

# **Beleidsplan Crisisbeheersing 2015 – 2018**

## Beheerstabel

Beheerder document	Astrid van Breeden, clusterhoofd bevolkingszorg
Opstel datum	21 juli 2014

Data wijziging	Wat gewijzigd	Reden
02-06-2014	Divers (zie verslag)	Input AOV-overleg
23-06-2014	Divers (zie verslag)	Input POOK
21-08-2014	Divers (zie verslag)	Overleg crisisbeheersing (consultatie ketenpartners)
29-08-2014 – 15-08-2014	Zie binnengekomen brieven	Consultatie buurregio's
		Agendacommissie Veiligheid
		Bestuurscommissie Veiligheid
		Algemeen Bestuur

Gewenste vaststelling door	Algemeen Bestuur
Daadwerkelijke vaststelling door	Algemeen Bestuur
Herzieningsdatum	2018

Relatie met andere processen	Verzendlijst (incl. namen)
Opleidingsaspecten	Communicatie aspecten
Publicatie	
<input type="checkbox"/> Website <input type="checkbox"/> Extranet <input checked="" type="checkbox"/> Gezamenlijke schijf <input type="checkbox"/> Anders, nl.....	

## Inhoudsopgave

Beheerstabel .....	2
Inhoudsopgave .....	3
1. BESTUURLIJKE SAMENVATTING .....	4
2. MISSIE & VISIE CRISISBEHEERSING .....	5
3. DOELSTELLING BELEIDSPLAN.....	6
4. HISTORISCH PERSPECTIEF EN ONTWIKKELINGEN .....	7
5. INZICHT IN RISICO'S .....	10
6. RISICOBEWUSTZIJN EN REDZAAMHEID.....	12
7. HULPVERLENING .....	15
8. HERSTEL .....	18
9. RANDVOORWAARDELIJKE PROCESSEN.....	20
10. FINANCIËLE PARAGRAAF .....	21

## 1. BESTUURLIJKE SAMENVATTING

Het beleidsveld van de crisisbeheersing is volop in beweging. Verschillende commissies hebben zich de afgelopen jaren gebogen over hoe de crisisbeheersing moet worden verbeterd, gelet op enerzijds de crises die zich hebben voorgedaan, maar anderzijds ook het tekort aan crises. De notie die hieruit naar voren komt, is dat we een slagvaardige crisisorganisatie nodig hebben, die past bij het risicoprofiel en de Friese nuchterheid. Uitgangspunten die voor dit beleidsplan zijn gekozen, zijn daarom: nuchterheid en proportionaliteit, veerkracht, zelfredzaamheid en informatisering van de maatschappij.

Het beleidsplan bevat een flink aantal ambities om de crisisbeheersing te verbeteren en zijn gericht op de maatschappelijke effecten die we met ons beleid voor ogen hebben. Door de samenvoeging van de clusters veiligheidsbureau, bevolkingszorg en GHOR in een afdeling crisisbeheersing, kunnen we meer doen met gelijkblijvende middelen.

Voor de beleidsperiode 2015 – 2018 zetten wij in op het volgende:

<p><b>Missie</b></p> <p>Crisisbeheersing zorgt voor het versterken van de samenwerking tussen de crisispartners om, passend bij de Friese nuchterheid, risicobewustzijn en redzaamheid te bevorderen en hulpverlening en herstel te organiseren bij crises in de samenleving.</p>	
<p><b>Visie</b></p> <p>Crisisbeheersing is ons vak. Wij werken samen met interne en externe partners om risico's te beheersen en coördineren de voorbereiding op hulpverlening bij incidenten en crises. Wij zijn de spin in het web op het gebied van crisisbeheersing waar het gaat om het verzamelen, analyseren en delen van in- en externe informatie. Wij signaleren trends en relevante ontwikkelingen en vertalen al deze informatie naar multidisciplinaire, compacte, heldere en transparante plannen en adviezen voor onze partners.</p>	
<p><b>Preventief</b></p>	<p><b>Repressief</b></p>
<p><b>Inzicht in risico's</b></p> <p>Landelijke thema's</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziektegolf en voedselveiligheid</li> <li>- Uitval nutsvoorzieningen</li> <li>- Extreme weersomstandigheden</li> <li>- Overstromingen</li> <li>- Maatschappelijke onrust</li> </ul> <p>Regio specifiek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waterrecreatie en toerisme</li> <li>- Zorgcontinuïteit</li> <li>- Natuurbranden</li> </ul>	<p><b>Hulpverlening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crisisorganisatie professioneel en proportioneel</li> <li>- Vakbekwaamheid systematisch en gericht verhogen</li> <li>- Versterken informatiemanagement</li> <li>- Versterken crisiscommunicatie</li> </ul>
<p><b>Risicobeheersing en redzaamheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risicocommunicatie</li> <li>- Samenwerking met (keten)partners</li> <li>- Planvorming</li> <li>- Advisering (w.o. evenementenveiligheid)</li> </ul>	<p><b>Herstel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overdracht van operationele fase naar nafase</li> <li>- Publieksenquête</li> <li>- Evalueren</li> </ul>

## 2. MISSIE & VISIE CRISISBEHEERSING

### Crisisbeheersing

Wanneer verschillende partijen betrokken bij het beheersen of de bestrijding van een crisis of incident, moeten samenwerken, spreken we over multidisciplinaire samenwerking. Daarbij gaat het dan niet alleen om de klassieke hulpverleningsdiensten zoals brandweer, politie en ambulancepersoneel, maar ook om gemeenten, veiligheidsregio's, departementen, militairen, bedrijven, andere overheden en zelfs burgers. Die samenwerking wordt gecoördineerd door een zogenaamd ontkleurde leider.

De voorbereiding van deze gecoördineerde samenwerking is de taak van de afdeling crisisbeheersing. Om ervoor te zorgen dat de vele betrokken partijen weten wie wat gaat doen in die gevallen maken we onder meer plannen, leggen we samenwerkingsafspraken met allerlei partijen vast in convenanten, communiceren we over de risico's, evalueren we inzetten en oefeningen en zorgen we voor gezamenlijke opleiding en oefening van medewerkers.

### Crisispartners

In de afdeling crisisbeheersing werken de volgende crisispartners samen:

- bevolkingszorg (de gemeentelijke processen)
- geneeskundige zorg (GHOR) en de
- multipartners (voormalig veiligheidsbureau); politie en defensie zijn hierin met een liaison vertegenwoordigd.

Daarnaast is er een directe samenwerking met de stafafdeling van de Brandweer.

De afdeling is de verbindende schakel tussen de keten- en netwerkpartners op gebied van crisisbeheersing, waaronder Defensie, Politie, Wetterskip Fryslân, Rijkswaterstaat, Nutsbedrijven, Meldkamer Noord Nederland, Kustwacht, KRNM, etc.

Onze buurregio's Groningen en Drenthe zijn ook belangrijke partners waarmee nauw wordt samengewerkt.

### Missie en Visie

#### Missie

De afdeling crisisbeheersing zorgt voor het versterken van de samenwerking tussen de crisispartners om, passend bij de Friese nuchterheid, risicobewustzijn en redzaamheid te bevorderen en hulpverlening te organiseren en herstel ondersteunen bij crises in de samenleving.

#### Visie

Crisisbeheersing is ons vak. Wij werken samen met interne en externe partners om risico's te beheersen en coördineren de voorbereiding op hulpverlening bij incidenten en crises. Wij zijn de spin in het web op het gebied van crisisbeheersing waar het gaat om het verzamelen, analyseren en delen van in- en externe informatie. Wij zijn proactief, signaleren trends en relevante ontwikkelingen en vertalen al deze informatie naar multidisciplinaire, compacte, heldere en transparante plannen en adviezen voor onze partners. Wij hebben een coördinerende/regisserende rol ten aanzien van (beleids-)vraagstukken en/of projecten.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 5 van 23

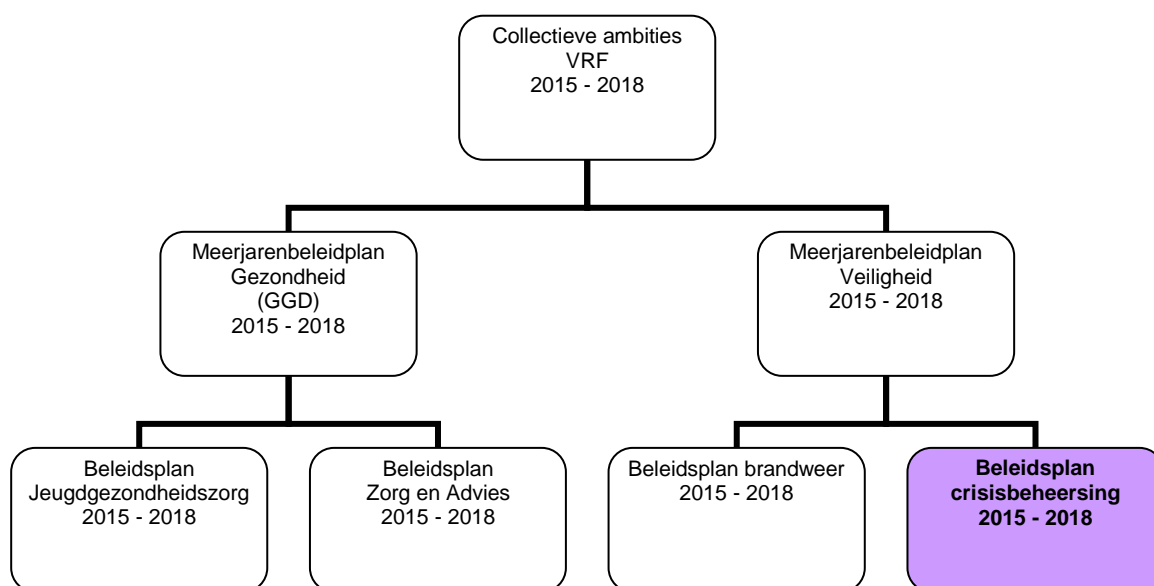
### 3. DOELSTELLING BELEIDSPLAN

#### Doelstelling beleidsplan

Dit beleidsplan heeft als doel aan te geven waar de veiligheidsregio mee bezig is op gebied van crisisbeheersing en hoe we de komende jaren de crisisbeheersing willen versterken.

Het Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018 vormt samen met het Beleidsplan Brandweer 2015-2018 het Beleidsplan Veiligheid 2015-2018 van Veiligheidsregio Fryslân.

Het Beleidsplan Rampenbestrijding en Crisisbeheersing 2015-2018 vervangt het Beleidsplan 2011-2014 dat op 10 november 2010 is vastgesteld door het Algemeen Bestuur.



#### Leeswijzer

De hoofdstukindeling van dit nieuwe Beleidsplan sluit aan bij de missie van de afdeling. We schetsen eerst de context waarin we opereren: de ontwikkelingen in het beleidsveld en de organisatie, missie en visie. Daarna volgen we de veiligheidsketen van inzicht in risico's, via risicobeheersing (preventie) en redzaamheid, naar hulpverlening en herstel. Tot slot benoemen we de relevante bedrijfsvoeringsaspecten.

#### Besluitvorming en afstemming

Voorafgaand aan de vaststelling van dit beleidsplan in het Algemeen Bestuur van Veiligheidsregio Fryslân (dd-mm-jjjj) heeft een interactief proces plaatsgevonden om zoveel mogelijk de zienswijzen van gemeenten te verwerken in het ontwerpbeleidsplan. Het conceptbeleidsplan is besproken in het AOV-overleg, POOK (gemeentesecretarissen) en de hoofdlijn is gepresenteerd aan de gemeenteraden bij de kennismakingsronde van de VRF. Ook is het plan ter consultatie naar ketenpartners en buurregio's gezonden.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 6 van 23

## 4. HISTORISCH PERSPECTIEF EN ONTWIKKELINGEN

### Historisch Perspectief

In oktober 2010 is de Wet veiligheidsregio's in werking getreden. Op basis hiervan zijn in Nederland 25 veiligheidsregio's ingesteld waaronder Veiligheidsregio Fryslân. Binnen Veiligheidsregio Fryslân werken de Friese gemeenten, Brandweer Fryslân, GGD Fryslân en andere partners samen aan publieke gezondheidszorg, rampenbestrijding en crisisbeheersing.

De afgelopen jaren is er veel gebeurd. Gedurende deze periode hebben we gewerkt om te voldoen aan de wettelijke eisen, zoals de wettelijke planfiguren (risicoprofiel, beleidsplan en crisisplan) en de implementatie daarvan.

In 2010 is het eerste risicoprofiel van de veiligheidsregio vastgesteld en vervolgens jaarlijks geactualiseerd. Het risicoprofiel is gebruikt als basis voor onze beleidsinspanningen, opleidingen en oefeningen, evenementenadvisering en risicocommunicatie. In 2011 is het beleidsplan rampenbestrijding en crisisbeheersing vastgesteld voor de jaren 2011 – 2014. Belangrijke stappen voorwaarts zijn gemaakt op het gebied van bevolkingszorg en crisiscommunicatie. De gemeenten leveren samen experts voor de sleutelfuncties in de crisisorganisatie, de VRF organiseert opleiding en oefening van experts en gemeentelijke medewerkers en de bevolkingszorg sluit aan bij de redzaamheid die burgers tijdens een crisis laten zien. Op het gebied van crisiscommunicatie zijn stappen gemaakt door het inrichten van een regionale pool waardoor capaciteit wordt geborgd en kwaliteit is verbeterd. Daarnaast zijn samenwerkingsafspraken met vele ketenpartners gemaakt en vastgelegd in convenanten. Ramp- en incidentbestrijdingsplannen zijn bijeen gebracht, geactualiseerd en gestandaardiseerd en geïmplementeerd. Ook adviseerde de VRF bij evenementen en is er gewerkt aan het leggen van de basis voor informatiemanagement

In de Staat van de Rampenbestrijding 2013 wordt voor de VRF geconcludeerd: de Veiligheidsregio Fryslân heeft ten opzichte van de vorige meting op onderdelen flinke vooruitgang geboekt. De regio Fryslân is een goed voorbeeld van hoe bovenregionale samenwerking kan worden ingevuld. De inspectie heeft daarbij drie aanbevelingen gegeven. Ten eerste het organiseren van de verplichte jaarlijkse systeem oefening, deze heeft inmiddels plaatsgevonden (28 maart 2013; [... november 2014](#)). Ten tweede het betrekken van de gemeentelijke kolom bij multidisciplinaire oefeningen. Ook hiermee is een start gemaakt door een gezamenlijke oefening van het Team Bevolkingszorg met het ROT (16 en 17 april 2014). En tot slot het verbeteren van het informatiemanagement. In het beleidsplan dat voor u ligt wordt beschreven hoe we dit verder willen vormgeven.

### Landelijke ontwikkelingen

Het vak van crisisbeheersing is volop in beweging. De commissies Noordanus, Hoekstra en Bruinooge hebben zich de afgelopen jaren gebogen over hoe de veiligheidsregio's bezig zijn met de crisisbeheersing en hoe het beter kan en moet. Dit alles is uitgemond in een strategische agenda voor de toekomst van het ministerie van Veiligheid en Justitie, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de veiligheidsregio's gezamenlijk.

In de Strategische Agenda Versterking Veiligheidsregio's 2014 – 2016 worden een aantal uitgangspunten, strategische doelen en inhoudelijke thema's benoemd die in opdracht van het Veiligheidsberaad samen met de veiligheidsregio's verder worden uitgewerkt.

#### De strategische doelen zijn:

1. Het versterken van de risicobeheersing: voorkomen is beter dan genezen!  
De illusie van volledige 'beheersing' wordt losgelaten en er wordt meer gesproken over 'risicogerichtheid'. De focus moet meer worden gelegd op de beïnvloedbare risico's.
2. Het versterken van de crisisbeheersing: iets wat je vaker doet, doe je vaker goed!  
De centrale vraag is wat je kunt doen om de ervaringen van de sleutelfunctionarissen in de crisisorganisatie te verbreden en kwalitatief te vergroten.

Deze doelen zijn verwerkt in het voorliggende beleidsplan. Hoofdstuk 6 "Risicobewustzijn en redzaamheid" sluit met name aan bij het eerste strategische doel. Ter versterking van de risicobeheersing zijn er tussen de Minister van V en J en het DB van het Veiligheidsberaad ook een drietal thema's benoemd: water en evacuatie, continuïteit van de samenleving en nucleair. Onze

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 7 van 23

inspanningen ten aanzien van de eerste twee thema's zijn ook verwerkt in hoofdstuk 6. De effecten van mogelijke maatregelen bij een (dreigend) stralingsincident zijn bekend. Wij prepareren ons op mogelijke jodiumdistributie in een deel van Fryslân en de communicatie daarover, conform landelijke en interregionale afspraken.

Daarnaast zijn ook een aantal organisatorische inspanningen benoemd ter versterking van de risico- en crisisbeheersing. Het gaat hierbij om kwaliteitszorg, samenwerking in de regio en informatievoorziening. Al deze thema's komen in het beleidsplan aan bod.

Hoofdstuk 7 "Hulpverlening" sluit aan bij het tweede strategische doel, het versterken van de crisisbeheersing. Onze beleidsprioriteiten richten zich in dit hoofdstuk op een professionele en proportionele crisisorganisatie. Waar mogelijk willen we onze crisisorganisatie indikken, de sleutelfunctionarissen op een hoger vakbekwaamheidsniveau brengen en het informatiemanagement versterken.

Een landelijk speerpunt van het ministerie en veiligheidsberaad is het versterken van de bevolkingszorg. Die is in onze regio goed op orde, en wordt verder doorontwikkeld en geprofessionaliseerd. Het versterken van de zelfredzaamheid is benoemd in hoofdstuk 6; wij nemen de eigen verantwoordelijkheid van burgers mee in beleid, plannen en procedures. Tot slot is de (boven)regionale hoofdstructuur crisisbeheersing benoemd als landelijk speerpunt. Hierbij wordt de vraag gesteld of de crisisorganisatie effectiever (en mogelijk ook efficiënter) kan worden ingericht, omdat uit incidenten en oefeningen blijkt dat het per regio moeilijk is om alle functies in de crisisorganisatie op kwalitatief niveau goed te borgen. Wij verkennen deze ontwikkeling samen met onze buurregio's Groningen en Drenthe.

### **Maatschappelijke ontwikkelingen**

Voor de totstandkoming van dit beleidsplan hebben wij gesproken met Menno van Duin, Lector Crisisbeheersing (Instituut Fysieke Veiligheid/Politieacademie) en lector Veiligheid (Hogeschool Utrecht). Hij heeft ons meegenomen in trends en ontwikkelingen en zijn visie op het vakgebied.

Wij hebben mede op basis daarvan een aantal belangrijke uitgangspunten voor dit beleidsplan benoemd:

#### **Nuchterheid en proportionaliteit**

Nuchterheid, in de zin van kalm en beraden, is een eigenschap die over het algemeen aan Friezen wordt toegekend. Burgers, ook Friese, blijken een nuchtere en rationele basishouding te hebben tegenover risico's die zij vrijwillig of onvrijwillig lopen. Proportionaliteit refereert aan het feit dat grote rampen en crises zich gelukkig weinig voordoen. De overheid moet niet overreageren op crises en incidenten, geen disproportioneel veiligheidsbeleid creëren. Nuchter en proportioneel omgaan met crisisbeheersing betekent niet dat je niks hoeft te doen, maar wel dat men zich moet realiseren niet alle risico's uit te kunnen sluiten en dat we voorbereid moeten zijn op realistische risico's die zich kunnen voordoen in onze regio. Proportioneel, passend bij de risico's van onze regio.

#### **Veerkracht**

Niet alles hoeft in regels en procedures te worden vastgelegd, want wat je planmatig doet, is ondergeschikt aan professionaliteit en vakmanschap. Immers, wat je zelden doet, doe je zelden goed. Dus sluit zoveel mogelijk aan bij normale generieke zaken. We willen meer aandacht voor de generieke slagkracht en minder (gedetailleerde) plannen en procedures, maar in de plaats daarvan altijd actuele (digitale) informatie en netwerkkaarten (met wie moet/kan ik mij in verschillende soorten van crises verstaan). Hiermee wordt gekozen voor robuustheid en veerkracht van de operationele organisatie, waarbij het gebruiken van netwerken (kennen en gekend worden) belangrijker wordt geacht dan plannen en procedures.

#### **Zelfredzaamheid en redzaamheid**

De overheid moet tijdens een crisis of ramp het principe loslaten dat zij in elk opzicht voor alle getroffensten moet zorgen. Burgers blijken erg zelfredzaam te zijn en zelfs mee te willen werken aan crisisbeheersing. De hulpverlening in de eerste tien minuten na een incident vindt over het algemeen al plaats door hulpverleners die in de buurt zijn. Dit zal de komende jaren alleen nog maar toenemen. De zorg van de overheid richt zich vooral nog op de verminderd

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 8 van 23



zelfredzamen. Dit betekent niet dat we niets meer doen voor de zelfredzamen, maar juist kijken hoe we de slagkracht kunnen verbeteren daar waar niet alle risico's zijn uit te sluiten.

### **Informatisering van de maatschappij**

De afgelopen jaren is de informatisering van onze samenleving enorm toegenomen en dit zal ook voor de toekomst gelden. Informatisering slaat niet alleen op de toename aan technische mogelijkheden om informatie toegankelijk te maken en te verspreiden, maar ook op de vaardigheden om hier mee om te gaan. Deze informatisering heeft vergaande invloed op de communicatie tussen overheid en burger. De burger beschikt sneller over meer informatie dan ooit te voren. Hierdoor verandert de positie van de burger en dit leidt tot horizontalisering; er ontstaat een netwerksamenleving die van bovenaf niet meer te voorspellen of te beheersen is. Dit betekent dat de overheid niet langer vast kan houden aan de oude wijze van communiceren, die vooral gericht is op informeren en overtuigen. Het accent moet verschuiven van 90% zenden naar 80% luisteren. Wij moeten de ontwikkelingen kennen, er op de juiste manier gebruik van maken en ook innovatief zijn. Dit geldt dus voor de wijze waarmee wij in gesprek zijn met onze keten- en netwerkpartners, de wijze waarop wij informatie delen met de crisisorganisatie, maar ook voor de risico- en crisiscommunicatie.

Wij willen de komende beleidsperiode door deze bril naar de crisisbeheersing kijken en met onze interne en externe partners hierover in gesprek gaan.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 9 van 23

## 5. INZICHT IN RISICO'S

### Inleiding

Om als veiligheidsregio een adequaat beleid te kunnen voeren, moet er inzicht zijn in de aanwezige risico's op crises, rampen en incidenten. Zowel in de eigen regio als in de omliggende gebieden. Zoals vastgelegd in artikel 15 Wet veiligheidsregio's beschikt onze regio als basis voor het beleidsplan over een regionaal risicoprofiel. Het risicoprofiel vormt tezamen met de wensen vanuit de gemeenteraden en de prioriteiten van het bestuur van de veiligheidsregio de basis voor de koers en actiepunten voor de beleidsperiode 2015 – 2018.

### Prioriteiten 2015 - 2018

Het regionaal risicoprofiel 2014 is een apart document dat mede de basis vormt voor dit beleidsplan. Het risicoprofiel is in samenwerking met gemeenten en ketenpartners opgesteld. Het is een verdere verfijning en doorontwikkeling van het bestaande en jaarlijks geactualiseerde risicoprofiel. Op hoofdlijnen zijn er geen grote veranderingen van het risicobeeld en de risico's ten opzichte van voorgaande jaren.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste risico's benoemd waarop we onze inspanningen de komende jaren willen/moeten richten. In de volgende hoofdstukken wordt dit verder uitgewerkt.

### Landelijke risico's/thema's

Landelijke thema's als ziektegolf en voedselveiligheid, maatschappelijke onrust, uitval nutsvoorzieningen, extreme weersomstandigheden en overstromingen scoren in ons risicoprofiel ook hoog qua impact of waarschijnlijkheid, of beide. Hier willen wij ons (beter) op voorbereiden.

Ziektegolf en voedselveiligheid	Uitbraken van infectieziekten lijken steeds vaker voor te komen. Denk aan de Mexicaanse Griep in 2009, de EHEC-bacterie in 2011 en Ebola in 2014. Maar ook in onze regio waar in 2012 in het verpleeghuis Nieuw Toutenburg in Noardburgum het Norovirus heerste.
Uitval nutsvoorzieningen	De risico's van uitval van nutsvoorzieningen kunnen variëren van direct levensbedreigende situaties tot vormen van ongemak en economische schade.
Extreme weersomstandigheden	Langdurige strenge vorst (strooizouttekort 2009), storm (oktober 2013), langdurige hitte of extreme weersomstandigheden bij evenementen (Pinkpop 2014) vormen een risico. Het KNMI voorspelt in haar klimaatscenario's dat extreme neerslag in zomer en winter toenemen in aantal en intensiteit.
Overstromingen	In het verlengde van het voorgaand risico, geeft het KNMI ook aan dat de zeespiegel blijft stijgen en het tempo van de zeespiegelstijging toeneemt. Een aanzienlijk deel van Fryslân ligt net onder de zeespiegel. Daarnaast is de kans op overstromingen van binnenuit groter door meer (extreme) neerslag.
Maatschappelijke onrust (escalatie)	Wanneer zich incidenten voordoen of wanneer er sprake is van ernstige geweldsdelicten, zoals zedenzaken, mishandeling, ontvoering of moord, dan kan dat grote impact hebben op de betrokkenen en hun omgeving. Maatschappelijke onrust kan dreigen of ontstaan en zelfs leiden tot escalatie, dan ontaardt het in een crisis. De GGD houdt zich bezig met het voorkomen en beperken van maatschappelijke onrust (scenarioteams). Het voorkomen of bestrijden van maatschappelijke onrust is in eerste aanleg een taak/bevoegdheid van de driehoek. Maatschappelijke onrust kan ook escaleren en ook acute crises kunnen voor maatschappelijke onrust zorgen. Grootschalige verstoringen van de openbare orde of het op grote schaal plegen van

strafbare feiten zoals vernielingen, openlijke geweldpleging, brandstichting. Het voorkomen dat maatschappelijk maatschappelijke onrust escaleert of in het ergste geval de openbare orde, rust en veiligheid herstellen, is een taak van crisisbeheersing.

### Specifieke risico's voor Fryslân

Het profiel van Fryslân laat daarnaast een aantal specifieke risico's zien voor de regio.

Waterrecreatie, toerisme en beroepsvaart

Fryslân bestaat voor circa 59% uit land, voor 30% uit water en voor 11% uit binnenwater. Er is een overvloed aan water, plassen en meren, waardoor er veel (water)toerisme is. Wij grenzen aan het IJsselmeer en de Waddenzee (en buiten de Waddeneilanden aan de Noordzee). Tot de provincie behoren de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog, die per veerboot bereikbaar zijn.

Dit brengt een aantal risico's met zich mee: incidenten op (ruim) water in het algemeen en in relatie tot de kwetsbaarheid van het gebied. De Waddeneilanden zijn daarnaast ook geïsoleerd, hetgeen in combinatie met toerisme en recreatie extra risico's met zich meebrengt.

Zorgcontinuïteit

Wat betreft inwonertal (646.862) is Fryslân de tiende veiligheidsregio van Nederland. Met een bevolkingsdichtheid van circa 192 inwoners per km<sup>2</sup> is Fryslân na Drenthe de dunst bevolkte provincie van Nederland. De bevolkingsopbouw laat een kleine groei ten opzichte van 10 jaar geleden zien, waarin vooral de groep 65+ is toegenomen. De uitgestrektheid van de regio, toenemende vergrijzing, veranderende wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen vragen om verhoogde zelfredzaamheid van personen, instanties en bedrijven.

Natuurbranden

Vanuit landelijke ontwikkelingen, maar ook vanuit de wensen van een aantal gemeenteraden is in de afgelopen beleidsperiode aandacht besteed aan natuurbranden.

## 6. RISICOBEWUSTZIJN EN REDZAAMHEID

### Inleiding

De risico's op crises, rampen en incidenten genoemd in het voorgaande hoofdstuk, willen we in eerste instantie natuurlijk proberen te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken. In tweede instantie bereiden we de crisisorganisatie voor op hulpverlening en herstel van het maatschappelijk leven. Om het risicobewustzijn en redzaamheid bij burgers en bedrijven te bevorderen zetten wij de volgende instrumenten in:

- Samenwerking met ketenpartners (netwerkmanagement)
- Advisering
- Planvorming
- Risicocommunicatie

### Samenwerking met ketenpartners (netwerkmanagement)

Het versterken van de samenwerking tussen de vele partijen die een rol hebben bij de fysieke veiligheid van de burger zien wij als ons bestaansrecht en belangrijkste taak. Crisisbeheersing heeft een coördinerende rol in de voorbereiding op hulpverlening bij incidenten en crises.

Met een aantal van onze ketenpartners hebben we samenwerkingsafspraken vastgelegd in convenanten. Dit zijn bijv. Rijkswaterstaat, KNRM, Wetterskip Fryslân, Kustwacht, Vitens, Omrop Fryslân (rampenzender), Defensie, Monuta, RAV, ziekenhuizen en GHOR Nederland. Daarnaast werken wij nauw samen met de veiligheidsregio's Groningen en Drenthe. Ten aanzien van de risico's rond ziektegolf, voedselveiligheid en zorgcontinuïteit willen we ons netwerk verbreden.

Belangrijk is dat we, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau, a/ onze partners en hun mogelijkheden in beeld hebben en een goede relatie met hen onderhouden. Dit totale netwerk gaan we in kaart brengen. Wij willen onze partners (beter) leren kennen, de ontwikkelingen waar zij in zitten kennen en in gesprek zijn over onze samenwerking. Verantwoordelijkheden moeten we laten liggen waar ze horen, oftewel: schoenmaker blijf bij je leest. Wanneer bijvoorbeeld sprake is van langdurige wateruitval, laten we het dan over aan Vitens en sluiten bij hun crisisteam aan? Of schalen we op en verzoeken hen om aan te sluiten in het ROT? Hier zullen we zo pragmatisch mogelijk mee om moeten gaan.

Ook landelijk is het versterken van interdisciplinaire en intersectorale samenwerking een belangrijk aandachtspunt. Deze ontwikkelingen op dit punt benutten wij om samenwerking met partners te versterken.

### Advisering en evenementenveiligheid

De veiligheidsregio adviseert de gemeenten over risico's op incidenten, rampen en crises en de beheersing daarvan. Naast deze wettelijke taken is aan de veiligheidsregio een specifieke adviesrol toegekend ten aanzien van evenementenveiligheid (besluit AB 14 maart 2012).

Gemeenten kunnen bij de afdeling crisisbeheersing advies vragen t.b.v. evenementenveiligheid. De komende beleidsperiode willen wij de kwaliteit van de multidisciplinaire advisering rond evenementen verbeteren zowel op inhoud als op proces. De rol van de Veiligheidsregio Fryslân bij de aanpak van risicovolle evenementen wordt vastgelegd in een 'Kader evenementenveiligheid'. Dit moet ook bijdragen aan een eenduidige manier van omgaan met evenementenadviesing in Fryslân.

Het is belangrijk om evenementen niet voor te bereiden als potentiële crisis, maar te benaderen als "vermaak": een overstap van crisisbeheersing naar betere risicobeheersing. Onze inspanning richt zich in eerste instantie op een gedegen risicoanalyse en advisering. In plaats van preventief op te schalen willen we de aandacht meer richten op de advisering en ondersteuning van het Veiligheidsteam. Het gaat daarbij om de taken, het mandaat en de personele bezetting van het (Veiligheids)team dat tijdens grotere evenementen aanwezig is en het informatiemanagement binnen dit team. Dit team heeft de meeste kennis van het evenement en moet juist daarom incidenten zoveel mogelijk zelf de baas kunnen. We willen de (Veiligheids)teams van de gemeenten zoveel mogelijk helpen versterken. Ook willen wij de multidisciplinaire hoofdstructuur meer betrekken bij de

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 12 van 23

voorbereidingen op grote evenementen, zodat zij enerzijds beter inhoudelijk bekend zijn met het evenement en anderzijds hun operationele ervaring kan worden betrokken in de voorbereiding. Een evenement moet in deze opvatting de nodige alertheid en veerkracht kunnen tonen als het te maken krijgt met onverwachte gebeurtenissen. Maatregelen op een evenement moeten in balans zijn met de risico's. Tegelijk moet worden gewaakt voor routinematig adviseren: evenementen zijn maatwerk.

Daarnaast heeft de afdeling een coördinerende rol ten aanzien van spreiding en samenloop van evenementen in relatie tot de capaciteit van de hulpverleningsdiensten en de aan de evenementen verbonden risico's.

Een ander belangrijk aandachtspunt is gemeenten zo efficiënt mogelijk te ondersteunen bij kleine(re) evenementen (categorie A en B). Hiervoor zetten wij digitale middelen in (veiligheidstoets i.o.), maar ook zijn we altijd bereid gerichte maatwerkadviezen te verstrekken als gemeenten dat wensen.

### **Planvorming**

Om voorbereid te zijn op risico's maken we samen met onze netwerkpartners ramp- en incidentbestrijdingsplannen. In Fryslân zijn 5 bedrijven/inrichtingen waarvoor volgens de wet een rampbestrijdingsplan (RBP's) moet worden gemaakt:

1. Van Gansewinkel (Drachten)
2. BASF (Heerenveen)
3. Motip Dupli (Wolvega)
4. Vliegbasis (Leeuwarden)
5. Wenau (Heerenveen)

Naast de wettelijk voorgeschreven rampbestrijdingsplannen zijn er nog een aantal zogenaamde incidentbestrijdingsplannen (IBP's) opgesteld op basis van het Regionaal Risicoprofiel of vanwege landelijke of regionale ontwikkelingen. Dit zijn:

1. Waddenzee
2. IJsselmeer
3. Hoofdvaarwegen
4. Noordzee
5. Abe Lenstra Stadion
6. Trein Incident Management

De bestaande RBP's en IBP's zijn geïmplementeerd en worden tijdig geactualiseerd. In de periode 2015-2018 willen we daarnaast aandacht besteden aan 4 thema's.

1. Uitval nutsvoorzieningen
2. Overstromingen
3. Natuurbranden
4. Geïsoleerde ligging van de Waddeneilanden

In bijlage I treft u een overzicht van de planning van de plannen aan.

Ook hier geldt dat de verbinding tussen de plannen en de multidisciplinaire hoofdstructuur in het bijzonder onze aandacht heeft, met het oog op inhoudelijke bekendheid met de plannen en het benutten van operationele ervaring bij planvorming.

### **Risicocommunicatie**

De overheid moet goed communiceren over risico's. Geen betutteling en qua middelen, toon en inhoud, passend bij de tijdsgeest. Sociale media en internet geven een hele batterij aan nieuwe mogelijkheden voor inzet en ondersteuning vanuit de bevolking en nieuwe mogelijkheden voor risico- en crisiscommunicatie. Maar ook nuchterheid en communiceren dat niet alle pech voorkomen kan en voorkomen moet worden. Veiligheidsbeleid kan alleen nog maar in dialoog tussen overheid, bedrijfsleven, relevante organisaties en de burgers vorm krijgen. De tijd dat de overheid over ons waakte en wij als burgers rustig konden gaan slapen ligt achter ons.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 13 van 23

De afgelopen beleidsperiode is hiervoor de campagne “Hoe koel blijf jij?” gestart. Hiermee brengt de veiligheidsregio samen met gemeenten en ketenpartners aan de hand van de actualiteit verschillende risicothema’s onder de aandacht van de Friese burger door wekelijks te communiceren via de communicatiekanalen van “Hoe koel blijf jij?”, o.a. Facebook, Twitter en website. Wij stellen voor deze aanpak te continueren en jaarlijks specifieke risicothema’s te benoemen. (Zelf)redzaamheid in relatie tot de uitgestrektheid van de regio en toenemende vergrijzing zou zo'n risicothema kunnen zijn en ook rond uitval van nutsvoorzieningen is dit een voor de hand liggend instrument.

### Samengevat

Onderstaand wordt de koppeling gelegd tussen het vorige hoofdstuk, de risico's, en wat de komende beleidsperiode willen doen om die te voorkomen of de gevolgen daarvan te beheersen.

Risico	Maatregelen
Ziektegolf en voedselveiligheid	We willen ons meer verdiepen in deze risico's en de mogelijke voorbereiding daarop in samenwerking met de GGD en verbreden in netwerkpartners op die gebieden.
Uitval nutsvoorzieningen	In samenwerking met de buurregio's en de Meldkamer Noord-Nederland wordt een incidentbestrijdingsplan gemaakt zodat we beter zijn voorbereid op het risico van uitval van nutsvoorzieningen.
Extreme weersomstandigheden	Langdurige strenge vorst (strooizouttekort 2009), storm (oktober 2013), langdurige hitte of extreme weersomstandigheden bij evenementen (Pinkpop 2014) vormen een risico. Het KNMI voorspelt in haar klimaatscenario's dat extreme neerslag in zomer en winter toenemen in aantal en intensiteit.
Overstromingen	Voor overstromingsrisico's bestaat landelijke grote aandacht. Wij sluiten aan bij het landelijke project en zodra de kaders duidelijk zijn, pakken we het op voor de regio.
Maatschappelijke onrust	Verbinding zoeken met de GGD op dit thema en ontdekken waar wij elkaar kunnen versterken, zodat wij de gemeenten in de volle breedte op dit thema kunnen ondersteunen.
Waterrecreatie, toerisme en beroepsvaart	Voor incidentbestrijding op de Waddenzee, IJsselmeer, Noordzee en de hoofdvaarwegen bestaan al plannen. In overleg met de vier gemeentebesturen wordt besloten of er een plan voor incidentbestrijding op de Waddeneilanden nodig is.
Zorgcontinuïteit	Het onder alle omstandigheden, dus ook tijdens een calamiteit verlenen van zorg is primair een verantwoordelijkheid van de zorginstellingen. De veiligheidsregio adviseert en ondersteunt een netwerk van zorginstellingen in de voorbereiding op en inzet tijdens interne en externe calamiteiten. Onder andere door het ondersteunen bij planvorming, het faciliteren van en ondersteunen bij oefeningen en tijdens een calamiteit is de veiligheidsregio de verbindende schakel met het openbaar bestuur. De verbinding met het netwerk met onder andere ziekenhuizen, ambulancediensten, huisartsen en verpleeg- en verzorgingshuizen wordt verbreed met gehandicaptenzorg, GGZ en jeugdzorginstellingen
Natuurbranden	Verkennd onderzoek uitvoeren naar concrete mogelijkheden om risico's te voorkomen of te beheersen in specifieke gebieden.
Advisering evenementenveiligheid	Multidisciplinaire advisering rond evenementen verbeteren op inhoud en proces. De adviesrol van de VRF wordt vastgelegd in een “Kader evenementenveiligheid”.

## 7. HULPVERLENING

### Inleiding

De crisisorganisatie moet 24 uur per dag paraat staan om hulp te verlenen bij incidenten, rampen of crises. Dit betekent dat:

- de juiste medewerkers in voldoende aantallen beschikbaar en vakbekwaam zijn;
- de plannen en operationele instructies volledig en duidelijk zijn;
- de operationele systemen draaien;
- de meldkamer de juiste diensten alarmeert bij incidenten en crises.

Dit zijn onze basistaken. Wij beschikken over een actueel crisisplan, inclusief GRIP-regeling en alle functies die daarin benoemd zijn, zijn bemenst. In dit beleidsplan beschrijven we dit niet opnieuw, maar verwijzen naar die plannen. Wij willen onze focus de komende beleidsperiode op een aantal belangrijke speerpunten leggen:

- Crisisorganisatie professioneel en proportioneel
- Vakbekwaamheid systematisch en gericht verhogen
- Versterken Informatiemanagement
- Versterken Crisiscommunicatie

### Crisisorganisatie professioneel en proportioneel

Gelukkig vinden er weinig rampen en crises plaats in ons land en onze regio in het bijzonder. Keerzijde hiervan is dat bestuurders, hulpverleningsdiensten en hun leidinggevendenden weinig ervaring opdoen met crises en zelfs minicrises. Wel is er voldoende kennis over de normale dagelijkse werkzaamheden. Dit pleit voor een verdergaande professionalisering en specialisatie waardoor de kans toeneemt dat betrokkenen (met name de leidinggevendenden) enige ervaring opdoen die hen bij minicrises of zelfs bij een nog grotere verstoring van pas zal komen.

Daarom wordt de inrichting van de crisisstructuur (in bezetting en piketten) vereenvoudigd. Bij een beperking van het aantal mensen voor de functies en het kritisch bezien of alle functies noodzakelijk zijn, kunnen de inspanningen op kwaliteitsverbetering gericht plaatsvinden.

Naast professionaliseren en specialiseren is het element van 'kennen en gekend' worden in crisissituaties een belangrijk punt dat bij kan dragen aan een goede afhandeling van (mini)crises. Het indikken van de crisisorganisatie draagt hieraan bij.

### Vakbekwaamheid systematisch en gericht verhogen

De evaluaties van grote incidenten en crisis in Fryslân en in andere veiligheidsregio's maken duidelijk dat het inrichten van een - per definitie tijdelijke - crisisorganisatie altijd een lastige opgave blijft. 'Iets wat je zelden doet, doe je zelden goed'. De omstandigheden (aard, omvang, locatie incident) variëren sterk, de meeste medewerkers hebben weinig ervaring met grootschalige incidenten en blijken veelal niet voldoende opgeleid, getraind en geoefend voor de bijzondere omstandigheden. Crisisbeheersing is geen bijbaantje, maar een vak. We willen daarom een kleiner aantal mensen gericht en systematischer opleiden, trainen en oefenen en voor een aantal functies de kwaliteit borgen door assessments of certificering.

Centraal staat de professionaliteit van de functionarissen in de hoofdstructuur van de crisisorganisatie en binnen de processen van Bevolkingszorg en GHOR. Er is een selectie- en/of ontwikkeltraject opgezet voor deze functionarissen. In de komende vier jaar wordt de kwalitatieve vakbekwaamheid van deze functionarissen versterkt. Voor elke functie binnen de crisisorganisatie worden functie-eisen beschreven en wordt een competentieprofiel opgesteld. Ook worden een aantal kwantitatieve eisen aan de vakbekwaamheid bepaald. Hoe dit is opgebouwd, ziet u in bijlage 2.

### Versterken Informatiemanagement

Informatiemanagement is een belangrijk aspect voor de veiligheidsregio, zowel in het dagelijks werk (koud) als in crisissituaties (warm). Informatie is nodig bij het adviseren over evenementen, bij het betalen van salarissen, bij het maken van roosters voor operationeel personeel, bij het bestrijden van een brand, etc. De informatiehuishouding moet zowel de interne processen als de relaties met de ketenpartners optimaal ondersteunen.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 15 van 23

Voor gemeenten en keten- en netwerkpartners is het van belang dat wij:

- a. de voor hen relevante informatie op een toegankelijke manier wordt gedeeld (zie hiervoor hoofdstuk 9);
- b. het LCMS de samenwerking optimaal kan ondersteunen.

De afgelopen beleidsperiode is de basis voor informatiemanagement tijdens incidenten gelegd. Nu kan er verder worden gebouwd aan het netcentrisch werken in de meer brede zin van het woord. Dit willen we doen via verschillende sporen:

Vakbekwaamheid van de informatiemanagers verhogen

De informatiemanager wordt beter opgeleid en geoefend voor zijn/haar rol tijdens incidenten. Enerzijds het bedienen en vullen van het LCMS en anderzijds op hun rol in het team.

Samenwerking tussen Operationeel Leiders en leiders CoPI met de informatiemanagers versterken

Het is niet alleen de kwaliteit van de informatiemanagers die moet worden verbeterd, maar ook de aansluiting tussen *leiding en coördinatie* en *informatiemanagement*. Hiervoor moet worden afgestemd hoe leiders CoPI/ROT en informatiemanagers kunnen samenwerken. Daarnaast is het belangrijk dat operationeel leiders aanschuiven bij de doorontwikkeling, zodat het informatiemanagement proces en het proces leiding en coördinatie steeds beter op elkaar worden afgestemd. Die afstemming is tweeledig, niet alleen procesmatig, maar ook de producten moeten steeds beter afgestemd worden.

Vakbekwaamheid van de overige gebruikers verhogen

Behalve de informatiemanagers werken ook sectiemedewerkers van het ROT in het LCMS, informatiemanagers van bevolkingszorg en politie en een aantal externe ketenpartners waaronder Wetterskip Fryslân en Rijkswaterstaat in het LCMS. Ook deze gebruikers worden naar een hoger vakbekwaamheidsniveau gebracht.

Planvorming voorbereiden in het LCMS

Tot nu toe lag de focus met betrekking tot informatiemanagement en netcentrisch werken met name op de ondersteuning tijdens de responsfase. Dit door de noodzaak om de beeldvorming tijdens die fase snel op orde te krijgen. De praktijk laat echter zien dat crisisbeheersing en rampenbestrijding niet noodzakelijk pas begint als het incident start. Er zijn voorbereidende plannen, bijvoorbeeld ramp- en incidentbestrijdingsplannen, draaiboeken voor evenementen. En dus is het belangrijk om, waar mogelijk, met deze plannen en draaiboeken het LCMS te prepareren. Hiervoor is het nodig dat de informatiemanagers betrokken zijn bij de ontwikkeling van deze plannen en draaiboeken. Dit is nog niet op alle dossiers het geval. De informatiemanagers krijgen dus een nadrukkelijker rol in de voorbereiding.

Geo-data voorziening ontwikkelen

Om plannen goed te kunnen voorbereiden in het LCMS is het nodig te beschikken over een geo-data omgeving. Met een kaart visualiseer je wat je aan planvorming doet en krijg je een hoogwaardiger eindproduct. Dit is van belang voor de brandweer en voor de crisisbeheersing. Wij onderzoeken in samenwerking met de Brandweer wat hiervoor mogelijk en nodig is en brengen in kaart welke financiële middelen ermee gemoed zijn.



### **Versterken Crisiscommunicatie**

Crisiscommunicatie is een belangrijk middel om zelfredzaamheid en redzaamheid te benutten en te stimuleren. De afgelopen jaren is hierin veel geïnvesteerd. In de beleidsperiode 2015 – 2018 wordt de ingezette professionaliseringsslag op het gebied doorgezet, rekening houdend met de door de Minister vastgestelde landelijke doelstelling. Er ligt een opgave om crisiscommunicatie adequater en efficiënter te organiseren.

Dit doen we door ten eerste de regionale samenwerking te blijven stimuleren (waaronder het inzetten van het expertteam en de regionale pool crisiscommunicatie). Ten tweede delen en benutten we kennis op het gebied van crisiscommunicatie met gemeenten en ketenpartners. Ten derde blijven we inzetten op opleiding en oefening waardoor communicatieprofessionals zich verder kunnen ontwikkelen.

Zoals vermeld in hoofdstuk 3 moet de overheid het accent in de (crisis)communicatie verschuiven van 90% zenden naar 80% luisteren. Omgevingsanalisten zijn hierin een cruciale spil. De afgelopen jaren zijn een aantal medewerkers van gemeenten opgeleid als omgevingsanalist, pers- en publieksvoorlichter en/of webredacteur. Bij verschillende incidenten is al geconstateerd dat de crisiscommunicatie goed verloopt. De regionale pool crisiscommunicatie Fryslân moet kwantitatief en kwalitatief op niveau blijven. De omgevingsanalyse is leidend voor de crisiscommunicatie-operatie en moet nog een grotere rol van betekenis krijgen in de multidisciplinaire hoofdstructuur. Samenwerking tussen de verschillende communicatieadviseurs is hierin van groot belang.

Prioriteit ligt de komende periode bij:

- De opleiding en oefening van sleutelfunctionarissen crisiscommunicatie gericht op de ondersteuning en advisering van bestuurders;
- Het verbeteren van de verbinding tussen de communicatieprofessionals en de hoofdstructuur van de crisisorganisatie (CoPI, ROT) met als doel de afstemming met ketenpartners op gebied van crisiscommunicatie zo vorm te geven dat een integrale benadering van de crisis ook in de crisiscommunicatie geborgd is;
- Het evalueren van de kwaliteit van het communicatieproces op proces en inhoud.

## 8. HERSTEL

Op enig moment na een (mini)crisis keren betrokkenen terug naar de reguliere situatie. De meeste betrokkenen zijn met behulp van hun sociale netwerk zelf in staat om hun leven weer op te pakken: zij verhalen de geleden schade bij hun verzekeringen, regelen vervangende woonruimte of gaan bij eventueel psychische en/of medische klachten naar de huisarts. Met andere woorden, afhankelijk van (de noodzakelijke) behoeften zoeken betrokkenen in deze fase contact met de professionele hulpverlening, dit kan zowel medische, psychosociale, maatschappelijke als financiële hulpverlening zijn.

Soms is er toch behoefte aan nazorg vanuit de overheid, bijvoorbeeld voor collectieve rouwverwerking. Dit gebeurt bijvoorbeeld via bijeenkomsten voor betrokkenen, herdenkingsdiensten of stille tochten. Soms is het nodig dat mensen geholpen worden door middel van verwijzing naar gespecialiseerde en/of professionele instanties met betrekking tot bijvoorbeeld schadeafhandeling of psychosociale nazorg. Andere elementen van de nafase zijn: de zorg aan de eigen organisatie (psychosociale nazorg aan medewerkers), en het organiseren, begeleiden of uitvoeren van onderzoeken, controleren vergunningverlening, schadeafhandeling van eigen gelede schade.

### Overdracht naar nafase

De voorbereiding op de nafase valt onder de verantwoordelijkheid van bevolkingszorg. Het team bevolkingszorg levert aan de gemeentesecretaris van de getroffen gemeente een eerste concept plan van aanpak op, waarmee als het ware decharge wordt verleend aan het team van experts. Dit moment van overgaan van de operationele fase (crisisorganisatie) naar de herstelfase (staande organisatie) moet nadrukkelijker worden gemarkeerd. De aandacht voor een juiste overdracht moet worden versterkt.

De nafase is landelijk nog volop in ontwikkeling en wordt steeds belangrijker. De afdeling crisisbeheersing zorgt dat actuele kennis beschikbaar is en medewerkers worden opgeleid en geoefend. Daarnaast adviseert en begeleidt de afdeling gemeenten in de nafase. In overleg ondersteunen wij de gemeente bij de informatieverstrekking aan de verschillende onderzoeksinstanties en bij de begeleiding van eigen medewerkers die onderworpen worden aan de verschillende onderzoeken. Deze adviesrol willen we graag verder professionaliseren. Crisisbeheersing is immers ons vak en wij willen gemeenten graag hierbij ter zijde staan.

### Publieksenquête

Als onderdeel van de nafase wordt een publieksenquête ingevoerd<sup>1</sup>. De publieksenquête bedoeld om de tevredenheid onder de betrokkenen over de bevolkingszorg inzichtelijk te maken. De afdeling crisisbeheersing wil dit instrument breder inzetten om te onderzoeken hoe de betrokkenen de kwaliteit van de hulpverlening in brede zin, dus van de verschillende diensten, hebben ervaren. Het bepalen van de doelgroep en welke vragen worden gesteld, luistert erg nauw. Dit gebeurt uiteraard altijd in overleg met de betrokken gemeente(n).

### Evalueren

Centraal staat het verbeteren van de effectiviteit van de hulpverlening door gebruik te maken van evaluaties door meer verdieping op het inhoudelijk deel en door het versterken van de functie van evaluatiepunten als input voor andere processen.

Evaluaties worden uitgevoerd voor operationele inzetten, vakbekwaamheidsactiviteiten en bij grootschalige evenementen waarbij sprake is van een (opgeschaalde) multidisciplinaire inzet. Voor elk onderdeel is een basismethodiek beschikbaar, die altijd wordt ingevuld. Uit deze gegevens kan duidelijk worden dat voor het geheel of onderdelen een verdiepende evaluatie nodig is. In het verlengde van de ontwikkelingen op het gebied van vakbekwaamheid worden in de evaluatiesystematiek de elementen kennis, competenties en uitkomsten ontwikkeld.

<sup>1</sup> Rapport Bevolkingszorg op orde 2.0 – eigentijdse bevolkingszorg volgens afspraak.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 18 van 23

De evaluaties worden standaard gebruikt als input voor het vaststellen van leerdoelen van vakbekwaamheid momenten. Daarnaast wordt jaarlijks een overzicht gegeven van alle operationele inzetten, de evaluatiepunten daaruit en de verbeteringen die op basis daarvan zijn doorgevoerd.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 19 van 23

## 9. RANDVOORWAARDELIJKE PROCESSEN

Kennismanagement en kwaliteitszorg richten zich op het optimaliseren van de prestaties van de organisatie, om te kunnen voldoen aan de verwachtingen van “de klant” en de eigen professionele standaarden.

### **Samenwerking met partners / Kennis delen**

In onze visie hebben we opgenomen dat we spin in het web op gebied van crisisbeheersing willen zijn waar het gaat om het verzamelen, analyseren en delen van in- en externe informatie.

Om als Veiligheidsregio Fryslân een kennis- en expertise centrum te kunnen zijn gaan we de kennis en informatiebehoefte van de gemeenten en ketenpartners in kaart brengen, zodat we optimale ondersteuning kunnen bieden. Om informatie uit te wisselen en gemakkelijk toegankelijk te maken wordt een digitaal samenwerkingsplatform ontwikkeld. Dit samenwerkingsplatform draagt bij aan het optimaliseren van zowel de interne als de externe communicatie en samenwerking zowel in de voorbereidende (koude) fase als ten behoeve van de incidentbestrijding.

Daarnaast zal Veiligheidsregio Fryslân, op basis van geïnventariseerde behoefte, elk jaar een aantal themabijeenkomsten organiseren voor medewerkers van gemeenten en ketenpartners.

### **Kwaliteitszorg**

In de Wet veiligheidsregio's is opgenomen dat het bestuur van de veiligheidsregio een kwaliteitszorgsysteem hanteert. Binnen Veiligheidsregio Fryslân wordt door Gezondheid (GGD) en bureau GHOR het model 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector' (HKZ) gehanteerd. GGD en GHOR (en daarmee ook bedrijfsvoering en directie) zijn hiervoor gecertificeerd. HKZ sluit daarmee ook aan bij het besturingssysteem van de VRF. Het ligt dan ook voor de hand dat de afdeling Crisisbeheersing aansluit bij dit kwaliteitszorgsysteem.

In de strategische agenda van de veiligheidsregio's is opgenomen dat een kwaliteitszorgsysteem voor de veiligheidsregio's wordt ontwikkeld. Bij de ontwikkeling hiervan wordt ook een verbinding gelegd met lopende ontwikkelingen zoals de visitaties en kostenanalyses van de veiligheidsregio's. Zolang niet duidelijk is welke eisen het Ministerie van Veiligheid en Justitie gaat stellen, stellen wij voor hierop te anticiperen door als afdeling crisisbeheersing aan te sluiten op het kwaliteitsysteem van bureau GHOR. De jaarlijkse HKZ-certificering zal alleen betrekking hebben op bureau GHOR.

De focus zal in eerste instantie liggen op het identificeren, beschrijven en benoemen van de verbindingen tussen de processen van de afdeling Crisisbeheersing inclusief de verschillende rollen en verantwoordelijkheden richting ketenpartners. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de organisatiebrede planning en control cyclus met de besturende en ondersteunende processen.

Het kwaliteitszorgsysteem van Veiligheidsregio Fryslân en daarmee ook afdeling Crisisbeheersing zal gericht zijn op het leren, het verbeteren en het ontwikkelen waarbij het de professionals ondersteunt om zo een lerende organisatie te worden.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 20 van 23

## 10. FINANCIËLE PARAGRAAF

Het beleidsplan crisisbeheersing 2015 – 2018 bevat een flink aantal ambities om kwaliteit van de (voorbereiding op) de crisisbeheersing te verbeteren. Van de gemeenten vragen we in de komende beleidsperiode geen extra financiële middelen voor nieuw beleid. De ambities, beleidsintensiveringen, innovaties en (door)ontwikkelingen zullen hand in hand moeten gaan met efficiënter organiseren en slimmer werken.

Deze efficiëntie komt voort uit de samenvoeging van de drie clusters Veiligheidsbureau, Bureau Bevolkingszorg en bureau GHOR waardoor we meer slagkracht hebben en kennis bundelen.

Eventuele inhoudelijke ontwikkelingen waarvoor middelen ontoereikend zijn, worden via de geëigende weg aan het bestuur voorgelegd.

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 21 van 23

**Bijlage I****Planning planvorming 2015 - 2018**

Onderstaand is een planning 2015-2018 uitgewerkt en voorzien van een prioritering. De prioritering is gebaseerd op het wettelijk kader en de impact/waarschijnlijkheid vanuit het Regionaal Risicoprofiel. Hierbij merken we op dat gezien de landelijke/regionale ontwikkelingen gedurende het jaar alsnog besloten kan worden om te schuiven in de planning zodat de (geplande) capaciteit van de kolommen effectief benut kan worden.

<i>Rampbestrijdingsplannen<sup>2</sup></i>	2015	2016	2017	2018
RBP Van Ganswinkel (mei 2014)			X	
RBP BASF (mei 2014)			X	
RBP Motip Dupli (mei 2014)			X	
RBP Vliegbasis Leeuwarden (juli 2011)	X			
RBP Wenau Heerenveen (datum nog te bepalen)	X			X
<i>Incidentbestrijdingsplannen</i>				
IBP Waddenzee (december 2009) (actualisatie 2014-2015)				X
IBP IJsselmeer (april 2013)		X		
IBP Hoofdvaarwegen Fryslân (maart 2012)	X			
IBP Noordzee (april 2012) <sup>3</sup>	X	X		
IBP Abe Lenstra (juli 2011)		X		
IBP Trein Incident Management (april 2014)			X	
<i>Relevante thema's</i>				
Uitval nutsvoorzieningen /stroom) (2014-2015)				X
Overstromingen (2015-2016)	X			
Natuurbranden (2016-2017)		X		
Waddeneilanden (2014-2015)	X			X

*Toelichting RBP's*

Het nieuwe BRZO-bedrijf in Heerenveen is voor 2015 in de planning opgenomen omdat de vergunningaanvraag op dit moment in procedure is (in 2018 is de eerstvolgende actualisatie van dit RBP).

<sup>2</sup> Qua actualisatie geldt: RBP's inrichtingen om de drie jaar (conform artikel 6.1.7 lid 2 Besluit Veiligheidsregio's) en RBP's luchthavens om de vier jaar (conform artikel 6.2.3 lid 5 Besluit Veiligheidsregio's).

<sup>3</sup> Rijkswaterstaat dienstonderdeel zee en delta is opdrachtgever en trekker van dit plan.

## Bijlage II      Kwalitatieve en kwantitatieve vakbekwaamheid crisisorganisatie

Ontwikkelen competentieprofielen en vakbekwaamheidseisen voor iedere functie (in 2018 gereed voor alle functies);

- invoeren van ontwikkelassessments (in 2018 afgenomen bij alle functies);
- werkwijze opvolging assessments (in 2018 vastgesteld en toegepast);
- opstellen portfolio per functionaris, kwantitatief en kwalitatief inclusief afspraken over ontwikkeling vakbekwaamheid (in 2018 gereed voor alle functies);
- ontwikkelen opleiden, trainen en oefenen gericht op de uitkomsten van processen en competenties (effectiviteit en efficiency);
- waarneming en evaluatie wordt afgestemd op de kwalitatieve elementen (vastgesteld en toegepast).

Vanuit de afdeling Crisisbeheersing wordt het opleidingsprogramma voor nieuwe medewerkers in één van de sleutelfuncties (Operationeel Leider, Leider CoPI/CoWA, Informatiemanager, plotter, ondersteuner Operationeel Leider) opgezet en uitgevoerd. Hetzelfde geldt voor de functionarissen binnen Bevolkingszorg en GHOR.

### *Kwantitatieve vakbekwaamheid*

Kwantitatief bevat de jaarlijkse planning (opgenomen in jaarplan vakbekwaamheid Crisisbeheersing):

- twee OTO momenten per functionaris (multidisciplinair, BBZ en GHOR); iedere activiteit wordt met onderbouwing gebaseerd op noodzaak en/of behoefte; daaraan gekoppeld kent iedere activiteit één of meerdere leerdoelen
  - een systeemtest (met focus op)
  - twee OTO momenten gericht op incidentbestrijdingsplan
  - onderdelen risico op basis van risicoprofiel + water (samenwerkingsverbanden)
- onderdelen Bestuurlijk (BT) en operationeel (ROT, CoPI/CoWa)

Beleidsplan Crisisbeheersing 2015-2018	Versie 1.0	Afdeling Crisisbeheersing
Auteur: A.M. van Breeden	Status: definitief	Pagina 23 van 23