

Evaluatie

Pilot Noodsteunpunten fase 1 2026

Samenwerkende veiligheidsregio's Flevoland & Gooi en Vechtstreek



Colofon:

© Samenwerkende Veiligheidsregio's Flevoland & Gooi en Vechtstreek
Regionale Projectgroep Noodsteunpunten, onderdeel van Programma Weerbaarheid en Veerkracht

Projectleider:	Inez Vuurboom	
Projectgroep:	Margreet Clemens	Gemeente Almere
	Jeroen de Vries	Gemeenten Blaricum
	Jan Willem Meinsma	Gemeente Hilversum
	Michiel van Os	Gemeente Huizen
	Jochem van de Weg	Gemeente Noordoostpolder

Programmamanager: Femke van den Berg

Versie: 17 september 2027
Status: Definitief

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
Inleiding	8
<i>Landelijke context</i>	<i>8</i>
<i>Regionale context</i>	<i>8</i>
<i>Financiering pilots</i>	<i>9</i>
<i>Doel van de evaluatie</i>	<i>9</i>
Landelijke kaders	10
Regionale aanpak pilots noodsteunpunten	11
<i>Regionale projectgroep</i>	<i>11</i>
<i>Uitgangspunten bij de pilots</i>	<i>13</i>
<i>Opzet van het onderzoek; dataverzameling en analyse</i>	<i>13</i>
Onderzoeksvragen	15
<i>Noodsteunpunten</i>	<i>15</i>
<i>Coördinatiepunten</i>	<i>15</i>
Opbrengsten van de pilots	16
<i>Opbouw en inrichting van het noodsteunpunt</i>	<i>16</i>
<i>Bemensing van het noodsteunpunt</i>	<i>19</i>
<i>Zelf- en samenredzaamheid in aansluiting op de wijk</i>	<i>22</i>
<i>Categorisering van meldingen</i>	<i>23</i>
<i>Coördinatiepunt</i>	<i>24</i>
Conclusies fase 1 en vervolgonderzoek fase 2	27
<i>Conclusies Noodsteunpunten</i>	<i>27</i>
<i>Conclusies Coördinatiepunten</i>	<i>28</i>
<i>Vervolgonderzoek fase 2</i>	<i>28</i>
Aandachtspunten voor het vervolg in fase 2	29

Managementsamenvatting

Geopolitieke spanningen, klimaatverandering en een groeiende afhankelijkheid van vitale voorzieningen maken de Nederlandse samenleving steeds kwetsbaarder voor langdurige (grootschalige) verstoringen. Landelijk wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een netwerk van noodsteunpunten als onderdeel van de voorbereiding op langdurige verstoringen (waaronder langdurige stroomuitval van 72 uur of langer). Gemeenten hebben hierin een belangrijke rol vanuit hun verantwoordelijkheid voor bevolkingszorg en maatschappelijke continuïteit. De landelijke pilotfase heeft als doel om, met alle 25 veiligheidsregio's, inzicht te verkrijgen in de inrichting, organisatie en randvoorwaarden voor de noodsteunpunten.

Binnen de samenwerkende veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek worden de pilots noodsteunpunten uitgevoerd als onderdeel van het project noodsteunpunten. Dit is naast *versterking netwerksamenwerking* en *risicocommunicatie* één van de projecten binnen het Programma Weerbaarheid en Veerkracht.

In de eerste helft van 2026 zijn binnen het project, samen met verschillende gemeenten, een reeks pilots uitgevoerd met noodsteunpunten. Het doel van de pilots was om praktijkervaring op te doen met de inrichting, organisatie, bemensing en werking van noodsteunpunten en de samenwerking met coördinatiepunten. Tijdens de pilots is onderzocht hoe inwoners informatie kunnen ontvangen, noodmeldingen kunnen doen en ondersteuning kunnen vinden wanneer reguliere communicatiemiddelen of voorzieningen uitvallen.

Doel evaluatie fase 1

De evaluatie van de uitgevoerde pilots in de eerste fase heeft tot doel de ervaringen, bevindingen, ontwikkelpunten en resultaten van de uitgevoerde pilots vast te leggen. De opbrengsten worden in dit document vertaald naar aanbevelingen voor de verdere uitwerking van de noodsteunpunten en coördinatiepunten en verdere onderzoeksvragen voor pilots in de tweede fase binnen het project in het najaar van 2026.

Dit document wordt zowel regionaal als landelijk gedeeld, zodat deze ook input vormt voor de landelijke evaluatie. De evaluatie heeft het karakter van een tussentijdse rapportage met de nadruk op leren en ontwikkelen. De bevindingen worden aan het eind van de pilotfase opgenomen in de inrichtingsadviezen die gemaakt worden voor de noodsteunpunten en coördinatiepunten.

Conclusies Noodsteunpunten:

In de pilots zijn de volgende onderzoeksvragen voor het noodsteunpunt onderzocht

Hoe wordt de rol van een noodsteunpunt effectief ingevuld bij vraagstukken en meldingen van inwoners?

- De rol van een noodsteunpunt kan effectief ingevuld worden bij vraagstukken en meldingen van inwoners door:
 - Inrichten van een noodsteunpunt op een bekende en herkenbare plek in de wijk
 - Zorgen dat de informatie over de crisis laagdrempelig, bij de ingang, beschikbaar is

- Zorgen dat inwoners naar binnen kunnen met vragen, snel een noodmelding kunnen doen of dat inwoners naar de juiste plekken worden doorverwezen voor verdere raad en daad

Hoe ziet de optimale procesgang in een noodsteunpunt eruit?

- De procesgang in een noodsteunpunt is op meerdere manieren getest. Voor de optimale procesgang in een noodsteunpunt is een snelle categorisering van meldingen aan de ingang nodig, voor het voorkomen van vertraging bij noodmeldingen en zorgen voor voldoende aandacht bij of doorverwijzen van vraagstukken van inwoners.

Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk gelegd?

- De verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk wordt idealiter al gelegd als er nog geen crisis is. Het kan helpen om hierbij in te zetten op bestaande sociale initiatieven, netwerken of structuren, die om een bekende plek in een wijk, buurt of dorp al zijn gevormd. En hier een noodsteunpunt te plaatsen. Zo kan het noodsteunpunt dan tijdens een crisis terugverwijzen naar deze bestaande hulpbronnen en daarmee de zelf- en samenredzaamheid stimuleren.

Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de gemeentelijke werkorganisatie gelegd?

- Een gemeentelijk loket kan een meerwaarde hebben in een noodsteunpunt als punt waar vraagstukken voor de gemeente (zowel in de buitenruimte als voor het sociaal domein) kunnen binnenkomen en naar de juiste personen in de gemeentelijke werkorganisatie kunnen worden doorgezet. Dit vraagt echter nog verder onderzoek en wordt meegenomen naar fase 2.

Hoe wordt een noodsteunpunt snel en efficiënt operationeel gemaakt?

- Het operationeel maken van een noodsteunpunt is een taak die logischerwijs wordt uitgevoerd door de bemensing van het noodsteunpunt. Om dit snel en efficiënt te kunnen doen is een heldere taakomschrijving en werkinstructie met opbouwchecklist van belang. Daarbij kan regelmatig oefenen helpen om mensen hierop (blijvend) voor te bereiden en het proces continu te toetsen en aan te scherpen.

Hoe wordt de continuïteit van het noodsteunpunt optimaal gerealiseerd?

- De continuïteit van het noodsteunpunt is nog een onderwerp van aandacht. Voor het optimaal realiseren van de continuïteit van het noodsteunpunt zijn de beschikbaarheid van noodstroom en bemensing van belang. Beide vraagstukken worden voor verder onderzoek meegenomen naar fase 2 en uitgewerkt als onderdeel van het inrichtingsadvies.

Hierbij kan voor noodstroom de inzet van een accubox worden gecombineerd met zonnepanelen of een aggregaat voor een langere inzetduur. Voor bemensing moet rekening worden gehouden met maximale shifts van 4 uur, voor het behouden van de scherpste. Hierbij kan de inzet van vrijwilligers een mogelijke oplossing bieden om het voortzettingsvermogen te realiseren.

Conclusies Coördinatiepunten:

In de pilots zijn de volgende onderzoeksvragen voor het coördinatiepunt onderzocht:

- Hoe wordt de rol van het coördinatiepunt effectief ingevuld?

- Hoe ziet de optimale *span of control* voor een coördinatiepunt eruit? (hoeveel noodsteunpunten kunnen er worden gekoppeld aan een coördinatiepunt? Welke taken willen we een coördinatiepunt laten doen?)
- Hoe wordt de verbinding tussen het coördinatiepunt en noodsteunpunt effectief gelegd?

In fase 1 van de pilots zijn er al veel inzichten opgehaald over het coördinatiepunt. Daaruit komt naar voren dat een coördinatiepunt van cruciaal belang is binnen een netwerk van noodsteunpunten. Het is echter nog niet mogelijk om een conclusie te formuleren op de onderzoeksvragen. In fase 2 wordt verder onderzoek gedaan naar het coördinatiepunt, waarna de opbrengsten worden uitgewerkt als onderdeel van het inrichtingsadvies.

Vervolgonderzoek fase 2

Op basis van de opbrengsten en hierboven geformuleerde conclusies, zijn de onderstaande onderdelen voor vervolgonderzoek voor fase 2 geformuleerd.

- Locaties, spreiding en aantallen noodsteunpunten, aansluitend bij het karakter van het gebied.
- Aandachtspunten voor het operationeel maken en de continuïteit van noodsteunpunten en coördinatiepunten (bemensing, processen en inrichting)
- Optimalisering noodsteunpunt als informatiepunt en 'makelaar' (vraag en aanbod bij elkaar brengen)
- Vraagstukken coördinatiepunt onderzoeken (rol, verbinding NSP, enz.)
- Rol van noodsteunpunt bij opladen telefoon, medische apparatuur, e.d
- Aansluiting noodsteunpunt op en doorverwijzing (geen spoed) naar andere diensten (gemeente, politie, zorgverleners, enz.)
- Aansluiting op bestaande initiatieven in wijk, buurt of dorp

Op basis van de opbrengsten van het vervolgonderzoek in fase 2 worden een inrichtingsadvies (inclusief een businesscase) voor het noodsteunpunten richting de gemeenten opgeleverd. Voor de samenwerkende veiligheidsregio's wordt een inrichtingsadvies voor het coördinatiepunt (inclusief businesscase) uitgewerkt.

Aandachtspunten vervolg fase 2

Voor het vervolg in fase 2 zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- *Goede en stevige aansluiting op landelijke ontwikkelingen*
Momenteel wordt landelijk een businesscase uitgewerkt voor de noodsteunpunten en coördinatiepunten. De uitkomsten uit de businesscase kunnen worden meegenomen in de regionale inrichtingsadviezen. Daarnaast wordt in Q3 2026 de uitkomst verwacht van een landelijk onderzoek voor de inzet van noodcommunicatiemiddelen. Deze uitkomsten vormen de richtlijn voor de regionale invulling van de communicatiemiddelen voor behouden van onderlinge uniformiteit.
- *Aandacht voor eigen (bedrijfs)continuïteit veiligheidsregio's en gemeenten*
De inrichtingsadviezen zijn de opbrengsten vanuit de pilots, maar bieden daarnaast ook input voor het op orde brengen van de eigen (bedrijfs)continuïteit van de gemeenten en de veiligheidsregio's.
- *Bevorderen sociale cohesie en verbinding met de wijk*
In het vervolg in fase 2 zal ook worden gekeken naar de manier waarop het aanzetten en bevorderen van de sociale cohesie kan worden aangepakt en hoe de verbinding tussen het

noodsteunpunt en de wijk kan worden geoptimaliseerd. Daarbij is het van belang om aandacht te hebben voor het binden en boeien van vrijwilligers.

- *Opbouw en inrichting noodsteunpunten per gemeente ervaren*
Het daadwerkelijk per gemeente ervaren van het opbouwen en inrichten van een noodsteunpunt biedt meerwaarde aan de gemeentelijke organisatie. Door het ophalen van inzichten voor de organisatie of inrichting van gelieerde processen in de eigen organisatie, zoals (risico)communicatie of netwerkmanagement, bijvoorbeeld.

Inleiding

Landelijke context

Geopolitieke spanningen, klimaatverandering en een groeiende afhankelijkheid van vitale voorzieningen maken de Nederlandse samenleving steeds kwetsbaarder voor langdurige (grootschalige) verstoringen. Mensen zien daar steeds vaker zelf voorbeelden van, waardoor het belang van jezelf voorbereiden steeds meer zichtbaar en voelbaar wordt. Zo kregen in januari 2026 inwoners van Amersfoort bijna twee weken lang het advies om hun drinkwater te koken voordat ze het konden gebruiken, vanwege een bacterie die mensen met een kwetsbare gezondheid ernstig ziek kon maken. En zaten in Almere op de eerste dag van 2026 ongeveer 5.000 huishoudens urenlang (met tussenpozen) zonder stroom. En dat zijn slechts enkele recente voorbeelden.

Het versterken van een weerbare samenleving is een van de pijlers in de *Landelijke Agenda Crisisbeheersing 2024-2029*. Het is ook een pijler in het *Programma Versterking Crisisbeheersing* van onze samenwerkende veiligheidsregio's, wat de aanleiding is geweest voor de bestuurlijke opdracht voor het *Programma Weerbaarheid en Veerkracht*.

Landelijk wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een netwerk van noodsteunpunten als onderdeel van de voorbereiding op langdurige verstoringen (waaronder langdurige stroomuitval). Gemeenten hebben hierin een belangrijke rol vanuit hun verantwoordelijkheid voor bevolkingszorg en maatschappelijke continuïteit. De landelijke pilotfase heeft als doel om, met alle 25 veiligheidsregio's, inzicht te verkrijgen in de inrichting, organisatie en randvoorwaarden voor de noodsteunpunten.

Regionale context

De samenwerkende veiligheidsregio's Flevoland & Gooi en Vechtstreek (VRFGV) zetten zich in voor de fysieke veiligheid van inwoners en bezoekers van beide regio's. Dat doen we samen met onze hulpverlenings- en netwerkpartners. We anticiperen zoveel mogelijk op risico's en adviseren anderen hierover. Voor de aanpak van rampen en crises is een goede samenwerking tussen hulpverleningsdiensten, overheden, bedrijven en burgers belangrijk. Datzelfde geldt voor het vergroten van de weerbaarheid en veerkracht van de samenleving.

In juli 2025 hebben de beide Algemeen Besturen van de samenwerkende veiligheidsregio's Flevoland & Gooi en Vechtstreek een bestuurlijke opdracht gegeven voor het Programma Weerbaarheid en Veerkracht.

Het Programma Weerbaarheid en Veerkracht bestaat uit een programmateam met een programmamanager en een projectleider per project. Binnen het programma wordt gewerkt aan de volgende drie projecten:

1. Netwerksamenwerking
2. Noodsteunpunten
3. Risicocommunicatie

De pilots noodsteunpunten zijn onderdeel van het project noodsteunpunten. De afgelopen maanden zijn verschillende pilots uitgevoerd. In deze pilots was het doel om praktijkervaring op te doen met noodsteunpunten, coördinatiepunten en proefondervindelijk te ervaren wat wel en niet werkt.

Financiering pilots

Voor het project noodsteunpunten is voor 2026 een totaalbudget beschikbaar van €580.000,- per veiligheidsregio. Hiervan kunnen de kosten betaald worden die gemaakt worden in het kader van het project noodsteunpunten. Om het budget op verantwoorde wijze te besteden en geen verwachtingen te wekken naar de toekomst is besloten om in eerste instantie geen grote investeringen te doen, maar vooral zaken te huren om te bepalen of deze van waarde zijn en noodzakelijk zijn. Daarbij wordt gekeken op welke wijze de besteedbare budgetten zoveel als mogelijk aan alle gemeenten ten goede kunnen komen. Voor elke pilot is een begroting gemaakt van de kosten van de pilot. Deze begroting is voorgelegd aan een financiële commissie voor akkoord. Deze commissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de gemeente Huizen, een vertegenwoordiger van de gemeente Almere en vertegenwoordiger van de samenwerkende veiligheidsregio's. Op deze manier kan er meegekeken worden naar de besteding van de gelden en of dit op een verantwoorde wijze gebeurt. Door dit in een financiële commissie te bespreken met input namens de gemeenten is een transparante manier van werken beoogd.

Landelijk wordt er op dit moment gewerkt aan een business case voor het noodsteunpunt. Enerzijds wordt daaraan meegewerkt vanuit de veiligheidsregio's. Anderzijds zal de landelijke business case mee worden genomen in de inrichtingsadviezen die worden opgeleverd aan het einde van de pilotfase.

Doel van de evaluatie

De evaluatie van de eerste fase heeft tot doel de ervaringen, bevindingen, ontwikkelpunten en resultaten tot nu toe van de uitgevoerde pilots vast te leggen. De opbrengsten worden in dit document vertaald naar aanbevelingen voor de verdere uitwerking van de noodsteunpunten en coördinatiepunten en verdere onderzoeksvragen voor pilots binnen het project in het najaar van 2026. De bevindingen zullen aan het eind van de pilotfase worden opgenomen in de inrichtingsadviezen die gemaakt zullen worden voor de noodsteunpunten en coördinatiepunten.

Dit document wordt zowel regionaal als landelijk gedeeld, zodat deze ook input vormt voor de landelijke evaluatie en ook andere regio's hier hun input uit kunnen halen als daar behoefte aan is. De evaluatie heeft het karakter van een tussentijdse rapportage met de nadruk op leren en ontwikkelen.

Landelijke kaders

De pilots in de gemeenten binnen onze regio's leveren input aan het landelijke project pilots noodsteunpunten. Binnen het landelijke project zijn alle veiligheidsregio's betrokken. In alle veiligheidsregio's worden pilots uitgevoerd. Door deze aanpak ontstaat er een landelijk beeld van hoe een noodsteunpunt eruit zou kunnen zien. Daarnaast leveren de opbrengsten van het landelijk project kaders voor de pilots. In het landelijk project is de aanpak in 2026 verdeeld in 5 blokken, met elk een ander thema.

Thema per blok

1. Buitenlandse inzichten (januari t/m april)
2. Informatie en communicatie (april t/m juni)
3. Samenwerking (juli t/m september)
4. Continuïteit (oktober t/m december)
5. Overkoepelende reflectie (december)

Vanuit het landelijke project wordt regelmatig een voortgangsrapportage gedeeld. De opbrengsten al deze publicaties worden meegenomen in de pilots. In de maand augustus 2026 is de laatste concept tussenrapportage van blok 3, samenwerking gedeeld. Hieronder staan de punten uit deze tussenrapportage:

- NSP zijn in beginsel fysiek plekken in de basis in iedere (dorps)kern en in iedere wijk.
- NSP worden tijdelijk geactiveerd op het moment van grootschalige ontwrichtingen in Nederland, waarbij de normale communicatielijnen niet meer beschikbaar of betrouwbaar zijn
- In de basis is een NSP een informatieknooppunt: een plek voor betrouwbare informatie
- Zelf- en samenredzaamheid als uitgangspunt, NSP zijn flexibel en aanpasbaar op lokale kenmerken, behoefte en aanbod. Lokale en regionale initiatieven zijn leidend en noodsteunpunten kunnen hierop een aanvulling zijn
- NSP zijn herkenbaar voor inwoners in heel Nederland
- De bemensing van een NSP bestaat uit een mix van mensen passend bij de regionale en lokale situatie
- De activatie van een NSP vindt z.s.m. plaats, startend met de eerst beschikbare informatie
- NSP worden geactiveerd door of onder bestuurlijk gezag
- NSP zijn niet per definitie ook de locatie waar opvang plaats kan vinden of verdeling van water en schaarse middelen
- NSP vervangen geen bestaande structuren, maar ondersteunen deze structuren

Het project is nog steeds gaande (tot eind 2026). Er worden ook nog steeds pilots gedaan en daarmee mogelijk nieuwe informatie opgehaald. Dit betekent dat de beschreven bevindingen nog niet definitief zijn, maar richtinggevend. Eind 2026 / begin 2027, na afloop van het project volgt een landelijk rapport met definitieve bevindingen.

Regionale aanpak pilots noodsteunpunten

In dit hoofdstuk wordt de regionale aanpak van de pilots noodsteunpunten binnen het project noodsteunpunten beschreven.

Regionale projectgroep

De uitvoering van de pilots is opgepakt door een regionale projectgroep noodsteunpunten, die in november 2025 is geformeerd met vertegenwoordigers van de gemeenten; Almere, Blaricum, Hilversum, Huizen en Noordoostpolder en een projectleider vanuit de samenwerkende veiligheidsregio's. Gezamenlijk is in tweewekelijkse bijeenkomsten het denkproces doorlopen over het noodsteunpunt:

- Wat is een noodsteunpunt?
- Wat wordt daar aangeboden aan de burger?
- Hoe ziet een noodsteunpunt eruit; wat moet er aanwezig zijn en wie moet daar aanwezig zijn?
- Welke partners heb je nodig in de noodsteunpunten?

De invulling van de pilots is deels gedaan met input van experts die zich op andere vlakken bezighouden met weerbaarheid.

De gemeente Huizen was de eerste die van start ging binnen het project. Hier werd een *tabletop* georganiseerd op 9 april 2026, om gezamenlijk te verkennen wat een weerbare samenleving betekent, waar noodsteunpunten een rol spelen en wat burgers verwachten van de overheid.

Daarna zijn vier pilots met een fysiek ingericht noodsteunpunt gedaan. Er werd een draaiboek gemaakt, een korte beschrijving met een begroting zodat inzichtelijk werd wat de doelstellingen en kosten per pilot waren. Het gebruikte scenario in alle pilots was grootschalige (landelijke), langdurige stroomuitval.

Ondertussen kwam de projectgroep elke twee weken samen. Om de opbrengst van gedane pilots te bespreken en deze als input mee te nemen in de opvolgende pilot. Daarnaast werden de (landelijke) ontwikkelingen gedeeld en is een afvaardiging van de projectgroep ook nog als toeschouwer aanwezig geweest bij een pilot van de Veiligheidsregio Utrecht.

In de onderstaande tabel staat per pilot vermeld waar de inhoudelijke nadruk op lag. Voor elke pilot geldt dat in deze fase is gekeken naar de inrichting van het noodsteunpunt, de bemensing (vrijwilligers en ambtenaren), de manier van categorisering (beoordeling) van de meldingen en de samenwerking met het coördinatiepunt (al dan niet via tegenspel vanuit de responscel). De tabel hieronder geeft weer waar in elke pilot extra nadruk op is gelegd. Voor de informatie over de afzonderlijke pilots is in de bijlagen bij dit document een factsheet per pilot opgenomen.

Tabel 1: Overzicht van de pilots in fase 1 in 2026

Pilotgemeente	Datum in 2026	Inhoudelijke focus
Huizen	9 april	Table top: verkenning met diverse partijen van het concept noodsteunpunt
Hilversum	7 en 8 mei	Inzet van vrijwilligers, inrichting NSP en categorisering meldingen en vraagstukken
Noordoostpolder	21 mei	Inzet van vrijwilligers, samenwerking drie noodsteunpunten en coördinatiepunt, capaciteit bemensing NSP
Almere	19 en 20 juni	Inzet medewerkers gemeente, inrichting NSP, inzet outreachteam ¹ (Rode Kruis en Leger des Heils), diverse communicatiemiddelen, inzet van een coördinatiepunt
Blaricum-Laren	24 juni	Inzet van vrijwilligers, inrichting NSP, gemeentelijke dienstverlening en inwonerscontact op twee locaties

De uitgevoerde pilots vormden geen op zichzelf staande activiteiten, maar bouwden telkens voort op de ervaringen uit de voorgaande fase. De bevindingen, leerpunten en evaluaties uit elke pilot zijn gebruikt als input voor de ontwikkeling en inrichting van de volgende pilot. Hierdoor konden werkwijzen stapsgewijs worden verbeterd en verder worden aangescherpt.

Partners, waaronder Rode Kruis, Leger des Heils en GGD-GHOR zijn betrokken in (de voorbereiding van) de pilots, onder meer als vrijwilliger in het NSP, voor het outreachteam en voor het inbrengen van medische vragen.

In iedere pilot stond een ander aspect centraal. Per pilot werden verschillende onderdelen, locaties, processen en samenwerkingsvormen getest om inzicht te krijgen in wat nodig is voor een effectieve en uitvoerbare werkwijze. Door deze gefaseerde aanpak is stap voor stap kennis opgebouwd over zowel de organisatie, de uitvoering als de samenwerking met betrokken partners.

De pilots waren ook een belangrijk communicatief startpunt. Voor veel inwoners, vrijwilligers, (wijk)organisaties, bestuurders, collega-organisaties en pers was dit een eerste moment waarop zij zagen hoe een noodsteunpunt zou kunnen werken en wat de basis ervan kan zijn. Communicatie was daarom nadrukkelijk onderdeel van het leerproces, hiervoor was bij elke pilot een separaat communicatieprogramma opgezet.

Vrijwilligers voor de bemensing van het noodsteunpunt tijdens de pilots zijn geworven in de omliggende buurten en wijken van de locaties van de noodsteunpunten en bij bestaande verenigingen zoals de Buurtpreventieverenigingen (BPV) en wijkverenigingen.

Vanuit de samenwerkende veiligheidsregio's is een basispakket met middelen voor noodsteunpunten aangeschaft, die voor elke pilot is gebruikt om zo de kosten in de pilotfase te beperken. Deze bestond onder andere uit: desks, posters, beachvlaggen en kantoorartikelen.

Het outreachteam van het Rode Kruis gaat tijdens rampen en / of crisissituaties actief de wijk of buurt in om kwetsbare bewoners te bereiken en te helpen.

Uitgangspunten bij de pilots

In de basis is de landelijke richtlijn gevolgd. Zoals onder het hoofdstuk *landelijke kaders* is vermeld zijn deze nog niet definitief.

Noodsteunpunt

De focus voor het noodsteunpunt lag op het zijn van informatieknoppunt, het noodsteunpunt als een plek waar burgers informatie kunnen halen en brengen over de crisis die gaande is. Hierbij valt te denken aan informatie over bijvoorbeeld de duur en de omvang van de verstoring.

Daarnaast is ook het doen van een noodmelding via het noodsteunpunt bij een coördinatiepunt, (er is acuut hulp nodig en 112 is niet bereikbaar) meegenomen in de pilots.

Vanuit de projectgroep zijn nog twee andere zaken toegevoegd die naar mening van de projectgroep binnen het noodsteunpunt aan de orde kunnen komen:

- Het koppelen van vraag en aanbod binnen een wijk of buurt; hierin ziet de projectgroep een mogelijkheid om dit op het noodsteunpunt inzichtelijk te maken, zodat de samenredzaamheid verder wordt gestimuleerd.
- Doorverwijzen van burgers bij vragen: bijvoorbeeld bij een niet-dringende medische vraag de burger kunnen doorverwijzen naar een huisarts in de buurt, waarvan bekend is dat deze geopend is.

Coördinatiepunt

Op basis van de voorgestelde taken binnen het landelijke project zijn voor de uitgevoerde pilots vier kernfuncties voor het coördinatiepunt onderscheiden:

- *Informatiemanagement*: verzamelen, verwerken en delen van informatie vanuit de noodsteunpunten.
- *Centralistenrol*: ontvangen, beoordelen en afhandelen van meldingen.
- *Netwerkgereguleer*: onderhouden van verbindingen met gemeentelijke, regionale en maatschappelijke partners.
- *Coördinatie*: afstemming tussen noodsteunpunten en de crisisorganisatie

Opzet van het onderzoek; dataverzameling en analyse

Voor elke pilot is een opzet gemaakt en bepaald wat in de pilot onderwerp van onderzoek werd. Hiervoor zijn onderzoeksvragen geformuleerd en is gebruik gemaakt van evaluatieformulieren en waarnemers tijdens de pilots.

Voor het kunnen ophalen van goede en deugdelijke informatie was het nodig om goede onderzoeksvragen vast te stellen per pilot. Dat is een proces van de interne gemeentelijke projectgroep afgestemd met de projectleider en de programmamanager. Het opstellen van de onderzoeksvragen was het begin van het onderzoeksproces.

Tijdens de pilots is gewerkt met waarnemers. Deze waarnemers maakten gebruik van de STARR-methode (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie), zodat aan de hand van de observatiepunten invulling kon worden gegeven aan de geformuleerde onderzoeksvragen. Hierbij keek de waarnemer niet “mee als toeschouwer”, maar beoordeelde hoe het noodsteunpunt of coördinatiepunt functioneert, hierbij is gelet op de *communicatie*, *samenwerking*, *snelheid* en *effectiviteit*.

Het operationeel maken van een noodsteunpunt is getest in de pilot Almere. Hierbij is door de waarnemers gelet op *alarmering en opschaling, samenwerking en communicatie, snelheid en efficiëntie en continuïteit en voortzettingsvermogen*

Daarnaast werden de deelnemers (medewerker noodsteunpunt, coördinator noodsteunpunt, figurant, coördinatiepunt) na afloop gevraagd om evaluatievragen te beantwoorden over hun ervaringen en feedback voor de pilot en deze in te vullen op een digitaal formulier.

In de besprekingen met deelnemers na afloop van de pilots (of bij wisseling van de shifts) zijn (algemene) tips en tops opgehaald.

Tevens is het verloop van de meldingenstroom uitgewerkt. Hiervoor zijn de door de projectgroep bedachte en genummerde meldingen ingebracht in een grabbelton. De figuranten, waren bezoekers of vooraf benaderde buurtbewoners, zij werden voordat ze deelnamen aan de pilots opgevangen buiten het noodsteunpunt. Hier kregen ze uitleg over de pilot, maar ook algemene informatie voor bewustwording (risicocommunicatie). Daarna konden ze een melding uit de grabbelton pakken (of zelf een melding op een genummerd formulier invullen) en inbrengen bij het noodsteunpunt. Vervolgens werd het nummer van de melding bij de verschillende balies in het noodsteunpunt op de intakeformulieren vastgelegd, zodat de routing van de melding achteraf kon worden bekeken.

Al deze data werden per pilot verzameld. Een overzicht van deze opbrengsten zijn per pilot uitgewerkt op factsheets. De opgehaalde inzichten uit de ene pilot werden opgepakt en deels meegenomen in de opvolgende pilot, waarmee direct verbeteringen en aanscherpingen kunnen worden aangebracht. De analyse van de resultaten is in dit document verder uitgewerkt onder *opbrengsten van de pilots*.

Onderzoeksvragen

In de pilots noodsteunpunten fase 1 lag vooral de focus op de volgende onderzoeksvragen, uitgesplitst voor de noodsteunpunten en coördinatiepunten.

Noodsteunpunten

- Hoe wordt de rol van een noodsteunpunt effectief ingevuld bij vraagstukken en meldingen van inwoners?
- Hoe ziet de optimale procesgang in een noodsteunpunt eruit?
- Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk gelegd?
- Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de gemeentelijke werkorganisatie gelegd?

Operationeel maken noodsteunpunt

- Hoe wordt een noodsteunpunt snel en efficiënt operationeel gemaakt?
- Hoe wordt de continuïteit van het noodsteunpunt optimaal gerealiseerd?

Coördinatiepunten

- Hoe wordt de rol van het coördinatiepunt effectief ingevuld?
- Hoe ziet de optimale span of control voor een coördinatiepunt eruit? (hoeveel noodsteunpunten kunnen er worden gekoppeld aan een coördinatiepunt? Welke taken willen we een coördinatiepunt laten doen?)
- Hoe wordt de verbinding tussen het coördinatiepunt en noodsteunpunt effectief gelegd?

Opbrengsten van de pilots

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste opbrengsten van de pilots per onderwerp uitgewerkt. Hiervoor zijn de resultaten en de analyse van de resultaten gecombineerd. Voor een overzicht van de opbrengsten en de overige informatie per pilot zijn factsheets per pilot uitgewerkt².

Opbouw en inrichting van het noodsteunpunt

Uit de pilots blijkt dat de inrichting van een noodsteunpunt maatwerk is. De beschikbare ruimtes, lokale omstandigheden en verwachte bezoekersaantallen verschillen per locatie. Tegelijkertijd kwam in alle pilots een aantal vaste aandachtspunten naar voren. Deze staan in de onderstaande tabel beschreven.

Tabel 2: Aandachtspunten opbouw en inrichting van het noodsteunpunt met beschrijving van de inzichten uit de pilots

Aandachtspunten opbouw en inrichting noodsteunpunt	Inzichten pilots
Basisinrichting vraagt fysieke scheiding voor verschillende functies	<p>Een noodsteunpunt vervult in ieder geval twee functies: het bieden van informatie aan inwoners en het faciliteren van noodmeldingen. De pilots laten zien dat deze functies bij voorkeur fysiek van elkaar worden gescheiden. Hierdoor kunnen inwoners snel informatie verkrijgen, terwijl voor noodmeldingen voldoende rust en privacy beschikbaar zijn.</p> <p>In de pilot in Hilversum waren de ontvangstbalie en de meldbalies in dezelfde ruimte ondergebracht. Deze opzet bleek minder praktisch. In de daaropvolgende pilots is daarom geëxperimenteerd met aparte ruimtes of duidelijk gescheiden desks voor informatievoorziening en noodmeldingen. Deze inrichting werd als overzichtelijker en werkbaarder ervaren.</p>
Logische routing en flexibele indeling belangrijk	<p>De ervaringen uit Almere, Blaricum en Laren laten zien dat een logische routing binnen het noodsteunpunt van groot belang is. Bezoekers moeten eenvoudig kunnen zien waar zij terecht kunnen voor informatie en waar zij een noodmelding kunnen doen. Mobiele desks bieden daarbij flexibiliteit om de inrichting af te stemmen op de beschikbare ruimte. In Laren is de inrichting zelfs aangepast tijdens de pilot omdat de oorspronkelijke opstelling onvoldoende praktisch bleek.</p> <p>Daarnaast bleek een gemeentelijk loket een waardevolle aanvulling. In Blaricum werd dit als een duidelijke meerwaarde ervaren voor inwoners met vragen die niet direct verband hielden met een noodsituatie.</p>
Informatievoorziening visueel beschikbaar maken	<p>Een noodsteunpunt functioneert als informatieknoppunt. Daarbij is het belangrijk dat actuele informatie al bij de ingang van het noodsteunpunt beschikbaar is over voorzieningen in de omgeving. Uit de pilots kwam naar voren dat inwoners behoefte hebben aan informatie over locaties die geopend en bereikbaar zijn, zoals zorgvoorzieningen, maatschappelijke organisaties en andere ondersteunende voorzieningen.</p> <p>Een fysieke kaart of plattegrond van de omgeving bleek hierbij een praktisch hulpmiddel, dit kan helpen om de informatie visueel te maken. Zowel in Blaricum, Laren als Almere werd door de deelnemers hiernaar gevraagd en daarmee de meerwaarde hiervan bevestigd. Een kaart maakt snel en makkelijk inzichtelijk welke voorzieningen beschikbaar zijn en waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuning. Deze informatie kan nu (in de koude fase) al op hoofdlijnen worden voorbereid en kan dan tijdens een crisis worden aangevuld vanuit de gemeente of het coördinatiepunt.</p>
Communicatie met het coördinatiepunt voor	Het coördinatiepunt is de spil tussen de crisisorganisatie en de noodsteunpunten. Deze lijn is ervoor om te zorgen dat informatie rondom de

² De factsheets zijn opvraagbaar bij de projectorganisatie via inez.vuurboom@vrfgv.nl

informatiedeling en noodmeldingen	<p>crisis vanuit de crisisorganisatie naar de noodsteunpunten gaat en anderzijds informatie vanuit de noodsteunpunten naar de crisisorganisatie kan worden doorgegeven.</p> <p>Een andere functionaliteit is de communicatie met het coördinatiepunt over noodmeldingen. Op dit moment in het project wordt er nog uitgegaan van een totale uitval van stroom. Daarmee vallen ook de 112-lijnen uit, waardoor de hulpdiensten niet bereikbaar zijn. Dit betekent dat het doen van een noodmelding dan één van dingen is waarvoor mensen naar een noodsteunpunt kunnen komen. De melding wordt dan doorgezet naar het coördinatiepunt en door de mensen op het coördinatiepunt wordt deze doorgezet naar de gevraagde hulpdienst.</p>
Noodsteunpunt op herkenbare locatie	<p>Alle pilots zijn gehouden op herkenbare locaties in de wijk of dorp. We hebben in de pilots gekozen voor buurthuizen, gemeentehuis, school, en sportclub. De gedachte hierachter is dat in het geval van een crisis het patroon bij mensen is dat er wordt teruggefallen op bekende bestaande structuren en dat het dus verstandig is om hier zoveel mogelijk bij aan te sluiten voor de locatie van het noodsteunpunt.</p>
Behoeft aan checklist voor operationeel maken van het noodsteunpunt	<p>Tijdens de pilot in Almere is specifiek aandacht besteed aan het operationeel maken van een noodsteunpunt. Er is gevraagd aan de medewerkers van de gemeente om het proces in gang te zetten om het noodsteunpunt in te richten. Voor de medewerkers was dit nieuw en zoeken naar hoe ze dit het beste konden aanpakken en wie wat ging doen. Hieruit bleek dat het van belang is dat het duidelijk is wie hierin welke rol heeft. Aangegeven werd dat een heldere taakomschrijving en werkinstructie en regelmatig oefenen hierbij zou kunnen helpen. Daarnaast was er behoefte aan een opbouwchecklist of iets dergelijks. Een dergelijke checklist kan helpen om locaties snel en eenduidig in gereedheid te brengen en vermindert de kans dat essentiële voorzieningen worden vergeten.</p>
Noodstroomvoorziening randvoorwaarde voor NSP	<p>De beschikbaarheid van noodstroom is een randvoorwaarde voor het functioneren en de continuïteit van een noodsteunpunt. In de pilots in Hilversum, Almere en Blaricum is daarom gewerkt met een accubox als noodstroomvoorziening (figuur 1). De ervaringen hiermee waren positief. Een accubox heeft als voordeel dat deze stil is, eenvoudig inzetbaar is en kan worden gecombineerd met zonnepanelen of een aggregaat voor een langere inzetduur. De in de pilots gebruikte accubox heeft een vermogen van 33.000 Watt. Een normale groep stroom kan met een dergelijke accubox ongeveer 9 uur van stroom worden voorzien.</p>
Volgen landelijke ontwikkelingen voor aanvullende functies NSP	<p>Hoewel de basisfuncties van een noodsteunpunt bestaan uit informatievoorziening en het afhandelen van noodmeldingen, wordt landelijk onderzocht of aanvullende functies kunnen worden toegevoegd. Denk hierbij aan oplaadvoorzieningen, opslag van essentiële middelen, opvang- of schuilmogelijkheden. De resultaten van deze landelijke ontwikkelingen kunnen worden betrokken bij toekomstige pilots en de verdere ontwikkeling van het concept noodsteunpunt.</p>



Figuur 1: De accubox, ingezet bij meerdere pilots



Figuur 2: Informatiebord bij de ingang van noodsteunpunt Ens, pilot Noordoostpolder (links) en pilot Almere (rechts)



Figuur 3: Het noodsteunpunt in het buurthuis Espelervaat in Emmeloord (pilot Noordoostpolder)

Bemensing van het noodsteunpunt

Uit de pilots blijkt dat de bemensing van een noodsteunpunt een belangrijke randvoorwaarde is voor het functioneren ervan. Daarbij gaat het niet alleen om het beschikbaar hebben van voldoende mensen, maar ook om het inzetten van de juiste personen op de juiste taken. De ervaringen uit de pilots laten zien dat zowel vrijwilligers als gemeentelijke medewerkers een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

Uitgangspunten voor bemensing

Binnen een noodsteunpunt worden verschillende taken uitgevoerd, zoals het ontvangen van bezoekers, het verstrekken van informatie, het aannemen van noodmeldingen en het coördineren van de werkzaamheden. De pilots laten zien dat een succesvolle inzet vooral afhankelijk is van competenties, vaardigheden en voorbereiding, en minder van de organisatie waar iemand vandaan komt.

Zowel vrijwilligers als gemeentelijke medewerkers zijn doorgaans geen crisisfunctionarissen, zoals officieren van dienst. Voor beide groepen geldt daarom dat heldere instructies, taakkaarten en training noodzakelijk zijn om hun rol goed te kunnen vervullen.

Inzet van vrijwilligers

In de pilots in Hilversum, Noordoostpolder, Blaricum en Laren zijn vrijwilligers ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen het noodsteunpunt. Zij werden onder meer ingezet voor ontvangst, informatievoorziening en het aannemen van noodmeldingen.

De inzet van vrijwilligers wordt gezien als een realistische en schaalbare oplossing voor de bezetting van noodsteunpunten. Daarnaast beschikken vrijwilligers vaak over waardevolle kennis van de lokale omgeving en gemeenschap. In verschillende pilots bleek deze lokale kennis van meerwaarde voor het ondersteunen van inwoners en het beantwoorden van vragen.

De pilots laten daarnaast zien dat vrijwilligers het beste tot hun recht komen wanneer zij worden ingezet op basis van hun talenten en kwaliteiten. In Laren werd tijdens de pilot geschoven met

taken en rollen, waarna zichtbaar werd dat deelnemers beter functioneerden wanneer hun werkzaamheden aansloten bij hun competenties.



Figuur 4: De ontvangstbalie bemenst door vrijwilligers in Hilversum

Inzet van gemeentelijke medewerkers

Gemeentelijke medewerkers kunnen eveneens een rol vervullen binnen het noodsteunpunt. Hun meerwaarde ligt onder meer in hun kennis van gemeentelijke processen, gemeentelijke dienstverlening en het lokale netwerk.

In de pilots is de rol van coördinator ingevuld door een gemeentelijke medewerker. Deze rol richt zich op het organiseren van de werkzaamheden binnen het noodsteunpunt, het ondersteunen van de bemensing. Omdat het noodsteunpunt een gemeentelijke verantwoordelijkheid is, ligt het voor de hand deze functie vanuit de gemeente in te vullen.

Ook voor gemeentelijke medewerkers geldt echter dat zij niet vanzelfsprekend beschikken over crisiservaring. Net als vrijwilligers hebben zij behoefte aan duidelijke taakafspraken, instructies en oefenmomenten om hun rol effectief te kunnen vervullen.



Figuur 5: Foto's van de pilot in Almere: links de noodmeldingdesk en links het informatiepunt (bemensing collega's gemeente Almere)

Opleiding en voorbereiding

Een belangrijke les uit de pilots is het belang van voorbereiding. In Hilversum werd vooraf een training georganiseerd. Deelnemers gaven aan dat dit hielp om verwachtingen te verduidelijken en vertrouwen te geven in de uitvoering van hun taak. De verwachting is dat periodieke training en oefening bijdragen aan een beter voorbereid en zelfverzekerd team.

“Als het echt zo zou zijn, zou eens in de zoveel tijd een training goed zijn.”

(Vrijwilliger pilot Hilversum)

Dit geldt zowel voor vrijwilligers als voor gemeentelijke medewerkers. Voor de verdere ontwikkeling van het noodsteunpunt is het daarom wenselijk om te onderzoeken welke minimale opleiding, instructie en oefenfrequentie nodig zijn.

Inzet van beveiliging

Tijdens de pilots zijn beveiligers ingezet. De beveiligers maakten geen onderdeel uit van de oefening zelf, maar waren aanwezig ter ondersteuning van de uitvoering van pilots. Zij beschikten over een EHBO-diploma en hadden als taak toezicht te houden op de locatie, rust te bewaren en waar nodig de-escalerend op te treden, voor het geval er een echte (nood)situatie, buiten de oefening, zou plaatsvinden.

Opvallend was dat de bemensing van de noodsteunpunten in meerdere pilots regelmatig, in de oefening, een beroep deed op de beveiligers. In Hilversum en Laren werden zij betrokken bij het begeleiden van bezoekers, het geruststellen van inwoners en het omgaan met situaties waarin spanning of onrust ontstond. Ook in de Noordoostpolder, waar beveiligers, buiten de oefening, vooral zichtbaar aanwezig waren als gastheer bij de ingang, werden zij in de oefening betrokken voor ondersteuning.

De pilots laten daarmee zien dat beveiliging een waardevolle aanvulling kan zijn op de bemensing van een noodsteunpunt. In een daadwerkelijke crisissituatie bestaat de kans dat inwoners ongerust, gefrustreerd of ongeduldig zijn, waardoor spanningen kunnen oplopen. De aanwezigheid van beveiligers kan bijdragen aan een veilige omgeving voor bezoekers en medewerkers en ondersteunen bij het voorkomen of beheersen van escalaties. Daarnaast kan de inzet van beveiligers bijdragen aan het borgen van de bedrijfshulpverlening (BHV) op de locatie. Aangezien een noodsteunpunt onder verantwoordelijkheid van de gemeente wordt ingericht, is het aan te raden dat ook tijdens de inzet van een noodsteunpunt wordt voorzien in voldoende BHV-capaciteit.

Continuïteit en inzetduur

De pilots laten zien dat een noodsteunpunt vraagt om een zorgvuldige personeelsplanning. Er is geëxperimenteerd met verschillende dienstlengtes, waarbij naar voren kwam dat een inzetduur van ongeveer vier uur per dienst werkbaar is om medewerkers scherp en inzetbaar te houden.

Bij langdurige incidenten vraagt dit om voldoende beschikbare capaciteit voor aflossing en continuïteit. Dit geldt in het bijzonder wanneer een noodsteunpunt meerdere dagen of 24/7 geopend moet blijven. De inzet van vrijwilligers kan een mogelijke oplossing bieden om het voortzettingsvermogen te realiseren.

Zelf- en samenredzaamheid in aansluiting op de wijk

Een belangrijke bevinding uit de pilots is dat een noodsteunpunt niet bedoeld is om alle problemen over te nemen van inwoners. Veel situaties kunnen door inwoners zelf worden opgelost of samen met burens, familie en andere mensen in hun omgeving. De pilots laten zien dat het stimuleren van deze zelf- en samenredzaamheid een belangrijke functie van het noodsteunpunt is.

In de pilot in Hilversum is hier nadrukkelijk op gestuurd. Niet alle meldingen werden doorgegeven aan het coördinatiepunt. Melders werden waar mogelijk gestimuleerd om eerst zelf, of samen met anderen, naar een oplossing te zoeken. Ook waren er meldingen die door de bemensing van het noodsteunpunt niet urgent genoeg werden geacht om door te zetten. Voorbeelden hiervan waren inwoners die zichzelf hadden buitengesloten, iemand die vervoer naar het ziekenhuis nodig had of zorgen om een oudere buur waarvan de gordijnen nog dicht waren.

Wanneer dergelijke meldingen toch bij het coördinatiepunt terechtkwamen, werd regelmatig teruggegeven dat deze binnen het domein van zelf- en samenredzaamheid vielen. Soms werd daarbij een handelingsperspectief aangereikt waarmee inwoners zelf verder konden, bijvoorbeeld advies over hoe iemand veilig weer toegang tot een woning kon krijgen. De rol van het noodsteunpunt is daarmee niet alleen het organiseren van hulp, maar ook het ondersteunen van inwoners om zelf tot een oplossing te komen.

Tussengebied zelfredzaamheid en formele hulpverlening

Tegelijkertijd bleek uit de pilots dat de behoefte om mensen te helpen groot is. Vrijwilligers en medewerkers van de gemeente vonden het soms lastig om inwoners weg te sturen zonder directe oplossing. Hoewel een melding niet altijd een taak is voor het noodsteunpunt of de crisisorganisatie, bestaat vaak wel de wens om mensen verder te helpen.

De bemensing van het noodsteunpunt gaf aan behoefte te hebben aan mogelijkheden om inwoners door te verwijzen naar hulpbronnen in de wijk. Denk hierbij aan sleutelfiguren, buurtinitiatieven, betrouwbare contactpersonen of ontmoetingsplekken waar inwoners elkaar kunnen ondersteunen.

"Soms kunnen mensen die langskomen elkaar ook opvangen of met elkaar praten. Zet ze bijvoorbeeld aan tafels met wat drinken en laat ze met elkaar praten."

(Vrijwilliger pilot Hilversum)

Deze constatering laat zien dat er tussen zelfredzaamheid en formele hulpverlening een belangrijk tussengebied bestaat waarin inwoners elkaar kunnen ondersteunen en daarbij omkijken naar hun burens, zodat ook de meer kwetsbare mensen in een dergelijke periode niet vergeten worden.

Aansluiten op bestaande structuren in wijken en dorpen

In de pilots werd zichtbaar dat een actieve en hechte gemeenschap een meerwaarde is tijdens een crisis. In Hilversum kwam naar voren dat inwoners sneller naar elkaar omkijken wanneer er al onderlinge verbinding bestaat. Een vergelijkbaar beeld ontstond in de Noordoostpolder, waar dorpen vaak kunnen terugvallen op bestaande sociale netwerken.

Dit was niet alleen zichtbaar tijdens de uitvoering van de pilots, maar ook tijdens de voorbereiding ervan. Op locaties waar de sociale cohesie hoog was, bleek het eenvoudiger om vrijwilligers te werven en een noodsteunpunt te organiseren. Met name in de dorpen was de bereidheid om een bijdrage te leveren groot.

De pilots laten zien dat noodsteunpunten zoveel mogelijk zouden moeten aansluiten bij bestaande netwerken en structuren in wijken, buurten en dorpen. Juist daar bevindt zich kennis van de omgeving, zijn inwoners bekend met elkaar en bestaan vaak al informele afspraken over het helpen van elkaar.

Omwonenden gaven tijdens de pilots aan graag mee te willen denken en helpen, maar ook behoefte te hebben aan ruimte en vertrouwen om hier zelf invulling aan te geven. Wanneer een noodsteunpunt kan aansluiten op bestaande initiatieven en netwerken, versterken wijk en noodsteunpunt elkaar.

Categorisering van meldingen

Uit de pilots blijkt dat het categoriseren van meldingen een cruciaal onderdeel is van het functioneren van een noodsteunpunt. Een goede categorisering zorgt ervoor dat inwoners snel bij de juiste ondersteuning terechtkomen en dat het coördinatiepunt, hulpdiensten en andere betrokken partijen alleen worden belast met meldingen waarvoor hun inzet daadwerkelijk nodig is.

Werkwijze tijdens de pilots

In alle pilots is gewerkt met vooraf verzamelde en bedachte (oefen)meldingen. Deze varieerden van informatievragen tot verzoeken om hulp en meldingen waarvoor mogelijk inzet van hulpdiensten nodig was. Daarnaast konden figuranten ook zelf meldingen inbrengen. Iedere melding had een uniek nummer om de melding en opvolging ervan te kunnen volgen. De categorisering vond plaats in meerdere stappen. Bij de ontvangst werd beoordeeld of iemand geholpen kon worden via de informatievoorziening of dat sprake was van een noodmelding. Bij noodmeldingen werd vervolgens verder doorgevraagd om te bepalen welke opvolging nodig was. Deze werkwijze maakte inzichtelijk welke afwegingen medewerkers moeten maken en welke uitdagingen daarbij ontstaan.

Neiging om meldingen snel door te zetten

Een terugkerende observatie in alle pilots was de neiging om meldingen snel door te zetten naar een coördinatiepunt. Dit gebeurde onder andere bij meldingen over mogelijke overlastsituaties, zorgwekkend gedrag of veiligheidsvraagstukken. Het is begrijpelijk dat medewerkers van een noodsteunpunt in de hectiek zekerheid zoeken door meldingen door te zetten. Tegelijkertijd zagen we in de pilots dat hierdoor het risico ontstaat dat coördinatiepunten en hulpdiensten worden (over)belast met meldingen die niet direct professionele opvolging vereisen. En dat dit zorgt voor het vastlopen van hulpverlening. Dit onderstreept het belang van duidelijke kaders en handelingsperspectieven voor medewerkers van het noodsteunpunt.

Connectie met de wijk en de gemeente

In Almere oefende naast het coördinatiepunt, ook een outreachteam met medewerkers van het Rode Kruis en Leger des Heils mee om op de fiets ingezet te worden. Zij gingen actief de wijk in om mensen te helpen. Hier werd veel gebruik van gemaakt, wat ervoor zorgde dat het terugleggen van meldingen bij de melder voor het oplossen via zelf- of samenredzaamheid

minder gebeurde. Als er een melding was van onrust bijvoorbeeld dan werd daar snel het outreachteam naar toegestuurd. Daarnaast werd het outreachteam ingezet voor heel veel vraagstukken, zoals, 'welke sfeer is er in de wijk?', 'wat is er in de wijk te doen?'



Figuur 6: Het outreachteam gaat op pad de wijk in (pilot Almere)

In de pilots in Blaricum en Laren is getest de inzet van een gemeentelijk loket in het noodsteunpunt. Dat leverde een prettige samenwerking op, waardoor problemen bijvoorbeeld in de openbare ruimte direct aandacht kregen. Het ging hierbij vooral om 'praktische' meldingen, zoals wateroverlast, omgevallen bomen of gevallen takken die bij dit loket werden gemeld. De meer 'sociale' vraagstukken, zoals een burenruzie of overlast op straat kwamen hier niet terecht.

Urgentie en prioritering

Tijdens verschillende pilots ontstonden momenten waarop meerdere inwoners tegelijkertijd een beroep deden op het noodsteunpunt. Daarbij werd zichtbaar dat urgente meldingen niet altijd direct werden herkend en daardoor niet altijd met voorrang werden behandeld.

Binnen de pilots is specifiek aandacht besteed aan medische meldingen. In Almere is de pilot even stilgelegd en is een moment ingebouwd waarbij vanuit het coördinatiepunt contact is geweest met de spoedeisende hulp. In dit telefoongesprek zijn een aantal casussen besproken waarbij vanuit de spoedeisende hulp advies werd gegeven op welke wijze er vorm kan worden gegeven aan het categoriseren van een medische melding. Zij gaven aan dat het wenselijk is dat mensen met medische vraagstukken zo snel mogelijk naar een huisartsenpost of een andere medische locatie worden vervoerd, zodat daar de medische triage kan plaatsvinden. Het is voor het vervolgproces van belang om bij het bepalen van de locatie van een noodsteunpunt ook de bereikbaarheid van zo'n medische locatie mee te nemen en dit op te nemen in het inrichtingsadvies. Landelijk wordt het gesprek over categorisering/triage van de meldingen ook gevoerd. Is het wenselijk dat medewerkers van een noodsteunpunt medische triage uitvoeren of is de beoordeling van medische urgentie een taak van zorgprofessionals?

Coördinatiepunt

Het coördinatiepunt is een locatie, ingericht door de veiligheidsregio, om noodsteunpunten te ondersteunen en de verbinding te vormen tussen de lokale uitvoering en de regionale crisisorganisatie. In de pilots is geëxperimenteerd met verschillende taken van het coördinatiepunt, waaronder informatiemanagement en regie van het netwerk, de ondersteuning

en coördinatie van noodsteunpunten, het aannemen van noodmeldingen en het doorzetten van urgente meldingen naar de hulpdiensten.

Communicatie tussen noodsteunpunt en coördinatiepunt

Voor alle uitgeteste taken van het coördinatiepunt is goede communicatie met de noodsteunpunten essentieel. In de verschillende pilots is het verloop van de communicatie tussen het noodsteunpunt en coördinatiepunt getest. In Hilversum, Noordoostpolder en Blaricum en Laren hebben we vooral gekeken naar de informatie-uitwisseling en niet naar het specifieke communicatiemiddel. In Hilversum en Blaricum en Laren is gebruik gemaakt van C2000-portofoons en gewerkt met een responscel voor het tegenspel vanuit een coördinatiepunt.

In de pilot van Noordoostpolder is gebruikgemaakt van 4G-portofoons en is geoefend met een fysiek ingericht coördinatiepunt op de kazerne in Emmeloord.



Figuur 7: Links coördinatiepunt Emmeloord (pilot Noordoostpolder) en rechts coördinatiepunt Almere-Poort (pilot Almere)

In pilot Almere is geoefend met een fysiek ingericht coördinatiepunt op de kazerne Almere-Poort en zijn twee verschillende communicatiemiddelen beproefd: **Mesh** en de **mobilfoon**. Deze systemen verschillen wezenlijk van elkaar. Mesh is gebaseerd op tekstberichten en lijkt in het gebruik op een berichtenapplicatie. De mobilfoon maakt mondeling contact mogelijk, waardoor direct vragen kunnen worden gesteld en informatie sneller kan worden verduidelijkt.

"Mesh werkt met tekst, het lijkt daarmee heel erg op WhatsApp."

(Deelnemer pilot Almere)

Tijdens de pilot bleek dat vooral bij complexere meldingen behoefte bestond aan direct mondeling contact. Meldingen die via Mesh waren binnengekomen, werden regelmatig via de mobilfoon nader besproken om aanvullende informatie op te halen.

De pilots laten zien dat schriftelijke communicatie geschikt is voor het gestructureerd doorgeven van meldingen, maar dat mondeling contact meer mogelijkheden biedt om situaties te duiden en gezamenlijk een afweging te maken.

Landelijk is de communicatie nog onderwerp van onderzoek. De verwachting is dat er in Q3 2026 een advies komt vanuit de landelijke regiegroep over wat wel en niet werkt en welk communicatiemiddel het beste landelijk in gebruik kan worden genomen.

Werkwijze en ervaringen tijdens de pilots

Zowel in Noordoostpolder als in Almere is gewerkt vanuit een daadwerkelijk ingericht coördinatiepunt. Hiervoor zijn bestaande continuïteitsposten van de brandweer gebruikt als locatie. Deze locaties zijn gekozen omdat de samenwerkende veiligheidsregio's verwachten deze voorzieningen ook tijdens daadwerkelijke grootschalige verstoringen als coördinatiepunt te gaan benutten. Ook omdat voor deze continuïteitsposten al wordt nagedacht over (bedrijf)continuïteitszaken, zoals noodstroomvoorzieningen en voorzieningen voor bemensing.

De coördinatiepunten werden bemenst door medewerkers van de veiligheidsregio (repressief en kantoorpersoneel). Zij namen meldingen van noodsteunpunten aan, beoordeelden deze en bepaalden welke opvolging nodig was.

Naast het aannemen van meldingen vervulde het coördinatiepunt regelmatig een adviserende rol. Noodsteunpunten namen soms contact op om te sparren over de urgentie van een situatie of om een handelingsperspectief te krijgen. Dit leidde gedurende de pilots tot wederzijds begrip en een steeds betere afstemming tussen noodsteunpunt en coördinatiepunt.

Een illustratief voorbeeld betreft de situatie waarin een kind of huisdier opgesloten zat in een afgesloten auto. Tijdens de pilots werd vanuit het coördinatiepunt terughoudend gereageerd op dergelijke meldingen. Naarmate de samenwerking tussen noodsteunpunt en coördinatiepunt groeide, ontstond meer duidelijkheid over de gewenste handelwijze. Daarbij werd nadrukkelijk aangegeven dat de veiligheid van een kind of dier voorop staat en dat inwoners, indien noodzakelijk, zelf maatregelen moesten nemen om het voertuig te openen.

Wanneer sprake was van een duidelijke spoedsituatie, werd de melding door het coördinatiepunt via de oefenstructuur fictief doorgestuurd naar de hulpdiensten.

Doorontwikkeling

Het coördinatiepunt is nog volop in beweging, zowel regionaal als landelijk. Landelijk wordt gewerkt aan een businesscase en aanscherping van de taken. Binnen de samenwerkende veiligheidsregio's volgt in het najaar een table-top met mogelijk een stresstest voor het coördinatiepunt om de reeds opgehaalde informatie te checken en nieuwe informatie op te halen. Voor het vervolg van de pilots in fase 2 is het van belang om de volgende zaken te onderzoeken.

- Rol en taken van het coördinatiepunt
- Bemensing coördinatiepunt
- Aantal noodsteunpunten per coördinatiepunt
- Inrichting coördinatiepunt
- Contact met de hulpdiensten, regionale crisisorganisatie en de meldkamer

Conclusies fase 1 en vervolgonderzoek fase 2

In de eerste fase is getracht om met de bekende informatie en nog ontbrekende informatie te komen tot de uitvoering van een aantal pilots met fysieke noodsteunpunten. Hierin is een opbouwende lijn geweest als het gaat om welke zaken onderzocht werden en op welke wijze dit geïntegreerd kon worden in de opvolgende pilot. Op deze wijze is getracht om antwoorden te krijgen op de onderzoeksvragen en voor de tweede helft van 2026 alvast de onderwerpen te formuleren die nog verdere uitdieping verdienen. Deze manier van werken heeft geleid tot een ontwikkeling van het concept noodsteunpunten. Hieronder zijn de conclusies en aanbevelingen uitgewerkt.

Conclusies Noodsteunpunten

Hoe wordt de rol van een noodsteunpunt effectief ingevuld bij vraagstukken en meldingen van inwoners?

De rol van een noodsteunpunt kan effectief ingevuld worden bij vraagstukken en meldingen van inwoners door:

- Inrichten van een noodsteunpunt op een bekende en herkenbare plek in de wijk
- Zorgen dat de informatie over de crisis laagdrempelig, bij de ingang, beschikbaar is
- Zorgen dat inwoners naar binnen kunnen met vragen, snel een noodmelding kunnen doen of dat inwoners naar de juiste plekken worden doorverwezen voor verdere raad en daad

Hoe ziet de optimale procesgang in een noodsteunpunt eruit?

De procesgang in een noodsteunpunt is op meerdere manieren getest. Voor de optimale procesgang in een noodsteunpunt is een snelle categorisering van meldingen aan de ingang nodig, voor het voorkomen van vertraging bij noodmeldingen en zorgen voor voldoende aandacht bij of doorverwijzen van vraagstukken van inwoners

Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk gelegd?

De verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk wordt idealiter al gelegd als er nog geen crisis is. Het kan helpen om hierbij in te zetten op bestaande sociale initiatieven, netwerken of structuren, die om een bekende plek in een wijk, buurt of dorp al zijn gevormd. En hier een noodsteunpunt te plaatsen. Zo kan het noodsteunpunt dan tijdens een crisis terugverwijzen naar deze bestaande hulpbronnen en daarmee de zelf- en samenredzaamheid stimuleren.

Hoe wordt de verbinding tussen het noodsteunpunt en de gemeentelijke werkorganisatie gelegd?

Een gemeentelijk loket kan een meerwaarde hebben in een noodsteunpunt als punt waar vraagstukken voor de gemeente (zowel in de buitenruimte als voor het sociaal domein) kunnen binnenkomen en naar de juiste personen in de gemeentelijke werkorganisatie kunnen worden doorgezet. Dit vraagt echter nog verder onderzoek en wordt meegenomen naar fase 2.

Operationeel maken noodsteunpunt:

Hoe wordt een noodsteunpunt snel en efficiënt operationeel gemaakt?

Het operationeel maken van een noodsteunpunt is een taak die logischerwijs wordt uitgevoerd door de bemensing van het noodsteunpunt. Om dit snel en efficiënt te kunnen doen is een heldere taakomschrijving en werkinstructie met opbouwchecklist van belang. Daarbij kan regelmatig oefenen helpen om mensen hierop (blijvend) voor te bereiden en het proces continu te toetsen en aan te scherpen.

Hoe wordt de continuïteit van het noodsteunpunt optimaal gerealiseerd?

De continuïteit van het noodsteunpunt is nog een onderwerp van aandacht. Voor het optimaal realiseren van de continuïteit van het noodsteunpunt zijn de beschikbaarheid van noodstroom en bemensing van belang. Beide vraagstukken worden voor verder onderzoek meegenomen naar fase 2 en uitgewerkt als onderdeel van het inrichtingsadvies.

Hierbij kan voor noodstroom de inzet van een accubox worden gecombineerd met zonnepanelen of een aggregaat voor een langere inzetduur. Voor bemensing moet rekening worden gehouden met maximale shifts van 4 uur, voor het behouden van de scherpste. Hierbij kan de inzet van vrijwilligers een mogelijke oplossing bieden om het voortzettingsvermogen te realiseren.

Conclusies Coördinatiepunten

In de pilots zijn de volgende onderzoeksvragen voor het coördinatiepunt onderzocht.

- Hoe wordt de rol van het coördinatiepunt effectief ingevuld?
- Hoe ziet de optimale span of control voor een coördinatiepunt eruit? (hoeveel noodsteunpunten kunnen er worden gekoppeld aan een coördinatiepunt? Welke taken willen we een coördinatiepunt laten doen?)
- Hoe wordt de verbinding tussen het coördinatiepunt en noodsteunpunt effectief gelegd?

In fase 1 van de pilots zijn er al veel inzichten opgehaald over het coördinatiepunt. Daaruit komt naar voren dat een coördinatiepunt van cruciaal belang is binnen een netwerk van noodsteunpunten. Het is echter nog niet mogelijk om een conclusie te formuleren op de onderzoeksvragen. In fase 2 wordt verder onderzoek gedaan naar het coördinatiepunt, waarna de opbrengsten worden uitgewerkt als onderdeel van het inrichtingsadvies.

Vervolgonderzoek fase 2

Op basis van de opbrengsten en hierboven geformuleerde conclusies, zijn de onderstaande onderdelen voor vervolgonderzoek voor fase 2 geformuleerd.

- Locaties, spreiding en aantallen noodsteunpunten, aansluitend bij het karakter van het gebied.
- Aandachtspunten voor het operationeel maken en de continuïteit van noodsteunpunten en coördinatiepunten (bemensing, processen en inrichting)
- Optimalisering noodsteunpunt als informatiepunt en 'makelaar' (vraag en aanbod bij elkaar brengen)
- Vraagstukken coördinatiepunt onderzoeken (rol, verbinding NSP, enz.)
- Rol van noodsteunpunt bij opladen telefoon, medische apparatuur, e.d
- Aansluiting noodsteunpunt op en doorverwijzing (geen spoed) naar andere diensten (gemeente, politie, zorgverleners, enz.)
- Aansluiting op bestaande initiatieven in wijk, buurt of dorp

Op basis van de opbrengsten van het vervolgonderzoek in fase 2 worden een inrichtingsadvies (inclusief een businesscase) voor het noodsteunpunten richting de gemeenten opgeleverd. Voor de samenwerkende veiligheidsregio's wordt een inrichtingsadvies voor het coördinatiepunt (inclusief businesscase) uitgewerkt.

Aandachtspunten voor het vervolg in fase 2

Naast de inhoudelijke opbrengsten in dit evaluatierapport zijn er voor het proces een aantal aandachtspunten van belang voor de komende periode. Deze zijn hieronder beschreven.

Goede en stevige aansluiting op landelijke ontwikkelingen

De landelijke ontwikkelingen, in het project pilots noodsteunpunten, zijn van belang voor het vervolg van de pilots. Zo wordt er momenteel een businesscase uitgewerkt voor de noodsteunpunten en coördinatiepunten. Het doel hiervan is helderheid krijgen over kosten, bemensing en inrichting van noodsteunpunten. Deze businesscase komt tot stand met de input van alle veiligheidsregio's en zal richting geven aan het definitieve landelijke rapport over de noodsteunpunten en wat hier allemaal voor nodig is. De uitkomsten uit de businesscase kunnen worden meegenomen in de regionale inrichtingsadviezen.

Tevens wordt er landelijk gewerkt aan een voorstel voor communicatiemiddelen. De grote vraag is of de huidige middelen inderdaad uit zullen vallen en daarmee in een dergelijke verstoring niet meer bruikbaar zijn. Als dit het geval is, is de vraag op welke wijze invulling kan worden gegeven aan de communicatie. De communicatie van noodsteunpunt naar coördinatiepunt en vice versa en van coördinatiepunt naar crisisorganisatie en naar de eenheden en vice versa. Deze ontwikkelingen worden door de samenwerkende veiligheidsregio's nauwlettend gevolgd en vormen de richtlijn en kaders voor de regionale invulling van de communicatiemiddelen voor behouden van onderlinge uniformiteit. De uitkomsten worden opgenomen in het inrichtingsadvies om te komen tot een regionaal netwerk van noodsteunpunten en coördinatiepunten.

Aandacht voor eigen (bedrijfs)continuïteit veiligheidsregio's en gemeenten

Regionaal en gemeentelijk zal het inrichtingsadvies richting geven aan de inrichting van de noodsteunpunten in gemeenten en coördinatiepunten bij de veiligheidsregio's. Het doel is om zowel het financiële plaatje als ook het capaciteitsplaatje in de inrichtingsadviezen uit te werken. De eerste contouren laten zien dat dit betekent dat zowel gemeenten als veiligheidsregio's iets te organiseren hebben voor de faciliteiten voor de inrichting alsook voor de bemensing. De inrichtingsadviezen zijn de opbrengsten vanuit de pilots, maar bieden daarnaast ook input voor het op orde brengen van de eigen (bedrijfs)continuïteit van de gemeenten en de veiligheidsregio's.

Bevorderen sociale cohesie en verbinding met de wijk

In het vervolg in fase 2 zal ook worden gekeken naar de manier waarop het aanzetten en bevorderen van de sociale cohesie kan worden aangepakt en hoe de verbinding tussen het noodsteunpunt en de wijk kan worden geoptimaliseerd. De inzet van vrijwilligers in het noodsteunpunt is belangrijk ook voor de continuïteit. Daarbij is het van belang om aandacht te hebben voor het binden en boeien van vrijwilligers.

Opbouw en inrichting noodsteunpunten per gemeente ervaren

De opbrengsten van de uitgevoerde pilots in fase 1 bieden input voor het inrichtingsadvies en daarmee ook inzichten voor de gemeenten, die (nog) geen pilot hebben uitgevoerd. Echter biedt het daadwerkelijk per gemeente ervaren van het opbouwen en inrichten van een noodsteunpunt meerwaarde aan de gemeentelijke organisatie. Door het ophalen van inzichten voor de organisatie of inrichting van gelieerde processen in de eigen organisatie, zoals (risico)communicatie of netwerkmanagement, bijvoorbeeld.