

# Operationele Prestaties Veiligheidsregio Fryslân 2019 – 2020 - 2021

## 1. Melding, alarmering en opschaling

*De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.*

### Bevindingen 2019-2021

De alarmering verliep in 2019-2021 over het algemeen correct en tijdig. De CaCo voerde de volledige taakomschrijving uit. Zo deelde de CaCo via RMG-02 op de portofoon het beeld van het incident met de crisisfunctionarissen. De crisisfunctionarissen waren na alarmering grotendeels binnen de gestelde wettelijke opkomsttijd van 30 minuten aanwezig op de opkomstlocatie. Waar de wettelijke opkomsttijd niet werd gehaald, werd wel direct begonnen met de werkzaamheden. Daarnaast waren de crisisfunctionarissen het eens over de GRIP-opschaling.

### Actiepunten 2022

Het gebruik van de portofoon en delen van informatie via het RMG-02 kanaal in combinatie met de werkzaamheden tijdens de hectische aanrijfase behoeft aandacht. Tijdens het vakbekwaamheidsprogramma in 2022 wordt hierop ingespeeld. In een aantal situaties is er een verschil in beleving van het incident (o.a. qua urgentie en veiligheid) tussen de CaCo en de hulpdiensten ter plaatse. In 2022 gaat de veiligheidsregio hierover in gesprek met de CaCo's.

### Zienswijze VRF

Uit de interne evaluaties van GRIP incidenten blijkt dat we voldoen aan de basisvereisten c.q. de normeringen die worden gesteld ten aanzien van "alarmeren en opschalen". Ook door externe evaluaties, waaronder de evaluatie van het IFV over de containercalamiteit<sup>1</sup>, is de VRF positief beoordeeld op melding, alarmering en opschaling. Er zijn wel een aantal actiepunten die aandacht behoeven, maar deze doen niets af aan de basisvereisten.

## 2. Leiding & Coördinatie

*De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.*

### Bevindingen 2019-2021

Op alle niveaus was duidelijkheid over de taakverdeling. Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie en externe partners vond regelmatige afstemming en informatie-uitwisseling tijdens het incident of crisis plaats. Er was een effectieve samenwerking met externe partners. De taakverdeling, verantwoordelijkheden en verwachtingen in de aanpak van het incident waren duidelijk. Tijdens CoPI-inzetten was er oog voor elkaar en de overleggen waren gestructureerd en efficiënt.

### Actiepunten 2022

In de trendanalyse van 2019-2020 is als aandachtspunt benoemd het concreet maken van het oogmerk. Hoewel in de trendanalyse van 2021 dit niet expliciet is teruggekomen, wordt er ook in 2022 in het vakbekwaamheidsprogramma aandacht aan besteed. In het vakbekwaamheidsprogramma 2022 wordt ook aandacht besteed aan het scenario denken, het in kaart brengen van risico's en vervolgrisco's. Tijdens een incident of crisis maakt scenario denken deel uit van het overleg, maar dit kan specifiek en doordachter.

### Zienswijze VRF

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 9: IFV evaluatierapport containercalamiteit

Uit de interne evaluaties van GRIP incidenten blijkt dat we de basisvereisten c.q. de normeringen die worden gesteld ten aanzien van “leiding en coördinatie” op orde hebben. Er vindt regelmatige afstemming plaats tijdens een incident, tijdens een dergelijke afstemming of overleg kunnen er nog een aantal puntjes op de i worden gezet. Uit de externe evaluatie van het COT naar aanleiding van Coronabesmettingen in het AZC in Sneek<sup>2</sup> komt naar voren dat er door de VRF en haar partners goed wordt samengewerkt en er verbinding is.

### **3. Informatiemanagement**

*De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.*

#### Bevindingen 2019-2021

Binnen de crisisorganisatie is over de periode 2019-2022 netcentrisch informatie gedeeld in LCMS. Ook met externe partners vond er informatiedeling plaats. Het beeld is thematisch geordend, de in LCMS gedeelde informatie is helder en gestructureerd.

#### Actiepunten 2022

Uit de trendanalyse van 2019-2020 en uit de trendanalyse van 2021 is naar voren gekomen dat de knelpunten en scenario's in oordeelsvorming en de communicatiestrategie niet altijd volledig in LCMS worden vastgelegd. Binnen het vakbekwaamheidsprogramma wordt hier aandacht aan besteed in 2022.

#### Zienswijze VRF

Uit de interne evaluaties van de GRIP incidenten blijkt dat de VRF de basisvereisten c.q. normeringen die worden gesteld ten aanzien van “informatiemanagement” op orde heeft. De crisisorganisatie en extern betrokken partners beschikken over het algemeen over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident en crisis, deze informatie wordt gedeeld via LCMS. Er zijn een aantal punten met betrekking tot de vastlegging van oordeelsvorming en communicatiestrategie die aangescherpt kunnen worden. Een succesvol voorbeeld van de werking van het informatiemanagement binnen Friesland is het Informatieknooppunt, opgezet ten tijde van de coronacrisis, blijkt uit de evaluatierapportage VRF COVID-19<sup>3</sup>.

### **4. Crisiscommunicatie**

*Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of crisis.*

#### Bevindingen 2019-2021

Er is snel na de start van het incident op maat gecommuniceerd richting betrokkenen, belangstellenden en media. Bijvoorbeeld via NL-alert, Twitter en aanwezige media worden mensen geïnformeerd. Ook is er persoonlijk geïnformeerd, veelal richting getroffen. Ook was er veelal afstemming met betrokken gemeenten en externe partners.

#### Actiepunten 2022

Een omgevingsanalist wordt ingezet vanaf GRIP 2. Tijdens een aantal GRIP 1 incidenten is er wel ondersteuning van een omgevingsanalist, waardoor maatwerk geleverd kan worden. Aan de reguliere inzet van een omgevingsanalist wordt binnen crisiscommunicatie gewerkt.

#### Zienswijze VF

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 13: Leerevaluatie COT Coronabesmettingen AZC Sneek (september 2020)

<sup>3</sup> Zie bijlage 12: Evaluatierapportage VRF COVID-19

Uit de interne evaluaties van de GRIP incidenten blijkt dat de VRF de basisvereisten c.q. normeringen die worden gesteld ten aanzien van “crisiscommunicatie” grotendeels op orde heeft. De communicatie richtte zich op informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief. Voor verbetering vatbaar is het onderzoeken van het effect van de communicatie door middel van een omgevingsanalyse. Tijdens de coronacrisis zijn er echter veelvuldig Friese omgevingsanalyses gedaan, zo blijkt uit de zelfevaluatie Corona.

## **5. Overdracht nafase**

*Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de “nafase-organisatie”. Daarbij zijn vervolgactiviteiten belegd.*

### Bevindingen 2019-2021

Tijdens incidenten was er aandacht voor de overdracht van acties naar de reguliere organisatie. Overdrachtspunten worden specifiek benoemd en geadresseerd. Met partijen uit de reguliere organisaties is afgestemd door de crisisfunctionarissen.

### Actiepunten 2022

In de trendanalyses van 2019-2020 en de trendanalyse van 2021 zijn aan de nafase geen aandachtspunten c.q. actiepunten verbonden.

### Zienswijze VRF

Uit de interne evaluaties van GRIP incidenten blijkt dat de VRF de basisvereisten c.q. normeringen die worden gesteld ten aanzien van “overdracht nafase” op orde heeft. Over het afschalen en de overdracht van de acties is zorgvuldig nagedacht en er wordt voldoende aandacht aan besteed. Ook uit de evaluatie van het IFV over de containercalamiteit<sup>4</sup> wordt de afschaling positief beoordeeld: *“In deze casus is een mooie vorm gevonden om de processen die thans nog lopen en ook nog wel een tijdje zullen lopen, op een goede manier te borgen.”*

---

<sup>4</sup> Zie bijlage 9: IFV evaluatierapport VRF COVID-19