 Geleideformulier voor: BCOV	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	

1. Doel agendering:

Beeldvorming (ter informatie)	
Oordeelsvorming (ter bespreking)	X
Besluitvorming	

2. Probleem- / vraagstelling:

Dit memo biedt een overzicht van de voortgang op het Plan van Aanpak knelpunten crisiscommunicatie, oorspronkelijk voorgesteld in de BCOV van 20 maart 2023 en later toegelicht tijdens de VRK bestuursconferentie van 8 juni 2023.

De voortgang op dit thema omvat de intensivering van samenwerking binnen de meldkamerregio en de implementatie van het interregionaal deelplan 'Uniforme Bevolkingszorg NW3'. Het streven naar een steviger positionering van crisiscommunicatie, verbetering van structuur in de warme fase, en het onderscheiden van feit en fictie waren kernpunten. Concrete stappen zijn gezet, zoals het uitbreiden van het LCMS-invalformat en het bevorderen van samenwerking met Schiphol en Tata Steel.

Hoewel er vooruitgang is geboekt, blijven uitdagingen, zoals het bevorderen van lokale betrokkenheid en het verloop bij de piketfunctionarissen relevant. Er is in 2023 een dialoog tussen Operationeel Leiders en Communicatieadviseurs OT gestart, welke in 2024 wordt voortgezet. Daarnaast worden het optimaliseren van crisiscommunicatieprocessen verder onderzocht en uitgewerkt. Met de eigenstandigheid van het crisiscommunicatieproces als uitgangspunt, worden de landelijke ontwikkelingen gevolgd, waarbij het voornemen is om naast de landelijke ontwikkelingen ook de lokale samenwerking te versterken.


Stand van zaken eind januari 2024:

- De sinds april 2023 openstaande vacature voor Adviseur Crisiscommunicatie is met ingang van januari 2024 weer vervuld. Beleidswerkzaamheden worden daarmee weer opgepakt, met een focus op verbeterpunten.
- Er blijft sprake van een relatief groot verloop binnen de piketfunctionarissen van Bevolkingszorg en het proces crisiscommunicatie, wat invloed heeft op de vakbekwaamheid.
- De samenwerking tussen Bevolkingszorg binnen de meldkamerregio is geïntensiveerd met als resultaat de inwerkingtreding van het deelplan 'Uniforme Bevolkingszorg NW3' per 1 januari 2024.
- Diverse acties zijn ondernomen en gerealiseerd volgens het Plan van Aanpak, zoals het uitbreiden van het invalformat in LCMS en investeringen op de samenwerking met gemeenten en o.a. de samenwerking op Schiphol.

3. Voorstel / te nemen besluit:

- De BCOV wordt uitgenodigd om eventuele wensen, bedenkingen en suggesties te delen met betrekking tot het voorgestelde vervolg en de acties in het kader van het Plan van Aanpak
- De BCOV neemt kennis van de stand van zaken ten aanzien van het Plan van Aanpak knelpunten crisiscommunicatie.

4. Achtergrondinformatie:

 Geleideformulier voor: BCOV	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	

Het DB VRK is op 20 maart 2023 akkoord gegaan met agendering van het onderzoeksrapport en plan van aanpak in de bestuursconferentie in juni. Het bestuur is op de conferentie van 8 juni 2023 bijgepraat middels een presentatie met de titel 'ontwikkelingen en vraagstukken in 3 sporen'. Daarbij zijn inhoudelijk de volgende punten aan de orde gesteld:

1. Beleidsontwikkelingen
2. Onderzoek knelpunten
3. Gezamenlijke analyse VRK en Bevolkingszorg

Beleidsontwikkelingen

Hierbij is ten aanzien van crisiscommunicatie gesproken over de Contourennota, het project UKB met de vijf kernfuncties voor crisiscommunicatie en het implementatieplan, plus een inzicht in de kwaliteitsindicatoren die door het UKB project zijn opgeleverd.

Onderzoek knelpunten

Aan de orde is gesteld dat de onderzoeksresultaten zijn onder te verdelen in vier aandachtsgebieden.

- Creëren bestuurlijk comfort in Beleidsteam
- Bevindingen over de structuur van crisiscommunicatie
- Verbetervoorstellen op het vlak van samenwerking tussen communicerende partijen.
- Verbetervoorstellen op het vlak van de (human) resources bij gemeenten.

Deze zijn toegelicht en verder is gesproken over de arbeidsmarkt en de effecten van het verzwaarde oefenprogramma voor, onder andere, het tijdsbeslag dat dit oplevert voor de communicatieadviseurs BT.

Gezamenlijke analyse VRK en Bevolkingszorg

Op 1 mei 2023 is een gezamenlijke analyse, zoals gedaan door VRK Crisisbeheersing en Bureau Bevolkingszorg, besproken. Deze gezamenlijke analyse bevat –op hoofdlijnen– de volgende gezamenlijke uitgangspunten / opvattingen:


- Eenduidige sturing op proces en 'simpel houden'
- Heldere taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Doel: crisiscommunicatie sluit aan op behoefte samenleving
- Leiding op teams
- Bevorderen integraliteit (externe) communicatie
- Gemeenten 'vullen' functies bij rampen en crises
- 'media als versterker' van eigen boodschappen ter voorkoming van desinformatie

Daarbij is ook geconcludeerd dat het opgestelde Plan van Aanpak niet de oplossing voor alles is.

Na de presentatie hebben we met u, als aanwezige bestuurders, van gedachten uitgewisseld over deze aspecten. Hierbij zijn voornamelijk instemmende reacties waargenomen met betrekking tot de ingeslagen weg en de gepresenteerde resultaten.

Waar gingen we aan werken?

- I. Voor eind 2023, in samenspraak met de afdeling Crisisbeheersing, tot een

 Geleideformulier voor: BCOV	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	


- analyse en schets komen op de wijze waarop crisiscommunicatie buiten rampen en crises (koude fase) steviger kan worden gepositioneerd in onze veiligheidsregio, met inachtneming van de contourennota en het project UKB. Deze analyse en schets vormt een bouwsteen voor het bestuurlijke gesprek hierover, welke wordt geïnitieerd tussen ministerie J&V en de veiligheidsregio's.
- II. In samenspraak tussen Bureau Bevolkingszorg en Crisisbeheersing de structuur in de warme fase te bespreken als het gaat om de wensen en behoeften ten aanzien van de verbinding tussen Operationeel Team (OT) en het Regionaal Actiecentrum Communicatie (RAC), gericht op het verbeteren van de binding tussen beiden teams.
 - III. Bezien op welke wijze feit en fictie goed en werkbaar kunnen onderscheiden, zodat het betrekken van desinformatie in de crisisaanpak wordt voorkomen.
 - IV. Het invulformat voor de informatiemanager in het RAC, die het multidisciplinair veld in LCMS vult en bijhoudt, uit te breiden met een overzicht van de betrokken communicerende partijen.
 - V. In de multidisciplinaire beeldvorming vanuit het Operationeel Team inzicht te bieden in de scenario's en de rol van de communicatie daarbij.
 - VI. Verder werken aan het maken van nadere afspraken met de voornaamste – relevante- communicerende partijen in onze veiligheidsregio in het geval van incidenten, met nadruk op die van Schiphol en Tata Steel. Deze afspraken gaan in op de fasen preparatie, respons en nafase. Belangrijke randvoorwaarde is dat de externe partijen zich conformeren aan aanpak en planning. De ervaring leert dat draagvlak creëren voor deze afspraken veel tijd vraagt. Daardoor wordt voorgesteld om te koersen op eind 2023 en waar mogelijk eerder.
 - VII. Nader te onderzoeken en uit te werken wat de aanbeveling om te 'kiezen voor lokale invulling en versterking communicatieadviseur BT' betekent op het vlak van mens, middelen en draagvlak bij de gemeenten.
 - VIII. Het proces waarschuwen van de bevolking, m.b.v. WAS-berichten en NL Alert optimaliseren en beter borgen.
 - IX. Het proces crisiscommunicatie optimaliseren door onder andere een gestructureerder proces met regie op informatievoorziening en communicatie te waarborgen.
 - X. Vanuit de Rode Dradenanalyse 2022 van Crisisbeheersing Kennemerland wordt de wijze van evalueren tegen het licht gehouden, om zo meer eenduidigheid te realiseren in de evaluaties en jaarlijks op basis van de beschikbare informatie adequater een rode draden analyse te kunnen opstellen.

Wat zijn op dit moment, eind januari 2024, de vorderingen op het Plan van Aanpak?

Start nieuwe Adviseur Crisiscommunicatie (Bureau Bevolkingszorg, januari 2024)

De vacature voor Adviseur Crisiscommunicatie bij Bureau Bevolkingszorg, vacant van april 2023 tot januari 2024, is in januari weer ingevuld. Gedurende 2023 hebben de Coördinator Bevolkingszorg en de adviseur OTO-crisiscommunicatie gezamenlijk gekeken waar slim gebruik kon worden gemaakt van kansen en ontwikkelingen in het werkveld.

Samen met de Adviseur OTO Crisiscommunicatie en de Coördinator Bevolkingszorg worden beleidswerkzaamheden op het gebied van crisiscommunicatie opnieuw opgepakt

 Geleideformulier voor: BCOV	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	

en overgedragen. Hierbij worden verbeterpunten uit de planvorming voor Tata Steel, Schiphol en het Noordzeekanaalgebied aangepakt, met het doel concrete resultaten te behalen in 2024.

Verloop crisisfunctionarissen


De piketfunctionarissen van Bevolkingszorg zijn de ambtenaren in actie bij rampen en crises en worden primair geworven bij de gemeenten. Bevolkingszorg is immers 'van, voor en door gemeenten'. Het verloop binnen de gehele piketorganisatie van Bevolkingszorg is aanzienlijk. Dit geldt eveneens voor de piketfunctionarissen betrokken bij het proces van crisiscommunicatie. Als voorbeeld: In de afgelopen 4 jaar hebben in totaal 20 verschillende functionarissen de rol van Communicatieadviseur Beleidsteam vervuld, deels als reservemedewerker en deels als vaste functionaris. Hierbij is in de meeste gevallen sprake van een dienstverband van totaal één jaar. Sinds 2021 heeft er geen inzet plaatsgevonden in het kader van GRIP 3. Dit heeft invloed op de vakbekwaamheid van de functionarissen, die voornamelijk wordt behouden door deelname aan oefeningen, waarbij de deelnemers over het algemeen pas korte tijd in functie zijn als zij deelnemen aan een oefening.

Deelplan Bevolkingszorg 'Uniforme Bevolkingszorg NW3'

Er is in de afgelopen jaren gewerkt aan het intensiveren van de samenwerking binnen onze meldkamerregio. Eén van de resultaten is het harmoniseren van de werkwijze, wat is samengebracht in het interregionaal deelplan 'Uniforme Bevolkingszorg NW3' wat met ingang van 1 januari 2024 van kracht is. De werkwijze rond de bevolkingszorgtaak 'het verzorgen van de crisiscommunicatie' is onder andere meer in lijn gebracht met de landelijke ontwikkelingen. Vanaf dit moment wordt vooral gekeken naar de landelijke ontwikkelingen en worden de eerste ervaringen met het deelplan Bevolkingszorg NW3 afgewacht, voordat er eventueel verdere aanpassingen worden voorgesteld.

Waar is verder nog aan gewerkt?

- I. Op landelijke schaal is eind 2023 het Implementatieplan UKB opgeleverd en zijn er een aantal voor crisiscommunicatie relevante implementatiestappen opgesteld, welke in de komende 2 tot 3 jaar verder worden uitgewerkt. Dat betekent overigens niet dat er in de komende 2 tot 3 jaar geen tussentijdse resultaten worden verwacht. Afgeronde implementatiestappen worden waar mogelijk tot uitvoering gebracht zodra dit kan. Uitgangspunt blijft dat het proces crisiscommunicatie wordt beschouwd als een eigenstandig proces, ondersteunend aan de crisisbeheersing, onder verantwoordelijkheid van de gemeenten.
- II. Er zijn verschillende bijeenkomsten geweest tussen de Operationeel Leiders en de Communicatieadviseurs OT met verschillende doelen, waaronder elkaar en elkaars processen beter leren kennen. Deze bijeenkomsten zijn door de deelnemers als waardevol beschouwd en krijgen ook in 2024 een vervolg. Concreet is het onder andere gegaan over het belang van het opstellen van een handelingsperspectief door het Operationeel Team (OT) en de rol van de sectie Crisiscommunicatie onder leiding van het Hoofd Crisiscommunicatie in relatie tot het OT.
- III. Tijdens de bestuursconferentie is aangegeven dat er op het vlak van


 GGD BRANDWEER Veiligheidsregio Kennemerland	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	

factchecking en voorkomen van betrekken van nepnieuws ('fake news') bij de beeldvorming er gebruik wordt gemaakt van de inspanningen die de media doet. Media zoals de NOS, RTL Nieuws en de Telegraaf verifiëren de bronnen van nieuws, zodat in principe wordt voorkomen dat nepnieuws wordt gepubliceerd via hun kanalen. Door alleen uit dergelijke geverifieerde bronnen over te nemen wordt de kans op het betrekken van nepnieuws bij de beeldvorming van een incident, ramp of crisis tot een minimum gereduceerd. Dit sluit aan bij de gezamenlijke analyse waarin we de 'media als versterker' van eigen boodschappen zien ter voorkoming van desinformatie.

- IV. Het invulformat 'crisiscommunicatie' in LCMS is uitgebreid met een overzicht van de betrokken communicerende partijen en op welke doelgroep deze zich richt.
- V. Geen bijzonderheden.
- VI. Er is in 2023 een kennisuitwisseling geweest tussen functionarissen crisiscommunicatie van Bevolkingszorg Kennemerland, Schiphol en de Koninklijke Marechaussee op Schiphol. Hierbij stond kennismaking en inzicht bieden in elkaars werkprocessen centraal.
- VII. Geen bijzonderheden.
- VIII. Met betrekking tot de samenwerking op en rond Schiphol zijn er in 2023 initiatieven geweest die in lijn liggen met de bevindingen uit het onderzoek. Zo wordt er ingezet op een verbeterde samenwerking tussen Bevolkingszorg en Schiphol, o.a. door het aansluiten van Schiphol bij de sectie crisiscommunicatie tijdens multidisciplinaire oefeningen, door het werkbezoek aan Schiphol afgelopen september en de uitnodiging aan Schiphol om op de Netwerkdag crisiscommunicatie van 25 maart a.s. hun ervaringen te delen met onder andere de functionarissen crisiscommunicatie.
- IX. Eind 2023 heeft de Rijksoverheid een nieuwe NL-Alert-app uitgebracht die is ontwikkeld voor grensbewoners en mensen met een visuele of auditieve beperking.
- X. Geen bijzonderheden.

Waar wordt verder nog aan gewerkt?

- I. In het implementatieplan UKB is aanbevolen het bestuurlijke gesprek over de positionering van crisiscommunicatie te faciliteren met onder andere de uitwerking van de scenario's, de (bestuurlijke) dilemma's en de effecten van de voorgestelde scenario's. Daarbij wordt geadviseerd om gebruik te maken van de expertise op het onderwerp crisiscommunicatie en daarbij de verbinding te zoeken tussen het Rijk (NCTV), het Netwerk Risico- en crisiscommunicatie, zelfstandig experts uit het werkveld en het Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg (LOCB). Eind 2023 heeft het Netwerk Risico- en Crisiscommunicatie aangegeven zelf het initiatief te willen nemen om dit verder uit te werken, maar concrete afspraken zijn nog niet gemaakt.
- II. De dialoog en de verbinding tussen de Operationeel Leiders en de Communicatieadviseurs OT wordt vervolgd, onder andere door een samenkomst in het najaar van 2024. In de tussentijd wordt ervaring opgedaan met en geëvalueerd over het handelingsperspectief als onderdeel van de OT vergaderingen .
- III. Er zijn op het gebied van factchecking en nepnieuws geen vervolgacties

 Geleideformulier voor: BCOV	Leidinggevende: Catrien Lenstra
	Auteur: Bas Koppes
	Tel.: 06-55426800
4bab65e4-28a4-495e-b6c2-56ea3f9f3617.doc	

voorzien. We houden uiteraard de ontwikkelingen op dit vlak in de gaten, net zoals de ontwikkelingen en zorgen ten aanzien van kunstmatige intelligentie (AI). Deze ontwikkelingen biedt kansen, maar er zijn ook zorgen ten aanzien van de privacy van de data. Zowel de VRK als Bevolkingszorg Kennemerland houden oog voor een ordentelijk gebruik van AI.

- IV. Niet van toepassing. Dit punt is afgerond.
- V. Er moet nog een uitwerking worden gerealiseerd in de multidisciplinaire beeldvorming vanuit het Operationeel Team, om zo inzicht te bieden in de scenario's en de rol van de communicatie daarbij. (geen concrete planning bekend)
- VI. Dit jaar wordt er verder gebouwd aan de netwerkorganisatie met betrekking tot Tata Steel en Schiphol. Dit gebeurt onder andere door het organiseren van kennisuitwisseling en werkbezoeken, waarbij de nadruk ligt op kennismaking en het verkennen van elkaars werkprocessen.
- VII. In de loop van 2024 worden ook de woordvoerders van de burgemeesters die géén crisisfunctie hebben binnen het proces crisiscommunicatie van Bevolkingszorg betrokken bij het monodisciplinaire opleidingsprogramma (OTO) van Bevolkingszorg Kennemerland.
- VIII. In 2024 wordt NL-Alert verder geoptimaliseerd. De doorontwikkeling omvat technieken zoals 'geofencing' en de mogelijkheid om berichten met afbeeldingen en video's te verzenden. Positieve conclusies over NL-Alert hebben geleid tot overwegingen voor het mogelijk uitfaseren van het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem (WAS). Daarnaast wordt de toekomst van persalarmering onderzocht, waarbij een besluit wordt verwacht voor de zomer van 2024, gebaseerd op de uitkomsten van een hackathon en samenwerking met belanghebbenden. Regionaal worden deze ontwikkelingen nog nader besproken, maar de wijze waarop Bevolkingszorg Kennemerland hierop inspeelt, is nog niet bekend.
- IX. Er moet nog worden besloten hoe het optimaliseren van het proces voor crisiscommunicatie, waaronder het waarborgen van een gestructureerd proces met regie op informatievoorziening en communicatie, vorm zal krijgen.
- X. De herziening van de werkwijze met betrekking tot het leren en evalueren is een initiatief dat is belegd bij VRK Crisisbeheersing. Bevolkingszorg Kennemerland neemt deel aan het platform dat evaluaties begeleid en behandelt.

5. Risico's/consequenties

Uit het onderzoek zijn knelpunten naar voren gekomen, zoals het creëren van bestuurlijk comfort in het Beleidsteam, bevindingen over de structuur van crisiscommunicatie, verbetervoorstellen voor samenwerking tussen communicerende partijen, en voor (human) resources bij gemeenten. Het opgestelde Plan van Aanpak is geen alomvattende oplossing.

6. Bijlage(n):

- -

In vergadering genomen besluit: