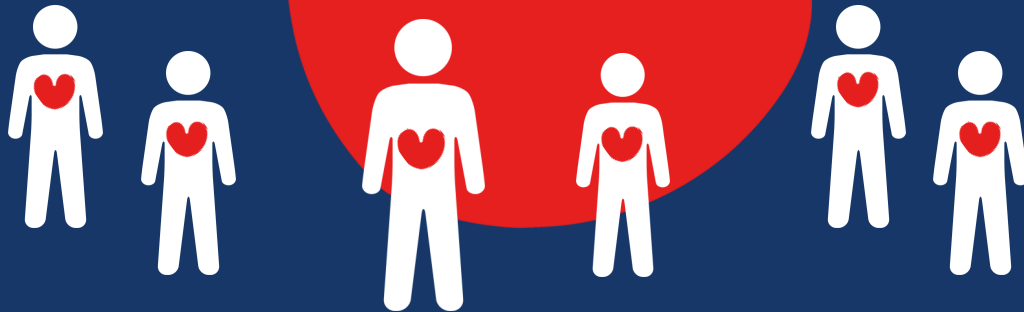


NETWERKSAMEN(BE)LEVING



Netwerksamen(be)levingsonderzoek

Met de netwerksamenbelevingsonderzoeken brengen wij de beleving van burgers, partners en instellingen bij incidenten, ten aanzien van de hulpverlening in kaart.

Samen met burgers en organisaties streven we naar een zo (brand)veilig mogelijke samenleving. We zetten ons in voor een goede samenwerking tussen gemeenten, partners, bedrijfsleven, kennisinstellingen én burgers. We willen als Veiligheidsregio Fryslân graag weten wat er speelt in de netwerksamenleving en hoe burgers en andere bij het incident betrokken organisaties de inzet van hulpdiensten hebben ervaren. Als onderdeel van een incidentenevaluatie wordt dit door middel van een belevingsonderzoek geprobeerd te achterhalen, om daarmee de kwaliteit van rampenbestrijding en crisisbeheersing te verbeteren vanuit de beleving van burgers of betrokkenen. De beleving van burgers of andere betrokkenen staat hierin centraal.



GRIP 2 - Landelijke storing 112 ten gevolge van telefoniestoring

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een grote storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefoon. De noodnummers 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar.

Alle veiligheidregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2. In Noord Nederland wordt er voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe, Groningen en de Meldkamer. Via social mediakanalen en regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de Meldkamer Noord Nederland te kunnen bereiken.

Rond 20 uur zijn de noodnummers 112 en 0900 8844 weer telefonisch bereikbaar. De Veiligheidsregio Fryslân schaalte om 21.11 uur af naar GRIP 0.

Interviews

De inhoud van deze factsheet is tot stand gekomen op basis van interviews met betrokken zorgpartners. Deze interviews zijn telefonisch afgenomen door medewerkers van de afdeling Crisisbeheersing. Hieronder een weergave van de positieve ervaringen en de aandachtspunten en tips voor de crisisorganisatie.

De beleving van bedrijven en instellingen



- ◆ Aan iedere burger is door de zorginstellingen de juiste zorg gegeven, zorginstellingen hebben geen grote hinder ondervonden door het incident.
- ◆ De samenwerking met de crisisorganisatie/ hulpdiensten is als positief ervaren.
- ◆ De persoonlijke benadering vanuit de crisisorganisatie richting zorginstellingen is positief ervaren. Het elkaar kennen draagt bij aan het snel opstarten van onderlinge (korte) communicatielijnen tussen zorginstellingen en de crisisorganisatie/ hulpdiensten.
- ◆ Noodnummers/ alternatieve nummers voor de zorginstellingen waren snel beschikbaar en bekend bij iedereen.
- ◆ Portofoons zijn als alternatief communicatiemiddel ingezet en waar nodig zijn aan zorginstellingen portofoons beschikbaar gesteld.



- Zorginstellingen willen graag geïnformeerd blijven over het proces: blijven informeren ook al is informatie nog niet beschikbaar (geen informatie is ook informatie).
- Meer duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de externe communicatie.
- Zorginstellingen hebben intern nog een aantal verbeterpunten op te pakken met betrekking tot het opstarten van de interne crisisorganisatie.

Vragen of meer informatie?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact op met de afdeling Crisisbeheersing, telefonisch 088 22 99 111 of per mail incidentevaluaties@vrfryslan.nl.

