

# Rode draden analyse 2022

## Veiligheidsregio FGV



19 april 2023

Veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek

Gemaakt door: Roy Vrieling en Erwin Brouwers

<b>Inhoudsopgave</b>	
<b>1 Inleiding/Aanleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Managementsamenvatting</b>	<b>4</b>
<b>3 Terugblik 2018 - 2021</b>	<b>2</b>
3.1 Statistieken	2
3.2 Analyse	1
Melding, Alarmering en Opschaling	1
Leiding en Coördinatie	2
Informatiemanagement	2
Crisiscommunicatie	2
Overdracht naar de nafase en afschaling	3
3.3 Conclusies 2018-2021	3
Wat hebben we er tot nu toe mee gedaan?	4
<b>4 Het jaar 2022</b>	<b>5</b>
4.1 Statistieken	5
4.2 Analyse	5
Melding, Alarmering en Opschaling	6
Leiding en Coördinatie	6
Informatiemanagement	7
Crisiscommunicatie	7
Overdracht naar de nafase & afschaling	8
4.3 Relatie met de data uit 2021 en daarvoor (hoofdstuk 3)	8
4.4 Relatie incidenten en oefeningen	8
4.5 Aanbevelingen	8
<b>5 Vooruitblik</b>	<b>10</b>
Melding en alarmering	10
Leiding en coördinatie	10
Informatiemanagement	10
Crisiscommunicatie	11
Overdracht en nafase	11

<b>Trendanalyse met Enquirya .....</b>	<b>12</b>
<b>6 Methodiek .....</b>	<b>13</b>
<b>Bijlagen 1 .....</b>	<b>14</b>

## 1 Inleiding/Aanleiding

Deze rode draden analyse is opgesteld conform het verzoek en de kaders, zoals de Inspectie verzocht in haar brief van 4 juli 2022. Met deze analyse proberen we een beeld te schetsen van de staat van de Veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek. Waar deze tot op enige jaren werd gevormd door een beoordeling door de Inspectie tijdens een systeemtest is het nu aan de veiligheidsregio om een zelfbeeld te schetsen, aan te geven waar verbeterpunten liggen en hoe die worden opgepakt. Met deze rode draden analyse wordt hieraan invulling gegeven.

## 2 Managementsamenvatting

Na de terugblik op de periode 2018 tot heden, met een focus op afgelopen jaar, zien we dat evalueren steeds steviger ingebed raakt in de veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek. Hiermee zijn we bezig met het sluiten van de PDCA-cyclus, waardoor we toewerken naar een lerende organisatie. Bepalende randvoorwaarden hiervoor zijn het beschikken over een multidisciplinair evaluatieteam bestaande uit voldoende, goed opgeleide evaluatoren en het versterken van de rol van het managementteam van het veiligheidsbureau als het gaat om het omzetten van aanbevelingen naar (geprioriteerde) acties.

Op de randvoorwaardelijke processen hebben we het afgelopen jaar de onderstaande constatering gedaan.

- **Melding, alarmering en opschaling:**  
De crisisfunctionarissen van de diverse kolommen zijn goed zichtbaar en vindbaar bij opschalingen. Zodra er externe partners benodigd zijn, is het niet gegarandeerd dat deze tijdig benaderd worden omdat er eerst gezocht moet worden naar contactgegevens.  
Relatiebeheer heeft hierin een belangrijke rol. Deze contacten moeten actueel en vooraf bekend zijn bij meldkamer en kolommen.  
**Beoordeling: Voor verbetering vatbaar**
- **Leiding en coördinatie:**  
Leider CoPI/OL en IM zijn goed op elkaar ingespeeld. Zij zijn samen in staat een scherp beeld van de situatie te schetsen voor zichzelf en de andere leden van de vergadering. De verbetering kan gevonden worden in het nog beter scheiden van feiten, aannames en geruchten in de verslaglegging. Het leren denken in scenario's moet weer opgepakt worden. Een andere aanbeveling is dat er meer aandacht besteed moet worden aan het bekend stellen en het beter benutten van planvormingsproducten. De primair verantwoordelijke crisisfunctionarissen hebben een aansprekende rol. Daarnaast moet er aandacht besteed worden aan de faciliteiten en hardware (de COPI-containers) waarmee gewerkt moet worden.  
**Beoordeling: Op orde**

- Informatiemanagement:

Crisisfunctionarissen vertrouwen veelal op eigen kennis en ervaringen met incidenten.

Planvorming is te uitgebreid en wordt hierdoor in de bestrijding van de crisis niet gebruikt. Het is van belang om planvorming actueel te houden en deze in het MOTO-proces aan te bieden aan de crisisfunctionarissen. Hierdoor leert men deze te gebruiken en snel de relevante informatie in planvorming terug te vinden.

**Beoordeling: Op orde**

- Crisiscommunicatie:

Crisiscommunicatie is een kleine groep specialisten in een kleine veiligheidsorganisatie. Zij weten elkaar goed te vinden en te ondersteunen waar nodig. Voornamelijk tijdens oefeningen wordt geconstateerd dat er nog meer scherpte mag worden aangebracht in timing, impact en dilemma's van communicatieboodschappen.

**Beoordeling: Op orde**

- Overdracht naar de nafase en afschalen:

Wat zeker nog beter kan, is het overdragen van incidenten middels een overdrachtsformulier.

Deze stap is nog geen gewoonte bij de crisisfunctionarissen, maar is wel van belang voor de partij(en) die na afschalen de nog lopende zaken moeten coördineren.

**Beoordeling: Voor verbetering vatbaar**

In de doorkijk naar 2023 en verder staat er een aantal ontwikkelingen op de planning die ook op de hierboven genoemde processen invloed gaan hebben.

Er wordt nagedacht over de gevolgen van de herziening Wvr voor de processen in de crisisorganisatie. Digitalisering van processen staat op de agenda voor de komende jaren. Hieronder valt te denken aan het inrichten van een VIC FGV. Relatiebeheer gaat een nog nadrukkelijker plek krijgen in de organisatie en het proces van evalueren en het aanpakken van verbetermogelijkheden hieruit krijgt een steeds beter gestructureerde invulling in de organisatie.

### 3 Terugblik 2018 - 2021

Terugblik 2021 en verder terug (tot en met 2018)

De Veiligheidsregio's hebben een dataset waarin evaluaties van GRIP-incidenten en oefeningen zijn opgenomen. Deze set gaat terug tot 2005. Voor deze rode draden analyse hebben we gemeend om, naast een terugblik op 2022, een aantal jaar tot en met 2018 terug te kijken. Hiermee hebben we meer data waaruit we trends kunnen destilleren. Ook speelt hierin mee dat vanaf 2020 de crisisorganisatie van de veiligheidsregio's naast de reguliere kortdurende crises, te maken hadden met de langdurige crises, zoals COVID-19 en vluchtelingen. Deze crises hebben andere dynamieken en effecten, waardoor bepaalde trends meer op de achtergrond zouden kunnen raken en daardoor niet de aandacht krijgen die zij verdienen. We hebben de analyse van de dataset beperkt van 2018 tot heden. Dit in verband met de omvang van de data en voor 2018 waren er nog andere werkprocessen en systemen die daarmee mogelijk de analyse zouden kunnen vervuilen.

#### 3.1 Statistieken

Onderstaand een tabel met daarin de activiteiten (incidenten en oefeningen) vanaf 2018 tot en met 2021 (zie onderstaande tabel. Hierin ook 2022) meegenomen) waarover een evaluatie heeft plaatsgevonden en die zijn meegenomen in deze analyse. Hierbij is een aantal incidenten en oefeningen niet meegenomen in de analyse. Dit heeft als reden dat er of geen FIR is ingediend en er geen goede evaluatie is vastgelegd of vanwege onvoldoende evaluatiecapaciteit. Voor specifiek oefeningen is pas vanaf 2019 een start gemaakt met het ook volgens dezelfde systematiek vastleggen van evaluaties.

De oefeningen zijn in de vorm van specifieke CoPI- en ROT-oefeningen waarbij alleen het bijbehorende GRIP-niveau wordt beoefend en waargenomen, de andere niveaus worden ingevuld door tegenspel. Bij de Grootschalige Multidisciplinaire Veldoefeningen (GMVO) kan worden opgeschaald naar iedere GRIP, waarbij vooral wordt gekeken naar de samenhang tussen de verschillende crisisgremia (de keten). Hierbij worden dan doorgaans teams op meerdere niveaus beoefend. Voor zover een niveau bij een GMVO is beoefend en waargenomen zijn deze opgenomen in onderstaand overzicht. Het voordeel van oefenen ten opzichte van incidenten vanuit een evaluatieperspectief is dat er oefendoelen zijn waarop gericht wordt waargenomen. Hierdoor wordt aandacht besteed aan zaken die die aandacht behoeven. Bij incidenten komt de reflectie (waarneming) geheel uit het team dat de inzet heeft gedaan.

	GRIP 1		GRIP 2		GRIP 3		GRIP 4		Oefening	
	Wel in RD	Niet in RD	Wel in RD	Niet in RD	Wel in RD	Niet in RD	Wel in RD	Niet in RD	Wel in RD	Niet in RD
2018	2	6	4	0	0	0	0	0	1	0
2019	1	3	4	0	0	0	0	0	0	1
2020	6	3	0	0	0	0	0	1 (COVID)	1	0
2021	4	2	1	0	0	0	0	1 (COVID)	7	0
2022	9	0	1	0	0	0	0	1 (COVID)	7	0

### 3.2 Analyse

In de jaren voorafgaand aan 2022 hebben we onze evaluaties in meer processen ingedeeld dan de vijf processen die beschreven worden in de handreiking van Min J&V. In de analyse hebben we geprobeerd een aantal waarnemingen te clusteren zodat deze aansluiten op de onderstaande processen.

Onderstaande analyse gaat over de jaren 2018 t/m 2021 zoals in de inleiding van dit hoofdstuk beschreven staat. Daarnaast hebben we bij het maken van de analyse meerdere collega's hun professionele input geleverd op de data en de mogelijke trends die hieruit naar voren komen.

#### **Melding, Alarmering en Opschaling**

Op basis van analyse van de data uit de periode 2018-2021 komen we tot de conclusie dat er een aantal keren onduidelijkheid is over de wijze van alarmering en opschaling van het incident. Oorzaken die in de evaluaties naar voren komen zijn:

- Onvoldoende afstemming tussen de diverse betrokken kolommen;
- Een verkeerde inschatting van individuen op basis van beschikbaarheid van informatie en omgevingsbeeld;
- Onbekendheid met de procedures, taken en verantwoordelijkheden tussen enerzijds meldkamer en de crisisfunctionarissen te velde/ROT.

Bij de evaluatiepunten is aangegeven als aanbeveling om de diverse instanties en functionarissen periodiek te informeren over de procedures en deze ook te laten beoefenen.

Dit heeft in de twee GRIP-situaties in 2021 al tot een verbetering geleid blijkt uit het commentaar dat er vlot en eenduidig is gealarmeerd en opgeschaald bij een GRIP 1 "Zeer Grote Brand" in Dronten en een GRIP 2 "Verdachte lucht riool" in Lelystad.



### **Leiding en Coördinatie**

Wat voornamelijk terugkomt als aandachtspunt in de periode 2018-2021 is de communicatie tussen de diverse kolommen en aansturingsniveaus in de diverse stadia van incidenten. Dit gaat zeker niet verkeerd, maar is altijd een punt van aandacht. Hierin valt niet een duidelijke trend te ontdekken.

Wat daarnaast vermeldenswaardig is, is het incident uit 2018, de uitval van 112-diensten. Dit incident heeft op meerdere vlakken interessante leerpunten maar ook punten ter bestendinging opgeleverd. Enerzijds is het lastig om meerdere stafsecties op meerdere locaties in te richten in verband met de beperkte personele beschikbaarheid.

Daartegenover staan bereidwilligheid van medewerkers om toch op te komen ook wanneer ze hier niet voor ingeroosterd zijn. Daarbij wordt de creativiteit van de mensen aangewakkerd wanneer ze te maken krijgen met een minder bekend incident. Daarentegen kan het gebruik van planvormingsproducten beter benut worden ten behoeve van een betere crisisbestrijding.

### **Informatiemanagement**

Er is een duidelijk verschil zichtbaar in het gebruik van digitale informatiesystemen voor en na de COVID-crisis. Onder het mom van 'never waste a good crisis' zijn de hulpdiensten gedwongen digitaler te werk te gaan tijdens COVID en deze ontwikkelingen zetten zich al is het met een aangepast tempo door na de COVID-crisis.

Waar eerst de nadruk lag op het (standaard)gebruik van de bestaande systemen (LCMS, MMIRO, Sharefile), wordt nu steeds meer en beter nagedacht over de toepasbaarheid van deze systemen en worden de mogelijkheden beter benut. Daar waar informatiesystemen niet voldoen wordt actief gezocht naar alternatieven. Al deze ontwikkelingen vergroten de snelheid waarmee de crisisfunctionarissen op vlieghoogte zijn voor en tijdens een incident. Het nut en de noodzaak is bij het overgrote deel van de medewerkers duidelijk. Waar nog winst te behalen valt, is het correct en volledig registreren van alle betrokken partijen en belangrijke functionarissen zodat deze in de overdracht bekend worden bij de opvolgers en dat deze voor vragen benadert kunnen worden. Een ander punt is dat bestaande planvorming niet goed aansluit bij de vraag. Een groot van de plannen zijn niet meer actualiteit en de gebruiksvriendelijkheid moet omhoog.

Binnen de Veiligheidsregio wordt er gewerkt aan het ontwikkelen van het VIC FGV waardoor het mogelijk wordt om realtime de situatie te monitoren en nog sneller te kunnen handelen in geval van een incident. Daarnaast willen de Veiligheidsregio's haar planvorming beter digitaal ontsluiten zodat ook deze realtime en bij op maat beschikbaar is voor de crisisbestrijding.

### **Crisiscommunicatie**

Wat als belangrijk aandachtspunt terugkomt kijkend naar de jaren 2018-2021, is het gebruik van NL-Alert. Net als bij de procedures van alarmering van de kolommen is de procedure hoe om te gaan met



NL-Alert (nog) niet bij iedereen duidelijk. Wie heeft mandaat, wanneer mag wie welk bericht versturen, hoe groot moet het geografische gebied zijn in relatie tot het type incident, welke opvolging van berichtgeving moet plaatsvinden en in welk tijdsbestek. In de periode 2018 – 2021 is er op basis van deze constatering afspraken gemaakt, beleid geschreven en is dit in diverse presentaties, vergaderingen en informatiebijeenkomsten bij de crisisfunctionarissen onder de aandacht gebracht. Specifiek teruggekomen uit de oefening op en met Lelystad Airport in 2020 is het leerpunt over welke informatie aangaande het incident, slachtoffers, etc. op welk moment gedeeld moeten worden met het publiek en de media. Dit hangt in mindere mate ook samen met de wijze waarop een NL-Alert ingezet wordt om mensen te informeren. In dit specifieke geval gaat het om de samenwerking tussen de directie van de luchthaven, de luchtvaartmaatschappij, het BT en het ROT.

### **Overdracht naar de nafase en afschaling**

Het opstellen van een overdrachtsdocument met daarin vermeld de betrokken partijen met contactgegevens, de staat van het incident en de actiepunten die nog lopen en of gestart moeten worden, is een actie die nog beter moet worden ingebed in de handelingen van het CoPI/ROT. Door de jaren heen is dit een terugkomend punt in de evaluaties. Het ontbreken van beleid, en in concreto een (goed) overdrachtsdocument, zorgt voor onduidelijkheid en een hoop extra en soms dubbelwerk voor de functionarissen die de nasleep van incidenten voor hun rekening moeten nemen. Bij oefeningen wordt hieraan onvoldoende tot geen aandacht gegeven.

### **3.3 Conclusies 2018-2021**

De overkoepelende conclusie van de vijf randvoorwaardelijke processen is drieledig.

Allereerst hebben de Veiligheidsregio's een goede ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van het gebruik van digitale hulpmiddelen waardoor informatie beter, sneller en vollediger beschikbaar is voor de crisisfunctionarissen. Het potentieel van bestaande systemen wordt beter benut en daar waar beperkingen zitten gaat men actief op zoek naar alternatieven.

Op het gebied van samenwerking en communicatie intern de kolommen en op het eigen niveau (CoPI, ROT, BT) weet men elkaar goed te vinden. Daar waar de samenwerking en communicatie de kolommen en/of eigen niveau overschrijdt, is nog verbetering mogelijk. Afspraken zoals bijvoorbeeld een afgestemd vergaderschema tussen CoPI en ROT zouden daarbij kunnen helpen. Ook het gebruik van digitale systemen kan hierbij helpen, maar zal nooit volledig in staat zijn de ruis in het contact tussen functionarissen weg te nemen. Het blijft mensenwerk.

Tot slot zijn er een aantal afspraken en procedures die aangescherpt en onder de aandacht gebracht mogen worden. Hierbij gaat het ook weer over de wijze waarop tussen niveaus en kolommen zaken



met elkaar worden afgesproken. NL-Alert, de wijze van alarmering van diverse crisisfunctionarissen, maar ook het goed vullen van een overdrachtsdocument zijn voorbeelden van dit soort processen.

### **Wat hebben we er tot nu toe mee gedaan?**

De conclusies, en de vertaling in aanbevelingen die zijn voortgekomen uit de periode vanaf 2018 zijn opgenomen als individuele actiepunten in een overzicht. Deze lijst dient als basis voor het opstellen van verbeterpunten voor de crisisorganisatie, enerzijds door het aanpassen van procedures en plannen, anderzijds door het inbrengen van oefendoelen.

## 4 Het jaar 2022

Het jaar 2022 staat op het gebied van het proces 'Evalueren' in het teken van het implementeren van de evaluatie-applicatie 'Enquiry' als hulpmiddel bij het gestructureerd uitvragen van evaluatiedata. Dit moet bijdragen aan het gestructureerd kunnen analyseren van gegevens die uit de diverse incidenten en oefeningen naar voren is gekomen om zo nog gericht verbeterpunten, maar ook successen te kunnen identificeren.

Het 'aan de man brengen' van deze toch vrij uitgebreide manier van reflectie is voor 2022 een van de speerpunten van het evaluatieteam geweest en zal in 2023 voortgezet moeten worden. Zowel bij de ROT's en de CoPI's bij incidenten, maar daarnaast is ook nadrukkelijk een ingang gezocht en gevonden bij dezelfde functionarissen in de oefensetting. Door de nieuwe evaluatie-applicatie tijdens oefeningen in te brengen en hiervan ook duidelijk nut en noodzaak uit te leggen raken de crisisfunctionarissen hiermee gewend en kunnen het beter hanteren.

Uiteraard is hier tijd voor nodig. We zitten nog altijd in een fase waarin we als evaluatoren na een incident meer dan uiteindelijk gewenst verduidelijking moeten vragen over de antwoorden in de FIRs in Enquiry. Dit zal een proces van wederzijds gewenning en leren van elkaars taal zijn.

### 4.1 Statistieken

In 2022 zijn er 10 GRIP-incidenten geweest en heeft voor al deze incidenten een evaluatie heeft plaatsgevonden (zie ook de tabel bij hoofdstuk 3.2). Mede dankzij het gebruik van de 'Enquiry' applicatie. Negen keer is er opgeschaald naar GRIP 1 en één keer is het ROT geactiveerd voor een GRIP 2 situatie.

Naast deze incidenten hebben er evaluaties plaatsgevonden op drie COPI-oefeningen (binnen de GMVO's) en hebben we vier ROT's laten oefenen op het onderwerp cyber. Zo hebben de Veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek gezamenlijk 17 evaluatiemomenten vastgelegd.

### 4.2 Analyse

De vraagstelling in de evaluatie-applicatie 'Enquiry' is gericht op de vijf randvoorwaardelijke processen die in een incident belangrijk zijn en die ook beschreven zijn in de brief van Min J&V. Door het samenvoegen van de informatie uit de diverse incidentevaluaties, hoewel dat er niet veel zijn, worden toch een aantal trends zichtbaar. Deze worden al dan niet bekrachtigd met de punten uit de evaluaties van de verschillende oefeningen dit jaar.

Onderstaand per proces aangegeven welke trends zowel positief als ter verbetering zichtbaar zijn.

### **Melding, Alarmering en Opschaling**

Bij de incidenten die dit jaar plaatsvonden was het vrij snel duidelijk dat opschaling noodzakelijk was vanwege de complexiteit en het multidisciplinaire karakter. Hierbij is gebleken dat de gemeenschappelijke meldkamer goed in staat was om de crisisfunctionarissen van de diverse kolommen tijdig te alarmeren. Er heeft een duidelijke verbetering plaatsgevonden ten opzichte van de jaren 2018-2021.

Zodra er echter andere (crisis/keten)partners dan gebruikelijk benodigd zijn wil het gebeuren dat ook de meldkamer deze niet vast onder een knop heeft zitten. Het zoeken naar de juiste contactgegevens kost tijd.

Het is aan te bevelen om vanuit relatiebeheer en planvorming van het Veiligheidsbureau Flevoland en Gooi & Vechtstreek samen met de meldkamer dezelfde gegevens aan te houden voor die partners die in de Veiligheidsregio een rol zouden kunnen spelen.

### **Beoordeling: Voor verbetering vatbaar**

### **Leiding en Coördinatie**

Het voordeel van een kleine crisisorganisatie is dat er ook een kleine kern crisisfunctionarissen is die elkaar goed kennen en weten te vinden. Veelal zitten dezelfde mensen in de incidenten. Men kent elkaar, weet wat men aan elkaar heeft en dat zie je ook terug in de wijze waarop in een COPI/ ROT het incident aanpakt. Er is voldoende ruimte voor de individuele inbreng van de functionaris.

Wat wel terugkomt, hetzelfde als onder het proces 'Melding, alarmering en opschaling', is de bekendheid en bereikbaarheid van de externe specialisten en (crisis/keten)partners. Het kost tijd en het frustreert het proces wanneer niet de juiste functionaris aanschuift of wanneer deze helemaal niet gevonden wordt.

In de diverse evaluaties komt er vaak terug dat de juiste planvorming wel beschikbaar is tijdens het proces, maar dat hier weinig tot geen gebruik van gemaakt wordt. De crisisfunctionarissen die primair verantwoordelijk zijn voor de processen 'leiding en coördinatie' en 'Informatiemanagement' hebben een aansprekende rol.

Argumenten die worden aangedragen voor het niet gebruiken van planvorming zijn:

- De noodzaak is niet aanwezig, functionarissen zijn bekend met het type incident en varen op hun ervaring hiermee;
- Planvorming is wel beschikbaar, maar is te uitgebreid. Zoeken naar de juiste en benodigde informatie kost teveel tijd.

Het eerste argument is risicovol, planvorming kan aangepast zijn op een nieuwe realiteit waar de crisisfunctionaris op dat moment waarschijnlijk niet van op de hoogte is. Voor het tweede argument zijn binnen de veiligheidsregio's coördinatiekaarten ontwikkeld. Deze zouden overzichtelijker moeten

zijn, echter geeft de gebruiker aan dat ook deze nog teveel informatie bevatten waardoor zoeken te veel tijd kost.

Het is een logisch gevolg dat men tijdens de warme fase van een incident niet veel tijd heeft om uitgebreid in planvorming naar informatie en handelswijzen te zoeken. Dit moet ook niet nodig zijn wanneer aan de voorkant iedereen in de gelegenheid is gesteld zich de meest recente planvorming eigen te maken. Daarbij moet het format waarin deze geschreven is zo veel als mogelijk uniform zijn zodat ongeacht welke planvorming dezelfde soort informatie op dezelfde plek in het document is terug te vinden. Een mogelijkheid om planvorming bekend te stellen is onder andere het gebruik van e-Learning waarbij de functionaris in 'eigen' tijd bekend kan raken met de nieuwe plannen. Daarnaast moet het mogelijk zijn tijdens collectieve bijeenkomsten, oefeningen, lessen de planvorming dieper te bespreken.

**Beoordeling: Op orde**

### **Informatiemanagement**

De informatiemanager en Leider CoPI/OL treden op als eenheid. Hiermee is gegarandeerd dat de leiding altijd op de hoogte is van de meest actuele stand van zaken. Deze werkwijze is binnen de veiligheidsregio als van nature, ongeacht het individu. OL, Leider CoPI en IM stemmen onderling voorafgaand aan vergaderingen met elkaar af welke punten besproken moeten worden en welke informatie belangrijk is om het beeld compleet te maken.

Een punt dat wordt opgemerkt is dat er meer scherpste is aan te brengen in het scheiden van feiten, aannames en geruchten.

Als laatste kunnen we over IM aangeven dat de technische faciliteiten verbetering behoeven. De mobiele CoPI vergaderruimten zijn verouderd en aan vervanging toe. Een actie die al wordt opgepakt. Maar ook in de ROT vergaderruimte zijn soortgelijke beperkingen.

**Beoordeling: Op orde**

### **Crisiscommunicatie**

Over crisiscommunicatie kan gesteld worden dat dit een kleine groep specialisten binnen een eveneens kleine groep crisisfunctionarissen is. Hierdoor kunnen de communicatiespecialisten elkaar goed vinden. Dit is een voortzetting van de constatering uit de jaren 2018-2021.

Op inhoud is verbetering mogelijk op het gebied van timing, impact en dilemma's van de communicatieboodschappen. Ook dit wordt vooral geconstateerd vanuit oefeningen omdat er geen waarneming is op de daadwerkelijke incidenten.

**Beoordeling: Op orde**

### **Overdracht naar de nafase & afschaling**

In het proces 'Overdracht, nafase' is een duidelijke scheiding zichtbaar tussen het niveau CoPI en het ROT. Voor de mensen in het CoPI is duidelijker zichtbaar wanneer een incident overgedragen kan worden en aan wie (bijvoorbeeld na sein brand meester aan Salvage, al op locatie aanwezig).

Op het niveau van ROT is dit vaak minder duidelijk. Dit komt deels door de relatieve afstand van het incident de complexiteit en de wijze waarop een incident op operationeel niveau beschouwd kan worden. Geografisch of bijvoorbeeld thematisch.

Van belang is daarom om een goed overdrachtsdocument op te stellen. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar tijdens de GRIP 2 van 2 september 2022 waarin het ROT afschaalde en de gemeente waar het incident plaatsvond onvoldoende op de hoogte was van de nog lopende acties.

### **Beoordeling: Voor verbetering vatbaar**

#### 4.3 Relatie met de data uit 2021 en daarvoor (hoofdstuk 3)

Uit de analyse van de data in 2022 blijkt dat we op een aantal onderwerpen mooie stappen gemaakt hebben ten opzichte van de voorgaande jaren.

Op het proces van Melding, alarmering en opschaling is duidelijk te zien dat we elkaar intern goed weten te vinden. Tijdens de incidenten treden OL, Leider CoPI en IM goed geïntegreerd op. Dit brengt overzicht en geeft de overige leden vertrouwen en ruimte om hun inbreng te doen. Er is overeenstemming over het opschalingsniveau en ook tussen CoPI en ROT is goede afstemming. In crisiscommunicatie zijn stappen gezet in samenwerking en op ROT niveau is de overdracht van incidenten in de nafase beter verlopen.

#### 4.4 Relatie incidenten en oefeningen

Ondanks dat we in verband met de beperkte hoeveelheid data oefeningen en incidenten als geheel hebben geanalyseerd blijkt ook uit een analyse van alleen oefeningen dat er duidelijke overeenkomsten zijn met de bevindingen van de incidenten. Dit biedt het vertrouwen dat wanneer we in de oefenomgeving de aanbevelingen die van toepassing zijn integreren in de leerdoelen van trainingen we de verbeteringen die hieruit ontstaan zeer waarschijnlijk ook zullen terugzien tijdens ernstinzet.

#### 4.5 Aanbevelingen

Concrete aanbevelingen voor de komende periode zijn:

- Extern relatiebeheer oppakken waarbij duidelijke afspraken met externe partijen gemaakt worden en er onderlinge uitwisseling van informatie plaatsvindt. Contactgegevens zijn centraal opgeslagen en bekend bij alle niveaus van crisisbeheersing en de meldkamer.

- In de koude fase moet de nadruk liggen op (de wijze van) het bekend stellen van actuele planvorming. Zodoende hebben alle functionarissen dezelfde stand van informatie en weet men in de warme fase sneller de juiste planvorming te vinden.
- Voor het IM-proces is het de komende periode belangrijk om de focus te leggen op de hardware. Verbeteren van de verbindingen in CoPI/ROT is essentieel om tijdig informatie met elkaar te kunnen blijven delen.
- Tijdens oefeningen en lesmomenten voor de crisisfunctionaris is het belangrijk om de nadruk ook te leggen op crisiscommunicatie. Zo krijgen de specialisten de kans zich verder te bekwamen in de timing en impact van boodschappen. Ook intern binnen de crisisorganisatie mag in deze aandacht besteed worden aan de dilemma's die besluiten met zich meebrengen.
- Waar ook aandacht aan besteed mag worden in het komende jaar is het zogenaamde voorwaarts denken. Deze aanbeveling is gebaseerd op de ROT-oefeningen van 2022. Hierin kwam naar voren als belangrijk leerpunt dat functionarissen moeite hebben met het omgaan met onzekerheid en het nemen van beslissingen op basis van een onvolledig beeld. Wanneer men de crisis een stap voor wil blijven moet men leren verder naar de toekomst te kijken en zeker op ROT en BT-niveau toe te werken naar een meest prefereerbare situatie.
- Tot slot een aanbeveling over het proces Overdracht naar de nafase en afschaling. Het is logisch dat onze processen vooral ingericht zijn om de crisis te bezweren.
- Tijdens oefeningen ligt daardoor de nadruk op de processen die hiervoor moeten zorgdragen. Hierdoor heeft het overdragen van de nafase aan gemeenten en andere partners die niet rechtstreeks betrokken zijn (geweest) altijd minder aandacht gekregen met als gevolg verwarring bij de ontvangende partij. De komende periode mag ook de nafase en overdracht de aandacht krijgen die het verdient.



## 5 Vooruitblik

De VRFGV heeft de afgelopen periode stappen gezet naar een nog professionelere en gestroomlijnde crisisorganisatie. Het gebrek aan contact met elkaar als gevolg van de COVID-19-crisis is duidelijk voorbij. Hierdoor weten mensen elkaar weer beter te vinden en dat zie je terug in de manier waarop processen lopen.

De aanbevelingen die in het vorige hoofdstuk verwoord staan worden het komende jaar meegenomen in de processen binnen de expertisegroepen. In dit hoofdstuk staat per hoofdproces beschreven welke stappen er gezet worden ten aanzien van deze aanbevelingen.

### Melding en alarmering

De verdere uitrol van de 24/7 CaCo op de meldkamer vindt plaats. De CaCo zal het proces van melding en alarmeren monitoren en waar nodig aansturen.

Relatiebeheer staat nadrukkelijk op de agenda van de veiligheidsregio's en het veiligheidsbureau. Voor het bestrijden van crises en incidenten zijn we mede afhankelijk van de kennis en inzet van onze ketenpartners. Het afgelopen anderhalf jaar heeft het veiligheidsbureau stappen gezet om te veranderen van een reactieve naar een meer proactieve organisatie. Een belangrijke eerste stap in deze is een goed ingericht relatiebeheer. Mensen en organisaties weten ons te vinden en wij zoeken ze actief op. Daarnaast zorgen we dat deze ketenpartners op alle niveaus eenduidig bekend zijn zodat we ten tijde van crises en incidenten de juiste partners aan tafel krijgen.

### Leiding en coördinatie

De ontwikkeling "het leren denken in scenario's" (het voorwaarts denken) moet in 2022 en in 2023 weer opgepakt worden. Dit stelt de CoPI- en de ROT leden in staat om sneller en beter te focussen op de volgende fase in incidenten in plaats van het blijven reageren op wat er nu aan de hand is.

Een andere aanbeveling is dat er meer aandacht besteed moet worden aan het bekend stellen en het beter benutten van planvormingsproducten.

Het veiligheidsbureau is begonnen met het actualiseren van de bestaande planvorming. Niet alleen op inhoud maar ook nadrukkelijk op vorm. Op basis van de wensen van de diverse crisisfunctionarissen is een format ontwikkeld waarmee crisisfunctionarissen in de warme fase eenvoudiger en daarmee sneller in de planvorming uitkomen bij de informatie waar ze naar op zoek zijn.

### Informatiemanagement

Er worden in 2023 stappen gezet om de verouderde commandovoertuigen van de veiligheidsregio's te vervangen. Met de modernisering van deze commandovoertuigen en bijbehorende communicatie en informatiesystemen wordt invulling gegeven aan de aanbeveling in dit rapport.

Daarnaast staat voor dit jaar het inrichten van een Veiligheidsinformatiecentrum (VIC) op de agenda en de 24/7 CaCo, als voorportaal van het VIC. Hierdoor is er beter zicht op de omgeving en kunnen diensten en specialisten sneller en zo mogelijk proactief handelen in geval van een incident en/of crisis. Het VIC bevordert ook de blik naar buiten en het contact met externe partijen die van belang zijn voor de VR. Met het VIC zet de VR een eerste stap in het worden van kennisknooppunt in de regio.

### **Crisiscommunicatie**

Voor wat betreft crisiscommunicatie is het advies om dit nadrukkelijk te blijven beoefenen in de diverse oefeningen en trainingen. Het niveau is op orde en dat moet zo blijven. Er zal in oefeningen ruimte zijn voor het nadenken over timing, impact en dilemma's van boodschappen.

### **Overdracht en nafase**

Voor het proces overdracht en nafase wordt beleid opgesteld. Verder is het aan te bevelen om deze fase de komende periode nadrukkelijker in oefeningen en trainingen terug te laten komen als actiepunt opgenomen voor de expertisegroep Vakbekwaamheid binnen het veiligheidsbureau. Daarnaast zal het actiever oppakken van relatiebeheer ook in het proces overdracht en nafase resultaten opleveren omdat we eerder en sneller de juiste partners informeren over incidenten die plaatsvinden, waaronder de partners (gemeenten) die in de nafase nog een aantal acties moeten oppakken en/of afronden.

### **Trendanalyse met Enquirya**

Doordat in 2022 voor het tweede jaar Enquirya is gebruikt als evaluatietool worden de eerste trends (automatisch) zichtbaar in dashboards. Zie de bijlage 1 voor voorbeelden. In hoeverre deze overzichten zinvolle informatie geven hangt af van een aantal factoren:

- De vragen die we stellen moeten gelijk blijven, opdat we de antwoorden kunnen blijven vergelijken over langere tijd. Vooralsnog is er geen aanleiding om die aan te willen passen.
- Er moet voldoende data verzameld blijven worden om statistisch verantwoord trends te kunnen beoordelen. Zeker met een (tijdelijk) kleiner team is dat een uitdaging.
- De verzamelde data moet van voldoende kwaliteit zijn. Dat vereist een contentieus invullen van antwoorden. Zeker bij inzetten zijn we daarbij afhankelijk van het ingezette team. Bij oefeningen is altijd een waarnemer actief waardoor doorgaans objectiever onderbouwde antwoorden worden gegeven.

Concreet betekent dat, dat er prioriteit moet worden gegeven aan het gevuld krijgen van het evaluatieteam. En dat er blijvend aandacht moet zijn voor het goed laten invullen van de systemen door betrokken crisisfunctionarissen.

## 6 Methodiek

In dit hoofdstuk staan de randvoorwaarden beschreven waarop deze rode draden analyse tot stand is gekomen.

Zoals in de eerdere hoofdstukken vermeld is er voor het opstellen van deze rode draden analyse een beperkte hoeveelheid data beschikbaar. Er hebben niet veel incidenten plaatsgevonden. Dit heeft tot het besluit geleid om zowel GRIP 1, GRIP 2 én de diverse oefeningen als geheel te beschouwen.

Evaluaties van zowel de opschaling als gevolg van de 'COVID-19' crisis alsook de 'Oekraïne' later 'Vluchtelingen' crisis zijn bewust niet in deze analyse meegenomen. Enerzijds omdat hierop nog geen evaluatie heeft plaatsgevonden en anderzijds omdat ons beeld tot nu is dat een aantal elementen van deze crises anders is en daarmee ook hoe de crisisorganisatie zich hierop heeft ingericht en geacteerd. Daarmee is het niet duidelijk of lessen die uit de evaluatie naar voren komen toepasbaar zullen zijn op de reguliere crisisstructuur. Daar zal eerst goed naar gekeken moeten worden.

Zoals in het rapport aangegeven is eerst gekeken naar de periode 2018 tot en met 2021. Dit is gedaan om een baseline te creëren waarop 2022 gereflecteerd kan worden. Deze set aan data is als geheel beschouwd en niet per jaar afzonderlijk. De gezamenlijke veiligheidsregio's beschikken over data die verder terug gaat tot 2009, echter is deze data niet volledig en zijn leerpunten van voor 2018 niet langer representatief als gevolg van veranderingen van diverse processen en organisatiestructuren.

Vervolgens is de data van de verschillende incidenten en oefeningen uit 2022 op - dezelfde wijze gecategoriseerd als 2018 – 2021. Conform de vijf randvoorwaardelijke processen zoals beschreven in de handreiking bij de brief van de Inspectie. De analyse heeft geleid tot een aantal constateringën welke zijn gespiegeld met de baseline 2018 -2021.

Uit deze laatste analyse zijn de aanbevelingen voor MOTO, risicobeheersing en crisisbeheersing opgesteld zoals beschreven in hoofdstuk 4.5. Tot slot is er gekeken naar de ontwikkeling van de gezamenlijke veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek. Hierbij is gekeken naar de stappen die gezet worden op bedrijfsvoeringsondersteuning en toekomstgerichte ontwikkelingen zoals de implicaties van de herziening van de Wvr en het inbedden van zelfreflectie en evaluatiesystematiek van de crisisfunctionarissen.

Gedurende het opstellen van dit rapport hebben collega's intern de eigen organisatie meegelezen. Ook collega's uit andere veiligheidsregio's zijn verzocht tot het geven van feedback op het rapport. Hierop is echter vooralsnog geen reactie ontvangen.

## Bijlage 1

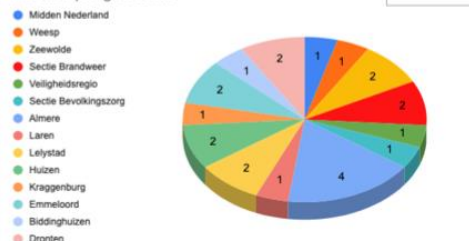
Datum	Soort melding	Adres	Locatie	Reg	Opmerking
1-1-2022	Oud en Nieuw	-	Midden Nederland		
4-1-2022	GRIP 1	Wintertuin	Weesp	VRGV	Woningbrand met slachtoffer rookverspreiding in gezamenlijke recreatie
6-2-2022	Grote brand	Oogstweg	Zeewolde	VRF	Brand in diverse bedrijfsunits
18-2-2022	Storm Eunice	Regio VRFGV	Sectie Brandweer	VRF	Storminzet sectie
20-2-2022	Storm Franklin	Regio VRFGV	Sectie Brandweer	VRGV	Storminzet sectie
3-3-2022	Oekraïne (Kernteam)	Regio VRFGV	Veiligheidsregio	VRF	Oekraïne Crises
9-3-2022	Oekraïne (RCVS)	Regio VRFGV	Sectie Bevolkingszorg	VRGV	Vluchtelingen spreiding in de regio's
3-5-2022	GRIP 1	Cumulus	Zeewolde	VRF	Verward persoon explosieve dreiging
4-5-2022	Grote brand	Delftstraat	Almere	VRF	Autobedrijf in de brand
4-5-2022	Zeere Grote Brand	Erfgoedswaarsweg	Laren	VRGV	2 woonhuizen in de brand met rietenkappen, rookverspreiding
15-5-2022	Middel brand	Spenwer	Lelystad	VRF	Ontruiming gehele object, afstemming met HOvD
5-6-2022	Grote brand	Huizemaatweg	Huizen	VRGV	Uitslaande brand wooncomplex, 28 woningen ontruimd
28-6-2022	GRIP 1	Zwarte meer	Kraggenburg	VRF	Vliegtuig crash te water, 2 dodelijke slachtoffers
10-7-2022	GRIP 1	de Roef	Huizen	VRGV	Explosie woonhuis met explosieven
19-7-2022	GRIP 1	Friese pad	Emmeloord	VRF	Drenkeling, recreatieplas
21-7-2022	GRIP 1	Veluwemeer	Biddinghuizen	VRF	Waterongeval 4 personen omslaan kano
28-7-2022	Grote brand	Rode Klif	Lelystad	VRF	Grote brand blijkt vuurwerk
9-8-2022	Zeere Grote Brand	de Balkan	Emmeloord	VRF	Uitslaande brand scholencomplex
16-8-2022	Natuurbrand	Roggebotweg	Dronen	VRF	Natuurbrandbestrijding, inzet DRONE,
19-8-2022	Zeere Grote Brand	Zandzuigerstraat	Almere	VRF	Industriebrand, dak na werkzaamheden
28-8-2022	GRIP 1	Oorweg	Almere	VRF	Zeere grote Brand, restaurant Onderweg, Gasopslag, McDonalds ontruim
2-9-2022	GRIP 2	Oisterpad	Dronen	VRF	Kortsluiting Hoogspanningsstation Dronen en Lelystad
14-10-2022	GRIP 1	Engelse Mijl	Almere	VRF	Instorting paviljoen dak AZC

Totaal van Soort melding



23

Inzetten per gemeente



### Overzicht van de incidenten in 2022

Alleen de GRIP-incidenten zijn (multi) geëvalueerd