



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Beeld Veiligheidsregio Groningen

*Operationele prestaties*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	3
1.2	Centrale vraag	3
1.3	Operationalisering	4
1.4	Beoordelingskader	4
<b>2</b>	<b>Bevindingen en beoordeling</b>	<b>6</b>
2.1	Melding en alarmering	6
2.2	Leiding en coördinatie	7
2.3	Informatiemanagement	7
2.4	Crisiscommunicatie	8
2.5	Overdracht nafase	9
2.6	Conclusie	10
	<b>Bijlagen</b>	
<b>I</b>	<b>Beoordelingskader</b>	<b>11</b>
<b>II</b>	<b>Wederhoortabel</b>	<b>15</b>
<b>III</b>	<b>Afkortingen</b>	<b>18</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, 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 Groningen heeft in 2017 en 2018 de wettelijk verplichte systeemtest uitgevoerd, in 2016 niet. De veiligheidsregio heeft de evaluaties van de systeemtesten meegenomen in de aangeleverde analyse. Ook zijn hierin de evaluaties van 20 GRIP-incidenten uit 2016 en 2017, 22 incidenten uit 2018 (waarvan twee GRIP 2 incidenten) en diverse oefeningen meegenomen. Bovendien heeft de veiligheidsregio de evaluatie van Koningsdag 2018 en van een zeer uitgebreide driedaagse aardbevingsoefening betrokken bij de analyse. Naar aanleiding van een eerste verzoek om wederhoor heeft de regio een uitgebreide brief gestuurd die extra informatie over diverse elementen van de processen bevatte. Tot slot 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

Uit de door de veiligheidsregio beschikbaar gestelde informatie blijkt dat op de Meldkamer Noord-Nederland 24/7 een vrijgestelde calamiteitencoördinator (CaCo) beschikbaar is. Uit de evaluaties van de incidenten en de systeemtesten komt naar voren dat de CaCo bij grootschalige alarmering zijn taken op goede wijze uitvoert. Hij draagt zorg voor het halen en brengen van informatie, bewaakt het opschalingsniveau en neemt de benodigde besluiten over de meldkamertaken. De CaCo is verantwoordelijk voor het opstellen van het startbeeld. Hij kan daarin ondersteund worden door het Veiligheidsinformatieknooppunt Noord-Nederland, het VINN (zie ook het proces 'informatiemanagement'). Als de CaCo het druk heeft met het bijhouden en delen van het beeld van het incident dan kan het VINN hem hierbij



helpen. Het VINN kan snel een actueel beeld hebben van de situatie. Hier kunnen zowel de CaCo (meldkamer) als de verschillende crisisteams gebruik van maken. Het VINN kan de CaCo ook ondersteunen door contact te leggen met samenwerkingspartners.

Uit de analyses van de veiligheidsregio blijkt verder dat het alarmeren van de crisorganisatie over het algemeen goed verloopt. De veiligheidsregio geeft in haar analyse een aantal voorbeelden van incidenten waaruit dit blijkt.

## 2.2 Leiding en coördinatie

### Oordeel

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

### Toelichting

Uit de aangeleverde informatie van de veiligheidsregio blijkt dat de veiligheidsregio veel investeert in de samenwerking met crisispartners (zowel in- als extern) in de koude fase, zodat men elkaar bij incidenten en crises kent, weet wat eenieder doet en dus snel contact kan worden gelegd met de juiste personen. Als voorbeeld noemt de veiligheidsregio een grote waterstoring in 2018 in en rond de stad Groningen. Vanwege het goede contact tussen de veiligheidsregio en het waterbedrijf wist de Operationeel Leider meteen wie hij moest bellen om tot een juiste en snelle beeld- en besluitvorming te komen.

Ook tijdens andere incidenten stemmen de teams en functionarissen in het algemeen goed af over de aanpak van het incident. Uit evaluaties blijkt bijvoorbeeld dat de lijn Leider Commando Plaats Incident (CoPI)-Operationeel Leider-Burgemeester met regelmaat contact met elkaar hebben en informatie en besluiten met elkaar afstemmen. Ook neemt de Operationeel Leider deel aan het beleidsteam om daar de informatie uit de eerste hand te kunnen verstrekken. Daarnaast geeft de veiligheidsregio aan dat de samenwerking met de externe partners ook tijdens incidenten altijd soepel verloopt.

Tot slot geeft de veiligheidsregio aan dat het tijdens incidenten en oefeningen bij de teams en functionarissen volstrekt duidelijk is wat er moet gebeuren en wie wat daarbij doet. Dit proces begint met het bij aanvang van een incident vaststellen van operationele en procesmatige doelen, waarna het gemakkelijker wordt om de taken, rollen en verantwoordelijkheden van teams en functionarissen te bepalen. De veiligheidsregio geeft aan tijdens oefeningen dit proces nog verder te versterken.

## 2.3 Informatiemanagement

### Oordeel

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

### Toelichting

Uit de door de veiligheidsregio beschikbaar gestelde documenten blijkt dat het proces 'informatiemanagement' over het algemeen naar behoren functioneert.

De veiligheidsregio heeft het VINN (zie ook het proces 'melding en alarmering') samen met de veiligheidsregio's Fryslân en Drenthe in het leven geroepen. Het



VINN voorziet de meldkamer, relevante crisisfunctionarissen en partners van acute informatie voor en tijdens een incident en doorlopend van een veiligheidsbeeld over ('sluimerende') situaties die worden gemonitord. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij de aardbevingen die zich in de provincie hebben voorgedaan en tijdens de droogteperiode in de zomer van 2018.

Het VINN legt en onderhoudt aan de voorkant contacten met verschillende crisisfunctionarissen. Dit betreft onder andere calamiteitencoördinatoren en 'functionarissen Real Time Intelligence' (van de politie) op de meldkamer, informatiemanagers van de politie, informatiemanagers van buurregio's en van het vitale netwerk. Ook onderhoudt het VINN contacten met het vitale netwerk. Doordat deze contacten aan de voorkant al zijn gelegd, kan er tijdens incidenten en crisis snel informatie worden gedeeld.

De veiligheidsregio heeft positieve ervaringen opgedaan met het VINN tijdens grote evenementen (zoals Koningsdag 2018) en grootschalige incidenten. De toegevoegde waarde was vooral de snelle en actuele informatie-uitwisseling, real-time en continu, waardoor een breed netwerk van relevante partijen met elkaar werd verbonden.

Voor het (netcentrisch) uitwisselen en delen van informatie tijdens incidenten hanteert de veiligheidsregio het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS). Daarnaast wisselen de crisisfunctionarissen ook telefonisch informatie uit. Uit de analyse van de veiligheidsregio blijkt dat de informatiemanagementlijn over het algemeen soepel functioneert. Informatiefunctionarissen hebben intensief contact met elkaar en de (samenstelling van de) beelden voldoen aan de gestelde eisen, zo blijkt uit de evaluaties. Elk team van de crisisorganisatie (met uitzondering van het beleidsteam) houdt een eigen beeld bij in LCMS en verwerkt de informatie consequent. In LCMS wordt tevens een totaalbeeld opgesteld; ook de besluitenlijsten van alle teams zijn erin opgenomen.

Een uitzondering op de positieve ervaringen met LCMS was de systeemtest van 2018. De veiligheidsregio constateerde toen dat het proces 'informatiemanagement' niet naar behoren functioneerde. Het CoPI ondervond problemen met de verbindingen, waardoor de informatie niet netcentrisch kon worden gedeeld met andere teams. Het CoPI heeft dit voor een deel ondervangen door telefonisch en via WhatsApp contact te onderhouden met de sectie informatiemanagement.

De veiligheidsregio constateert dat LCMS inmiddels goed 'tussen de oren' zit van de crisisfunctionarissen, maar onderkent het belang van blijvend opleiden en oefenen. De veiligheidsregio investeert daarom in mensen en middelen om het informatiemanagement doorlopend te verbeteren. Aandachtspunt is bijvoorbeeld het volledig bij (blijven) houden van het systeem inclusief de overwegingen die een rol hebben gespeeld in de besluitvorming.

## 2.4 Crisiscommunicatie

### Oordeel

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





### Toelichting

In de door de veiligheidsregio beschikbaar gestelde analyse geeft de veiligheidsregio aan flink geïnvesteerd te hebben in dit proces.

De veiligheidsregio geeft aan bij crisiscommunicatie altijd de analyse-advies-aanpak-methode te hanteren. Dat betekent dat ze continu monitort wat er in de (online) buitenwereld gebeurt rondom een incident of oefening om ervoor te zorgen dat ze zo goed mogelijk de aansluiting blijft houden met inwoners en om te kijken of de boodschap overkomt. Deze omgevingsanalyse vormt voor de regio ook de basis van de daadwerkelijke aanpak en te hanteren communicatielijnen.

Uit de door de veiligheidsregio toegezonden informatie leidt de Inspectie verder af dat de veiligheidsregio bij elk incident bekijkt welk middel het beste ingezet kan worden. Tijdens bijvoorbeeld de actieweek 'code rood' in 2018 werd na gebruik van de omgevingsanalyses van de veiligheidsregio, politie en gemeente in de communicatie met inwoners gekozen voor social media, online berichten en via (lokale) media, maar ook voor persoonlijk contact via het Klant Contact Centrum en via gebiedsregisseurs.

Bij incidenten communiceert de veiligheidsregio standaard (snel) via Twitter en via regionale nieuwsmedia als Radio Noord, Oog Radio en de diverse (online) media zoals het Dagblad van het Noorden. Uitgangspunt van de veiligheidsregio is dat de inhoud van de communicatie is afgestemd op het incident. Dat betekent dat beoordeeld moet worden welke doelgroepen benaderd moeten worden en dat de communicatie zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt wordt voor de verschillende ontvangers. Dit alles blijkt bij incidenten goed te werken. De veiligheidsregio leidt dat af uit het feit dat er nauwelijks klachten bij haar binnenkomen over de crisiscommunicatie, niet in social media tijdens incidenten, maar ook niet achteraf.

De regio constateert bij verschillende incidenten in 2018 en ook tijdens de jaarwisseling dat boodschappen en handelingsperspectieven als 'Blijf uit de Rook' of 'Blijf met je handen van onze hulpverleners af' worden gehoord door burgers en daarmee bijdragen aan een veilige omgeving.

Als aandachtspunt noemt de veiligheidsregio dat het soms lastig is om de samenwerking en afstemming met de communicatiemedewerkers van de gemeente snel op gang te brengen. Sommige gemeenten zijn meer geroutineerd dan andere gemeenten waar het gaat om crisiscommunicatie.

## 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 beschikbaar gestelde documenten komt naar voren dat de veiligheidsregio de afgelopen jaren heeft geïnvesteerd in de bewustwording op het thema overdacht nafase. In 2015 is een plan van aanpak nafase opgesteld. Naar aanleiding van de Holland Casinobrand in 2017 is het werkproces aangescherpt en uitgebreid geoefend. Ook heeft de veiligheidsregio afspraken gemaakt met de gemeenten en is er geïnvesteerd in de opleiding van functionarissen.

De nafase is niet aan de orde gekomen bij de systeemtesten die de veiligheidsregio heeft gehouden. Maar tijdens een oefening van het regionaal operationeel team



(ROT) in het voorjaar 2018 is bijvoorbeeld specifiek getraind op de overdracht van het ROT naar het Hoofd nafase conform het Plan van Aanpak Nafase-herstelzorg. Ook tijdens de driedaagse aardbevingsoefening heeft de veiligheidsregio het plan van aanpak nafase geoefend. De derde oefendag stond geheel in het teken van de nafase.

Specifiek voor het aardbevingsdossier hebben de gemeenten gewerkt aan het plan van aanpak Nafase/Herstelzorg. Dit conceptplan is besproken tijdens de derde dag van de aardbevingsoefening. In het plan zijn bestuurlijke uitgangspunten benoemd, thema's met stakeholders uitgewerkt en worden aanbevelingen gedaan hoe gemeenten de nafase na een aardbeving kunnen inrichten.

Bij de overdracht wordt gewerkt met een overdrachtsformulier en de gemeente die de nafase gaat verzorgen geeft feitelijke decharge aan Bevolkingszorg als de zaken goed zijn overgedragen. Pas daarna wordt een besluit tot afschaling van de crisisorganisatie genomen.

De veiligheidsregio geeft aan dat uit evaluaties van incidenten die sinds de zeer grote brand bij Holland Casino hebben plaatsgevonden blijkt dat dit proces in de praktijk goed verloopt.

## 2.6 Conclusie

De Inspectie heeft het operationeel presteren van Veiligheidsregio Groningen in de jaren 2016-2018 beoordeeld aan de hand van de door de veiligheidsregio aangeleverde gegevens over hun prestaties op vijf processen.

De Inspectie concludeert dat binnen Veiligheidsregio Groningen 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. Stuert 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 vooral<sup>1</sup> 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"> <li>Op de meldkamer is georganiseerd dat de functie van calamiteitencoördinator te allen tijde kan worden vervuld en dat deze de meldkamer multidisciplinair aanstuurt</li> <li>De meldkamer zorgt voor tijdige alarmering van de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie</li> <li>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</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>De meldkamer alarmeert de functionarissen en eenheden van de crisisorganisatie niet tijdig</li> <li>De meldkamer stelt bij een ramp of crisis een meldkamerbeeld op wat beschikbaar is voor de crisisteams. De meldkamer deelt dit beeld niet actief</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>De meldkamerorganisatie kent de functie van calamiteitencoördinator niet</li> <li>De meldkamer stelt geen eerste situatiebeeld op bij een ramp of crisis</li> </ul>	Risicovol

<sup>1</sup> 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"> <li>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</li> <li>Binnen de gehele crisisorganisatie (met inbegrip van de externe partners) is duidelijk wie wat doet in de operationele en bestuurlijke aanpak van het incident</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>De leiders van de crisisteams leggen soms (ad hoc) contact met elkaar over de incidentbestrijding.</li> <li>Binnen de crisisorganisatie is niet overal duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>De leiders van de crisisteams leggen niet of slechts sporadisch contact met elkaar over de incidentbestrijding.</li> <li>Binnen de crisisorganisatie is niet duidelijk wie wat doet in de aanpak van het incident</li> </ul>	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"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie en stellen deze op verzoek ter beschikking aan andere functionarissen of crisisteams</li> <li>De informatie is niet tijdig of niet actueel, maar bevat wel de in de crisisteams genomen besluiten</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>De crisisteams verzamelen de voor hen van belang zijnde informatie</li> <li>De informatie bevat niet de in de crisisteams genomen besluiten</li> </ul>	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"> <li>• Crisiscommunicatie richt zich op de verschillende doelgroepen die op maat worden bediend qua boodschap en communicatiekanalen</li> <li>• De communicatie vindt tijdig, doelgericht en met regelmaat plaats en sluit aan bij de behoefte van de doelgroepen</li> <li>• Door middel van een omgevingsanalyse wordt het effect van de communicatie onderzocht</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de communicatie worden de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen</li> <li>• De communicatie is niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat en sluit vaak niet aan bij de behoefte van de doelgroepen</li> <li>• Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt ad hoc gecommuniceerd naar de diverse doelgroepen</li> <li>• De communicatie sluit niet aan bij de behoefte van de verschillende doelgroepen</li> <li>• De communicatie is niet tijdig, doelgericht en regelmatig</li> <li>• Het effect van de communicatie wordt niet onderzocht</li> </ul>	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"> <li>• 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</li> <li>• De over te dragen vervolgactiviteiten zijn eenduidig geformuleerd en belegd en passen bij de betreffende 'nafase-organisatie'</li> </ul>	Op orde
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet naar alle betrokkenen gecommuniceerd</li> <li>• De over te dragen vervolgactiviteiten zijn niet in alle gevallen eenduidig belegd</li> </ul>	Voor verbetering vatbaar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De overgang van de crisisfase naar de nafase vindt niet eenduidig plaats en over deze overgang wordt niet gecommuniceerd</li> <li>• De over te dragen vervolgactiviteiten zijn niet eenduidig belegd</li> </ul>	Risicovol



# Bijlage Wederhoortabel



Nr.	Pagina en/of proces	Te corrigeren tekst (eerste... laatste woord)	Argumentatie/onderbouwing hiervoor	Reactie Inspectie
1	6	De CaCo is verantwoordelijk voor het op- stellen van het startbeeld. Hij wordt daarin ondersteund door het Veiligheids- informatieknooppunt Noord-Nederland, het VINN ( <i>zie ook het proces 'informatiemanagement'</i> ). Als de CaCo het druk heeft met het bijhouden en delen van het beeld van het incident dan helpt het VINN hem hierbij.	Toevoegen van vetgedrukte: De CaCo is verantwoordelijk voor het opstellen van het startbeeld. Hij <b>kan</b> daarin ondersteund <b>worden</b> door het Veiligheidsinformatieknoop- punt Noord-Nederland, het VINN (zie ook het proces 'informatiemanagement'). Als de CaCo het druk heeft met het bijhouden en delen van het actuele beeld van het incident dan <b>kan</b> het VINN hem hierbij <b>helpen</b> .	Tekst aangepast conform voorstel
2	7	Het VINN zet bijvoorbeeld snel een start- beeld gereed, waarvan zowel de CaCo als het CoPI gebruik maken.	Het VINN <b>kan</b> snel een actueel beeld hebben van de situatie. Hier <b>kunnen</b> zowel de CaCo (meldkamer) als de verschillende crisisteams gebruik van maken.	Tekst aangepast conform voorstel
3	7-8	De veiligheidsregio – (tot) in de zomer van 2018.	De veiligheidsregio heeft het VINN (zie ook het proces 'melding en alarmering') samen met de veiligheidsregio's Fryslân en Drenthe in het leven geroepen. Het VINN voorziet de meldkamer, relevante crisis- functionarissen en partners <b>van acute in- formatie voor en tijdens een incident</b> en doorlopend van een veiligheidsbeeld over ('sluimerende') situaties die worden gemonitord. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij de aardbevingen die zich in de provincie hebben voorgedaan en tijdens de droogteperiode in de zomer van 2018.	Tekst aangepast conform voorstel
4	8	Het VINN legt en onderhoudt aan de voorkant – (tot) door een breed netwerk van relevante partijen met elkaar werd verbonden.	Het VINN legt en onderhoudt aan de voorkant contacten met verschillende crisisfunctionaris- sen. Dit betreft onder andere calamiteiten-coördinatoren en 'functionarissen Real Time Intelligence' (van de politie) op de meldkamer, informatiemanagers van	Tekst aangepast conform voorstel





de politie, informatiemanagers van buurregio's en van het vitale netwerk. **Ook onderhoudt het VINN contacten met het vitale netwerk. Doordat deze contacten aan de voorkant al zijn gelegd, kan er tijdens incidenten en crises snel informatie worden gedeeld.** De veiligheidsregio heeft positieve ervaringen opgedaan met het VINN tijdens grote evenementen (zoals Koningsdag 2018) en grootschalige incidenten. De toegevoegde waarde was vooral de snelle en actuele informatie-uitwisseling, real-time en continu, waardoor een breed netwerk van relevante partijen met elkaar werd verbonden.



# 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](http://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.*