



Bijlage A bij agendapunt 13: Herziening evaluatiebeleid
[AB20170213-13]

Evaluatiebeleid

Leren van incidenten

Documentnummer: 16.0022824
Versie vastgesteld door DB, d.d. 23-01-2017

Versie 1.0, 10 januari 2017

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Wettelijke grondslag.....	3
1.2	Uitgangspunten evaluatiesystematiek.....	3
1.3	Afwegingskader evalueren	5
1.4	Leren versus verantwoorden	7
1.5	Evaluatoren.....	7
2	Beschrijving evaluatieproces	8
2.1	Uitvoeren van evaluaties.....	8
2.2	Vaststellen en archiveren van evaluaties	8
2.3	Leren in de crisisorganisatie	8

1 Inleiding

1.1 Wettelijke grondslag

In de Wet veiligheidsregio's (Wvr) is verwoord dat het bestuur van de veiligheidsregio een kwaliteitszorgsysteem moet hanteren (artikel 23). In de wet wordt de verplichting tot evalueren niet expliciet verwoord. Het evalueren wordt beschouwd als onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem van de veiligheidsregio.

In het vorige Beleidsplan 2012 - 2015 van de VRU werd gesteld dat het leren van operationeel optreden cruciaal is voor kwaliteitsverbetering. De VRU heeft daarom in 2014 een systematiek ingevoerd voor het evalueren van multidisciplinaire incidenten met als doel het leren van incidenten te bevorderen. In het huidige Beleidsplan 2016 - 2019 is één van de beleidsaccenten het van en met elkaar leren. Continuering en doorontwikkeling van het evaluatiebeleid en systematiek maken hier deel van uit.

1.2 Doorontwikkeling evaluatiebeleid

Het evaluatiebeleid voor het leren van multidisciplinaire incidenten zoals dat in 2014 is ingevoerd, bood houvast bij het op een gestructureerde en efficiënte wijze evalueren van het optreden van de crisisorganisatie bij incidenten. Het evaluatieproces werd verkort door de invoering van de zogenaamde quickscans, kort en bondig geformuleerde evaluatierapporten die werden opgesteld aan de hand van het landelijk toetsingskader van de Inspectie V&J.

De in het beleid beschreven werkwijze voor evalueren leverde in de praktijk echter ook knelpunten op. Eén van de voornaamste vragen was of de evaluatie wel voldoende bijdroeg aan het leren van de crisisorganisatie. Om die reden is de werkwijze voor evalueren tegen het licht gehouden en aangepast, evenals het evaluatiebeleid. Dit evaluatiebeleid voor multidisciplinaire incidenten biedt ook een kader voor monodisciplinaire evaluaties. De algemeen directeur VRU of de directeur publieke gezondheid kunnen in voorkomende gevallen besluiten in overleg met de betrokken directeur besluiten tot een mono evaluatie op basis van onderzoeks- en/of leervragen op basis van dit multidisciplinair afwegingskader en/of aanvullend mono-beleid.

1.3 Uitgangspunten evaluatiesystematiek

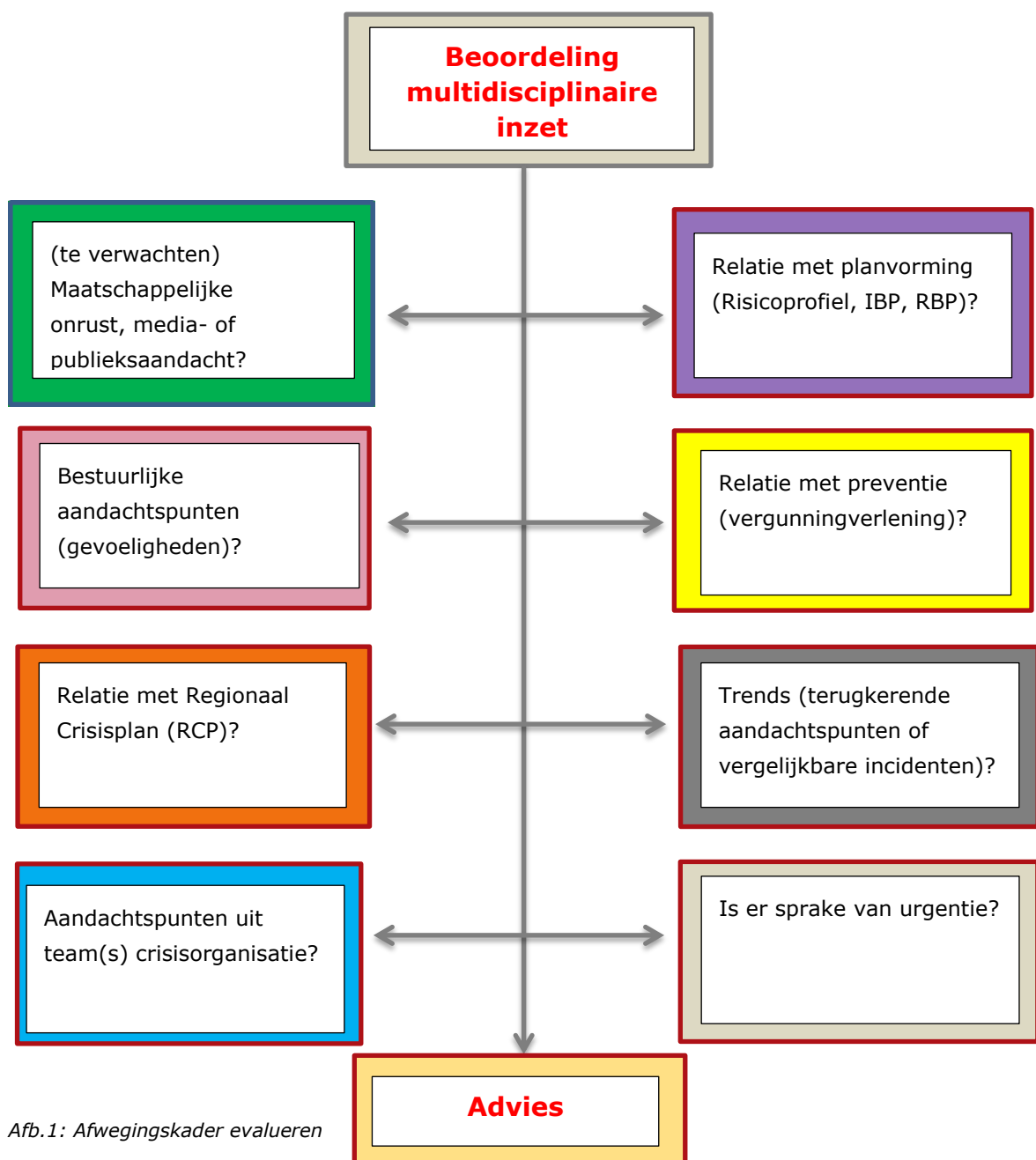
- Het evalueren van incidenten is bedoeld om de crisisorganisatie verder te ontwikkelen en te versterken; het leren en verbeteren van de crisisorganisatie staat centraal.
- De opdrachtgever voor evaluaties van multidisciplinaire incidenten tot en met het opschalingsniveau GRIP 2 is de directeur Crisisbeheersing. Voor incidenten waarbij is opgeschaald naar GRIP 3 of hoger, is de opdrachtgever voor de evaluatie het directieteam VRU. In voorkomende gevallen (wanneer bijzondere omstandigheden dit vragen) kan de algemeen directeur VRU of de directeur publieke gezondheid besluiten tot een evaluatie op basis van onderzoeks- en/of leervragen.
- Aspecten uit het landelijk toetsingskader van de Inspectie V&J, de basisvereisten crisisorganisatie en het regionaal afwegingskader dienen als leidraad bij evaluaties.

- Een regionaal afwegingskader bepaalt de vorm en het evaluatieproces. De wijze van dataverzameling en analyse, alsook de wijze van verslaglegging en het bekend stellen van de bevindingen is afhankelijk van de gekozen evaluatievorm en kan dan per evaluatie verschillen.
- Van een multidisciplinair incident met een GRIP opschaling wordt in ieder geval een feitenrelaas opgesteld.
- Voor de coördinatie van het evaluatieproces beschikt de VRU over een evaluatiecoördinator.
- De VRU beschikt over een pool van opgeleide evaluatoren, die voldoen aan het landelijk kwalificatiedossier van de evaluator¹, elk met aanvullende specifieke competenties, benodigd voor de verschillende evaluatievormen.
- Aan de hand van gekozen evaluatievorm wordt bepaald welke competenties benodigd zijn en daarmee welke evaluator uit de pool kan worden ingezet.

¹ Het profiel van de evaluator (Kwalificatiedossier evaluator multidisciplinair oefenen, 2009) heeft betrekking op het oefenen. Een nieuw landelijk profiel voor de evaluator van multidisciplinaire oefeningen en incidenten is in ontwikkeling.

1.4 Afwegingskader evalueren

Na ieder GRIP-incident wordt bepaald op welke wijze de multidisciplinaire inzet wordt geëvalueerd. Aan de hand van een zogenaamd afwegingskader (zie afbeelding 1) worden verschillende aspecten afgewogen, uitmondend in een advies over de aard en de vorm van de evaluatie. De aspecten uit het afwegingskader hebben betrekking op het multidisciplinaire optreden tijdens het incident en op de context waarin het optreden heeft plaats gevonden. Bij het afwegingskader zijn vragen geformuleerd (afbeelding 2) om te beoordelen in hoeverre de verschillende aspecten van toepassing zijn op het incident en de inzet en zo ja, welke leervragen, welke evaluatievorm en welk type evaluator worden aanbevolen.



Afb.1: Afwegingskader evalueren

Schema 1: Vragen bij het afwegingskader evalueren multidisciplinaire incidenten

Onderwerp	Vragen ten behoeve van een afweging	Advies
Maatschappelijke onrust, media- of publieksaandacht?	<ul style="list-style-type: none"> - Is er sprake (geweest) van onrust onder de (lokale) bevolking? - Is er op de sociale media ruim aandacht besteed aan het incident? - Is in de (lokale/regionale/landelijke) media veel aandacht besteed aan het incident? 	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg met het VIC over de aard van de signalen. - Overweeg een externe evaluator of kies een evaluator met passende, specifieke competenties.
Bestuurlijke aandachtspunten?	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn er in de gemeente raadvragen gesteld over het optreden van de crisisorganisatie/rol van de bestuurder? - Zijn er aandachtspunten te benoemen over het optreden? 	<ul style="list-style-type: none"> - Betrek het stafonderdeel Accountmanagement. - Overweeg een externe evaluator of kies een evaluator met passende, specifieke competenties.
Relatie met Regionaal Crisisplan (RCP)?	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn er naar aanleiding van het optreden van de crisisorganisatie vragen over de inrichting van de crisisorganisatie? - Is de crisisorganisatie verlopen zoals beschreven in het RCP? 	<ul style="list-style-type: none"> - Neem aandachtspunten over de toepassing van het crisisplan mee in de leervragen.
Relatie met plannen (IBP, RBP, RRP)	<ul style="list-style-type: none"> - Heeft het incident betrekking op één van de risico's, zoals beschreven in het Regionaal Risicoprofiel, of is er een incidentbestrijdingsplan of een rampbestrijdingsplan? 	<ul style="list-style-type: none"> - Neem de aandachtspunten over de wijze waarop is omgesprongen met de risico's op in de leervragen. - Overweeg een leerbijeenkomst
Relatie met preventie, vergunningverlening?	<ul style="list-style-type: none"> - Is er bij de incidentbestrijding sprake geweest van een object, dat vermoedelijk niet voldeed aan de eisen mbt preventie? - Is er een vraag over de vergunningverlening (evenementen)? 	<ul style="list-style-type: none"> - Betrek betreffende afdeling Preventie. - Betrek het stafonderdeel Accountmanagement.
Trends, terugkerende aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn er (terugkerende) aandachtspunten uit eerdere incidenten? - Hebben zich vergelijkbare incidenten voorgedaan? 	<ul style="list-style-type: none"> - Neem terugkerende aandachtspunten (trends) mee in de leervragen van de evaluatie.
Aandachtspunten uit crisisorganisatieteams?	<ul style="list-style-type: none"> - Hebben de leden uit het crisisteam vragen over de wijze waarop de crisisorganisatie heeft gehandeld? - Hebben de leden uit het crisisteam aandachtspunten over het optreden? 	<ul style="list-style-type: none"> - Overweeg een leerbijeenkomst.
Is er sprake van urgentie?	<ul style="list-style-type: none"> - Is er dringend behoefte aan een spoedig inzicht in het optreden van de crisisorganisatie? 	<ul style="list-style-type: none"> - Overweeg een leerbijeenkomst. - Overweeg een kort durende evaluatie.

Na het afwegingskader te hebben doorlopen, wordt een advies geformuleerd voor de vorm van de evaluatie en het te volgen proces. Onderstaand schema geeft vier hoofdcategorieën weer van de te gebruiken evaluatievormen.

Schema 2: Evaluatievormen

Vorm	Toelichting
1. Eerste impressie en feitenrelaas (maximaal 2 weken)	Na ieder GRIP-incident wordt een feitenrelaas opgesteld. Het kan als afzonderlijk resultaat worden opgeleverd of als onderdeel van een verdere evaluatie.
2. Leerbijeenkomst	De leerbijeenkomst (of leertafel) wordt georganiseerd in plaats van of ter aanvulling op een schriftelijke evaluatie. De belangrijkste leerpunten worden schriftelijk verwerkt (schriftelijk verslag, presentatie of anders).
3. Evaluatierapport (maximaal 6 weken)	Een schriftelijk rapport, opgesteld aan de hand van leervragen. De omvang van het rapport kan variëren.
4. Externe evaluatie met evaluatierapport (maximaal 3 maanden)	De evaluatie wordt uitgevoerd door een externe partij en afgerond met een evaluatierapport.

1.5 Leren versus verantwoorden

Eén van de uitgangspunten van het evaluatiebeleid is het leren en verbeteren van de crisisorganisatie. In enkele gevallen is er, naast de wens om te leren van een inzet, ook behoefte aan een verantwoording over het optreden van de crisisorganisatie. Dit kan mogelijk leiden tot een dilemma. Leren vraagt immers om een veilige omgeving, met ruimte voor kwetsbaarheid van de betrokkenen. En rapporteren vereist soms een andere benadering, waarbij rekening moet worden gehouden met politiek-bestuurlijke aspecten. Wanneer gemeenten, de VRU of netwerkpartners dan vragen met politiek-bestuurlijke aspecten in de evaluatie beantwoord willen zien, wordt voorgesteld om een gezamenlijke afweging te maken of de evaluatie op basis van onderzoeks- en/of leervragen binnen de VRU of door een externe partij moet worden uitgevoerd. Evaluaties van incidenten waarbij is opgeschaald naar GRIP 3 of hoger, worden altijd door een externe partij uitgevoerd.

1.6 Evaluatoren

Om de kwaliteit van de evaluaties te garanderen, is het essentieel dat de evaluatoren voldoen aan de competenties uit het landelijk profiel van evaluator. Enkele van deze competenties zijn analyseren, schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid en bestuurlijke sensitiviteit. De evaluatoren beschikken aanvullend elk over verschillende specifieke competenties, waarmee wordt geborgd dat voor de verschillende evaluatievormen passende evaluatoren beschikbaar zijn.

De evaluatiecoördinator draagt zorg voor de regie rond de inzet van evaluatoren en het evaluatieproces. Deze beschikt over dezelfde competenties als de evaluatoren en heeft

daarnaast de competenties op het gebied van plannen, organiseren, coördineren en omgevingsbewustzijn.

2 Beschrijving evaluatieproces

2.1 Uitvoeren van evaluaties

Binnen de VRU is de directeur Crisisbeheersing (afdeling Beheer en Paraatheid Crisisorganisatie (BPC)) verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van evaluaties. Tevens wordt de kwaliteit van de evaluaties bewaakt. De werkwijze van evaluaties is omschreven in een evaluatiesystematiek en de daarop aansluitende specifieke procesbeschrijvingen.

De doorlooptijd van de evaluaties is passend bij het type incident en de gekozen evaluatievorm. Daartoe wordt binnen twee weken op basis van een eerste impressie (korte interviews met CaCo, leider CoPI, Operationeel Leider en eventueel burgemeester) een advies aan de hand van het afwegingskader en feitenrelaas opgesteld en aan de opdrachtgever (zie § 1.3) voorgelegd. Het advies kan inclusief het feitenrelaas het eindproduct zijn of worden gevolgd door een vervolgevaluatie. Voor korte evaluaties wordt er naar gestreefd om deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken af te ronden. Wanneer een uitgebreidere (externe) evaluatie plaats heeft, is de streeftijd maximaal drie maanden.

2.2 Vaststellen en archiveren van evaluaties

Vaststelling van een evaluatieverslag vindt plaats door het hoofd van de afdeling BPC, namens de directeur Crisisbeheersing. Voordat vaststelling plaatsvindt, krijgt de burgemeester gelegenheid om een zienswijze te geven en eventuele aanbevelingen te doen. Vastgestelde evaluaties worden geregistreerd in het VRU-systeem Corsa en gepubliceerd op de website crisisutrecht.nl.

2.3 Leren in de crisisorganisatie

De evaluaties met leerpunten worden uitgezet binnen de crisisorganisatie inclusief betrokken actoren. Met de actoren wordt besproken hoe zij verbeterpunten kunnen opnemen in de eigen werkstructuur. Daarnaast worden de leerpunten geregistreerd in een volgsysteem en worden trends uit evaluaties bijgehouden en geanalyseerd.

De evaluatiecoördinator monitort de uitgezette acties en signaleert en rapporteert over de voortgang aan de directeur Crisisbeheersing. Tenminste 3 keer per jaar wordt de voortgang gerapporteerd aan het directieteam van de VRU.