



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Beeld Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

*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	8
2.6	Conclusie	8
	<b>Bijlagen</b>	
<b>I</b>	<b>Beoordelingskader</b>	<b>9</b>
<b>II</b>	<b>Wederhoortabel</b>	<b>13</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, 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 Zuid-Holland Zuid heeft in de door haar aangeleverde informatie en analyse over de jaren 2016 - 2018 de evaluaties van 27 (GRIP-) incidenten en diverse oefeningen betrokken. Daarnaast zijn de wettelijk verplichte systeemtesten van 2017 en 2018, alsmede de in 2016 in Dordrecht gevierde Koningsdag geëvalueerd en eveneens meegenomen in de analyse. De regio heeft als een incident daartoe aanleiding gaf aandachts- en of leerpunten geformuleerd. De analyse was zodanig dat de Inspectie geen aanvullende vragen heeft hoeven te stellen aan de veiligheidsregio.

## 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 aangeleverde informatie blijkt dat de (sinds 2018 met de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond gedeelde) meldkamer 24/7 kan beschikken over een calamiteitencoördinator (CaCo).

De regio geeft aan dat de meldkamer in staat is om tijdig een totaalbeeld te genereren van het betreffende incident en dat deze informatie ook tijdig wordt gedeeld met de functionarissen en crisisteams. De op de meldkamer beschikbare informatie wordt door het Veiligheidsinformatiecentrum (VIC) verrijkt met beschikbare informatie over weer, verkeer, risicovolle bedrijven etc.

De veiligheidsregio concludeert dat de meldkamer voldoende zorgdraagt voor adequate alarmering en informatie-uitwisseling. De CaCo heeft daarbij bijzondere aandacht voor het informeren van externe partners en de operationeel leiders. De



regio staft deze conclusie met de positieve ervaringen opgedaan in de op- en afschaling bij incidenten en oefeningen.

## 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 door de veiligheidsregio beschikbaar gestelde informatie blijkt dat tussen de crisisteams en de functionarissen tijdens het verloop van een incident regelmatig afstemming plaatsvindt over de aanpak van het incident. De regio geeft aan dat dit gebeurt zowel tussen de teams als met externe partners.

De veiligheidsregio stelt verder dat evaluaties van incidenten en oefeningen aantonen dat er binnen de teams duidelijkheid is omtrent de rol en taak van het team en de verhoudingen ten opzichte van andere teams. De (leden van de) teams kennen elkaar en dat leidt volgens de regio tot snelle communicatie en tot helderheid over de taak en rol die men heeft tijdens een incident. Dit geldt ook voor de externe partners als Prorail, Waterschappen, Stedin, Rijkswaterstaat, etc. Deze partners participeren als volwaardig lid, of volwaardige leden in de crisisteams, zo stelt de regio.

De regio geeft tot slot aan dat de bestuurlijke advisering en de bestuurlijke informatiedeling nog beter kan.

## 2.3 Informatiemanagement

### Oordeel

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

### Toelichting

In de door de veiligheidsregio aangeleverde informatie geeft de regio aan dat informatiemanagement goed is geïmplementeerd in alle onderdelen van de hoofdstructuur en de daaronder vallende teams. Informatie wordt gebracht en gehaald, zowel intern als extern. Delen van informatie gebeurt netcentrisch door middel van het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS).

De gedeelde informatie is opgesteld volgens vastgestelde formats per team, de informatie wordt gevalideerd en uit de evaluaties van incidenten blijkt volgens de regio dat de informatie van goede kwaliteit is. Het regionaal operationeel team (ROT), in casu de informatiemanager van het ROT is verantwoordelijk voor het totaalbeeld en dit beeld bevat alle vastgestelde onderdelen zoals uitwerking van scenario's, (besluiten tot) acties, omgevingsanalyses, communicatieberichten etc.



## 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 informatie geeft de regio aan dat het proces crisiscommunicatie gericht is op informatieverstrekking, het geven van een handelingsperspectief en betekenisgeving. Uit evaluaties van incidenten blijkt dat vooral de aspecten informatieverstrekking en het geven van handelingsperspectieven aandacht krijgen. Deze vinden tijdig plaats. Tevens geeft de veiligheidsregio aan dat zij, indien nodig, doorgaans voor de verschillende doelgroepen gebruik maakt van verschillende boodschappen en communicatiekanalen. Zij geeft hiervan een aantal voorbeelden in haar analyse. Zij meet de effecten van haar communicatie tijdens incidenten door middel van het opstellen van omgevingsanalyses.

De regio geeft daarnaast aan dat zij altijd een aantal verbeterpunten ziet en zal zien in de crisiscommunicatie, zoals het verbeteren van de procedure rond het instellen van een Publieksinformatienummer en de procedure rond het inzetten van NL-Alert.

## 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 aangeleverde informatie blijkt dat de overdracht naar de nafase in het team Bevolkingszorg wordt voorbereid. De manier waarop deze overdracht gerealiseerd moet worden en welke aspecten daarbij bezien moeten worden is vastgelegd in een handreiking en vormt een vast onderdeel van de agenda bij incidenten. Het overdrachtmoment wordt gemarkeerd in een bijeenkomst tussen het ROT en een vertegenwoordiging van de gemeente waarnaar de overdracht plaatsvindt.

De regio geeft aan dat de overdracht naar de nafase bij de incidenten in de laatste jaren goed is verlopen.

## 2.6 Conclusie

De Inspectie heeft het operationeel presteren van Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid 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 Zuid-Holland Zuid 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

Opmerking Inspectie: de veiligheidsregio heeft haar reactie in een brief gemeld. Deze reactie is onverkort in onderstaande tabel opgenomen.



Nr.	Pagina en/of proces	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord) en de argumentatie/onderbouwing hiervoor	Reactie Inspectie
1	Crisis-communicatie	<p>In het concept-beeld, onderdeel operationele prestaties, beoordeelt de inspectie de uitvoering van het proces crisiscommunicatie als 'voor verbetering vatbaar'. Graag leveren wij u een aantal overwegingen aan waarop wij de inspectie adviseren deze beoordeling te heroverwegen. Laten wij beginnen met de notie dat wij van mening dat crisiscommunicatie altijd voor verbetering vatbaar is – breder zelfs: ten opzichte van alle beoordeelde thema's zijn wij van mening dat de operationele prestaties te allen tijde te verbeteren zijn: moderne crisisbeheersing vraagt een immer lerende -en daarmee voor verbetering vatbare - organisatie. In de door de inspectie gehanteerde categorieën wordt de crisiscommunicatie echter beoordeeld als 'voor verbetering vatbaar', waaraan de volgende waarderingsaspecten zijn gekoppeld:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <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> </div> <p>De inspectie ziet op basis van de aangeleverde documentatie nog verbetermogelijkheden in</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het onderscheiden van de verschillende doelgroepen zodat de communicatieboodschappen daarop afgestemd kunnen worden.</li> <li>- Het 'vertalen' van de resultaten van de omgevingsanalyses naar het effect van de crisiscommunicatie zodat deze daarop zo nodig kan worden aangepast.</li> </ul> <p>Ten aanzien van de waarderingsaspecten willen wij u de volgende noties meegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doelgroepenbenadering:</li> </ul> <p>In de door de regio aangeleverde rapportages wordt één maal geconcludeerd dat de doelgroepenbenadering voor verbetering vatbaar was: systeemtest 2018: 'Maak een stakeholderanalyse en neem deze mee in de communicatieaanpak'. Daarnaast wordt in deze rapportages meerdere malen aangegeven dat voor verschillende doelgroepen verschillende boodschappen en communicatiekanalen zijn gebruikt: bij de 'Grote brand Gorinchem 24-4-2018' wordt aangegeven dat de getroffen instelling is ondersteund met het communiceren met drie beschreven doelgroepen, en bij de 'GRIP 1 Brand(gerucht) Sportcentrum Papendrecht 8-1-</p>	<p>De Inspectie neemt de argumentatie van de veiligheidsregio over en concludeert dat daarmee de kwalificatie 'Op orde' op zijn plaats is. De tekst is hierop aangepast (en genoemde verbetermogelijkheden weggehaald) en de kwalificatie is gewijzigd naar 'Op orde'.</p>



2018' is opgenomen dat er specifiek is gekozen om een getroffen sportcentrum in te zetten als communicerende partij.

Wij concluderen dat op basis van de aangeleverde rapportages gesteld kan worden dat de waardering 'Bij de communicatie worden de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen' zoals die is opgenomen in het kader van de inspectie onder het kopje 'crisiscommunicatie' niet past bij het beeld dat de VRZHZ aan de inspectie heeft aangeleverd.

- Tijdigheid, doelgerichtheid en regelmaat berichtgeving.

Daar waar in de rapportage van de VRZHZ wordt gesproken over tijdigheid, doelgerichtheid en regelmaat van berichtgeving wordt deze geclassificeerd als 'tijdig' of 'snel' (3 maal) en 'de gehele dag actueel' (1 maal). Geen enkele maal werd de crisiscommunicatie gekwalificeerd op een wijze die paste bij de waardering in het kader van de inspectie (De communicatie is niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat en sluit vaak niet aan bij de behoefte van de doelgroepen).

- Onderzoek naar het effect van de communicatie

De inspectie taxeert met haar kwalificatie 'voor verbetering vatbaar' dat in de VRZHZ het effect van de communicatie niet wordt onderzocht. In de door de veiligheidsregio aangeleverde rapportage is echter op diverse plaatsen te lezen dat omgevingsanalyses worden gemaakt en de daarvoor aangewezen functionarissen op dit onderwerp zijn getraind. Eén maal (in de evaluatie van het familiedrama in Papendrecht) wordt de vraag gesteld hoe het beeld van de bewoners ter plaatse in de sectie crisiscommunicatie naar binnen kan worden gebracht. Dat is een relevant doorontwikkelpunt voor onze media-analisten.

De inspectie concludeert dat 'het 'vertalen' van de resultaten van de omgevingsanalyses naar het effect van de crisiscommunicatie' een aandachtspunt is. Met de kwalificatie 'voor verbetering vatbaar' oordeelt de inspectie echter dat de VRZHZ het effect van de communicatie niet onderzoekt. In dat oordeel herkent de VRZHZ zich niet.

Conclusie;

De VRZHZ gelooft dat crisiscommunicatie altijd voor verbetering vatbaar is. Het is een dynamisch werkveld wat zich snel ontwikkelt en zal blijven ontwikkelen. Met de kwalificatie 'voor verbetering vatbaar' oordeelt de inspectie echter dat de VRZHZ in haar communicatie de verschillende doelgroepen op gelijke wijze bediend qua boodschap en communicatiekanalen, de communicatie niet in alle gevallen tijdig, doelgericht en met regelmaat is en vaak niet aan sluit bij de behoefte van de doelgroepen, en het effect van de communicatie niet onderzocht wordt. Dit oordeel past niet bij het door de organisatie aangeleverde documentatie. Er zijn verbeterpunten, en de VRZHZ herkent de aanbevelingen die de inspectie de organisatie geeft, maar wij zouden u willen vragen het oordeel 'voor verbetering vatbaar' te heroverwegen.



# 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.*