

Factsheet evaluatie pilots noodsteunpunten samenwerkende veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek fase 1 2026

Doelen van de evaluatie

- Tussentijdse rapportage met de nadruk op leren en ontwikkelen, voor het vastleggen van ervaringen, bevindingen, ontwikkelpunten en resultaten tot nu toe.
- Vertalen opbrengsten naar aanbevelingen voor verdere uitwerking van NSP en CP binnen VRFGV
- Formuleren onderzoeksvragen voor pilots binnen het project in fase 2 in het najaar van 2026.
- De bevindingen zullen aan het eind van de pilotfase worden opgenomen in de inrichtingsadviezen voor NSP en CP
- Leveren van input voor de landelijke evaluatie en delen output met andere regio's

Overzicht pilots

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	Inrichting medewerkers gemeente, inrichting NSP, inzet outreachteam ¹ (Rode Kruis en Leger des Heils), diverse communicatiemiddelen, inzet van een coördinatiepunt
Blaricum en Laren	24 juni	Inzet van vrijwilligers, inrichting NSP, gemeentelijke dienstverlening en inwonerscontact op twee locaties

Onderzoeksvragen

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?

Regionale aanpak

- Pilots zijn uitgevoerd binnen het project noodsteunpunten, één van de drie projecten van het programma weerbaarheid en veerkracht. Naast de projecten netwerksamenwerking en risicocommunicatie
- De uitvoering van de pilots is vanaf november 2025 opgepakt door een regionale projectgroep noodsteunpunten met vertegenwoordigers van de gemeenten; Almere, Blaricum, Hilversum, Huizen en Noordoostpolder
- Als uitgangspunten zijn de landelijke richtlijn aangehouden. De focus in de pilots lag op:
 - Het zijn van een informatieknooppunt
 - Het kunnen doen van een noodmelding via een NSP bij een CP
 - Het koppelen van vraag en aanbod
 - Doorverwijzen bij vragen
- Het gebruikte scenario in alle pilots was grootschalige (landelijke), langdurige stroomuitval.
- De bevindingen, leerpunten en evaluaties uit elke pilot zijn gebruikt als input voor de ontwikkeling en inrichting van de volgende pilot.
- 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. Bij elke pilot was daarom een separaat communicatieprogramma opgezet voor geïnteresseerde inwoners, vrijwilligers, (wijk)organisaties, bestuurders, collega-organisaties en pers.
- Vrijwilligers voor de bemensing van het noodsteunpunt zijn geworven in de omliggende buurten en wijken van de locaties van de NSP's 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.

Opzet van onderzoek; dataverzameling en analyse

- Formuleren en afstemmen van onderzoeksvragen met de betreffende gemeente
- Waarnemers tijdens de pilot maakten gebruik van de STARR-methode (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie).
- Evaluatievragen achteraf zijn door de deelnemers (medewerker NSP, coördinator NSP, figurant, coördinatiepunt) ingevuld in een digitaal formulier
- (Algemene) tips en tops zijn in bespreking met deelnemers na afloop van de pilots (of bij wisseling shifts) opgehaald
- Voor het uitwerken van het verloop van de meldingenstroom zijn door de projectgroep bedachte en genummerde meldingen in een grabbelton gedaan. Figuranten (bezoekers of vooraf benaderde buurtbewoners) paken een melding uit de grabbelton (of een eigen melding op een genummerd formulier) en brachten deze in 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.

Opbrengsten

- Opbouw en inrichting NSP
 - Basisinrichting vraagt fysieke scheiding voor verschillende functies
 - Logische routing en flexibele indeling belangrijk
 - Informatievoorziening visueel beschikbaar maken
 - Communicatie met het CP voor informatiedeling en noodmeldingen
 - NSP op herkenbare locatie
 - Behoeftte aan checklist voor operationeel maken NSP
 - Noodstroomvoorziening randvoorwaarde voor NSP
 - Volgen landelijke ontwikkelingen voor aanvullende functies NSP
- Bemensing van het NSP
 - Succesvolle inzet is vooral afhankelijk van competenties, vaardigheden en voorbereiding, onafhankelijk van waar iemand vandaan komt
 - Zowel voor vrijwilligers als medewerkers gemeente geldt dat heldere instructies, taakkaarten en training noodzakelijk zijn om hun rol goed te kunnen vervullen.
 - Beveiligers kunnen waardevolle aanvulling zijn
 - Voldoende beschikbare capaciteit is nodig voor continuïteit, inzet van shift van 4 uur is maximaal voor behouden scherpte.
- Zelf- en samenredzaamheid in aansluiting op de wijk
 - Stimuleren van deze zelf- en samenredzaamheid is een belangrijke functie van het noodsteunpunt
 - Behoeftte aan kunnen doorverwijzen naar hulpbronnen in de wijk
 - NSP zoveel mogelijk laten aansluiten bij bestaande netwerken en structuren in wijken, buurten en dorpen, daarbij ook ruimte en vertrouwen geven voor eigen invulling.
- Categorisering van meldingen
 - Een goede categorisering zorgt ervoor dat inwoners snel bij de juiste ondersteuning terechtkomen en dat het CP, hulpdiensten en andere betrokken partijen alleen worden belast met meldingen waarvoor hun inzet daadwerkelijk nodig is.
 - Neiging om meldingen snel door te zetten naar een CP of outreachteam geeft risico op (over)belasting en vastlopen opvolging melding en hulpverlening. Of verminderde stimulatie van zelf- en samenredzaamheid
- Coördinatiepunt
 - Voor alle taken van het coördinatiepunt is goede communicatie met de noodsteunpunten essentieel.
 - Schriftelijke communicatie is geschikt voor het gestructureerd doorgeven van meldingen, maar mondeling contact biedt vooral bij complexere meldingen meer mogelijkheden om situaties te duiden en gezamenlijk een afweging te maken.

Aandachtspunten vervolg in fase 2

- Goede en stevige aansluiting op landelijke ontwikkelingen
- Aandacht voor eigen (bedrijfs)continuïteit (VR en gemeenten),
- Bevorderen sociale cohesie en verbinding met de wijk
- Opbouw en inrichting NSP per gemeente ervaren

Conclusies

- De rol van een NSP kan effectief ingevuld worden bij vraagstukken en meldingen van inwoners door:
 - inrichten NSP 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
- Voor de optimale procesgang in een NSP 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
- De verbinding tussen het NSP 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 NSP te plaatsen. Zo kan het NSP dan tijdens een crisis terugverwijzen naar deze bestaande hulpbronnen en daarmee de zelf- en samenredzaamheid stimuleren.
- Een gemeentelijk loket kan een meerwaarde hebben in een NSP 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.
- Het operationeel maken van een NSP 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.
- Voor het optimaal realiseren van de continuïteit van het NSP 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.
- Uit de pilots komt naar voren dat een CP van cruciaal belang is binnen een netwerk van NSP's. Het is echter nog niet mogelijk om een conclusie te formuleren op de onderzoeksvragen. In fase 2 wordt verder onderzoek gedaan naar het CP, waarna de opbrengsten worden uitgewerkt als onderdeel van het inrichtingsadvies.

Vervolgonderzoek fase 2 (voor input inrichtingsadviezen)

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

Factsheet Pilot Noodsteunpunten Hilversum

Algemene beschrijving

Datum: 7 en 8 mei 2026

Locatie noodsteunpunt (NSP): Wijkcentrum De Geus



Opzet pilot

Donderdag 7 mei 10.00-23.00 uur

- Start NSP en doorlopen scenario

Vrijdag 8 mei 7.00-15.00 uur

- Scenario loopt door van 7 mei

- Vervolg pilot

- 15.00 uur sluiting NSP

Bemensing NSP (per shift)

- 3 medewerkers (ontvangstbalie, informatiebalie en 112 balie) (allen vrijwilligers) en 1 coördinator (gemeente)

Begeleiding

- 5 Oefenleiders (3 gemeente en 2 VR) voor begeleiding oefening en tegenspel
- 2 Waarnemers
- 1 ontvangstmedewerker buiten in de tent
- 1 medewerker VR als CP in responscel

Inrichting NSP

- Bezoekerstent buiten
- 2 balies binnen (balie A (112) en balie B (informatie))
- Doorgeven noodmelding in aparte ruimte

Oefendoelen

Inzicht in:

- Rol van een NSP bij vraagstukken van inwoners
- Werking (bemensing en inrichting) van een noodsteunpunt
- Inzet van vrijwilligers op een noodsteunpunt

Pilot in cijfers

- 100 meldingen in grabbelton
- 15 vrijwilligers
- 27 uur oefenen

Bijzonderheden aanpak

- NSP in wijkcentrum, bestuur ook in de voorbereiding betrokken vanaf de start
- Scenario loopt door over twee dagen (met stop in de nacht)
- Verschillende duur shifts vrijwilligers (3-7 uur)
- Vrijwilligers hebben voorafgaand aan de pilot een korte training gehad
- Door de projectleider van de gemeente zijn meldingen, die op het NSP kunnen afkomen verzameld en is hiervan een lijst opgesteld
- Testen van een accubox, met noodstroom in één ruimte gedurende twee dagen
- Er was een CP ingericht in de responscel (in hetzelfde gebouw), die tegenspel leverde. Het contact verliep via een objectportofoon

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

- Vrijwilligers wisten ongeveer wat ze konden verwachten door de korte training, maar een duidelijke werkinstructie kan helpend zijn wanneer ze een rol in het NSP krijgen.
- Niet elke vrijwilliger past in elke rol. Het is belangrijk dat vrijwilligers op basis van hun capaciteiten en talenten worden ingezet. Daarbij is een coördinator een belangrijke rol voor het bieden van kaders en handvatten.
- Het gebruik van portofoon werd snel eigen gemaakt, het contact verliep goed en duidelijk
- De pilot was een mooie samenwerking tussen professionals en vrijwilligers
- De aansluiting op de wijk is belangrijk. Door de coördinator werd een 'runner' ingezet, die op de fiets de wijk in ging om beeld op te halen
- Intakeformulieren zijn erg lang en zorgen voor vertraging en een grote administratielast
- De ontvangstbalie helpt voor een goede verdeling van mensen, naar de verschillende balies (112 en informatie maar is ook een vertraging bij noodmeldingen)
- De beveiliging, die was ingezet voor de beveiliging van de pilot, werd door de deelnemers in de oefening betrokken
- Bij de ontvangstbalie ontbreekt aan het begin een beeld van de situatie en een overzicht van vragen, die al eerder zijn ingebracht. Dit wordt in de loop van de pilot opgepakt, door een whitebord met informatie.
- In het begin worden veel meldingen doorgezet richting het CP. Later in de pilot worden meer meldingen teruggelegd naar 'samenredzaamheid' in de wijk. Er zijn vrijwel geen meldingen, die worden teruggelegd voor 'zelfredzaamheid'.
- De rol van coördinator wordt door de verschillende deelnemers verschillend ingevuld, van zelf meldingen doorgeven aan CP tot rondlopen en medewerkers 'coachen'. Beide invullingen zorgen voor een andere 'flow' op het NSP.

Factsheet Pilot Noodsteunpunten Noordoostpolder

Algemene beschrijving

Datum: 21 mei 2026

Locaties noodsteunpunt (NSP): Clubgebouw SV Ens, Ens
Buurthuis Espelervaat, Emmeloord
Buurthuis Klokhuys, Kraggenburg

Locatie coördinatiepunt (CP): Brandweerkazerne Emmeloord

Oefendoelen

Inzicht in:

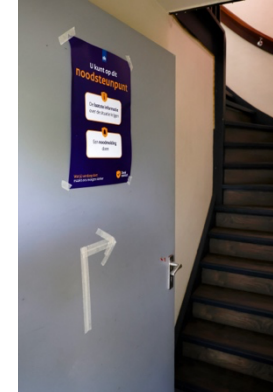
- Rol van een NSP bij vraagstukken van inwoners
- Werking (bemensing en inrichting) van een noodsteunpunt
- Inzet van vrijwilligers op een noodsteunpunt
- Samenwerking en afstemming drie noodsteunpunten en een coördinatiepunt

Bijzonderheden aanpak

- NSP op drie verschillende locaties (voetbalvereniging dorp, buurthuis dorp en buurthuis stad)
- Vrijwilligers vanuit de buurtvereniging (Espelervaat en Kraggenburg) en voetbalvereniging (Ens) en vanuit het Rode Kruis zijn ingezet voor bemensing van NSP. De coördinator was een medewerker van gemeente
- Oefenen met inzet van CP in brandweerkazerne
- Contact tussen CP en NSP's ging met C2000 portofoon, hierbij ging het vooral in de informatieoverdracht en niet om het communicatiemiddel

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

- Vrijwilligers wisten niet goed wat ze konden verwachten, maar groeiden in hun rol tijdens de pilot.
- Coördinatiepunt heeft ingezet op coördinatie van hulpdiensten (brandweer en ambulance). Daarvoor hielden zij overzicht bij van ingezette ambulances en brandweervoertuigen.
- Inrichting van noodsteunpunt Espelervaat is gedaan door meerdere balies in één ruimte, dit zorgt voor drukte en daardoor was het lastig om een rustig gesprek aan de balie te voeren
- De drie noodsteunpunten gebruikten hetzelfde kanaal op de porto, dit zorgt voor drukte op het kanaal en verwarring in de communicatie.
- De opkomst was op de drie locaties erg verschillend. In Ens en Kraggenburg kwamen minder mensen, dan in Espelervaat (hier stonden ze voor de deur te wachten)
- Inwoners die naar het NSP kwamen, hadden vragen ten aanzien van de voorbereiding op een crisis (campagne denk vooruit) zoals of het toilet nog werkt als de stroom uitvalt. En behoefte aan het gesprek hierover, in plaats van het invullen van de rol als figurant in de pilot



Pilot in cijfers

Locatie	Tijdsduur	Aantal meldingen	Aantal noodmeldingen aan CP
Ens	09.00-22.00	71	34
Espelervaat	16.00-22.00	31	19
Kraggenburg	18.00-22.00	12	9

Opzet pilot

Donderdag 21 mei 09.00 uur

- Start NSP in Ens en CP in brandweerkazerne Emmeloord en doorlopen scenario 16.00 uur

- Start NSP Espelervaat en doorlopen scenario 18.00 uur

- Start NSP Kraggenburg en doorlopen scenario 22.00 uur

- Sluiting alle NSP's en CP

Bemensing NSP en CP (per shift)

- 3 locaties met 2 medewerkers (vrijwilligers) voor informatiebalie en 112 balie en 1 coördinator (gemeente) per noodsteunpunt
- Totaal 17 vrijwilligers (verdeeld over alle shifts)
- 2 medewerkers brandweer VRFGV op het CP

Begeleiding

- 3 Oefenleiders (1 gemeente en 2 VR) voor begeleiding oefening en tegenspel
- 2 Waarnemers (1 CP en 1 NSP Espelervaat)
- 1 beveiliging als gastheer buiten bij de deur

Inrichting NSP

- 2 balies binnen, start bij informatiebalie en voor noodmeldingen daarna naar balie noodmeldingen, waar noodmelding aan CP werd doorgegeven
- In Ens en Kraggenburg stond de noodmeldingbalie in aparte ruimte. In Espelervaat stonden alle balies in één ruimte

Inrichting CP

- Eén ruimte met 2 personen voor aannemen meldingen. Doorgeven van meldingen aan hulpdiensten ging fictief aan de responscel (oefenleiders)

Factsheet Pilot Noodsteunpunten Almere



Bijzonderheden aanpak

- NSP in basisschool
- Voorbereiding door lokale projectgroep iom regionale projectgroep
- Inzet van ROC-studenten als figuranten
- Oefenen van outreachteam (medewerkers Rode Kruis en Leger des Heils samen met inwoners), die op de fiets de wijk ingaan om inwoners te helpen die hulp nodig hebben en niet zelf naar het noodsteunpunt toe kunnen gaan.
- Collega's van de gemeente (sociaal team, crisisbeheersing) zijn ingezet voor bemensing van NSP
- Oefenen met inzet van CP in brandweerkazerne
- Tijdens de pilot was er vanuit het CP contact met de huisartsenpost om enkele casussen te bespreken.
- Testen 2 communicatiesystemen (Mesh Core en Mobilofoon)
- Testen accubox
- Testen mobiele desks, infobalie en 112 balie, bij binnenkomst maakte figurant zelf de keuze voor de balie

Algemene beschrijving

Datum: Vrijdag 19 juni en zaterdag 20 juni 2026

Locatie noodsteunpunt (NSP): Basisschool De Kleine Wereld

Locatie coördinatiepunt (CP): Brandweerkazerne Almere Poort

Oefendoelen

Inzicht in:

- Rol van een NSP bij vraagstukken van inwoners
- Werking (bemensing en inrichting) van een noodsteunpunt
- Samenwerking en afstemming NSP en CP
- Samenwerking en afstemming NSP en Outreachteam
- Operationeel maken en houden van een NSP

Opzet pilot

Vrijdag 19 juni | Operationeel maken NSP

- 13.00 uur alarmering via whatsapp
- Spullen en middelen zijn ter plaatse
- Opbouw en operationeel maken door 4 medewerkers gemeente

Zaterdag 20 juni | Pilotdag

- 9.00 uur opening NSP en CP
- Draaien pilot (2 shifts om meerdere mensen oefenruimte te bieden)
- 15.00 uur sluiting NSP en CP

Bemensing

- NSP: 2 medewerkers balie, 1 medewerker doorgeven noodmelding en 1 coördinator (allen gemeente)
- CP: 2 medewerkers Mesh en 2 medewerkers mobilfoon (VRFGV, brandweer uitruk- en kantoorpersoneel)
- Outreachteam: 3 bikers, 1 coördinator

Begeleiding

- 3 Oefenleiders (gemeente en VR) voor begeleiding oefening en tegenspel
- 3 Waarnemers
- 2 ontvangstmedewerkers buiten in de tent

Pilot in cijfers

- Inzet 10 ROC studenten
- Operationeel maken NSP gereed in 1 uur en 15 minuten
- Aantal verwerkte meldingen: 83

Inrichting NSP

- Bezoekerstent buiten
- 2 balies binnen (112 en informatie)
- Doorgeven noodmelding in aparte ruimtes (1x Mesh en 1x Mobilfoon)



Inrichting CP:

- Ruimte met tafels, mobilfoon en telefoon met mesh t

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

- Het tijdig prioriteren en categoriseren van de meldingen kan helpen om ervoor te zorgen dat noodmeldingen snel bij de 112 balie terecht komen
- Categorisering of triage is een vak, een duidelijk stroomschema kan helpend zijn om te kunnen prioriteren
- Outreachteam is een waardevolle rol om direct vanuit het NSP te kunnen handelen en reageren op meldingen die niet door het CP kunnen worden opgepakt. Van belang is om nog steeds vanuit het NSP de inwoners aan te spreken op de zelf- en samenredzaamheid.
- Veel meldingen vragen een gemeentelijke reactie. Aan te raden is om een gemeentelijk crisisteam ook aan de noodsteunpunten te koppelen.
- Meerdere ruimtes werden gewaardeerd. Een centrale binnenkomst waar direct de balies zijn, aparte kamer voor communicatie CP en aparte ruimte voor privacy inwoners/huiskamer.
- Intake formulieren zijn nav inzichten pilot Hilversum en NOP tot de kern teruggebracht, deze waren werkbaar.
- Informatie werd bij de balie zichtbaar gemaakt op een infobord, toch werd nog te weinig informatie gegeven. Dit verder uitwerken in de rol van CP en gemeenten.
- Voor doorgeven meldingen van NSP naar CP via de twee systemen (Mesh en mobilfoon) werd zichtbaar dat met mobilfoon via spraak overleggen helpend is voor stellen van vragen en geven van duiding en dat via mesh de informatie met tekst zuiverder over te brengen is en dat dit spraakverwarring voorkomt

Factsheet Pilot Noodsteunpunten Blaricum en Laren

Algemene beschrijving

Datum: 24 juni 2026

Locatie noodsteunpunt Blaricum: Gemeentehuis Blaricum

Locatie noodsteunpunt Laren: Het Brinkhuis

Oefendoelen

Inzicht in:

- Rol van een NSP bij vraagstukken van inwoners
- Werking (bemensing en inrichting) van een noodsteunpunt
- Inzet van vrijwilligers op een noodsteunpunt
- Samenwerking en afstemming met de gemeentelijke werkorganisatie

Bijzonderheden aanpak

- NSP in gemeentehuis (Blaricum) en buurtcentrum (Laren)
- Vrijwilligers vanuit de buurt (Blaricum) en Buurtpreventieteams (Laren) zijn ingezet voor bemensing van NSP en als figurant (in Laren zijn 2 figuranten meerdere keren door het NSP geweest)
- Tijdens de pilot is het NSP omgebouwd voor betere doorstroom en inrichting (Laren)
- Oefenen met inzet van balie voor meldingen naar gemeente
- Testen accubox (Blaricum)
- 1 medewerker brandweer VRFGV als CP in responscel.
- Contact met het CP ging via C2000 portofoons
- De samenwerking met de gemeente is getest door het plaatsen van een balie in het NSP (frontoffice) en door op de achtergrond via het CP contact te leggen met de gemeente (backoffice) om gezamenlijk te bespreken welke meldingen naar de gemeentelijke werkorganisatie doorgezet kunnen worden.

Belangrijkste inzichten en opbrengsten

- De balie voor de gemeente zat midden in het NSP en daarmee ook middenin de hectiek. Voor de medewerkers van de gemeente, die zijn ingezet aan de balie voor de gemeente zijn daarom goede gesprekstechnieken belangrijk om mensen goed te woord te kunnen staan.
- Bij de balie van de gemeente kwamen vooral 'praktische' vragen terecht. De sociale vraagstukken werden hier niet neergelegd. Deze werden soms teruggedragen bij de melder zelf voor aanspraak op zelf- en samenredzaamheid. Voor het vervolg is het goed om te kijken hoe hiervoor een aanspreekpunt vanuit het sociaal domein van de gemeente kan aanhaken.
- In het NSP in Laren zat de balie voor het doorgeven van de meldingen aan het CP in dezelfde ruimte. Dit was door de beperkingen in de ruimte lastig anders in te richten. Het is van belang om in de doorontwikkeling van de NSP's mee te nemen dat hiervoor een aparte ruimte nodig is of om na te denken over een praktische oplossing hiervoor. Zoals een opvouwbaar privacy scherm bijvoorbeeld.
- De beveiliging, die was ingezet voor de beveiliging van de pilot, werd door de deelnemers in Laren in de oefening betrokken
- In NSP Laren ontstond de neiging, dat iedereen (ook met een informatievraag) naar de 112 balie liep. Dit kwam waarschijnlijk door de positionering van de balies, waardoor de 112 balie het meest zichtbaar was.
- Er is behoefte aan de handreiking of stroomschema voor de categorisering van de melding
- Er was in deze pilot geen opvangmogelijkheid voor mensen die komen aanlopen. Voor het vervolg is het belangrijk om te onderzoeken hoe we deze mensen zouden kunnen helpen of doorsturen met een koffiekamer/huiskamer.



Opzet pilot

Donderdag 24 juni

- 10.00 uur start beide NSP's en 14.00 uur einde scenario en sluiting NSP's

Bemensing

- NSP Laren: 2 medewerkers per balie en een coördinator, dus in totaal inzet van 9 vrijwilligers. 2 medewerkers gemeente voor inzet balie gemeente
- NSP Blaricum: 1 medewerker per balie en een coördinator, dus in totaal inzet van 5 vrijwilligers. 1 medewerker gemeente voor inzet balie gemeente

Begeleiding

- 4 Oefenleiders (2 per locatie (1 gemeente en 1 VR)) voor begeleiding oefening en tegenspel
- 2 Waarnemers, 1 per locatie
- 1 medewerker brandweer VR in responscel voor CP
- Medewerker gemeentelijke werkorganisatie (telefonisch) voor contact met CP (backoffice)

Inrichting NSP

- Op beide locaties: welkomstbalie bij de ingang van het NSP, informatiebalie en 112 balie daarachter.
- Een aparte plek voor doorgeven van noodmeldingen (in Blaricum in aparte ruimte, in Laren naast de 112 balie. Daarnaast een aparte plek voor balie van de gemeente (frontoffice)

Pilot in cijfers

- Inzet van 14 vrijwilligers