

Handreiking rode draden analyses

Hoe presteert de veiligheidsregio bij de aanpak van rampen en crises?

De Inspectie kijkt hierbij naar de vijf processen die een rol spelen bij het bestrijden/beheersen van een ramp of crisis, namelijk:

1. Melding en alarmering. Zorgt de meldkamer bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing?
2. Leiding en coördinatie. Stuurt en coördineert de crisisorganisatie de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt?
3. Informatiemanagement. Beschikken de crisisorganisatie en de extern betrokken partners over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis?
4. Crisiscommunicatie. Wordt naar de verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis?
5. Overdracht nafase. Is na afschaling sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de 'nafase'-organisatie waarbij de vervolgactiviteiten zijn belegd?

De Inspectie baseert haar oordeel over de operationele prestaties van de veiligheidsregio op de door de regio aangeleverde rode-draden-analyse. Naarmate de betreffende regio in de rode-draden-analyse meer evaluaties van oefeningen, (systeem)testen en feitelijke incidenten heeft betrokken, kan het oordeel van de Inspectie ook genuanceerder en gefundeerder zijn. Dit komt doordat in dat geval meer aspecten van de operationele prestaties in de rode-draden-analyse aan bod komen.

Hierbij past de kanttekening dat als een van de aspecten uit de genoemde processen goed georganiseerd is in de regio en ook goed wordt uitgevoerd, hierover (zo leert de ervaring) in de evaluaties en in de rode-draden-analyse veelal weinig tot niets zal zijn opgenomen. Indien informatie over een aspect uit de genoemde processen ontbreekt in de rode-draden-analyse, zal de Inspectie de regio in staat stellen de situatie op dat aspect te verduidelijken.

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	Voor verbetering vatbaar

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, maar kunnen dienen ter verbreding/verdieping van de beoordeling.

<ul style="list-style-type: none">• 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	
<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

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 wordenBinnen 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 partnersDe 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	Basis 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 crisisteamsDe 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 informatieDe 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