



# Regionale **Rampenbestrijding en Crisisbeheersing** Veiligheidsregio Haaglanden

2019-2022

*beleidsplan*



**Veiligheidsregio Haaglanden**



BRANDWEER  
GEMEENTEN  
GHOR  
MKA  
POLITIE



# Regionale Rampenbestrijding en Crisisbeheersing Veiligheidsregio Haaglanden

Beleidsplan 2019-2022

**Door:**

Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing Haaglanden  
Brandweer Haaglanden  
GHOR Haaglanden  
Politie Eenheid Den Haag

**In samenwerking met:**

De gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland, Zoetermeer en publieke en private partners in rampenbestrijding en crisisbeheersing

*Versie 3.0 | Vastgesteld op xx - xx - 2019 door het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Haaglanden*



|   |           |
|---|-----------|
| <b>HOOFDSTUK 1 RAMPENBESTRIJDING EN CRISISBEHEERSING HAAGLANDEN</b> | <b>4</b>  |
| <i>Rampenbestrijding en crisisbeheersing</i>                        | 4         |
| <i>Motto 2019 - 2022</i>  | 5         |
| <i>Wettelijke context</i>   | 5         |
| <i>Leeswijzer</i>   | 5         |
| <b>HOOFDSTUK 2 EEN TOEGERUSTE CRISISORGANISATIE</b>                 | <b>7</b>  |
| <i>Multidisciplinair informatiemanagement</i>                       | 7         |
| <i>Individueel vakmanschap en personeelszorg</i>                    | 8         |
| <i>Omgeving ingericht op rampen en crises</i>                       | 8         |
| <i>Gemeentelijke crisisbeheersing</i>                               | 9         |
| <i>Crisiscommunicatie</i>   | 10        |
| <b>HOOFDSTUK 3 OOG VOOR BURGERS EN PARTNERS</b>                     | <b>11</b> |
| <i>Samenwerken met partners</i>                                     | 11        |
| <i>Risicocommunicatie</i>   | 12        |

# Hoofdstuk 1

## Rampenbestrijding en crisisbeheersing

### Haaglanden

*In regionaal verband werken de brandweer, de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR), de gemeenten<sup>1</sup> en de Politie Eenheid Den Haag samen op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing. Dit samenwerkingsverband wordt hierna 'de veiligheidsregio' genoemd. Door als veiligheidsregio regionaal samen te werken, wordt ervoor gezorgd dat de hulpdiensten en gemeenten zo effectief mogelijk reageren op een ramp of crisis. Daarnaast zorgt de samenwerking ervoor dat de voorbereiding op rampen en crises blijft aansluiten bij het reguliere werk van de hulpdiensten. Wanneer de situatie daarom vraagt, wordt deze samenwerking uitgebreid naar andere relevante crisispartners, waaronder waterschappen en nutsbedrijven. Ook wordt met andere veiligheidsregio's samengewerkt, onder andere ter voorbereiding op regiogrensoverschrijdende rampen en crises en op gedeelde landelijke thema's.*

#### Rampenbestrijding en crisisbeheersing

Dit plan beschrijft het beleid van de veiligheidsregio ten aanzien van de multidisciplinaire voorbereiding en uitvoering van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Het beleid is afgestemd met de provincie, de omliggende veiligheidsregio's en de voornaamste crisispartners waaronder de waterschappen, defensie en het Openbaar Ministerie. De missie en visie van de veiligheidsregio zijn voor het beleidsplan bepalend en richtinggevend.

#### **Missie**

De veiligheidsregio bevordert de veiligheid en gezondheid van allen die zich in het gebied van de veiligheidsregio bevinden door de samenwerking tussen burgers, private en publieke partijen te stimuleren en te faciliteren.

#### **Visie**

Veiligheid en gezondheid zijn een zaak van ons allen. Daarom heeft de veiligheidsregio samenwerking hoog in het vaandel staan. Waar mogelijk is zij een stimulator en facilitator van de samenwerking tussen en met overheden, (ambtelijke) diensten, burgers en publieke en private bedrijven. Veiligheid begint bij het zoveel mogelijk voorkomen van incidenten, rampen en crises en het voorkomen en beperken van gezondheidsschade bij incidenten, rampen en crises. De risico's in de regio vormen daarom de basis waarop het veiligheidsbeleid door de veiligheidsregio wordt vormgegeven. De veiligheidsregio voelt zich verantwoordelijk voor een goede regie, zowel bij het reduceren van risico's, als bij het bestrijden en beperken van de effecten. De veiligheidsregio anticipeert op de ontwikkelingen in de samenleving en beschouwt informatie en communicatie als kernbegrippen en kerntaken.

De veiligheidsregio streeft ernaar het operationeel handelingsperspectief voor de hulpdiensten en gemeenten te vergroten en houdt daarvoor rekening met de context waarin zij opereren. Met operationeel handelingsperspectief wordt de set aan praktische handelingen of uitvoeringen bedoeld die hulpverleners in specifieke situaties tot hun beschikking hebben. De veiligheidsregio heeft de specifieke risicosetting inzichtelijk gemaakt in het regionaal risicoprofiel<sup>2</sup> en stemt het beleid hierop af. Op deze manier is de veiligheidsregio voorbereid op de risico's die de inwoners van de regio lopen. De belangrijkste risico's voor de regio Haaglanden zijn:

- terrorisme;
- verstoring van de openbare orde;
- bedreiging van de volksgezondheid;
- gevolgen van extreem weer;
- verstoring van de energievoorziening.

<sup>1</sup> De gemeenten binnen Haaglanden zijn de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

<sup>2</sup> Regionaal Risicoprofiel Haaglanden 2019

Voor de meeste risico's biedt de standaard aanpak een uitstekend kader om rampen en crisis te beheersen<sup>3</sup>. Risico's met een sociaal maatschappelijk en/of niet acuut karakter vragen om een specifieke aanpak.

De context waarin de veiligheidsregio haar werkzaamheden uitvoert verandert bovendien voortdurend. De maatschappij beweegt zich richting een participatie- en netwerksamenleving. De verdere digitalisering van de samenleving speelt daarin een belangrijke rol. Deze maatschappelijke, bestuurlijke en technologische ontwikkelingen doen de risico's veranderen. Zo wordt de hulpvraag binnen onze regio steeds complexer. De veiligheidsregio houdt rekening met deze ontwikkelingen door het regionale risicoprofiel binnen een continue proces actueel te houden. Waar nodig past en vult zij het profiel aan. Op deze manier handelt de veiligheidsregio proactief en toekomstgericht.

### Motto 2019 - 2022

De afgelopen vier jaar heeft de veiligheidsregio Haaglanden, mede door de inzet en betrokkenheid van alle partners, een flinke stap gezet in de voorbereiding op de risico's in de regio. Hierbij is in 2015 gestart met het doorontwikkelen van de crisisorganisatie, aansluitend op de prioritaire risico's<sup>4</sup>. Zo heeft de veiligheidsregio zich operationeel en bestuurlijk geprepareerd op een mogelijke aanslag. Daarnaast zijn er met de belangrijkste crisispartners samenwerkingsafspraken gemaakt. Bovendien is de communicatie tijdens rampen en crisis versterkt door het instellen van een regionale organisatie die deze communicatie verzorgt en is de slagkracht van de gemeenten vergroot door crisisfunctionarissen regionaal te groeperen.

De komende jaren wordt deze ontwikkeling doorgezet. Hierbij ligt de focus op het verder toerusten van de crisisorganisatie op de voornaamste risico's in de regio. Onder andere door het blijven ontwikkelen van functionarissen en teams en het uitwerken van de operationele handelingsperspectieven. Als rode draad door de onderwerpen heen loopt de visie op het flexibel gecoördineerd samenwerken en het werken met oog voor partners en burgers. Samenwerken vanuit ieders eigen kracht en verantwoordelijkheid. Daarom is het motto de komende vier jaar "Samen de crisis door".

### Wettelijke context

Voorliggend plan is het beleidsplan zoals bedoeld in de Wet veiligheidsregio's artikel 14. Dit beleidsplan is het tweede in de serie van de wettelijk verplichte plannen: het risicoprofiel, het beleidsplan, het crisisplan en rampenbestrijdingsplannen. Samen vormen deze plannen het uitgangspunt voor een efficiënte en effectieve organisatie van de voorbereiding op en aanpak van grootschalige incidenten, rampen en crises.

Zoals al eerder genoemd vindt de voorbereiding op rampen en crises plaats als afgeleide van het dagelijkse werk van de hulpdiensten. Het monodisciplinaire beleid over het dagelijkse werk is beschreven in eigen beleidsplannen. Het beleid van de brandweer en de GHOR zijn beschreven in de plannen 'Brandweer 2020' en 'GHOR 2020'. Het beleid ten aanzien van de openbare orde is beschreven in het 'Regionaal Beleidsplan Integrale Veiligheid'. Dit laatste plan beschrijft het gezamenlijke beleid van de Politie Eenheid Den Haag, het Openbaar Ministerie en de 28 gemeenten binnen het gebied van de Politie eenheid Den Haag.

### Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken wordt ingegaan op de wijze waarop de veiligheidsregio verder gaat aansluiten op de risico's in onze regio. In hoofdstuk twee wordt aandacht besteed aan het verder toerusten van de crisisbeheersingsorganisatie door het verder bekwamen van functionarissen en teams. Hierbij wordt onder andere gekeken naar het gedachtengoed flexibel gecoördineerd samenwerken en individueel vakmanschap. Hoofdstuk drie richt zich vervolgens op de wijze waarop de organisatie hierbij oog heeft voor burgers en partners.

---

<sup>3</sup> Deze standaard aanpak, op basis van de Generieke Regionale Incidentenbestrijding Procedure (GRIP) is beschreven in het Regionaal Crisisplan 2016 - 2019

<sup>4</sup> Klassieke rampenbestrijding en crisisbeheersing is gericht op fysieke gebeurtenissen zoals bv brand of explosies of overstromingen die een snelle en gecoördineerde inzet van de hulpdiensten vereisen. De prioritaire risico's in het risicoprofiel omvatten ook maatschappelijke onrust, demonstraties en evenementen.





## Hoofdstuk 2

# Een toegeruste crisisorganisatie

*Haaglanden heeft een specifieke risicosetting en wil het beleid op het gebied van de risico- en crisisbeheersing hierop afstemmen. De veiligheidsregio kan zich op het merendeel van de risico's vanuit een generieke aanpak voorbereiden. Om de crisisorganisatie verder toe te rusten op alle risico's in de regio, zal de veiligheidsregio zowel de generieke als de specifieke aanpak verder ontwikkelen. In de afgelopen beleidsperiode is uitgebreid stil gestaan bij de wijze waarop de crisisbeheersing is georganiseerd en hoe de bestuurlijke en operationele verantwoordelijkheden zijn verdeeld. Zo is gekeken hoe in de regio, naast de GRIP-structuur, bij opschaling besluitvorming in een meer flexibele samenstelling tot stand kan komen. Dit is onder andere van toepassing zijn bij dreigende of sluimerende rampen of crises, of in het kader van grootschalige evenementen. Criterium hierbij is dat elke partner in de gelegenheid wordt gesteld zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen vanuit het idee "denk niet voor elkaar, maar aan elkaar". De uitgangspunten van dit thema "flexibel gecoördineerd samenwerken" zijn vastgesteld en er is een begin gemaakt met de implementatie ervan. Dit vindt in deze beleidsperiode zijn uitwerking binnen de processen van informatiemanagement, crisiscommunicatie en de gemeentelijke crisisbeheersing. Tot slot zal het regionaal crisisplan op dit onderwerp worden aangepast. Dit hoofdstuk richt zich daarom op bovenstaande processen en bijdrage in de toegeruste crisisorganisatie.*

### Multidisciplinair informatiemanagement

Informatiemanagement wordt steeds belangrijker in de voorbereiding op en tijdens de bestrijding van rampen en crises. Dit komt onder andere doordat de samenleving complexer is geworden en verschillende maatschappelijke functies samengevoegd zijn. Risico's zitten letterlijk en figuurlijk korter op elkaar. Hierdoor moeten hulpdiensten en crisispartners elkaar eerder en vaker dan voorheen al in een voorbereidende fase opzoeken en onderling informatie delen. Zoals bij de voorbereiding op de vele evenementen. Dit heeft tot gevolg dat de actualiteitswaarde van informatie een steeds grotere rol speelt. Bijvoorbeeld in het continue beschikbaar hebben van een actueel risicobeeld. Bovendien wordt informatie gedeeld in een steeds breder netwerk van crisispartners, waarop ook andere sectoren aansluiting vinden. Er worden daardoor andere eisen gesteld aan het multidisciplinair managen van informatie. Deze ontwikkelingen sluiten aan op de ontwikkelingen naar een netwerkmaatschappij en de verdere digitalisering van de maatschappij.

De afgelopen beleidsperiode zijn er stappen gezet ter versterking van het proces van informatiemanagement. Zo informeren de hulpdiensten en gemeenten elkaar wekelijks tijdens een weekbriefing zodat zij op de hoogte zijn van de meest recente ontwikkelingen. Daarnaast is de sectie Informatie in het Regionaal Operationeel Team uitgebreid en wordt er een pilot gedraaid om informatiesystemen van externe crisispartners ten tijde van een crisis te koppelen aan het crisisinformatiesysteem van de veiligheidsregio (LCMS). Ten slotte is er vanuit de voorbereiding op de prioritaire risico's Terrorisme en Uitval Energie en ICT een systematiek ontwikkeld waarmee de operationele voorbereiding beter aansluit op de bestuurlijke besluitvorming.

De komende vier jaar staan in het teken van het positioneren en verder ontwikkelen van de sectie Informatiemanagement als hét centrale informatieknooppunt van en voor de hulpdiensten, gemeenten en aangesloten crisispartners. De informatiemanagers hebben hierin een zichtbare en sturen positie. Daarnaast delen de hulpdiensten en gemeenten actief relevante informatie en voorzien deze van de noodzakelijke duiding. We richten ons hierbij op de volgende punten:

- Tijdig attenderen van crisispartners en actief met hun delen van relevante informatie. De meldkamer is daarbij de schakel in het informatieproces tussen crisispartners en de veiligheidsregio;
- Onderhouden van een continue risicobeeld met informatie van en voor de hulpdiensten, gemeenten, de gezamenlijke meldkamer, de sectie informatie en aangesloten crisispartners;
- Professionaliseren van de 'informatiehuishouding' als schakel tussen beleid/voorbereiding en operatie, maar ook tussen de veiligheidsregio en haar crisispartners. Onder andere door het ontwikkelen van operationele informatiekaarten en bestuurlijke besluitenlijsten op basis van de hierboven genoemde systematiek.
- Implementeren van netcentrisch werken binnen de hulpdiensten en gemeenten ten behoeve van informatie management, bijvoorbeeld door middel van het aansluiten op LCMS;

- Het beschikken over competente en aantoonbaar vakbekwame multidisciplinaire informatiefunctionarissen en Hoofden Informatie vanuit de hulpdiensten en gemeenten. De multidisciplinaire functionarissen staan onder centraal beheer van de veiligheidsregio;

## Individueel vakmanschap en personeelszorg

Om tijdens rampen en crisis adequaat te kunnen handelen is het essentieel vakbekwame en toegeruste functionarissen beschikbaar te hebben. Goede personeelszorg met de focus op individueel vakmanschap is daarbij van belang.

De werkgroep Multidisciplinair Opleiden Trainen Oefenen (MOTOH) faciliteert team-, persoons- en taakveldgerichte opleidingen, trainingen en oefeningen voor de multidisciplinaire functionarissen. Deze richten zich op de samenwerking tijdens rampen en/of crises. Momenteel wordt er beleid ontwikkeld voor de periode 2019-2022, waarin de ambitie en organisatie van het multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen zijn opgenomen. Hierin is voorgesteld om de prioritaire risico's per jaar centraal te stellen. Ook is er gestart met opnemen van het gedachtegoed 'Flexibel Gecoördineerd Samenwerken' in oefeningen. Bovendien is de basis gelegd voor het kwaliteitsbeleid in de vorm van het Multidisciplinair functieboek VRH en de beschrijving van Competentieprofielen Multi-functionarissen.

In deze beleidsperiode ligt de nadruk op het verder ontwikkelen van het vakmanschap van de functionarissen, het verder uitbouwen van de samenwerking met crisispartners en samenwerken op basis van nieuwe operationele ontwikkelingen. De focus zal in deze beleidsperiode daarom voornamelijk liggen op:

- De werkwijze voor opleidingen, trainingen en oefeningen ontwikkelen tot een vraaggestuurd en competentiegericht systeem. Dit wordt gebaseerd op evaluaties van incidenten en oefeningen, de individuele behoefte van de functionarissen, ontwikkelingen in de risico's binnen de regio en ontwikkelingen op het gebied van strategisch en tactisch beleid;
- Inrichten van een personeelsvolgsysteem voor piketfunctionarissen;
- Inzichtelijk maken voor medewerkers en multidisciplinaire teams aan welke eisen zij moeten voldoen en het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid in de ontwikkeling.
- Het verder ontwikkelen van de verbinding met de crisispartners, waarbij de planvorming voor Opleiden Trainen Oefenen en het afstemmen van wederzijdse verwachtingen en doelstellingen de basis vormen voor continuïteit van samenwerken;
- De multidisciplinaire evaluatiesystematiek toepassen en op basis van de resultaten richting geven aan de vakbekwaamheid van medewerkers en doorontwikkeling van de diverse onderdelen van de crisisbeheersingsorganisatie.
- Het verder professionaliseren van de werkgroep MOTOH, onder andere op het gebied van interne processen, systemen en beleid. De aantoonbaarheid van het vakbekwaam zijn is hierbij een essentieel onderdeel;

## Omgeving ingericht op rampen en crises

De afgelopen beleidsperiode is geïnvesteerd in het netwerk dat betrokken is bij of besluiten neemt over omgevingsplanvorming zoals ruimtelijke en infrastructurele projecten. Dit zorgt ervoor dat de veiligheidsregio steeds eerder betrokken is bij de inrichting van de fysieke leefomgeving. Hierdoor kan de veiligheidsregio adviseren om de omgeving in te richten met het oog op rampen en crises. Een ontwikkeling die tijdens de afgelopen beleidsperiode vorm heeft gekregen is de voorbereiding op de vernieuwing in het omgevingsrecht. Onder andere de planvorming voor de fysieke leefomgeving wordt hiermee steeds meer integraal afgewogen.

Eén van de ontwikkelingen in het omgevingsrecht is de inwerkingtreding van de Omgevingswet, naar verwachting in 2021. Deze wet vormt de basis van een nieuw regelgevingsstelsel over de fysieke leefomgeving. Dit stelsel bundelt de regels over ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water om een veilige en gezonde fysieke leefomgeving te borgen. De rol van de veiligheidsregio verandert door deze ontwikkeling zowel procesmatig als inhoudelijk. Vroegtijdige betrokkenheid bij het proces is essentieel. Bij de totstandkoming van de omgevingsplanvorming worden onder andere de risico's op rampen en crises geanalyseerd en geduid door de veiligheidsregio. De prioritaire risico's worden hier apart en in samenhang beschouwd om zo te komen tot een veilige omgeving. Ook worden de mogelijkheden en onmogelijkheden van de veiligheidsregio voor de rampenbestrijding en crisisbeheersing in kaart gebracht.

Naast de voorbereiding op de vernieuwing in het omgevingsrecht werken gemeenten en hulpdiensten ook gezamenlijk aan het versterken van de evenementenadvisering. Haaglanden kent immers het hele jaar door vele evenementen waaronder tal van risicovolle. Verstoring van de openbare orde is daardoor ook een van de prioritaire risico's. Basis voor het versterken van de evenementenadvisering is de afgelopen periode gelegd in het kader evenementenveiligheid. De komende periode zal hier verder uitvoering aan gegeven worden. Dit zal enerzijds geschieden door regionaal gebruik te gaan maken van een (jaarlijkse) regionale evenementenkalender voor evenementen met een risicoaanpak. Hiermee is voor alle gemeenten en hulpdiensten regionaal inzichtelijk welke evenementen in de regio met een risico-aanpak gepland staan. Daarmee is ook te zien waar een eventuele (ongewenste) samenloop van risicovolle evenementen plaats kan vinden. Anderzijds zal het beheer van deze kalender en het, daaruit volgend, coördineren van de advisering op evenementen met een risicoaanpak door alle hulpdiensten regionaal worden belegd. Als resultaat hiervan wordt éénduidige en afgestemde advisering vanuit de hulpdiensten gecoördineerd. Inhoudelijke advisering blijft daarbij decentraal: de hulpdiensten adviseren vanuit de eigen verantwoordelijkheid en expertise, maar die adviezen worden wel samengebracht in één éénduidig en afgestemd advies aan de vergunningverlener.

Met het oog op deze ontwikkelingen zijn de volgende speerpunten geformuleerd:

- Beschikbaar stellen van de informatie over de lokale en bestuurlijke afwegingen die in de omgevingsplanvorming en de realisatie van de omgeving heeft plaats gevonden. Deze informatie wordt beschikbaar gesteld voor de crisisbeheersingsorganisatie;
- Het verder professionaliseren van het analyseren en duiden van risico's;
- Verder uitwerken van de rol van de veiligheidsregio als omgevingsadviseur met het oog op rampen en crises;
- Kennis vergaren over de belangen van actoren die bijdragen aan de totstandkoming van omgevingsplanvorming. Hierdoor kunnen veiligheidsafwegingen met het oog op rampen en crises integraal gemaakt worden.
- Het opzetten van een regionale evenementenkalender en het centraal coördineren van de advisering op evenementen met een risicoaanpak.

## Gemeentelijke crisisbeheersing

In de afgelopen beleidsperiode hebben de negen gemeenten gewerkt aan de uitwerking van de nieuwe visie op de gemeentelijke crisisbeheersing van Haaglanden. Hierbij wordt er binnen de gemeenten verder verbinding gelegd tussen de domeinen zorg en veiligheid. Bovendien wordt de gemeentelijke crisisbeheersingsorganisatie door de nieuwe visie verder toegerust op de risico's in de regio.

De negen gemeenten binnen Haaglanden willen vanuit de kracht van hun eigen organisatie aansluiten bij de inzet van hun partners en bij de regionale multidisciplinaire crisisorganisatie. Dit geldt niet alleen voor klassieke rampen en crises, maar ook voor incidenten in het sociaal domein en het domein van de openbare orde en veiligheid met (mogelijk) maatschappelijke impact. Dit sluit ook aan bij de prioritaire risico's die voor deze regio benoemd zijn.

Gemeentelijke sleutelrollen in de regionale crisisbeheersingsorganisatie zijn zoveel als mogelijk ook in regionaal verband georganiseerd. Dit geldt onder andere voor de rollen in de processen crisiscommunicatie en informatiemanagement. Lokaal werken gemeenten aan de realisatie van een gemeentelijke structuur waarin coördinatie tussen gemeentelijke diensten plaats kan vinden. Hierdoor kunnen interne vraagstellingen, maar ook (informatie)vragen van hulpdiensten en andere partners bij zowel een incident als ook een ramp of een crisis integraal worden behandeld. Om dit te realiseren werken de negen gemeenten aan gezamenlijke uitgangspunten en uitwerking. Dit doen zij voor het versterken van de reguliere (lokale) gemeentelijke organisatie bij een incident, ongeacht de grootte ervan. Daarnaast doen zij dit voor het gezamenlijk, indien nodig regionaal, organiseren van niet-reguliere (wettelijke) taken bij rampen en crises.

In lijn met de visie gemeentelijke crisisbeheersing Haaglanden wordt gezocht naar het versterken van de reguliere (lokale) gemeentelijke organisatie in het proces crisiscommunicatie. Incidenten in de afgelopen periode hebben laten zien dat, naast de beschikbaarheid van regionale sleutelfuncties, de lokale inbreng tijdens incidenten, rampen en crises van groot belang is. Dit geldt niet alleen voor de inhoudelijke input in het proces, maar ook voor de uitvoerende capaciteit t.b.v. het proces.

De speerpunten voor de komende beleidsperiode zijn:

- Beter aansluiten van de gemeentelijke crisisorganisatie op de gemeentelijke organisatie en haar reguliere processen;
- Het richten van de gemeentelijke crisisorganisatie op een breder perspectief waarbij zij is voorbereid op meerdere soorten crisis, met de focus op de prioritair risico's uit het risicoprofiel;
- De gemeentelijke processen, waaronder crisiscommunicatie, beter aansluiten op de reguliere processen van de gemeenten.

## Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is onderdeel van de processen gemeentelijke crisisbeheersing. De gemeenten binnen Haaglanden bereiden dit proces voor en zorgen ervoor dat vakbekwame sleutelfunctionarissen beschikbaar zijn. Inhoudelijk is crisiscommunicatie is echter bij uitstek een multidisciplinair proces. Niet alleen gemeenten en hulpdiensten leveren informatie aan ten behoeve van communicatieboodschappen, ook externe partners zoals waterschappen en energiebedrijven dragen hier aan bij. De afgelopen beleidsperiode zijn verschillende kennisbijeenkomsten georganiseerd voor operationele functionarissen bij de hulpdiensten en was crisiscommunicatie onderdeel van multidisciplinaire oefeningen. In de komende beleidsperiode zal er ook meer samengewerkt worden met andere partners.

- Betrekken van de partners die een rol spelen bij de prioritair risico's bij de organisatie van crisiscommunicatie binnen de regio. Zodat zij vanuit hun rol invulling kunnen geven aan het proces;
- De koppeling maken tussen risico- en crisiscommunicatie binnen het regionale netwerk risicocommunicatie.

## Hoofdstuk 3

# Oog voor burgers en partners

*In een samenleving die steeds complexer wordt, is nauwe samenwerking met private en publieke partijen wenselijk en noodzakelijk. We zien een veranderende samenleving waarin de economische en maatschappelijke afhankelijkheid van voorzieningen toeneemt. Bovendien is de digitale verbondenheid en de snelheid waarmee informatie zich verspreidt enorm toegenomen. Dit maakt onze samenleving steeds complexer. Daarnaast maakt de afhankelijkheid en verwevenheid van systemen ons kwetsbaar. De hulpdiensten moeten en kunnen daardoor niet als enigen de verantwoordelijkheid dragen voor het uitvoeren van taken op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing. Organisaties hebben elkaar nodig om cascade effecten in te schatten, een incident te bestrijden en de schade te beperken. Naast de hulpdiensten en gemeenten hebben vooral de publieke en private partners een eigen verantwoordelijkheid in de voorbereiding op en beheersing van rampen en crises. De samenleving verandert namelijk meer en meer in een participatiemaatschappij. Dit vraagt om bewustwording van en voor de initiatieven die vanuit de samenleving worden gestart, zowel in de voorbereiding op- als tijdens rampen en crises.*

### Samenwerken met partners

De veiligheidsregio Haaglanden werkt samen met een groot aantal private en publieke organisaties. Dit doet zij vooral bij communicatie, informatiedeling, elkaar alarmeren en gezamenlijk oefenen. Aankomende jaren is het hoofddoel de gemaakte samenwerkingsafspraken verder te operationaliseren.

Afgelopen beleidsperiode zijn stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking met de voornaamste crisispartners. Zo zijn er met de Waterschappen, Rijkswaterstaat, Defensie, de Energiesector en de Drinkwaterbedrijven convenanten afgesloten en zijn daarbij behorende actielijsten opgesteld. Daarnaast zijn er met het Hoogheemraadschap van Delfland afspraken gemaakt met betrekking tot het wederzijds informeren, alerteren en alarmeren. Bovendien is in de afgelopen beleidsperiode de eerste netwerkbijeenkomst met partners georganiseerd, 'Samen de crisis door'. Deze bijeenkomst had als doel kennismaken, inzicht krijgen in elkaars processen en weten wat we wel en niet van elkaar mogen verwachten tijdens een crisis. Met dezelfde doelen voor ogen, is er samen geoefend en op andere manieren kennis gemaakt met elkaars werkveld. Tenslotte zijn diverse partners gevraagd hun visie te geven op de risico's in Haaglanden en betrokken bij het scoren van scenario's in expertbijeenkomsten ten behoeve van het risicoprofiel.

Doordat de contacten met en tussen de partners zijn gelegd en er samenwerkingsafspraken zijn gemaakt, is de focus breder geworden dan de eigen kolom. Met het oog op de veranderende samenleving zal de veiligheidsregio de samenwerking met partners continueren en verder uitbouwen. De veiligheidsregio ziet voor zichzelf een faciliterende rol als het gaat om het stimuleren van samenwerken met partners. Dit begint bij elkaar kennen, weten wie waar verantwoordelijk voor is en wat elkaars mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Met die kennis kunnen wederzijds de belangen worden onderkend (weten wanneer elkaar informeren/alarmeren handig of noodzakelijk kan zijn) om het besef te krijgen dat we profijt hebben van elkaars aanwezigheid. Goede samenwerking kan het effect van een ramp of crisis beperken en bijdragen aan de continuïteit van de samenleving. Het reguliere werk van de hulpdiensten en gemeenten is hierbij voor de veiligheidsregio het vertrekpunt. Om aan te sluiten bij bovenstaande visie zijn een aantal speerpunten voor de komende beleidsperiode opgesteld.

- Versterken en van de relaties met partners, zowel in het aantal contactmomenten met bestaande partners als in het uitbreiden van de covenantpartners en samenwerkingsafspraken. Onder andere door het structureel organiseren van netwerkbijeenkomsten;
- Ontwikkelen van een visie op het beleidsmatig samenwerken met partners. Om dit structureel vorm te geven en efficiënt in te richten, zal beleid ontwikkeld worden over de wijze van samenwerken met partners. Er wordt gezocht naar een werkwijze die alle partners dezelfde mogelijkheden biedt op de verschillende thema's en zorgt voor uniformiteit, maar die ook keuzeruimte geeft en maatwerk biedt wanneer nodig, alles vanuit het Regionaal Risicoprofiel;
- Verdere aandacht besteden aan de vertaling van papier naar praktijk. Zodra afspraken gemaakt zijn, moeten ze organisatie breed geïmplementeerd worden en gaan leven bij de

mensen die ter plaatse zijn of gealarmeerd worden. Deze bewustwording vergt oefening, ervaring en tijd. Daarom is het van belang met elkaar activiteiten te ondernemen.

## Risicocommunicatie

Risicocommunicatie is communicatie over bestaande en toekomstige risico's waar mensen aan blootstaan voordat een ramp of crisis zich voordoet.<sup>5</sup> Het doel is om mensen bewust te maken van deze risico's en hen vooraf handelingsperspectief te geven, zodat zij zich zelf kunnen voorbereiden. Gemeenten, de veiligheidsregio en partners doen allen in meer of mindere mate aan risicocommunicatie naar burgers en bedrijven. De veiligheidsregio doet dit bijvoorbeeld via:

- Het programma 'veilig leven', waarbij burgers en bedrijven direct betrokken worden via wijkverenigingen;
- Het Brandweer Informatie Centrum (BIC) in Delft, specifiek gericht op kinderen en jongeren;
- De website [www.watdoeje.nl/haaglanden](http://www.watdoeje.nl/haaglanden) waarop burgers per risico kunnen zien wat hun handelingsperspectief is.

In de vorige beleidsperiode is de coördinerende, faciliterende en ondersteunende rol voor de regio betreffende risicocommunicatie belegd bij de afdeling communicatie van de Veiligheidsregio Haaglanden. De veiligheidsregio heeft vanuit die rol een regionaal netwerk risicocommunicatie ingericht, waarin de partners die een rol spelen bij de prioritaire risico's in de regio, zijn aangesloten. Binnen dit netwerk kunnen lokale initiatieven op het gebied van risicocommunicatie worden gedeeld. De veiligheidsregio gebruikt dit netwerk om regionaal beleid en planning op het gebied van risicocommunicatie te ontwikkelen. De veiligheidsregio en de gemeenten geven samen vorm aan de uitvoering van het beleid en de planning. Gemeenten zetten hierbij hun lokale communicatiekanalen in.

In het verlengde hiervan zijn de volgende speerpunten opgesteld voor de komende beleidsperiode:

- In deze beleidsperiode worden de beleidsuitgangspunten vertaald naar een programma risicocommunicatie voor Haaglanden, waarin de veiligheidsregio, gemeenten en relevante partners een rol hebben;
- Het formuleren van communicatieboodschappen wordt afgestemd op de prioritaire risico's uit het regionaal risicoprofiel. Deze boodschappen worden opgenomen in het programma;
- Gekeken wordt naar de koppeling tussen risico- en crisiscommunicatie. In dat kader wordt er bekeken of niet alleen op inhoud, maar ook op middelenniveau een duidelijke koppeling gemaakt kan worden.

---

<sup>5</sup> Definitie ministerie BZK 2010.



