

COÖRDINEREND GEMEENTESECRETARIS

Onderwerp **Verbeterplan Bevolkingszorg**
Overlegorgaan BCOV
Datum 6 juni 2017
Contactpersoon Bas Koppes
Doorkiesnummer 06 – 55 42 68 00

1. Inleiding

In de BCOV van 10 april 2016 zijn de rapportages van de Systeemoefeningen 2016 en 2017 geagendeerd. Naar aanleiding van dit agendapunt is de coördinerend gemeentesecretaris (CGS) verzocht een verbeterplan voor bevolkingszorg op te stellen en dit op korte termijn aan de BCOV aan te bieden.

In de (concept) besluitenlijst van de BCOV van 10 april 2017 zijn, naast het besluit voor het verbeterplan, ook een aantal concrete suggesties voor verbetering benoemd door de CGS. Deze suggesties zijn grotendeels gericht op het proces crisiscommunicatie en deels op de planvorming van Bevolkingszorg Kennemerland. Daarom splitst het verbeterplan zich in een tweetal richtingen, te weten:

- Crisiscommunicatie
- Actualisatie Deelplan Bevolkingszorg

Hierbij wordt gebruik gemaakt van een realistische planning met aandacht voor *quick wins*. De eerste resultaten op het gebied van crisiscommunicatie worden nog voor de zomer verwacht. De actualisatie van het Deelplan Bevolkingszorg is begin 2017 gestart en wordt naar verwachting in december 2017 aan de BCOV voorgelegd.

2. Crisiscommunicatie

Binnen het proces crisiscommunicatie wordt al langer gewerkt aan verbeteringen. Een aantal concrete voorbeelden zijn:

- Toevoegen van een Adviseur Crisiscommunicatie aan de vaste formatie van Bureau Bevolkingszorg.
- Geplande splitsing pool Communicatieadviseurs OT/BT.

Toevoegen van een Adviseur Crisiscommunicatie aan vaste formatie van Bureau Bevolkingszorg

In het najaar van 2016 heeft de toenmalige adviseur crisiscommunicatie van Bureau Bevolkingszorg het bureau verlaten en heeft het Overleg Gemeentesecretarissen Crisisbeheersing (OGC) in januari 2017 besloten de functie Adviseur Crisiscommunicatie Bevolkingszorg toe te voegen aan de vaste formatie van Bureau Bevolkingszorg en de omvang van het dienstverband te verhogen van 0,5 naar 0,89 fte. Deze adviseur is geworven en op 18 april 2017 gestart, waarbij de prioriteit gaat naar de verbeterpunten op het gebied van crisiscommunicatie.

De aandacht gaat voor nu voornamelijk naar:

- De splitsing van de pool Communicatieadviseurs OT/BT en de werving van nieuwe functionarissen (zowel adviseurs als hoofden RAC).
- De behoefte en wensen van bestuurders.
- De rol van de website vrk.nl binnen crisiscommunicatie. De website wordt vernieuwd naar een risico- en crisiscommunicatiewebsite.
- Onderzoek naar mogelijkheden samenwerking met *newsrooms* van Haarlem en Haarlemmermeer
- Verstevigen inhoudelijke voorbereiding van crisiscommunicatie.
- Regionale, interregionale en landelijke samenwerking op het gebied van crisiscommunicatie.

Deze onderwerpen staan allen met elkaar in verbinding en geven handvaten om het proces Crisiscommunicatie te versterken. De adviseur crisiscommunicatie doet dit samen met de Werkgroep Crisiscommunicatie.

- De eerste resultaten worden nog voor de zomer verwacht.

Geplande splitsing pool Communicatieadviseurs OT/BT

In deze periode worden gesprekken gevoerd met kandidaten voor zowel hard- als zacht piket. De verwachting is dat er voldoende nieuwe functionarissen worden geworven om te komen tot een gesplitste pool per 1 januari 2018. De opleidingsdagen voor de nieuwe functionarissen zijn gepland voor de tweede helft van september.

Onderzoek naar mogelijkheden samenwerking met newsrooms van Haarlem en Haarlemmermeer

Steeds meer gemeenten passen de nieuwsvoorziening aan op het medialandschap dat continue in beweging is. Met de komst van sociale media is het nieuws veel sneller geworden en is er meer wisselwerking. Het nieuwsaanbod is verweven met de maatschappelijke discussie die continue via verschillende kanalen wordt gevoerd. Interactieve media winnen terrein op traditionele media. De gemeenten Haarlem en Haarlemmermeer werken met een newsroom. Dat is een plek binnen de organisatie waar continue gemonitord wordt wat er over de organisatie wordt gezegd om daar, als dat nodig is, snel op te reageren. Daarnaast werken de *newsrooms* vanuit het principe 'van buiten naar binnen'. Het bijbehorende werkmodel biedt kansen voor de crisisorganisatie. Dat maakt dat de samenwerking wordt onderzocht. Hoe kunnen we slim samenwerken? En hoe verhoudt dit zich tot het proces crisiscommunicatie, het RAC en positie van de lokale steunpunten communicatie (LSc).

Verstevigen inhoudelijke voorbereiding van crisiscommunicatie

De inhoudelijke voorbereiding kan, mede onder invloed van een vernieuwde VRK website, worden verstevigd. Hierbij worden diverse scenario's uitgewerkt in een pakket van voorbereide teksten en afwegingen. Het gaat hierbij onder andere om bouwstenen voor een statement van de burgemeester, teksten voor de website, Twitter en NL-Alert. Over datgene dat bij andere partijen is voorbereid vindt afstemming plaats met multi-, keten- en netwerkpartners, interregionaal (NW4) en landelijk.

Werkgroep Crisiscommunicatie

De werkgroep crisiscommunicatie wordt gevormd door de adviseur crisiscommunicatie van Bureau Bevolkingszorg en communicatiespecialisten uit de regiogemeenten. Onder aanvoering van Bureau Bevolkingszorg wordt er gewerkt aan een steviger positie van de werkgroep en de uitwerking van verbeteringen op het gebied van crisiscommunicatie. Om dit te bewerkstelligen is de frequentie van de bijeenkomsten verhoogd, voor in elk geval de komende maanden.

Platform Crisiscommunicatie

Het Platform Crisiscommunicatie is de doorontwikkeling van het Bovenregionaal Team Crisiscommunicatie (BTC) tot een multidisciplinair kennis- en netwerkplatform voor alle 25 veiligheidsregio's, haar multi-partners en landelijke organisaties die op dit onderwerp actief zijn, zoals het NCC (onderdeel van het NCTV) en de politie. Het Platform Crisiscommunicatie faciliteert de kennisdeling tussen alle crisiscommunicatie-professionals in de veiligheidsregio's. Er is behoefte om kennis, actualiteiten, nieuwe ontwikkelingen en *lessons learned* op het gebied van crisiscommunicatie met elkaar te kunnen delen. Ook wil men kunnen netwerken in het crisiscommunicatieveld en wil men graag weten waar men terecht kan als er specifieke expertise gevraagd wordt.

- Het Platform Crisiscommunicatie gaat werken aan een landelijk programma voor het verbeteren van crisiscommunicatie, waarbij ook de inzet van de rampenzender op de agenda komt.

3. Actualisatie Deelplan Bevolkingszorg

Een veranderende omgeving vergt aanpassing van een organisatie. Een flexibele organisatie innoveert en vernieuwt continue, maar maakt dit niet altijd zichtbaar. Dit geldt ook voor Bevolkingszorg Kennemerland. De tijd van grote stappen voorwaarts is ingeruild voor het consolideren en professionaliseren van de organisatie en processen. Het Deelplan Bevolkingszorg van Bevolkingszorg Kennemerland is hier onderdeel van en aan een actualisatie toe. Sinds de inwerkingtreding (april 2014) is er door middel van opleiden, trainen & oefenen en uiteraard inzetten de nodige ervaringen opgedaan. Deze ervaringen hebben geleid tot leer- en verbeterpunten, maar zijn grotendeels nog niet verankerd in de planvorming van bevolkingszorg. Een werkgroep bezig om te komen tot een geactualiseerd Deelplan Bevolkingszorg en heeft op dit moment de vaststelling daarvan voorzien in het BCOV van 11 december 2017. Er is een ambitiesdocument (projectplan) opgesteld welke dient als richtinggevend document voor de actualisatie van het Deelplan Bevolkingszorg.

Werkgroep BOOK2.0

Bureau Bevolkingszorg vormt, samen met een aantal AOV'ers crisisbeheersing, de werkgroep *Bevolkingszorg Op Orde Kennemerland 2.0 (BOOK2.0)*. Deze werkgroep is voortgekomen uit in *monodisciplinaire* zelfevaluatie die in de zomer van 2016 is gestart. De werkgroep heeft een aantal werksessies gehouden, waarvan het resultaat is omgezet in een projectplan. Het projectplan dient als inspiratie en richtinggevend document voor het aanpassen van het Deelplan Bevolkingszorg.

Alleen het deelplan actualiseren zonder het voeren van een meer strategische discussie vond de werkgroep wat kort door de bocht. De werkgroep heeft zich afgevraagd waar de 'fouten' hebben gezeten in de afgelopen jaren. Een deel heeft zijn oorsprong in houding en gedrag. Een ander deel zat dieper in de organisatie. Daarom zal er in de uitwerking van het projectplan een splitsing zijn tussen de menselijke factor en de organisatie. De leer- en verbeterpunten zijn de afgelopen jaren bijgehouden in de *multidisciplinaire* VRK-verbetercyclus en een *monodisciplinaire* verbetermatrix, maar nog niet verankerd in de planvorming. Juist dat aspect zit nog wel eens in de weg en dan vooral als er op basis van vigerende planvorming wordt beoordeeld en getoetst.

Veerkracht en improvisatie

'Bevolkingszorg op orde, de vrijblijvendheid voorbij' was er in 2012 al helder over: Gemeente-functionarissen bereiden zich zo goed als mogelijk voor om de zorg te leveren die van hen verwacht mag worden tijdens een crisis. In het geval de overheid bevolkingszorg moet leveren die niet specifiek is voorbereid, wordt deze zorg op basis van veerkracht en improvisatie geleverd.

Improviseren speelt een belangrijke rol binnen bevolkingszorg en vanuit die wetenschap is het noodzakelijk dat de regionale crisisorganisatie voldoende ruimte krijgt om dit te doen. Zaken als kaders, wet- en regelgeving staan eigenlijk haaks op improviseren en daardoor nog wel eens diezelfde improvisatie in de weg.

Ambitiedocument (projectplan)

In juni 2017 is het (interne) projectplan door de Werkgroep Bevolkingszorg (WBz) vastgesteld en geaccordeerd door de CGS. Het projectplan dient als richtinggevend document voor het aanpassen van het Deelplan Bevolkingszorg. Het projectplan bepaalt de strategische en operationele discussie en geeft in de uitwerking een toekomstvisie op de bevolkingszorgprocessen in de Veiligheidsregio Kennemerland. De uitkomsten worden in diverse gremia besproken en moeten leiden tot een aangepast Deelplan Bevolkingszorg.

De planning ziet er als volgt uit:

Mijlpaal	Datum
Ambitiedocument (projectplan) in Werkgroep Bevolkingszorg vastgesteld	1 juni 2017
Ambitiedocument (projectplan) door CGS geaccordeerd	16 juni 2017
Vigerende Deelplan Bevolkingszorg actualiseren	17 juni t/m 14 september 2017
Concept Deelplan Bevolkingszorg 2018 met OGC bespreken	28 september 2017
Definitief Deelplan Bevolkingszorg uitwerken	29 september t/m 17 november 2017
Definitief Deelplan Bevolkingszorg 2018 vaststellen	OGC begin december
Deelplan Bevolkingszorg 2018 aan BCOV voorleggen	11 december 2017
Beoogde inwerkingtreding Deelplan Bevolkingszorg 2018	1 januari 2018

4. Multidisciplinair Verbeterplan Systeemoefeningen 2016 en 2016 en de Staat van de Rampenbestrijding 2016

Naast dit *monodisciplinaire* verbeterplan is er *multidisciplinair* een verbeterplan vastgesteld. Dit verbeterplan is opgesteld door het Veiligheidsbureau Kennemerland (VBK). Bureau Bevolkingszorg is geconsulteerd bij het opstellen en afstemmen van het plan. Dit verbeterplan is, zoals gebruikelijk, ter vaststelling aangeboden aan het Tactisch Overleg (TO). Het TO heeft het verbeterplan vastgesteld op 17 mei 2017.

- De verbeterpunten uit het Multidisciplinair Verbeterplan Systeemoefeningen 2016 en 2016 en de Staat van de Rampenbestrijding 2016 worden opgenomen in de verbetercyclus van de VRK en van daaruit door Bureau Bevolkingszorg gemonitord.