**Op orde**' van toepassing is.

### Toelichting

De Inspectie constateert dat de veiligheidsregio het proces voor de totstandkoming van het regionaal risicoprofiel in beperkte mate evalueert, namelijk door voordat een nieuw risicoprofiel wordt opgesteld, samen met partners terug te kijken op de wijze waarop het vorige profiel tot stand kwam. De veiligheidsregio kan dit evaluatieproces versterken door het procesmatig te borgen en op systematische wijze, samen met de crisispartners, terug te kijken op het ontwikkelingsproces van het risicoprofiel. Een onderdeel van het evalueren kan bijvoorbeeld zijn de tevredenheid van de partners ten aanzien van het gebruik van het risicoprofiel.

In het kader van de voorbereiding evalueert de veiligheidsregio de MOTO-activiteiten. Dit doet zij door standaard na elke oefening of oefenreeks een evaluatieverslag te maken. De veiligheidsregio bespreekt de evaluatieverslagen van de oefeningen in het MOTO-team met als uitgangspunt de oefeningen te verbeteren. De evaluatie van het MOTO jaarplan doet de veiligheidsregio op wisselende wijze en niet volgens een vast beschreven proces. De Inspectie ziet op dat laatste aspect mogelijkheden voor verbetering.

De veiligheidsregio evalueert haar GRIP-inzetten volgens een vastgestelde werkwijze. De Inspectie constateert dat de veiligheidsregio dit op gedegen wijze vormgeeft. De evaluator beschikt over diverse ondersteunende tools voor het ordenen en analyseren van data. De evaluaties zijn gebaseerd op meerdere bronnen en voor knelpunten die vaker terugkomen worden achterliggende oorzaken benoemd. De regio betreft ook partners en bedrijven bij de evaluaties als ze deel hebben uitgemaakt van de hoofdstructuur. De Inspectie ziet nog mogelijkheden voor de veiligheidsregio om ook burgers te betrekken bij de evaluaties. Daarnaast ziet de Inspectie ruimte voor verbetering door het toepassen van vastgestelde prestatienormen bij het evaluatieproces.

De veiligheidsregio stelt op basis van de evaluaties en systeemtesten rode-draden-analyses op. In het deelonderzoek operationele prestaties (zie inleiding) zal de Inspectie nader ingaan op de navolgbaarheid en volledigheid van deze analyses.



Samengevat stelt de Inspectie vast dat de veiligheidsregio het primaire proces voor een belangrijk deel al systematisch en kwalitatief goed evalueert en daarmee, conform het beoordelingskader, op orde is. De veiligheidsregio kan zich in de wijze van evalueren, zoals hierboven is aangegeven, nog wel verder ontwikkelen.

## 2.3 Leren en bijstellen intern

### Oordeel

Op basis van de informatie uit de gehouden interviews en de beschikbaar gestelde documenten is de Inspectie, gelet op het beoordelingskader, van oordeel dat hierop de kwalificatie '**Voorbeeld voor anderen**' van toepassing is.

### Toelichting

De Inspectie constateert dat de veiligheidsregio de evaluatieverslagen met alle crisisfunctionarissen en met de betrokken netwerkpartners deelt. Crisisfunctionarissen van de brandweer, de GHOR, team Bevolkingszorg en de 'ontkleurde' multi-functies bespreken de verslagen met daarin de bevindingen (de regio noemt dit de *geleerde lessen*) altijd onderling met elkaar om zodoende er optimaal van te leren.

De veiligheidsregio maakt voor elk evaluatierapport een oplegger met de zogeheten *geïdentificeerde lessen*. Aan iedere geïdentificeerde les koppelt de veiligheidsregio een concrete actie. Deze acties houdt de veiligheidsregio bij in een overzicht, genaamd *de evaluatiemonitor*. Dit document bevat voor ieder leerpunt een concrete actie met daaraan gekoppeld de actiehouders, de voortgang en de deadline. Crisisfunctionarissen worden regelmatig door een functionaris van de veiligheidsregio gerappelleerd over de voortgang van een actie. Een sterk punt is dat de veiligheidsregio (als laatste processtap van haar evaluatieplan) checkt of de voltooide actiepunten hebben geleid tot verbetering. Dit gebeurt tijdens oefeningen of tijdens incidenten. De veiligheidsregio geeft aan dat het proces van het opvolgen van de acties nog versterkt kan worden. De Inspectie waardeert de zelfkritische houding daarin van de veiligheidsregio.

## 2.4 Leren extern

### Oordeel

Op basis van de informatie uit de gehouden interviews en de beschikbaar gestelde documenten is de Inspectie, gelet op het beoordelingskader, van oordeel dat hierop de kwalificatie '**Voorbeeld voor anderen**' van toepassing is.

### Toelichting

Bij dit punt kijkt de Inspectie of de veiligheidsregio structureel leert van inzetevaluaties van andere regio's en in hoeverre de veiligheidsregio de vijfjaarlijkse visitatie heeft uitgevoerd en de bevindingen daarvan actief heeft gebruikt voor het verbeteren van de eigen organisatie.

De Inspectie constateert dat de evaluatiefunctaris van de veiligheidsregio de taak heeft om externe evaluaties te verzamelen. Deze evaluaties komen binnen via de diverse landelijke en regionale overleggen waaraan de veiligheidsregio deelneemt. De veiligheidsregio maakt op basis hiervan een selectie van relevante rapporten en voorziet deze van een oplegnota met geïdentificeerde lessen. Ook deze lessen plaatst de regio met een actie en actiehouders in de evaluatiemonitor. De





veiligheidsregio geeft aan geen tijd te hebben om alle relevante externe evaluaties en onderzoeken systematisch te beoordelen en eventuele lessen te identificeren. Desondanks vindt de Inspectie het positief dat de veiligheidsregio dit proces heeft belegd om zodoende van externe evaluaties optimaal te kunnen leren.

De veiligheidsregio heeft de vijfjaarlijkse visitatie in 2016 gedaan. Op basis van de aanbevelingen uit deze visitatie hebben bij de veiligheidsregio twee projecten gelopen, te weten de projecten *Professionaliseren bevolkingszorg* en *Sturing en informatiedeling*). Deze projecten zijn inmiddels afgerond.

## 2.5 Toepassing kwaliteitszorg-aspecten verantwoord, leren en bijstellen

### Conclusie

De Inspectie concludeert dat de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden de kwaliteitszorg-aspecten verantwoord, evalueren, leren en bijstellen adequaat toepast en tevens op onderdelen goed vorm heeft gegeven. De Inspectie ziet mogelijkheden voor de veiligheidsregio om het verantwoordings- en evaluatieproces op een aantal onderdelen verder te versterken.



# I

## Bijlage Beoordelingskader

### 1. Hoe verantwoordt de veiligheidsregio zich aan het algemeen bestuur over haar primaire taakuitvoering?

Hierbij kijkt de Inspectie naar de verantwoording van de veiligheidsregio aan het algemeen bestuur over twee kernprocessen van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, namelijk voorbereiding en uitvoering. Bij voorbereiding gaat het om de multidisciplinaire oefenactiviteiten. Bij uitvoering gaat het om de verantwoording over de kwaliteit van de multidisciplinaire inzetten van de crisisorganisatie.

Zijn er afspraken gemaakt tussen de veiligheidsregio en het algemeen bestuur over de verantwoording van deze verschillende processen en evalueren de veiligheidsregio en het bestuur deze afspraken periodiek?

Tabel a. Beoordeling onderzoeksvraag 1

Waarderingsaspecten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze van verantwoording is door de veiligheidsregio vastgelegd en wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.</li> <li>Als de veiligheidsregio zich daarnaast via rapportages kwalitatief verantwoordt op de primaire processen <i>voorbereiding</i> (specifiek MOTO-activiteiten) en op de kwaliteit van de <i>uitvoering</i> van de multidisciplinaire inzetten.</li> </ul>	Voorbeeld voor anderen
<ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze van verantwoording is vastgelegd.</li> <li>Of als de veiligheidsregio zich via rapportages kwalitatief verantwoordt op de primaire processen <i>voorbereiding</i> (specifiek MOTO-activiteiten) en op de kwaliteit van de <i>uitvoering</i> van de multidisciplinaire inzetten.</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de wijze van verantwoording niet is vastgelegd.</li> <li>Daarnaast als de verantwoording van de MOTO-activiteiten en de kwaliteit van de multidisciplinaire inzetevaluatie via rapportages beperkt in de veiligheidsregio is vormgegeven en de verantwoording grotendeels mondeling gedaan wordt.</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de wijze van verantwoordend niet is vastgelegd.</li> <li>• Daarnaast als de verantwoording over de kwaliteit van de taakuitvoering uitsluitend mondeling plaatsvindt of het verantwoordingsproces geheel niet plaatsvindt.</li> </ul>	Risicovol
--	-----------

## 2. Hoe evalueert de veiligheidsregio de kernprocessen, te weten risicobeheersing, voorbereiding en uitvoering?

De Inspectie kijkt hierbij niet naar alle activiteiten in deze kernprocessen, maar brengt daarin de volgende focus aan:

Bij risicobeheersing kijkt de Inspectie naar de mate waarin de veiligheidsregio het proces risico-inventarisatie, met als eindresultaat het regionaal risicoprofiel, systematisch evalueert.

Bij voorbereiding kijkt de Inspectie naar de mate waarin de veiligheidsregio de multidisciplinaire oefenactiviteiten evalueert.

Bij uitvoering kijkt de Inspectie naar de wijze waarop de regio multidisciplinaire inzetten evalueert. Hanteert de regio een vastgestelde evaluatiesystematiek? Zijn de evaluatiedoelen, -onderwerpen en gestelde normen inzichtelijk? Staan in de evaluatieverslagen conclusies en aanbevelingen? En worden samenwerkingspartners, burgers en bedrijven waar nodig betrokken bij deze evaluaties? Stelt de regio een rode-draden-analyse op van de uitkomsten van de evaluaties?

**Tabel b.** Beoordeling onderzoeksvraag 2

Waarderingsaspecten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de elementen van de categorie 'op orde' zijn gerealiseerd.</li> <li>• Als daarnaast de veiligheidsregio de inzetevaluaties toetst op basis van kwaliteitsnormen.</li> <li>• Wanneer de veiligheidsregio daarnaast ook burgers en bedrijven betreft bij evaluaties.</li> </ul>	Voorbeeld voor anderen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de veiligheidsregio de MOTO-oefeningen en GRIP-incidenten systematisch evalueert.</li> <li>• Als de evaluaties van de GRIP-inzetten conclusies en aanbevelingen bevatten.</li> <li>• Als de veiligheidsregio op basis van de inzetevaluaties periodiek rode-draden-analyses opstelt.</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de veiligheidsregio de MOTO-oefeningen niet of nauwelijks evalueert.</li> <li>• Of als de veiligheidsregio de GRIP-inzetten wel evalueert, maar deze evaluaties niet voorziet van conclusies en aanbevelingen.</li> <li>• Of als de veiligheidsregio op basis van de inzetevaluaties periodiek geen rode-draden-analyses opstelt.</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar



<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de veiligheidsregio de GRIP inzetten niet of nauwelijks evalueert.</li> </ul>	Risicovol
--	-----------

### 3. Gebruikt de veiligheidsregio de eigen evaluaties om de multidisciplinaire taakuitvoering te verbeteren?

Hierbij kijkt de Inspectie hoe de veiligheidsregio de taakuitvoering verbetert op basis van de evaluaties. Daarbij is van belang dat de veiligheidsregio de evaluaties deelt binnen haar eigen organisatie en met de betrokken externe samenwerkingspartners. Voorts kijkt de Inspectie in hoeverre de evaluatieverslagen leiden tot het benoemen van verbeterpunten en zo ja, dat deze worden vertaald naar concrete actiepunten en actiehouders, dat dit wordt vastgelegd en dat de actiepunten worden gemonitord op uitvoering en resultaat.

Tabel c. Beoordeling onderzoeksvraag 3

Waarderingsaspecten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als alle elementen van de categorie 'op orde' zijn gerealiseerd.</li> <li>Als hierop aanvullend de veiligheidsregio de inzetevaluaties systematisch bespreekt in de eigen organisatie.</li> <li>Als hierop aanvullend de veiligheidsregio regelmatig toets of de afgeronde acties ook leiden tot het gewenste effect.</li> </ul>	Voorbeeld voor anderen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de veiligheidsregio de inzetevaluaties verspreidt in de eigen organisatie en onder relevante crisispartners;</li> <li>Als op basis van de bevindingen die voortvloeien uit de inzetevaluaties de veiligheidsregio verbeteracties bepaalt met daaraan gekoppeld concrete actiepunten en actiehouders.</li> <li>Als de veiligheidsregio de actiepunten systematisch monitort op voortgang.</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de veiligheidsregio de evaluatieverslagen niet verspreidt in de eigen organisatie en onder relevante crisispartners.</li> <li>Of als de veiligheidsregio de actiepunten niet systematisch monitort of als dit proces gebrekkig verloopt.</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de veiligheidsregio de evaluatieverslagen niet verspreidt in de eigen organisatie en onder relevante crisispartners.</li> <li>Als daarnaast de veiligheidsregio naar aanleiding van de inzetevaluaties de acties en actiehouders niet bepaalt dan wel systematisch monitort.</li> </ul>	Risicovol

### 4. Gebruikt de veiligheidsregio andere relevante onderzoeken en inzichten om haar taakuitvoering te verbeteren?

Hierbij kijkt de Inspectie naar de mate waarin de veiligheidsregio in staat is om relevante inzichten van andere beschikbare onderzoeken en evaluaties systematisch



te benutten voor het verbeteren van haar taakuitvoering. Ook onderzoekt de Inspectie in hoeverre de veiligheidsregio leert van andere veiligheidsregio's bij het verbeteren van evaluatiemethodieken (aanbeveling 3, Staat Rampenbestrijding 2016) en in hoeverre de veiligheidsregio de vijfjaarlijkse visitatie benut ter verbetering van de taakuitvoering.

**Tabel d.** *Beoordeling onderzoeksvraag 4*

Waarderingsaspecten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als alle elementen van de categorie 'op orde' zijn gerealiseerd.</li> <li>Wanneer de veiligheidsregio een inspirerende voorbeeld is op de wijze waarop externe inzetevaluaties systematisch worden gebruikt om van te leren.</li> </ul>	Voorbeeld voor anderen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de veiligheidsregio het proces heeft belegd hoe externe evaluaties worden gebruikt om er intern optimaal van te leren en te verbeteren;</li> <li>Daarnaast als de regio zich actief heeft georiënteerd bij andere regio's ten aanzien van een evaluatiesystematiek;</li> <li>Als de regio de aanbevelingen van de vijfjarige visitatie heeft opgevolgd (voor zover mogelijk).</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als aan één van de drie aspecten bij de categorie 'op orde' niet is voldaan.</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als aan twee van de drie aspecten bij de categorie 'op orde' niet is voldaan.</li> </ul>	Risicovol



# II

## Bijlage Wederhoortabel

De veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden heeft een gecombineerde wederhoortabel aangeleverd voor de onderzoeken Operationele Prestaties en Kwaliteitszorg. In de navolgende tabel staan de gemaakte opmerkingen met betrekking tot het onderzoek Kwaliteitszorg vermeld.



Nr.	Pagina en/of onderzoeksvraag	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie/onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
9	Kwaliteit: verantwoording aan AB	De Inspectie heeft niet kunnen vaststellen dat aan deze gesprekken specifieke verantwoordingsdocumentatie ten grondslag ligt.	<p>Op de bestuursagenda van de jaren 2016 -2018 stonden op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing oa de volgende onderwerpen op basis van (verantwoordings)documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planvorming</li> <li>- BRZO</li> <li>- Evenementenveiligheid</li> <li>- Jaarplan MOTO, jaarlijkse oefenroosters</li> <li>- Landelijke meldkamer organisatie (LMO), uitwerkingskader meldkamer</li> <li>- Staat van de rampenbestrijding 2016</li> <li>- Convenanten (met Duitsland (Kreis Kleve) en met OM/POL)</li> <li>- Doorontwikkeling bevolkingszorg</li> <li>- Evaluatie systeemtoets 2015, 2017, 2018</li> <li>- Evaluatie GRIP2 waterstoring Liemers</li> <li>- Operationele prestaties 2016-2017</li> <li>- Kader evenementenveiligheid</li> <li>- Crisisplan</li> <li>- Netcentrisch werken</li> <li>- Voortgangsrapportage risicoprofiel en beleidsplan</li> <li>- Reactiebrief Strategische agenda Veiligheidsberaad</li> <li>- Visie Zelfredzaamheid Burgerparticipatie 2017-2020</li> <li>- Beleidsuitgangspunten en tolerantiegrenzen Oud en Nieuw</li> <li>- Netcentrisch werken</li> </ul> <p>Bron: www.vggm.nl</p>	De Inspectie neemt over dat er op de bestuursagenda verschillende documenten hebben gestaan op het gebied van Rampenbestrijding en Crisisbeheersing (en noemt daarbij een aantal voorbeelden). Met deze aanvulling toont de veiligheidsregio aan het Algemeen Bestuur in voldoende mate te informeren over de kwaliteit van het primaire proces. De Inspectie zal het oordeel aanpassen naar 'op orde'. De Inspectie doet nog wel de aanbeveling om de wijze van verantwoording vast te leggen en samen met het bestuur periodiek te evalueren.
10	Kwaliteit: evaluatie 3 kernprocessen	De Inspectie constateert dat de regio nog geen kwalitatieve normen of prestaties voor de evaluatie beschrijft.	De eisen uit het Bvr (bijv binnen 5 minuten meldkamerbeeld) worden wel gehanteerd bij evaluaties.	
11	Kwaliteit: gebruikt de VR eigen evaluaties om multi taakuitvoering te verbeteren?	Crisisfunctionarissen van de brandweer en de GHOR bespreken de verslagen met daarin de bevindingen (de regio noemt dit de geleerde lessen) altijd onderling met elkaar om zodoende er optimaal van te leren.	Dit geldt ook voor bevolkingszorg (zie ook verslag interview) en ontkleurde multi functies (zoals leider CoPI en IM ROT).	De Inspectie neemt deze aanvulling over in het definitieve regiobeeld. De aanvulling heeft geen invloed op de beoordeling. Dit blijft 'voorbeeld voor anderen'.



# III

## Bijlage Afkortingen

### Afkorting

CaCo

COPI

BOB

GRIP

GHOR

LCMS

MOTO

Wvr

### Betekenis

Calamiteitencoördinator

Commando plaats incident

Beeldvorming Oordeelsvorming Besluitvorming

Gecoördineerde regionale incidentbestrijdingsprocedure

Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio

Landelijk Crisismanagement Systeem

Multidisciplinair Opleiden Trainen Oefenen

Wet veiligheidsregio's





### **Missie Inspectie Justitie en Veiligheid**

*De Inspectie Justitie en Veiligheid houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van justitie en veiligheid om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen, om risico's te signaleren en om organisaties aan te zetten tot verbetering. Hiermee draagt de Inspectie bij aan een rechtvaardige en veilige samenleving.*

#### **Dit is een uitgave van:**

Inspectie Justitie en Veiligheid  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[Contactformulier](#) | [www.inspectie-jenv.nl](http://www.inspectie-jenv.nl)

Augustus 2019

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.  
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,  
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.*