



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Beeld Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Operationele prestaties

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Centrale vraag	3
1.3	Operationalisering	4
1.4	Beoordelingskader	4
2	Bevindingen en beoordeling	6
2.1	Melding en alarmering	6
2.2	Leiding en coördinatie	7
2.3	Informatiemanagement	8
2.4	Crisiscommunicatie	8
2.5	Overdracht nafase	9
2.6	Conclusie	10
	Bijlagen	
I	Beoordelingskader	11
II	Wederhoortabel	15
III	Afkortingen	18



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, Borging vakbekwaamheid 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 drie onderwerpen zijn onderzocht in respectievelijk negen, acht en acht verschillende veiligheidsregio's.

1.2 Centrale vraag

Van een veiligheidsregio wordt verwacht dat deze bij een ramp of crisis een daarop afgestemde crisisorganisatie inricht en dat deze de juiste 'operationele prestaties' levert om de ramp of crisis te kunnen beheersen/bestrijden. Tevens wordt van de veiligheidsregio verwacht dat deze, na afloop van een ramp of crisis, hierop terugkijkt en vaststelt of de vereiste operationele prestaties ook daadwerkelijk zijn geleverd. De veiligheidsregio dient daarom zicht te hebben op de geleverde prestaties zodat deze gecontinueerd of waar nodig verbeterd kunnen worden.

Met het deelonderzoek Operationele prestaties brengt de Inspectie in beeld hoe de veiligheidsregio's in de jaren 2016, 2017 en 2018 hebben gepresteerd bij de aanpak van rampen en crises.

De centrale vraag van het onderzoek luidt daarmee als volgt:

Hoe presteren de veiligheidsregio's bij de aanpak van rampen en crises en is dit op orde?



De Inspectie richt zich voor de beantwoording van deze vraag op de vijf processen die bij de aanpak van rampen en crises van belang zijn. Dit zijn:

1. melding en alarmering;
2. leiding en coördinatie;
3. informatiemanagement;
4. crisiscommunicatie;
5. overdracht naar de nafase.

1.3 Operationalisering

Voor dit onderzoek heeft de Inspectie elke veiligheidsregio verzocht om aan de hand van een rode-draden-analyse van hun evaluaties van incidenten en oefeningen aan te tonen hoe de veiligheidsregio heeft gepresteerd tijdens inzetten bij (nagebootste) incidenten, rampen, crises en evenementen in de jaren 2016, 2017 en 2018.

Bij een aantal veiligheidsregio's bleek de aangeleverde analyse niet voldoende informatie te bevatten om alle processen en aspecten te kunnen beoordelen. De Inspectie heeft daarom besloten tot het uitvoeren van aanvullend onderzoek. Daarbij heeft de Inspectie de focus gelegd op de meest belangrijke aspecten van de eerdergenoemde vijf processen van rampenbestrijding en crisisbeheersing. Op deze aspecten zou elke veiligheidsregio volgens de Inspectie zicht moeten hebben en informatie beschikbaar moet kunnen stellen. Aan de betreffende veiligheidsregio's is vervolgens gericht naar (ontbrekende of aanvullende) informatie over deze aspecten gevraagd.

De Inspectie heeft de belangrijkste aspecten binnen de vijf processen verwerkt in een beoordelingskader (zie 1.4 en bijlage I).

Op basis van de door de veiligheidsregio aangeleverde 'zelfevaluatie' van hun operationele prestaties en - waar van toepassing - de aanvullend geleverde informatie stelde de Inspectie een inhoudelijke beoordeling op van de prestaties op de vijf processen en verbond per proces hieraan een van de kwalificaties '*Op orde*', '*Voor verbetering vatbaar*' of '*Risicovol*'.

De Inspectie heeft het opgestelde beeld operationele prestaties voor wederhoor aan de veiligheidsregio aangeboden. De door de veiligheidsregio aangegeven opmerkingen en de reactie van de Inspectie hierop zijn opgenomen in een wederhoortabel die als bijlage bij dit beeld is toegevoegd. Waar opmerkingen reden gaven tot aanpassingen in de tekst, zijn deze integraal in de tekst verwerkt.

1.4 Beoordelingskader

In het beoordelingskader heeft de Inspectie de belangrijkste aspecten opgenomen die voor de beoordeling van de vijf processen van belang zijn. Tevens heeft de Inspectie aangegeven hoe deze worden gewaardeerd en leiden tot een van de kwalificaties '*Op orde*', '*Voor verbetering vatbaar*' en '*Risicovol*'.



De belangrijkste aspecten per proces zijn:

Melding en alarmering

- de functie van calamiteitencoördinator (CaCo) is 24/7 geregeld en de CaCo zorgt voor de multidisciplinaire aansturing van de meldkamer
- de meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie
- er wordt een (meldkamer)startbeeld opgesteld en dit wordt actief gedeeld

Leiding en coördinatie

- er is regelmatige afstemming over de aanpak en de eventuele bijstelling daarvan
- er is duidelijkheid over wie wat doet, zowel operationeel als bestuurlijk

Informatiemanagement

- de crisisteams verzamelen en verrijken informatie en delen dit netcentrisch
- de informatie is tijdig en actueel en bevat in elk geval het beeld en de aanpak van het incident, alsmede de genomen besluiten

Crisiscommunicatie

- er is sprake van doelgroepenbenadering (informatie op maat)
- communicatie is tijdig en doelgericht en vindt regelmatig plaats
- het effect van de communicatie wordt gemonitord

Overdracht nafase

- het moment van overdracht is logisch en er wordt over gecommuniceerd
- de vervolgtactiviteiten zijn eenduidig belegd

Zie voor het beoordelingskader bijlage I.



2

Bevindingen en beoordeling

De centrale vraag bij het deelonderzoek 'Operationele prestaties' is hoe de veiligheidsregio presteert bij de aanpak van rampen en crises en of dit op orde is. Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn de prestaties op de vijf onderliggende processen die bij de aanpak van rampen en crises van belang zijn, beoordeeld. Bij de beoordeling heeft de Inspectie gebruik gemaakt van de door de veiligheidsregio aangeleverde informatie.

Aangeleverde informatie

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland heeft in 2016, 2017 en 2018 geen wettelijk voorgeschreven systeemtest gehouden waardoor er weinig informatie beschikbaar is over de prestaties van de veiligheidsregio tijdens een gelijktijdige inzet van alle crisisteams van de crisisorganisatie. In 2017 is in plaats van een systeemtest een grote oefening rond het thema terrorismegevolgbestrijding gehouden met een opschaling tot GRIP 2 en inzet van de operationele diensten. De regio heeft aangegeven in 2019 wel een systeemtest te zullen organiseren. De door de veiligheidsregio aangeleverde analyse is gebaseerd op diverse evaluaties van GRIP-incidenten. Daarnaast heeft de veiligheidsregio op verzoek van de Inspectie aanvullende informatie verstrekt op een aantal processen.

2.1 Melding en alarmering

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces melding en alarmering binnen de veiligheidsregio **op orde** is.

Toelichting

Binnen de veiligheidsregio is de calamiteitencoördinator (CaCo) niet vrijgesteld maar wel 24/7 beschikbaar op de meldkamer. Bij een opschaling neemt namelijk de op dat moment aanwezige operationele coördinator van de meldkamer de taken van de CaCo op zich.

Bij incidenten waarbij (mogelijk) een GRIP-opschaling plaatsvindt maakt de meldkamer (naast het regulier bijhouden in het Geïntegreerd Meldkamersysteem) (GMS) ook in het Landelijk Crisismanagementsysteem (LCMS) een incident aan en wordt het meldkamerbeeld daarin bijgehouden gedurende het verloop van het incident. Dit (multidisciplinair) meldkamerbeeld wordt gestructureerd gedeeld met



betrokken partners/teams. Dit verloopt goed. De meldkamer deelt daarnaast proactief bruikbare informatie via de Live-OP-app¹.

Ook het tijdig alarmeren en informeren van alle betrokken functionarissen verloopt goed. Daarnaast wordt standaard in de crisisteams besproken of de juiste partijen aan tafel zitten of dat aanvulling wenselijk is. Aanvullende vertegenwoordiging kan onder andere door de meldkamer worden georganiseerd, afhankelijk van de betreffende organisatie. Bij incidenten waar specifieke kennis of hulp nodig is, worden zo de juiste partijen benaderd. De veiligheidsregio geeft aan dat de betrokkenen partijen de alarmering en informatie-uitwisseling als tijdig en adequaat typeren.

2.2 Leiding en coördinatie

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces leiding en coördinatie binnen de veiligheidsregio **op orde** is.

Toelichting

De samenwerking en afstemming binnen teams en tussen teams verloopt bij de meeste incidenten goed. Bij een GRIP 1 en GRIP 2 opschaling stemmen de leider Commando Plaats Incident (CoPI) en leider regionaal operationeel team (ROT) hun voorgenomen besluiten en acties in onderling overleg met elkaar af. Ook stemmen de verschillende crisisteams af of bijstelling van de aanpak noodzakelijk is. Ook bij een opschaling die beperkt blijft tot GRIP 1 of GRIP 2 is de afspraak dat het strategische niveau altijd via de eigen lijn wordt geïnformeerd, enerzijds om de informatie te delen, anderzijds om het strategisch niveau in staat te stellen zelf te beoordelen of er verder opgeschaald moet worden. In de praktijk betekent dit dat een burgemeester door de adviseur Openbare Orde en Veiligheid (OOV) wordt geïnformeerd over een GRIP-opschaling. De adviseur OOV wordt bij een GRIP 1-opschaling geïnformeerd door de leider CoPI (stad Amsterdam) of sluit aan bij het CoPI (Amstellandgemeenten) om de burgemeester te kunnen informeren. Bij een GRIP 2-opschaling neemt de adviseur OOV (alle gemeenten) deel aan het ROT mede om de burgemeester te kunnen informeren. De burgemeester wordt ook door de adviseur OOV geïnformeerd (piketmelding) bij bestuurlijk gevoelige incidenten (op basis van informatie van de hulpdiensten of derden). Het GRIP 1-incident 'stroomstoring Amsterdam Centrum' in 2018 is volgens de regio een goed voorbeeld van hoe deze in de praktijk altijd gehanteerde lijn naar behoren functioneert.

De rolverdeling tussen CoPI, ROT en beleidsteam is vastgelegd in het Crisisplan. Het CoPI richt zich vooral op de operationele vraagstukken, het ROT richt zich vooral op tactisch niveau en bereidt de strategische besluitvorming voor ten behoeve van het beleidsteam. Het is gebruikelijk dat de leider CoPI en de leider ROT bij aanvang van het incident contact hebben over de concrete taakverdeling tijdens het betreffende incident. Het beleidsteam treedt in de praktijk weinig op. Daarom worden er jaarlijks trainingen en oefeningen georganiseerd voor het beleidsteam om functionarissen geoefend te houden. De regio meldt erbij dat er een MOTO-programma voor functionarissen voor alle crisisteams is, ook voor CoPI leden die frequenter worden ingezet.

¹ Live-OP is een mobiel informatieplatform voor hulpverleningsdiensten



Het CoPI werkt tijdens overleggen standaard volgens de Beeld-Oordeel-Besluitvorming (BOB)-structuur. Het ROT maakt daarnaast gebruik van onder andere een standaardagenda, bollenschema en netwerkkaarten.

2.3 Informatiemanagement

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces informatiemanagement binnen de veiligheidsregio **op orde** is.

Toelichting

Bij alle GRIP-incidenten wordt LCMS gebruikt om het beeld van het incident actueel te houden en, tezamen met de genomen besluiten netcentrisch beschikbaar te maken voor alle in- en externe partners.

Bij incidenten waarbij (mogelijk) een GRIP-opschaling plaatsvindt wordt door de meldkamer in LCMS een incident aangemaakt en een startbeeld opgenomen. De informatiemanagers van de crisisteams, de meldkamer en de actiecentra vermelden naast het beeld vervolgens alle besluiten en acties in LCMS. Hiermee is voor alle partijen actuele informatie beschikbaar. Enkele externe partijen hebben standaard leesrecht of kunnen tijdens een incident gemachtigd worden.

Bij de crisisteams worden de overleggen gestart met het delen van het actuele beeld van het incident. Hiermee wordt getoetst of informatie compleet en volledig is en is er de mogelijkheid om aanvullingen te doen. De informatiemanager zorgt ervoor dat eventuele aanpassingen opgenomen worden in LCMS.

2.4 Crisiscommunicatie

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces crisiscommunicatie binnen de veiligheidsregio **op orde** is.

Toelichting

De veiligheidsregio geeft in haar analyse aan duidelijke afspraken te hebben gemaakt wie wat doet in de crisiscommunicatie. Bij reguliere incidenten komt er een voorlichter van dienst (VvD) op. De VvD wordt vanaf GRIP 1 ondersteund door de voorlichter van de betreffende gemeente of stadsdeel. Vanaf GRIP 2 (of eerder naar behoefte) wordt het regionaal actiecentrum Crisiscommunicatie operationeel. De VvD richt zich vooral op het beantwoorden van vragen uit de media. De communicatieadviseur van het stadsdeel of de gemeente richt zich op het opstellen van bewonersbrieven en antwoorden op veelgestelde vragen door burgers (Q&A), het RAC Crisiscommunicatie tot slot houdt zich bezig met het bepalen van de strategische communicatieboodschap, de woordvoeringslijn en het monitoren van sociale media.

Bij alle incidenten wordt via Twitter en via persberichten ingegaan op de elementen informatieverstrekking, betekenisgeving/duiding en handelingsperspectief. Met behulp van Twitter wordt door de VvD snel feitelijke informatie aan de burgers verstrekt. Welk handelingsperspectief er gecommuniceerd gaat worden wordt meestal eerst besproken in het CoPI, tenzij e.e.a. urgent is, zoals bijvoorbeeld de inzet van NL-Alert om mensen te waarschuwen bij een grote giftige brand.



De verschillende doelgroepen worden geïdentificeerd en waar nodig apart geïnformeerd (zoals bijvoorbeeld specifieke bewonersgroepen via informatiebrieven in een andere taal). Vanaf GRIP-2 wordt altijd een scan/omgevingsanalyse gemaakt om reacties/behoefes van bevolking/betrokkenen te monitoren.

Uit de door de veiligheidsregio verstrekte informatie maakt de Inspectie op dat de crisiscommunicatie meestal goed verloopt. De veiligheidsregio geeft aan dat soms de afstemming tussen de teams nog niet optimaal is. Bij een aantal incidenten ontstonden verschillende media- en communicatiebeelden doordat het team crisiscommunicatie en de VvD in het CoPI niet afdoende met elkaar afgestemd hadden.

2.5 Overdracht nafase

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat de overdracht naar de nafase binnen de veiligheidsregio **op orde** is.

Toelichting

Uit de door de veiligheidsregio verstrekte analyse is op te maken dat er in het verleden regelmatig problemen waren rondom de afschaling: het was niet altijd duidelijk dat/of er al is afgeschaald en hoe de verantwoordelijkheden in de nafase waren belegd of hoe de overdracht van communicatie verliep. Na de benodigde aandacht voor de overdracht nafase in oefeningen van het CoPI en de ontwikkeling van tools daarvoor door Bevolkingszorg heeft dit volgens de regio vanaf eind 2017 niet meer tot problemen geleid bij incidenten.

Vastgelegd is dat de coördinatie van de nafase binnen de veiligheidsregio is belegd bij de betreffende gemeente (voor Amsterdam is dat bij GRIP 1 en 2 bij het betreffende stadsdeel en vanaf GRIP 3 bij de nafase-organisatie van het projectmanagementbureau).

De overdracht naar die nafase wordt in ieder geval besproken in de laatste vergadering van de multidisciplinaire crisisteams. Hierbij wordt gekeken welke activiteiten nog doorgang vinden na afschaling naar GRIP 0 en wie daarbij de trekker is van deze activiteiten. De afgesproken acties worden opgenomen in de besluitenlijst in LCMS.

Doordat in het CoPI de gemeenten middels een functionaris aangesloten zijn op de crisisorganisatie en er tevens een communicatieadviseur van de gemeente naast de VvD operationeel is, wordt volgens de regio een goede overdracht naar de nafase en communicatie daarover naar gemeente/stadsdelen gefaciliteerd.

Voor de overdracht aan nafase-organisatie na een GRIP 3 incident is een aparte procedure afgesproken en vastgesteld. Na een GRIP 3 incident wordt een nafase-organisatie operationeel. De leider nafase (de gemeentesecretaris van de betreffende gemeente) sluit aan bij het beleidsteam. Daarnaast neemt de projectleider nafase deel aan de laatste ROT-vergaderingen en vindt er een overgangsgesprek plaats tussen de Operationeel Leider en leider nafase conform een vastgestelde agenda. In dit overgangsgesprek zijn het beeld aan het einde van de crisisfase, de diagnose en duiding daarvan, de benodigde aanpak van de nafase (mede op basis van besluiten van het laatste beleidsteam), de organisatie van de nafase en tot slot de communicatie daarover in- en extern de belangrijkste agendapunten.



De overdracht naar de nafase tot slot is een van de standaard-bespreekpunten bij de evaluatie van een incident.

2.6 Conclusie

De Inspectie heeft het operationeel presteren van Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland in de jaren 2016-2018 beoordeeld aan de hand van de door de veiligheidsregio aangeleverde gegevens over hun prestaties op vijf processen. Op basis hiervan concludeert de Inspectie dat binnen Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland alle vijf bovengenoemde processen die een rol spelen bij de aanpak van rampen en crises, te weten 'melding en alarmering', 'leiding en coördinatie', 'informatiemanagement', 'crisiscommunicatie' en 'overdracht nafase', op orde zijn.



Bijlage

Beoordelingskader

De Inspectie stelt een beoordeling op van de operationele prestaties op de vijf processen die een rol spelen bij het bestrijden/beheersen van een ramp of crisis, namelijk:

1. melding en alarmering. Zorgt de meldkamer bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?
2. leiding en coördinatie. Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?
3. informatiemanagement. Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?
4. 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?
5. overdracht nafase. Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?.

De Inspectie baseert haar oordeel op de door de veiligheidsregio aangeleverde informatie.



Proces 1. Melding en alarmering

Hierbij kijkt de Inspectie vooral² naar de gegarandeerde beschikbaarheid van een functionaris die de multidisciplinaire eenhoofdige aansturing van de meldkamer bij een ramp of crisis voor zijn/haar rekening neemt (de calamiteitencoördinator) en naar de tijdige alarmering van de in- en externe functionarissen en -eenheden. Daarnaast kijkt de Inspectie naar het opstellen door de meldkamer van een eerste beeld van een ramp of crisis ten behoeve van de opkomende crisisteams en het actief delen daarvan met deze teams.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"> Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op en deelt dit actief met het Commando Plaats Incident, het Operationeel Team en het Beleidsteam 	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> Op de meldkamer is niet georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator altijd vervuld kan worden, maar uit evaluaties van incidenten blijkt dat deze functie wel altijd ingevuld kon worden De meldkamer alarmeert de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie niet tijdig De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op wat beschikbaar is voor de crisisteams. De meldkamer deelt dit beeld niet actief 	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> De meldkamerorganisatie kent de functie van calamiteitencoördinator niet De meldkamer stelt geen eerste situatiebeeld op bij een ramp of crisis 	Risicovol

² Door op deze wijze focus aan te brengen op de genoemde aspecten geeft de Inspectie aan wat zij bij het betreffende proces essentieel vindt. De overige aspecten blijven niet geheel buiten beschouwing, en kunnen dienen ter verbreding/verdieping van de beoordeling.



Proces 2. Leiding en coördinatie

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de in- en externe afstemming tussen de (leiders van de) crisisteams (CoPI, OT en BT en eventuele externe partners). Tevens kijkt de Inspectie of duidelijk is wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident en of deze aanpak zo nodig wordt bijgestuurd.

Waarderingsaspect	
<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 Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident 	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> De leiders van de crisisteams leggen soms (ad hoc) contact met elkaar over de incidentbestrijding. Binnen de crisisorganisatie is niet overal duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident 	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> De leiders van de crisisteams leggen niet of slechts sporadisch contact met elkaar over de incidentbestrijding. Binnen de crisisorganisatie is niet duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident 	Risicovol

Proces 3. Informatiemanagement

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de informatieverzameling, -verrijking en –deling (zowel actief als passief) binnen en tussen de crisisteams en of deze tijdig en actueel is en betrekking heeft op het beeld en de aanpak van het incident en de in de crisisteams genomen besluiten.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"> De crisisteams verzamelen en verrijken de voor hen van belang zijnde informatie en delen deze op een netcentrische wijze met de overige teams en externe partners De informatie is tijdig en actueel en heeft betrekking op het beeld en de aanpak van het incident en de daartoe in de crisisteams genomen besluiten 	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie en stellen deze op verzoek ter beschikking aan andere functionarissen of crisisteams De informatie is niet tijdig of niet actueel, maar bevat wel de in de crisisteams genomen besluiten 	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie De informatie bevat niet de in de crisisteams genomen besluiten 	Risicovol



Proces 4. Crisiscommunicatie

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar tijdige, doelgerichte en regelmatige afstemming over de communicatie over de ramp of crisis naar de verschillende hierbij te onderscheiden doelgroepen.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"> • Crisiscommunicatie richt zich op de verschillende doelgroepen die op maat worden bediend qua boodschap en communicatiekanalen • De communicatie vindt tijdig, doelgericht en met regelmaat plaats en sluit aan bij de behoefte van de doelgroepen • Door middel van een omgevingsanalyse wordt het effect van de communicatie onderzocht 	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> • Bij de communicatie worden de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen • De communicatie is niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat en sluit vaak niet aan bij de behoefte van de doelgroepen • Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht 	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt ad hoc gecommuniceerd naar de diverse doelgroepen • De communicatie sluit niet aan bij de behoefte van de verschillende doelgroepen • De communicatie is niet tijdig, doelgericht en regelmatig • Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht 	Risicovol

Proces 5. Overdracht nafase

De Inspectie kijkt hierbij vooral naar de overdracht van activiteiten vanuit de crisisorganisatie naar de 'nafase-organisatie'. De vervolgactiviteiten zijn benoemd en belegd.

Waarderingsaspect	
<ul style="list-style-type: none"> • De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt op een logisch moment plaats en wordt zowel naar de crisisorganisatie als de 'nafase-organisatie' gecommuniceerd • De over te dragen vervolgactiviteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie' 	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> • De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet naar alle betrokkenen gecommuniceerd • De over te dragen vervolgactiviteiten zijn niet in alle gevallen eenduidig belegd 	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> • De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet gecommuniceerd • De over te dragen vervolgactiviteiten zijn niet eenduidig belegd 	Risicovol



Bijlage Wederhoortabel



Nr.	Pagina en/of proces	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie/onderbouwing hiervoor	Reactie Inspectie
1	6	In 2018 is in plaats van een systeemtest een grote oefening rond het thema terrorismegevolgbestrijding gehouden met een opschaling tot GRIP 2 en inzet van de operationele diensten.	De grote TGB-oefening vond plaats in november 2017.	Jaartal aangepast
2	7	De adviseur OOV wordt door de Leider CoPI of Operationeel Leider geïnformeerd	De adviseur wordt bij een GRIP1-oposchaling geïnformeerd door de leider CoPI (Amsterdam) of sluit deze aan bij het CoPI (Amstellandgemeenten) om de burgemeester te kunnen informeren. Bij een GRIP2-oposchaling neemt de adviseur OOV (alle gemeenten) deel aan het ROT mede om de burgemeester te kunnen informeren.	Tekst aangepast conform voorstel
3	7	Het GRIP 1-incident 'stroomstoring Amsterdam Centrum' in 2018 is volgens de regio een goed voorbeeld van hoe deze lijn naar behoren functioneert.	In het evaluatieverslag van dit incident wordt deze informatielijn expliciet genoemd. Dit omdat deze lijn tot verwarring leidde bij een partner. De genoemde lijn wordt echter altijd gebruikt.	Toegevoegd dat lijn in de praktijk altijd gehanteerd wordt.
4	7	Het beleidsteam treedt in de praktijk weinig op. Daarom worden er jaarlijks trainingen en oefeningen georganiseerd voor het beleidsteam om functionarissen geoefend te houden.	Er is een MOTO-programma voor functionarissen voor alle crisisteams. Ook voor het CoPI dat frequenter wordt ingezet.	Toegevoegd: De regio meldt erbij dat er een MOTO-programma voor functionarissen voor alle crisisteams is, ook voor CoPI leden die frequenter worden ingezet.
5	9	Bij een aantal incidenten ontstonden verschillende media- en communicatie-beelden doordat het team crisiscommunicatie en de VvD in het CoPI niet afdoende met elkaar afgestemd hadden.	Wij kunnen deze vaststelling niet herleiden. Kan het zijn dat wordt bedoeld dat bij enkele incidenten er voorafgaand aan de GRIP-oposchaling een verschillend beeld van het incident was?	De regio heeft in haar analyse aangegeven dat bij enkele incidenten partijen zonder afstemming met de VvD-CoPI gecommuniceerd hebben wat tot ruis in het media- en communicatie-beeld heeft geleid en noemt



				daarbij de gaslekkage Paltrok, de brand Chemtura en een ongeval op de A9. Tekst blijft ongewijzigd.
6	9	<p>Na de benodigde aandacht hiervoor in oefeningen van het CoPI heeft dit volgens de regio vanaf eind oktober 2017 niet meer tot problemen geleid bij incidenten.</p> <p>Vastgelegd is dat de coördinatie van de nafase binnen de veiligheidsregio is belegd bij de betreffende gemeente (voor Amsterdam is dat bij GRIP 1 en 2 bij het betreffende stadsdeel en vanaf GRIP 3 bij de nafase-organisatie van het projectmanagementbureau).</p>	<p>Uit de tekst zou men kunnen opmaken dat de afspraken over de nafase pas gemaakt zijn rond oktober 2017. Dit is niet het geval. De afspraken bestaan al langer, maar werden niet goed uitgevoerd. Daarom is er vanuit het MOTO-programma extra aandacht voor de overdracht naar de nafase geweest en zijn er binnen Bevolkingszorg extra tools ontwikkeld.</p>	Tekst aangepast



Bijlage

Afkortingen

Afkorting

Betekenis

CaCo	Calamiteitencoördinator
CoPI	Commando Plaats Incident
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
HSI	Hoofd sectie Informatievoorziening
IM	Informatiemanager
LCMS	Landelijk Crisismanagement Systeem
OvD	Officier van Dienst
(R)BT	(Regionaal) Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team



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

December 2019

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