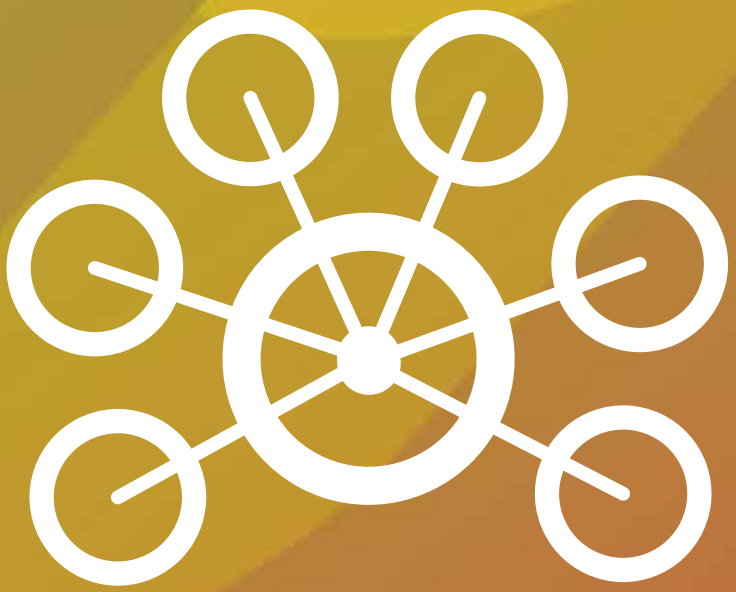
Halfjaarrapportage juli-december 2021:

Gerealiseerde verbeteringen naar aanleiding van GRIP-evaluaties



Veiligheidsregio Zuid-Limburg

Samen veilig.
vrzl.nl

0 | Inleiding

Bij incidenten die dermate groot en/of complex zijn dat ze multidisciplinaire coördinatie behoeven, wordt er opgeschaald naar GRIP. Alle GRIP-incidenten binnen onze veiligheidsregio worden multidisciplinair én met input van eventueel betrokken externe partners geëvalueerd. Uit deze evaluaties worden diverse verbeterpunten gedestilleerd. Binnen het programma crisisbeheersing en rampenbestrijding worden deze verbeterpunten opgepakt, waar nodig in samenwerking met andere betrokkenen. Realisatie van deze verbeterpunten draagt bij aan een snellere en/of effectievere bestrijding van rampen en beheersing van crises.

De voor u liggende statusupdate van de verbeteracties naar aanleiding van incidentevaluaties geeft een overzicht van alle in de tweede helft van 2021 gerealiseerde verbeteringen.

Leeswijzer
Binnen de geconstateerde verbeterpunten zijn zes thema's te onderscheiden die bijdragen aan een snellere, effectievere bestrijding dan wel beheersing van rampen en crises:

- Informatiemanagement
- Risico- en crisiscommunicatie
- Multidisciplinaire operationele voorbereiding en crisisorganisatie
- Opleiding, training en oefening en lerende organisatie
- Crisisruimten
- Meldkamer (voor zover het rampen/crises betreft)

Daarnaast is er een thema dat apart aandacht behoeft, omdat dit het grootste risico-object in Zuid-Limburg is, maar tevens een eigen crisisstructuur is binnen de crisisstructuur van de VRZL[1]:

- Chemelot

In de voor u liggende rapportage over de verbeteracties rapporteren we over Chemelot en over de zes genoemde thema's in twee kleuren:
groen: gerealiseerd verbeterpunt.
blauw: onderhanden verbeterpunt

1 De Chemelot-site heeft een beroepsbrandweerkorps "Brandweer Chemelot" en een eigen bedrijfs-noodorganisatie (BNO) die 24/7 een actiecentrum kan bemannen.

1 Chemelot



Naar aanleiding van incidenten bij Chemelot in de afgelopen jaren zijn diverse evaluatierapporten opgemaakt. In deze rapporten komen verbeterpunten naar voren waarmee de samenwerking tussen Chemelot en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg in het geval van incidenten op het Chemelot-terrein kan worden verbeterd. Mede naar aanleiding van deze evaluaties zijn in 2020 de 'werkgroep intensivering samenwerking Chemelot-VRZL' en de aansturende, gelijknamige projectgroep opgestart. Werkgroep en projectgroep zijn vanzelfsprekend zowel vanuit Chemelot als vanuit de veiligheidsregio bemenst.

De werkgroep heeft in 2021 een dynamische groslijst van verbeterpunten opgesteld. Uit die groslijst met onderwerpen heeft de werkgroep een aantal prioriteiten voorgesteld die de projectgroep heeft bevestigd. Deze prioriteiten worden momenteel door de werkgroep verder uitgewerkt. De keuze voor de uitgewerkte onderwerpen is gebaseerd op de gecombineerde resultaten van de interviews en enquêtes zoals die zijn afgenomen onder leidinggevenden en medewerkers van beide organisaties. Hieruit blijkt een duidelijke behoefte aan het intensiveren van de samenwerking op de volgende onderwerpen:

- Incidentbestrijding
- Opleiden Trainen en Oefenen
- Operationele informatievoorziening
- Leren van incidente

Incidentbestrijding / Opleiden Trainen Oefenen
Opleidingen, trainingen en oefeningen worden door beide organisatie voor het grootste deel eigenstandig ingevuld. Uit gesprekken met beide organisaties kwam naar voren dat er in eerste instantie behoefte is aan het actualiseren van de operationele kennis op eenheden- en (H)OvD-niveau. Voor deze doelgroep is een dagvullend (her)introductie programma opgesteld dat in 2022 zal worden uitgevoerd.

De landelijke, regionale en bedrijfsspecifieke coronamaatregelen maakten het tot nu onmogelijk kennismakingsactiviteiten fysiek te organiseren. De verwachting is dat in het voorjaar 2022 de omstandigheden voor het organiseren van fysieke activiteiten gunstiger zijn, derhalve is ervoor gekozen de datum voor deze bijeenkomst te plannen in mei 2022. Bijkomend voordeel is dat de bijeenkomst ook kan dienen als voorbereiding op de COPI-praktijkdagen die, conform de MOTO-meerjarenafspraken tussen Sitech en VRZL, in 2022 Chemelot als onderwerp hebben.

Operationele informatievoorziening
Uit diverse gesprekken, maar ook uit evaluaties van GRIP-incidenten op het

Chemelot-terrein, komt operationele informatievoorziening als een van de verbeterpunten naar voren. Operationele informatievoorziening is echter een breed begrip. Het omvat de totale informatiebehoefte die van belang kan zijn voor het verrichten van feitelijke handelingen en het beheersen van crisisprocessen. Daarmee kan 'operationele informatievoorziening' variëren van hardware-tools tot informatiemanagementstructuren.

Enkele praktische verbeterpunten zijn inmiddels doorgevoerd, echter de behoefte aan een snellere en betere informatiedeling – zodat een eenduidig, actueel, gedeeld beeld kan worden gevormd – blijft bestaan. Dat is de reden waarom de werkgroep ervoor heeft gekozen het gebruik van het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS) door Chemelots bedrijfsnoodorganisatie opnieuw te verkennen.

Bij de invoering van LCMS in de VRZL is de mogelijkheid verkend om Chemelot aan te laten sluiten bij dit systeem, maar stuitte de deelname van een niet-overheidsinstantie op juridische bezwaren en weerstand vanuit het Rijk. Inmiddels zijn er voorbeelden uit het land waarbij externe organisaties zijn gekoppeld aan LCMS. De werkgroep verkent derhalve (opnieuw) de mogelijkheden om netcentrisch samen te werken bij incidenten op het Chemelot terrein, waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij bestaande processen en structuren.

Bij het onderzoek wordt in ieder geval aandacht besteed aan de volgende punten:
- De juridische haalbaarheid van het gebruik van LCMS door Chemelot
- De randvoorwaarden voor gebruik van LCMS door een externe partij
- De praktische haalbaarheid van het werken met LCMS door de BNO van Chemelot
- De manieren waarop het gebruik van LCMS ingebed kan worden in de crisisstructuur

Leren van incidenten
Momenteel worden GRIP-incidenten op het Chemelotterrein vanuit de veiligheidsregio multidisciplinair geëvalueerd conform wetgeving en toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid. Ook de GRIP-liaisons vanuit Chemelot worden hierbij bevraagd. Tegelijkertijd worden incidenten op het Chemelotterrein ook vanuit Sitech geëvalueerd.

Gekeken wordt hoe we het samen leren kunnen versterken. Hiertoe wordt in eerste instantie een voorstel opgesteld voor de twee meest voorkomende incidentniveau's: GRIP 1 en GRIP 2. De voorgestelde werkwijze evalueren wordt in 2022 verder vormgegeven en uitgerold door de werkgroep intensivering samenwerking VRZL-Chemelot samen met de regisseur kwaliteit van de VRZL.

Gerealiseerde verbeteringen in de tweede helft van 2021:
- **Een compleet, dynamisch overzicht van de verbeterpunten VRZL-Chemelot, met prioritering.**

De volgende activiteiten die bijdragen aan een intensivering van de samenwerking staan gepland voor 2022:
- **(Her)introductie programma voor eenheden- en (H)OvD's.**
- **Verkenning aansluiting Chemelot op LCMS.**
- **Kennismakingsbijeenkomst mei 2022.**
- **Thema COPI-praktijkdagen 2022: Chemelot.**
- **Versterking samen leren van incidenten.**
- **Evaluatiepunten zullen worden meegenomen in de update (2022) van het rampbestrijdingsplan Chemelot, zoals de door de Leider CoPI te maken afweging waar de commandohaakarmbak geplaatst wordt.**

2 Informatie-management



Bij complexe incidenten hebben de functionarissen crisiscommunicatie, de beslissers en de bestuurders behoefte aan een snelle en correcte beeldvorming:

- Wat heeft waar exact plaatsgevonden?
- Welke risico's voor de bevolking zijn er nú in welke gebieden?
- Wat is het handelingsperspectief in die gebieden?

Informatiemanagement (IM) heeft ook een belangrijke rol buiten de acute incidentfase. Door ook dan al systematisch informatie te verzamelen en toegankelijk te maken over de toestand in de regio en in de omgeving daarvan, kan tijdens incidenten sneller de daadwerkelijke situatie en de betekenis daarvan worden ingeschat. Dit wordt samengevat onder de noemers Veiligheidsinformatiecentrum (VIC) en informatiegestuurde veiligheid. Door continu proactief bezig te zijn met wat er speelt in het gebied, zijn we beter voorbereid voor als het misgaat en leggen we eerder bepaalde contacten.

De incidentevaluaties bevestigen niet alleen het belang van snelle en adequate beeldvorming, maar geven ook richting aan hoe we deze kunnen realiseren

De incidentevaluaties bevestigen niet alleen het belang van snelle en adequate beeldvorming, maar geven ook richting aan hoe we deze kunnen realiseren: verbeteringen zijn noodzakelijk in de voorzieningen, de bemensing van diverse informatiemanagementfuncties en de gehanteerde procedures.

Voorzieningen

- Om te zorgen dat de ca. 1100 bereikbaarheidskaarten die VRZL kent, geactualiseerd worden, is een inhaalslag ingezet. Op dit moment zijn 125 digitale bereikbaarheidskaarten geactualiseerd. In 2023 zal de inhaalslag zijn afgerond; de actualiseringsslag duurt vier jaar doordat deze is gekoppeld aan de controlecyclus van de gebruiksvergunningen. De digitale bereikbaarheidskaarten (DKB's) bevatten belangrijke informatie voor de (brandweer)crisisfunctionarissen over de betrokken objecten en hun omgeving. De DKB's worden ingetekend in zogenaamde 'GEO-lagen'; dat betekent dat we data netjes kunnen structureren en direct op een kaart kunnen weergeven. Tevens kan er hierdoor door de verdiepingen heen gescrold worden.
  Om te zorgen voor een goede kwaliteit wordt er bij het maken van de bereikbaarheidskaarten nauw samengewerkt tussen de organisatie-

onderdelen Risicobeheersing en Operationele Informatievoorziening. De bereikbaarheidskaarten zijn zichtbaar voor de functionarissen via LIVEOP, de nieuwe mobiele dataterminals die vanaf Q2 2022 beschikbaar zullen zijn voor een groot deel van de CoPI-leden.

- De twee Limburgse veiligheidsregio's hebben samen een beheerdocument opgesteld voor het landelijk crisismanagementsysteem LCMS; dit document is inmiddels voor 95% gereed en blijft permanent in ontwikkeling. Ook de uit evaluaties voortvloeiende werkafspraken zijn hierin opgenomen, zoals hoe om te gaan met een regiogrensoverstijgend incident in LCMS. Voor een definitieve werkafspraak voor grensoverschrijdende incidenten in LCMS zal overigens uiteindelijk een landelijke oplossing moeten komen.
- In Q2 2022 wordt een nieuwe release verwacht van het landelijk crisismanagementsysteem, die het technisch mogelijk zal maken een tijdlijn te genereren van een incident. Nu kan dat nog niet/beperkt.
- Er is een voorlopige voorziening gecreëerd in LCMS voor het zichtbaar maken van de kaartlagen met kwetsbare objecten. Deze voorlopige voorziening blijft in stand totdat de functie van geografisch informatiemedewerker in het ROT 24x365 is gegarandeerd. Door deze kaartlagen kunnen crisisteams tijdens een incident sneller een beeld krijgen van de kwetsbare objecten in de omgeving van het incident.
- Mede naar aanleiding van de vraag vanuit VRZL zal het in 2022 mogelijk zijn via een technische kaartlaag de data van energieonderbrekingen.nl te ontsluiten. Op deze manier kunnen de storingen in het gas- en elektriciteitsnetwerk in Zuid-Limburg gevisualiseerd worden in het landelijk crisismanagementsysteem. Nu is het nog zo dat storingen handmatig geplot moeten worden.
- Per Q4 2022 zullen gebouwen ook in 3D bekeken kunnen worden. De beschikbaarheid van 3D-beelden is van meerwaarde voor de incidentbestrijding.
- De in 2021 uitgevoerde portofoonpilot onder officieren van dienst bevolkingszorg (OvD-Bz) leverde geen eenduidig antwoord over de meerwaarde van portofoongebruik door deze functionaris en krijgt daarom een vervolg in 2022. Parallel hieraan loopt er een landelijke verkenning over het verbeteren van de informatiepositie van de OvD-Bz.

Bemensing informatiemanagementfuncties

In het kader van het project 'Doorontwikkeling multidisciplinair informatiemanagement' worden gefaseerd stappen gezet in 2020-2023 om te komen tot gespecialiseerde en goed voorbereide informatiemanagement-functionarissen. De volgende verbeteringen zijn gerealiseerd in 2021, dan wel gepland voor 2022 en 2023:

1. **Calamiteiten Coördinator (CaCo) – zie hoofdstuk meldkamer**
2. **Geografisch informatiemedewerker (GIM)**
   Een tijdelijke voorziening van deze functie is al enige tijd operationeel. De structurele oplossing voor de geografisch informatiemedewerker zou in het tweede kwartaal 2021 operationeel zijn, maar de besluitvorming is herhaaldelijk aangehouden door de directie om voldoende zorgvuldigheid te kunnen betrachten in de richting van het zittende personeel. Naar verwachting zal deze functie in Q4 2022 gerealiseerd zijn op een 24/7 basis.
3. **IM CoPI**
   Eind 2021 is een regulier overlegmoment ingericht om de Lessons Learned te borgen onder de informatiemanagers in het GRIP-team ter plaatse: het CoPI. Momenteel is de functie van IM CoPI gekoppeld aan het piket van OvD-brandweer. Of, wanneer en hoe tot ontkleuring van deze functie wordt overgegaan, wordt in 2022 bepaald, in goed overleg met de zittende mensen.

De uitdaging is: "Als wij de sirenes laten loeien, communiceren we binnen 15 minuten"



Procedures

- Het project IM-First Response beoogt de snelheid waarmee IM informatie genereert, te verhogen in extreem acute situaties, zodat de functionarissen crisiscommunicatie sneller over concrete informatie beschikken om de bevolking te kunnen informeren. Dit geldt met name na het activeren van de sirenes. Dit project staat gepland voor 2022, met als eerste mijlpaal een probleemanalyse en plan van aanpak in Q1 2022.
  Het meest bekende voorbeeld is de situatie waarin Chemelot onze meldkamer belt met de opdracht om onmiddellijk de sirenes van het WAS (waarschuwings- en alarmeringsstelsel) te activeren in de omgeving van het Chemelot terrein vanwege een uitbraak van

gevaarlijke stoffen waarbij effecten buiten het bedrijventerrein mogelijk zijn. In het verleden is het voorgekomen dat de sirenes binnen enkele minuten loeiden maar dat het ongeveer een uur duurde voordat de crisiscommunicatie op gang kwam. De uitdaging is: “Als wij de sirenes laten loeien, communiceren we binnen 15 minuten”. Hoewel het uiteindelijk gaat om crisiscommunicatie, is IM betrokken als inwinner en doorgever van de informatie aan crisiscommunicatie.
- Van alle IM-functies zal een rol- en taakbeschrijving worden opgeleverd in Q4 2022.
- De gedetailleerde werkwijze voor de functie geografisch medewerker (GIM) in de diverse GRIP-teams zal worden opgesteld in overleg met de nieuwe groep GIM, zodra die er zijn. Opstellen en implementeren van de werkwijze staat daarom gepland voor Q2 2023.

Gerealiseerde verbeteringen:
- **Borging van lessons learned in structureel overlegmoment voor IM-CoPI poule.**
- **Actualisatie van de eerste 125 geprioriteerde digitale bereikbaarheidskaarten.**
- **Voorlopige voorziening voor het zichtbaar maken van de kaartlagen met kwetsbare objecten in LCMS.**
- **Beheerdocument LCMS samen met veiligheidsregio Limburg Noord.**

Aan de volgende verbeterpunten wordt (verder) gewerkt:
- **Project Doorontwikkeling multidisciplinair informatiemanagement. Onder meer:**
  - **24-uurs beschikbaarheid van de CaCo, Q4 2022 (zie ook hoofdstuk meldkamer).**
  - **Structurele oplossing voor de geografisch informatiemedewerker, Q4 2022.**
  - **Verdere verkenning mogelijke ontkleuring van de IM CoPI functie, 2022.**
  - **Rol- en taakomschrijving van alle IM-functionarissen, Q4 2022.**
  - **Opstellen en implementeren GIM-werkwijze, Q2 2023.**
- **Vervolg pilot portofoongebruik OvD-Bz, 2022.**
- **Project IM-First Response, 2022.**
- **Nieuwe release LCMS met mogelijkheid tot het maken van een tijdlijn Q2 2022.**
- **Technische kaartlaag energiestoringen in LCMS, 2022.**
- **Beschikbaarheid 3D-beelden tijdens incident, Q4 2022.**

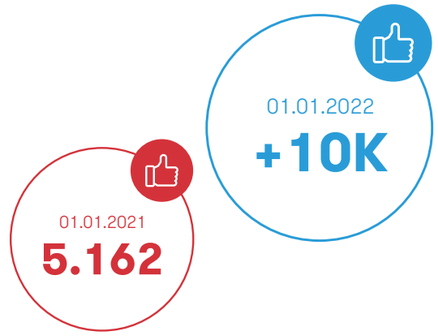
3 Risico- en crisiscommunicatie



Als veiligheidsregio bereiden we inwoners en bezoekers van onze regio zo goed mogelijk voor op mogelijke rampen en crisis: wat zijn de risico's in onze omgeving? Wat doet de overheid als het risico tot uiting komt? En wat kun je zelf doen? Daar stopt onze communicatie echter niet. Op het moment dat diezelfde veiligheidsrisico's tot uiting komen, zorgen we voor de crisiscommunicatie; getroffenen en betrokkenen moeten op het moment van een incident immers weten wat er aan de hand is én hoe ze zichzelf en anderen in veiligheid kunnen brengen. Diverse incidentevaluaties hebben ten aanzien van crisiscommunicatie verbeterpunten blootgelegd, terwijl ze ook voor risicocommunicatie belangrijke input (kunnen) bieden.

Op het gebied van risico- en crisiscommunicatie zijn de afgelopen tijd de volgende verbeteringen gerealiseerd:

- De Facebookpagina (FB-pagina) van VRZL wordt sinds het najaar van 2019 ingezet als (extra) kanaal voor onze crisiscommunicatie. Na de enorme initiële groei in 2020 naar 5.162 volgers op 1 januari 2021, blijkt het aantal volgers ook in 2021 gestaag verder te zijn gegroeid naar ruim 10.000 op 1 januari 2022.



- De werkgroep risicocommunicatie Chemelot (met onder meer leden van VRZL, Chemelot, en de gemeenten Stein, Beek en Sittard-Geleen) heeft in juli 2021 het risicocommunicatieplan 'Samen Communiceren' opgeleverd. Op basis van dat plan is het kernteam risicocommunicatie Chemelot (onderdeel van de werkgroep) aan de slag gegaan met de uitvoering van het plan. De uitvoering loopt nog door in 2022. Het kernteam streeft ernaar om de risicocommunicatiecampagne 'Samen Veilig rondom Chemelot' in april 2022 te lanceren. Na de lancering zal er uiteraard constant aandacht blijven voor risicocommunicatie Chemelot.

- De update van het Draaiboek crisiscommunicatie, die aanvankelijk gepland stond voor 2021, is omvangrijker dan vooraf gedacht was. Volgens de aangepaste planning zal het draaiboek in het eerste kwartaal van 2022 gereed zijn. Vervolgens start de implementatie ervan, die het gehele jaar door loopt. In het draaiboek zullen de gerealiseerde verbeteringen en geleerde lessen zijn opgenomen.

Gerealiseerd:

- **Start uitvoering risicocommunicatieplan Chemelot (werkgroep risicocommunicatie Chemelot).**
- **Groei bereik Facebookpagina VRZL naar ruim 10.000 op 1 januari 2022.**

Aan de volgende verbeterpunten wordt in 2022 (verder) gewerkt:

- **Het kernteam risicocommunicatie Chemelot streeft ernaar om de risicocommunicatiecampagne 'Samen Veilig rondom Chemelot' in april 2022 te lanceren. Na de lancering zal er uiteraard constant aandacht blijven voor risicocommunicatie Chemelot.**
- **Update draaiboek crisiscommunicatie, Q1 2022.**

Als veiligheidsregio bereiden we inwoners en bezoekers van onze regio zo goed mogelijk voor op mogelijke rampen en crisis



4 Operationele voorbereiding en crisisorganisatie



Op het gebied van multidisciplinaire en monodisciplinaire (bevolkingszorg) operationele voorbereiding en de inrichting van de crisisorganisatie zijn naar aanleiding van incidentevaluaties diverse verbeteringen gerealiseerd en ingepland.

Project verbetering gebruiksvriendelijkheid planvorming
Tijdens meerdere incidenten bleek aanwezige planvorming niet of nauwelijks te zijn gebruikt. Om dit te verbeteren is het project verbetering gebruiksvriendelijkheid planvorming opgestart. Onderdeel van dit project is de ingebruikname van een voor veiligheidsregio's ontwikkelde app *(crisisconnect)*, waarin op een snelle manier de belangrijkste punten uit een plan naar boven gehaald kunnen worden, toegespitst op de GRIP-functionaris die inlogt.
Na een succesvolle pilot in de eerste helft van 2021 wordt deze app inmiddels verder gevuld. Inmiddels is een groot deel van de bestaande planvorming, plus piketroosters en contactgegevens opgenomen in de app. In eerste instantie is bij de uitrol gekozen voor de crisisfunctionarissen van CoPI en ROT, de functionarissen op bestuurlijk niveau zullen nog volgen.

Onderdeel van dit project is de ingebruikname van een voor veiligheidsregio's ontwikkelde app

Nieuwe planvorming / voorbereiding
Sommige evaluaties wezen uit dat bepaalde specifieke planvorming / afspraken gemist werden. Hier is of wordt in voorzien:

- Een waakvlamovereenkomst met Arriva over personenvervoer is voorzien in Q2 2022. Tot die tijd kan er ad hoc al een beroep gedaan worden op de diensten van Arriva. Door deze regeling kan de wachttijd voor burgers die opgevangen moeten worden tijdens een crisis, worden bekort.
- Informatie over de afgesproken uitwijklocatie indien meldkamer c.q. het MCC in Maastricht niet beschikbaar is, wordt in Q1 2022 opgenomen in het meldkamersysteem en in de crisisconnect-app.
- Er komt aparte planvorming voor uitval telecommunicatie, in de vorm van een *MIK Uitval telecom*. Hier was al eerder sprake van, maar de voortgang is vertraagd, enerzijds door corona en anderzijds door het feit dat hier verschillende veiligheidsregio's en verschillende externe partners bij betrokken zijn. Naar verwachting wordt deze MIK gerealiseerd in 2022.
- Er zal nieuwe planvorming worden ontwikkeld voor incidenten waarbij

de continuïteit van gaslevering in het geding is. Het nationaal crisisplan (NCP) Gas zal de basis voor de regionale planvorming leggen; dit NCP is nu nog in concept.

Verbetering bestaande planvorming
Andere evaluaties leverden input op voor verbetering van bestaande planvorming:

- Evaluatiepunten zijn meegenomen in de update van de *MIK Koning Willem-Alexander Tunnel in* 2021.
- De *MIK Uitval elektriciteit* zal bij de volgende update (vermoedelijk 2022) worden aangevuld met een overzicht van de crisisstructuur van Enexis.
- Evaluatiepunten worden meegenomen in de update van de *MIK Luchtvaartincidenten (LIM)*: onder meer wordt in deze MIK beschreven hoe / bij welke instantie gevraagd kan worden om luchtvaartexpertise bij een luchtvaartincident elders in de regio (niet op MAA). De MIK zal naar verwachting worden vastgesteld in februari 2022.



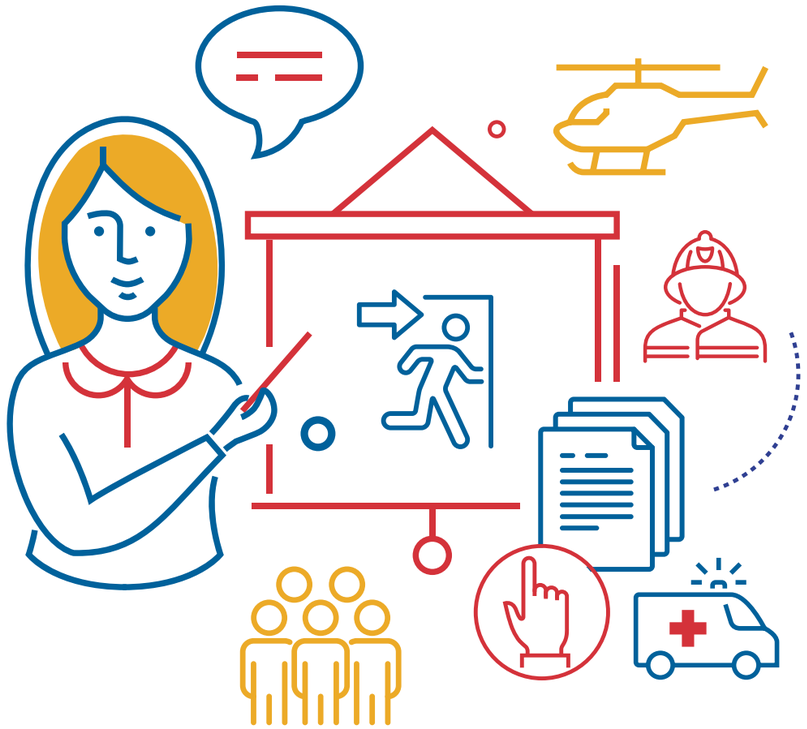
Praktische verbeteringen operationele voorbereiding
Ook is op praktisch niveau is bepaalde operationele voorbereiding aangepast:

- De alarmering van de KMAR bij een incident op vliegveld MAA is verbeterd.
- De bebording van de juiste aanrijpoort voor de hulpdiensten op MAA is verbeterd.

Gerealiseerd:
- **Easy access tot planvorming: succesvolle pilot crisisconnect-app heeft geleid tot verdere uitrol van de app.**
- **Evaluatiepunten zijn meegenomen in de update van de *MIK Koning Willem-Alexander Tunnel*.**
- **Diverse praktische verbeteringen op het gebied van operationele voorbereiding, zoals duidelijker borden voor de hulpdiensten op MAA.**

Aan de volgende verbeterpunten wordt (verder) gewerkt:
- **Doorontwikkeling crisisconnect-app.**
- **Planvorming (info in app) voor uitval meldkamer / uitval MCC, Q2 2022.**
- **Evaluatiepunten worden meegenomen in de update van de *MIK Uitval elektriciteit*, 2022**
- **Evaluatiepunten worden meegenomen in de update van de *MIK Luchtvaartincidenten*, Q1 2022.**
- **Nieuwe planvorming: *MIK Uitval telecom*, 2022.**
- **Nieuwe planvorming *Uitval gas* (na vaststelling van het NCP Gas).**
- **Waakvlamovereenkomst met Arriva over transport naar opvanglocaties, Q2 2022.**

5 Opleiding, training, oefening en lerende organisatie



Door flexibiliteit van de organisatie en deelnemers alsmede door innovatief en creatief op zoek gaan naar aangepaste mogelijkheden, heeft in 2021 ondanks de coronacrisis een veelvoud aan opleidings-, trainings- en oefenmomenten doorgang kunnen vinden.

Hierdoor zijn in de tweede helft van 2021 de volgende verbeterpunten uit incidentevaluaties gerealiseerd:

- Het nieuwe crisisgremium bestuurlijk kernoverleg (BKO) is getraind; tevens hebben voor BKO scenario-oefeningen plaatsgevonden.
- Het gebruik van de multidisciplinaire incidentkanalen op de portofoon (RMG) krijgt aandacht in een e-learning module voor het CoPI die vanaf juli 2021 is uitgerold. Dit blijft een structureel aandachtspunt.
- Het gebruik van LCMS in de secties is onder de aandacht gebracht in de ROT-oefeningen van november 2021.
- Vanwege de update van de planvorming MIK Koning Willem-Alexander Tunnel is een nieuwe e-learning module uitgerold en een webinar georganiseerd.

Vanwege de update van de planvorming MIK Koning Willem-Alexander Tunnel is een nieuwe e-learning module uitgerold en een webinar georganiseerd.

- Nadat tijdens de bevolkingszorgtrainingen in juni 2021 de werkwijze overdrachtsdocument nafase binnen de sectie bevolkingszorg (monodisciplinair) aandacht heeft gekregen, is tijdens de hoogwaterramp van juli 2021 deze werkwijze in de praktijk naar alle gemeenten toegepast. Multidisciplinair is de overdracht nafase tevens opgenomen als één van de thema's tijdens de GRIP-workshopdagen van september / oktober 2021.

Ingeplande verbeterpunten in 2022:

- Het oefenen met motorkapoverleg wordt meegenomen bij de eerstvolgende fysieke CoPI-oefeningen (2022). Het motorkapoverleg is overigens een structureel aandachtspunt tijdens de CoPI-oefeningen en dus in voorgaande jaren ook beoefend.
- De operationele tunneloefening in het kader van de geactualiseerde MIK Koning Willem-Alexander tunnel, die zowel in 2020 als in 2021 afgelast werd in verband met Covid-19 restricties, is gepland voor mei 2022.

Gerealiseerd:

- Training en oefening voor nieuwe crisisgremium BKO.
- Aandacht in MOTO-moment(en) voor het gebruik van de portofoonkanalen RMG.
- Aandacht in MOTO-moment(en) voor het gebruik van LCMS in de secties.
- Nieuwe e-learning module en webinar in verband met de update planvorming KWA Tunnel.
- Aandacht in MOTO-moment(en) voor de werkwijze overdrachtsdocument nafase.

De volgende verbeterpunten staan ingepland:

- Aandacht voor het gebruik van het motorkapoverleg, CoPI-oefeningen 2022.
- Operationele tunneloefening, mei 2022.

6 Crisisruimten



Voor het zo goed mogelijk functioneren van de crisisorganisatie zijn er ook facilitaire randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden. De incidenten uit het verleden leverden bruikbare feedback op over grotere en kleinere knelpunten op facilitair gebied.

De crisisruimten waar de crisisorganisatie gebruik van maakt, zijn verspreid over meerdere locaties. Allereerst is dat de commandohaakarmbak (COH), de mobiele vergaderunit die naar de plaats incident wordt gebracht vanaf GRIP 1 en waarin het commando plaats incident kan overleggen. Ten tweede is dat het gebouw waar de meldkamer gevestigd is en van waaruit een crisis vanaf GRIP 2 gecoördineerd wordt: het MCC. Tenslotte zijn er soms alternatieve locaties waar we gebruik van maken, zoals het ACC bij Chemelot.

De feedback heeft geleid tot de realisatie dan wel het in gang zetten van de volgende verbeteringen:

- Na de ingebruikname van de nieuwe mobiele vergaderunit op de plaats incident (COH) in april 2021 zijn naar aanleiding van feedback uit de praktijk nog wat kleine verbeteringen doorgevoerd. Een voorbeeld hiervan is de aanschaf van een mobiel whiteboard dat buiten gebruikt kan worden.

Alle definitieve ontwerpen en andere onderliggende stukken voor het project om het MCC toekomstbestendig te maken, zijn door de directie MCC goedgekeurd

- Alle definitieve ontwerpen en andere onderliggende stukken voor het project om het MCC toekomstbestendig te maken, op basis van de nieuw ontwikkelde Visie Huisvesting MCC, zijn door de directie MCC goedgekeurd op 20 oktober 2021. Op dit moment lopen de voorbereidingen voor het aanbestedingstraject nog, waardoor een realisatiedatum voor het project nog niet bekend is.
  Vanuit GRIP-evaluaties is een aantal aandachtspunten meegegeven bij het opstellen van de nieuwe visie, die zullen leiden tot de volgende verbeteringen:

  - De klimaatbeheersing in het hele MCC wordt op orde gebracht.
  - Op de begane grond wordt een aparte GRIP-ingang gerealiseerd aan de zijkant. Anders dan de huidige GRIP-ingang, die via de hoofdingang loopt, zal de nieuwe GRIP-ingang van buitenaf toegang

geven zonder dat men het binnenterrein betreedt.
- Op de begane grond wordt een goed toegankelijke RBT-ruimte gerealiseerd met aangrenzende vergaderfaciliteiten.
- Naast de RBT-ruimte op de begane grond wordt een opleidingsruimte gerealiseerd. De twee ruimtes zijn met een flexibele wand van elkaar gescheiden, met de mogelijkheid om er één grote ruimte van te maken. Hierdoor kan men tijdens toekomstige pandemieën met meer deelnemers in de RBT-ruimte zitten en kan men ook in het algemeen de ruimte groter maken.

Gerealiseerd:
- **Praktische kleine verbeteringen rondom de nieuwe COH.**

Aan de volgende verbeterpunten wordt (verder) gewerkt:
- **Herinrichting MCC.**



7 Meldkamer



Op de meldkamer is de calamiteitencoördinator (CaCo) in geval van een crisis en/of GRIP-incident verantwoordelijk voor eenhoofdige leiding op de meldkamer en voor het opstarten van de informatiemanagementlijn. De poule van CaCo's is daarnaast, buiten GRIP-incidenten, hét meldkameraanspreekpunt voor crisisbeheersing, van preparatie tot multidisciplinaire evaluaties. Deze functie is dus niet alleen onmisbaar tijdens incidenten, maar ook cruciaal voor het oppakken van de verbeterpunten voor de meldkamer die voortvloeien uit GRIP-evaluaties.

Uitstroom van functionarissen maakte het werven en opleiden van een nieuwe generatie CaCo noodzakelijk. In de tweede helft van 2020 heeft werving, instroom en opleiding van de nieuwe CaCo's plaatsgevonden. Door ziekte en nieuwe uitstroom was de poule echter in 2021 opnieuw onder de gewenste sterkte. Re-integratie, werving/opleiding van nieuwe CaCo's en werving/opleiding van zogenaamde combi-centralisten moeten gezamenlijk zorgen voor een 24/7 bezetting van deze belangrijke functie per november 2022.

Gerealiseerd:

- **De notitie CaCo is afgerond, werving/selectie van de nieuwe CaCo's en de zogenaamde combi-centralisten is gestart.**
- **Uitwijkprocedure naar meldkamer Den Bosch is goedgekeurd in hoofden meldkamer overleg OOM en in GMS geïmplementeerd. Draaiboek uitwijk meldkamer is bekend bij CaCo's en wordt beheerd. Er is een alternatief nummer voorbereid voor 112.**
- **Alarmeringsafspraken met buurlanden zijn geborgd binnen de processen meldkamer:**
  de CaCo's kennen de afspraken en werkwijze rondom bellen met de buitenlandse meldkamers, en de telefoonnummers zijn gecheckt.
- **Het actueel houden van de database in Den Bosch (uitwijklocatie meldkamer) van het back-up systeem Pancras is geborgd.**
- **Elke kolom binnen de meldkamer heeft beschreven hoe te handelen bij uitval van diverse meldkamersystemen. De som van deze beschrijvingen is bijeen gebracht voor de gezamenlijke meldkamer Limburg.**

Verbeterpunten waar aan gewerkt wordt (vanwege bemensingsknelpunt van de CaCo-poule in 2020 en begin 2021 zijn deze punten doorgeschoven):

- **Er wordt verder gewerkt aan het op sterkte brengen van de CaCo-poule, zodat 24/7 beschikbaarheid van deze cruciale functie gerealiseerd wordt per 1 november 2022.**
- **De meldkamer evalueert momenteel ad hoc wanneer daar aanleiding toe is. In 2023 wil de meldkamer een onderliggende systematiek voor het evalueren van GRIP-incidenten en uitval meldkamer ontwikkelen**

en implementeren,

- Bekendheid mogelijkheden van de verschillende GRIP-alarmeringen (waaronder GRIP-2 zonder CoPI) op de meldkamer verder verkennen; kennis over en weer vergroten van veld en meldkamer van elkaars triggers en consequenties van al dan niet GRIP maken.
- In de praktijk oefenen van het scenario uitval bedrijfskritische systemen.