



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan het bestuur van de veiligheidsregio Utrecht
ter attentie van de voorzitter, de heer J.H.C. van Zanen

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.inspectie-jenv.nl

Contactpersoon

José Koonings
senior inspecteur

T 06 186 097 29
j.h.m.koonings@inspectie-
jenv.nl

Datum 11 december 2019
Onderwerp Aanbieding Beeld Operationele prestaties

Ons kenmerk
2772774

Bijlagen
1

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer Van Zanen,

Binnenkort brengt de Inspectie Justitie en Veiligheid voor de vierde keer een periodiek beeld uit over de stand van zaken van de rampenbestrijding en crisisbeheersing in ons land, voorheen genoemd de 'Staat van de Rampenbestrijding'.

Voor het periodiek beeld heeft de Inspectie onderzoek gedaan naar vier onderwerpen op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing, te weten:

- Operationele prestaties
- Borging vakbekwaamheid crisisfunctionarissen
- Samenwerking
- Kwaliteitszorg

Deze onderwerpen vormen de thema's van vier deelonderzoeken die de input leveren voor het 'Periodiek beeld Rampenbestrijding en Crisisbeheersing'. Het deelonderzoek Operationele prestaties vond plaats in elke veiligheidsregio. De overige onderwerpen zijn onderzocht in acht of negen verschillende veiligheidsregio's, één onderwerp per regio. In uw veiligheidsregio is, naast het deelonderzoek Operationele prestaties, onderzoek gedaan op het onderwerp Samenwerking.

Aanvankelijk had de Inspectie het voornemen om de uitkomsten van de twee in uw regio uitgevoerde onderzoeken in een gecombineerd regiobeeld aan u aan te bieden. Het onderwerp Operationele prestaties vergde echter aanvullend onderzoek waardoor de doorlooptijd daarvan langer zou worden dan van de andere drie onderzoeken. Dit is afgestemd met een vertegenwoordiging van de Raad van Directeuren Veiligheidsregio's. De Inspectie heeft vervolgens besloten de beelden van de twee deelonderzoeken afzonderlijk aan u aan te bieden. U heeft inmiddels het beeld 'Samenwerking' van de Inspectie ontvangen.

Met genoegen bied ik u nu het beeld 'Operationele prestaties' van uw veiligheidsregio aan. Het beeld bevat de bevindingen van dit deelonderzoek en de beoordeling van de Inspectie van het operationeel presteren van uw crisisorganisatie tijdens de aanpak van rampen en crises in de jaren 2016-2018.

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**

Datum
11 december 2019

Ons kenmerk
2772774

Voor inhoudelijke informatie over het onderzoek verwijs ik u graag naar het bijgevoegde beeld.

Mocht u of de directeur van uw veiligheidsregio behoefte hebben aan een persoonlijke toelichting, dan verneem ik dat graag.

Met vriendelijke groet,



J.G. Bos
Inspecteur-generaal Inspectie Justitie en Veiligheid

Bijlage(n)

- Beeld Operationele prestaties

Cc:

Directeur Veiligheidsregio
Liaison Veiligheidsregio



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Beeld Veiligheidsregio Utrecht

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	7
2.4	Crisiscommunicatie	8
2.5	Overdracht nafase	9
2.6	Conclusie	9
I	Bijlagen	10
	Beoordelingskader	10
II	Wederhoortabel	14
III	Afkortingen	17



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 Utrecht heeft in 2016, 2017 en 2018 de wettelijk verplichte systeemtest gehouden en geëvalueerd. De veiligheidsregio heeft de aangeleverde analyse gebaseerd op de evaluaties van de drie systeemtesten, trends uit evaluaties van GRIP-incidenten, de evaluaties van zes multidisciplinaire oefeningen waaronder een tweedaagse TGB- oefening in samenwerking met Defensie en vijf oefeningen in verschillende gemeenten. De analyse was zodanig dat de Inspectie geen aanvullende vragen heeft hoeven stellen aan de veiligheidsregio.

2.1 Melding en alarmering

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces melding en alarmering binnen de veiligheidsregio **voor verbetering vatbaar** is.

Toelichting

Uit de door de veiligheidsregio beschikbaar gestelde informatie blijkt dat de doorlopende aanwezigheid van een calamiteitencoördinator (CaCo) op de meldkamer weliswaar in de plannen is geborgd maar dat door een hoog verloop in de piketgroep de CaCo in de praktijk niet altijd beschikbaar is op de meldkamer. De veiligheidsregio wil dit oplossen door in de nabije toekomst kantoormedewerkers, binnen de mogelijkheden van de arbeidsvoorwaarden, in te zetten als CaCo.

Bij het niet aanwezig zijn van de CaCo op de meldkamer kunnen bij (aanvang van) een incident diens taken niet optimaal worden uitgevoerd. Zo wordt bij het ontbreken van een CaCo de informatie wel gebundeld in het Geïntegreerde Meldkamer Systeem (GMS), maar niet gedeeld via het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS) waardoor de crisisteams dan vertraagd kennisnemen van relevante informatie.



De informatie van de meldkamer wordt door het Veiligheidsinformatiecentrum (VIC) verrijkt met andere gegevens o.a. over weer en verkeer. Het VIC deelt dit vervolgens met de crisisteams en de crisisfunctionarissen. De door de regio georganiseerde inzet van een VIC in de meldkamer verdient navolging in andere veiligheidsregio's.

De melding en alarmering van interne en externe functionarissen verloopt in de praktijk goed.

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 evaluaties van de veiligheidsregio blijkt dat de crisisorganisatie bij de aanpak van incidenten de vooraf vastgestelde procedures en handboeken toepast. De teams en functionarissen werken volgens een vaste vergaderstructuur (de Beeld-Oordeel-Besluitvorming-methode)(BOB-methode). Alle besluiten en acties worden opgenomen in het LCMS.

De teams en de functionarissen stemmen tijdens het verloop van een incident regelmatig af en wisselen informatie uit over onder andere veranderingen in de situatie. Dit gaat telefonisch en via het LCMS. Andere partners, zoals het Waterschap en Rijkswaterstaat, hebben direct of indirect (via het eigen systeem) toegang tot het LCMS.

Door gebruik te maken van de flexibele opschaling past de veiligheidsregio maatwerk toe. De veiligheidsregio constateert dat de gevraagde flexibiliteit nog niet in alle lagen is geborgd en dat op onderdelen nog verbetering mogelijk is.

De teams oefenen veel op het formuleren van opdrachten en vragen aan elkaar. Ook oefenen ze op rolvastheid en taakverantwoordelijkheid. Rollen en taken worden benoemd en afgebakend. Voor het Commando Plaats Incident (CoPI) is het scenario-denken een aandachtspunt. Het rekening houden met bestuurlijke aspecten en de positiebepaling tussen operationele en bestuurlijke aspecten zijn aandachtspunten voor het Regionaal operationeel team (ROT). De veiligheidsregio constateert dat het de teams lukt om leerpunten uit eerdere incidenten op te pakken. De veiligheidsregio illustreert dit onder andere met een aantal voorbeelden. De VRU is in 2018 begonnen met de verbetering van strategisch adviseren en analyseren door middel van het programma Strategisch Crisismanagement t.b.v. strategisch adviseurs en leden ROT en BT, de leiders COPI, partners en bestuurders. Het programma wordt voortgezet in 2019 en is gericht op verdere verdieping.

2.3 Informatiemanagement

Oordeel

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



Toelichting

Uit de informatie die de veiligheidsregio beschikbaar heeft gesteld blijkt dat de verschillende teams van de crisisorganisatie (CoPI, ROT en Beleidsteam (BT)) tijdens het verloop van een incident informatie met elkaar delen. De teams en de crisisfunctionarissen stemmen ook de aanpak van het incident onderling af.

Het VIC van de veiligheidsregio is al vanaf de start van een incident bezig met het verzamelen, verrijken en delen van informatie. Het VIC levert een eerste beeld op aan de opgeschaalde crisisteams. Bij het verdere verloop van het incident nemen de informatiemanagers dit over en zorgen voor geactualiseerde beelden voor de crisisteams.

De informatiedeling en afstemming tussen de teams verloopt volgens de regio goed. Het beeld, de besluiten en de aanpak worden netcentrisch vastgelegd en gedeeld door middel van het LCMS. De veiligheidsregio stelt vast dat het netcentrisch werken bij de meeste teams prima verloopt, bij het team/sectie bevolkingszorg kan dit nog verbeterd worden.

Voor wat betreft de externe partijen die (nog) geen toegang hebben tot het LCMS, is de informatie-uitwisseling grotendeels afhankelijk van contacten met de teams en de functionarissen zelf. In de praktijk geeft dit volgens de regio geen problemen.

2.4 Crisiscommunicatie

Oordeel

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

Toelichting

Uit de beschikbaar gestelde informatie van de veiligheidsregio blijkt dat de veiligheidsregio zich, voor wat betreft de crisiscommunicatie, richt op informatievoorziening, betekenisgeving en het bieden van een handelingsperspectief. De veiligheidsregio heeft dit vastgelegd in procedures en handboeken.

Bij een incident communiceert de veiligheidsregio de feitelijke informatie snel, onder andere via Twitter. Al in een vroeg stadium komt de woordvoerder van de veiligheidsregio ter plaatse en als het incident zich uitbreidt, treedt hij op als communicatieadviseur van het CoPI. Afstemming over de betekenisgeving en het handelingsperspectief vindt plaats met functionarissen van de kolommen en de externe partijen.

In het begin van het incident verstrekt de crisisorganisatie algemene informatie voor alle doelgroepen. In een opgeschaalde situatie maakt het actiecentrum crisiscommunicatie bij het verstrekken van informatie onderscheid in doelgroepen.

De veiligheidsregio geeft aan dat uit de evaluaties blijkt dat de boodschap regelmatig en op maat verstrekt wordt aan de verschillende doelgroepen. De veiligheidsregio geeft aan dat het tijdig verstrekken van informatie in een opgeschaalde situatie nog beter kan. Uit een aantal evaluaties kwam naar voren dat het actiecentrum crisiscommunicatie niet altijd over actuele informatie beschikte.



Het actiecentrum crisiscommunicatie monitort aan de hand van een omgevingsanalyse of en hoe de boodschap is overgekomen. Ook het VIC monitort het effect van incidenten en stelt informatie hierover ter beschikking van de crisisorganisatie.

2.5 Overdracht nafase

Oordeel

De Inspectie is van oordeel dat het proces overdracht nafase binnen de veiligheidsregio **voor verbetering vatbaar** is.

Toelichting

Uit de ter beschikking gestelde gegevens van de veiligheidsregio blijkt dat het proces 'overdracht nafase' op een aantal punten nog kan worden verbeterd. Tijdens oefeningen weten de crisisfunctionarissen over het algemeen goed invulling te geven aan het organiseren van de overdracht naar de nafase. In de praktijk is dit echter nog niet altijd het geval.

Uit een aantal incidentevaluaties blijkt dat bij de overdracht van de crisisorganisatie naar de gemeente niet altijd duidelijk is wie wat gaat doen en op welk moment. Tijdens een aantal incidenten waarbij het proces 'preparatie nafase' wel was opgestart bleek dit echter te laat om nog tot een goede voorbereiding op de overdracht te kunnen komen.

De veiligheidsregio onderkent dat verdere doorontwikkeling noodzakelijk is en heeft hierop inmiddels actie ondernomen. De bekendheid met en van het proces kan versterkt worden, zo stelt de veiligheidsregio, en de overgang naar de nafase moet (nog) meer aandacht krijgen in de opleidings-, trainings- en oefenactiviteiten.

2.6 Conclusie

De Inspectie heeft het operationeel presteren van Veiligheidsregio Utrecht 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 Utrecht drie van de vijf bovengenoemde processen die een rol spelen bij de aanpak van rampen en crises, te weten 'leiding en coördinatie', 'informatiemanagement' en 'crisiscommunicatie', op orde zijn. De prestaties op de processen 'melding en alarmering' en 'overdracht nafase' behoeven nog verbetering. De verbetering van de prestaties op beide processen is inmiddels door de veiligheidsregio in gang gezet.



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 vooral¹ 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

¹ 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.	Pagina 6, aangeleverde informatie	Veiligheidsregio Utrecht heeft in 2016 ... van twee multidisciplinaire oefeningen.	De aangeleverde informatie is breder dan twee multidisciplinaire oefeningen, namelijk zes multidisciplinaire oefeningen (TGB oefening Alert verdeeld over twee dagen in samenwerking met Defensie + vijf afzonderlijke MLO's in verschillende gemeenten).	Tekst aangepast
2.	Pagina 6, 2.1 Melding en alarmering, toelichting	Bij het niet ... van relevante informatie. Oordeel: 'voor verbetering vatbaar' vervangen door 'op orde'	<ol style="list-style-type: none"> 1. In toetsingskader wordt ten onrechte een rol aan de CaCo toegedicht bij melding en alarmering. O.g.v. Besluit Veiligheidsregio's heeft de CaCo alleen een rol bij informatievoorziening en bij grootschalige alarmering. 2. De brandweercentralisten hebben toegang tot de OVI-tool en kunnen bij het ontbreken van de CaCo de koppeling maken tussen GMS en LCMS waardoor er direct een actueel informatiebeeld vanuit de meldkamer beschikbaar is. Naar ons oordeel is hiermee het punt melding en alarmering 'op orde'. 3. Te veel wordt de nadruk gelegd bij het 24/7 beschikbaar zijn van de CaCo. De overige onderdelen van melding en alarmering zijn op orde. 4. Als aanvulling wordt opgemerkt dat de VRU bezig is met de werving en opleiding van nieuwe CaCo's. Daarnaast wordt in 2019 kantoorpersoneel opgeleid. De voorgestelde verbeteracties voor het 24/7 beschikbaar hebben van de CaCo zijn dus al ingezet. 	<p>Van het proces 'Melding en alarmering' maken (ook) grootschalige alarmering en informatievoorziening vanuit de meldkamer deel uit. Daarin heeft de CaCo (zoals ook aangegeven door de VRU) een rol. Hierover verschillen de VRU en de Inspectie niet van mening.</p> <p>Een van de belangrijkste functies van de CaCo is de multidisciplinaire aansturing van de meldkamer. De Inspectie vindt daarom dat wanneer de functie van CaCo niet 24/7 ingevuld kan worden, op dit proces maximaal de kwalificatie 'Voor verbetering vatbaar' van toepassing is, ook als de andere waarderingsaspecten voor dit proces 'Op orde' zijn.</p> <p>De ingezette verbeteracties zullen op termijn kunnen leiden tot de kwalificatie 'Op orde' voor dit proces, maar terugkijkend op de afgelopen jaren niet. De kwalificatie wordt niet aangepast.</p>
3.	Pagina 7, Leiding en coördinatie	Aanvulling op laatste alinea paragraaf 2.2	De VRU is in 2018 begonnen met de verbetering van strategisch adviseren en analyseren door middel van het programma Strategisch Crisismanagement t.b.v. strategisch adviseurs en leden ROT en BT, de leiders COPI, partners en bestuurders. Het programma wordt voortgezet in	Tekst aangevuld conform voorstel



			2019 en is gericht op verdere verdieping.	
4.	Pagina 9, 2.5 Overdracht nafase	Oordeel: 'voor verbetering vatbaar' vervangen door 'op orde'	<p>5. Ten onrechte wordt overdracht nafase als taak van de veiligheidsregio beschouwd. De nafase is een taak en verantwoordelijkheid van de gemeenten. Het succes van overdracht wordt voor een belangrijk deel bepaald door de mate waarin gemeenten invulling geven aan deze rol. De VRU heeft een stimulerende rol en pakt die ook.</p> <p>6. Genoemd staat dat uit een aantal incidentevaluaties blijkt dat bij de overdracht naar gemeenten niet altijd duidelijk is wie wat gaat doen. Recente incidenten tonen echter aan dat de overdracht nafase goed is verlopen, waaronder bij de brand in 't Heijcop (Breukelen) en bij het schietincident in Utrecht.</p>	<p>De overdracht naar de nafase is een belangrijk moment om van de crisisbeheersingsorganisatie (met een verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio) naar de reguliere organisatie (met een gemeentelijke verantwoordelijkheid) te komen. Bij deze overdracht hebben zowel de crisisbeheersingsorganisatie als de gemeenten een rol. De Inspectie is van mening dat de crisisbeheersingsorganisatie niet mag terugtreden voordat zij zich ervan verzekerd heeft dat de 'nafase-organisatie' klaar staat om de resterende taken over te nemen en/of hiervoor de nodige stappen/initiatieven heeft genomen. Voor beide partijen dient helder te zijn wie wat doet en op welk moment. Dit bleek in de onderzochte 3 jaren niet altijd het geval te zijn geweest, de genoemde voorbeelden dateren uit 2019, vandaar de kwalificatie 'Voor verbetering vatbaar'.</p> <p>De kwalificatie wordt niet aangepast.</p>



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.*