

Beleidsplan  
Veiligheidsregio Twente  
2013 - 2015

## Autorisatie

W. van der Loos

Projectgroep Beleidsplan VRT

W. van der Loos

E. van der Zanden

J. Meerenburgh

L. ten Hove

G. Rotgers

F. Post

L. Hanstede

R. Poot

A. Barrett

M. Everink

G. Spaling

T. Rijsman

B. Keizer

Met dank aan :

A.-M. Kok

M. Overbeek

## Versiegegevens

VERSIE:	DATUM:	OMSCHRIJVING:
0.1	23 april 2012	Veiligheidsdirectie
0.2	23 april 2012	Veiligheidsdirectie
0.3	24 april 2012	Projectgroep
0.4	9 mei 2012	Projectgroep
0.5	25 sept. 2012	Projectgroep
0.6	2 oktober 2012	Veiligheidsdirectie

---

@ 2012], Veiligheidsregio Twente, Enschede, Auteursrechten voorbehouden.

Overname van dit rapport (of gedeelten daarvan) is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

# Beleidsplan Veiligheidsregio Twente 2013 - 2015

**Concept**

Versie [0.6], 02.10.2012

**VEILIGHEIDSREGIO**  
**TWENTE**

# Voorwoord

Graag breng ik onder uw aandacht het eerste beleidsplan van de Veiligheidsregio Twente.

Het beleidsplan geeft u een beeld van onze ambities voor de komende vier jaren. Beleid dat is gebaseerd op onze visie om "samen te werken aan een veilig Twente".

Veiligheidsregio Twente staat ten dienste van de veertien gemeenten. Gemeenten streven samen met de brandweer, politie, geneeskundige partners en andere veiligheidspartners naar een veilig Twente, voor de inwoners, zij die hier werken of verblijven en al degenen die hulp verlenen in noodsituaties.

Om te komen tot meer veiligheid voor diegenen die in Twente wonen, werken en verblijven zet Veiligheidsregio Twente de komende jaren nadrukkelijk in op innovatie, in samenwerking met publieke en private partners. Veiligheidsregio Twente wil het bedrijfsleven, kennisinstututen, grensoverschrijdende partners en niet in de laatste plaats de burgers van Twente hier nadrukkelijk bij betrekken daarbij optimaal gebruik makend van de ontwikkelingen die zich voordoen onder meer op het gebied van technologie, economie en social media.

Innovatie kan ook veel betekenen voor de grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van veiligheid. Twente grenst op een bijzondere manier aan Duitsland doordat het te maken heeft met twee Bundesländer. Daarom mag van Twente een voortrekkersrol verwacht worden als het gaat om grensoverschrijdende samenwerking rond veiligheid in het gebied Oost Nederland. Veiligheidsregio Twente wil deze rol oppakken onder andere door de mogelijkheden te onderzoeken voor financiering van landgrensoverschrijdende en innovatieve projecten op het gebied van veiligheid.

Ook in de communicatie over veiligheid zoekt Veiligheidsregio Twente de samenwerking met partners en inwoners. Een goede communicatie over risico's en crises kan een belangrijke bijdrage leveren aan de beheersing ervan. Veiligheidsregio Twente heeft een coördinerende en faciliterende rol in de vormgeving en uitvoering van de risico- en crisiscommunicatie in Twente. Communicatie wordt hierbij benaderd als een interactief proces, waarbij ontwikkelingen en behoeften in de samenleving het uitgangspunt zijn en richt zich op de gedeelde verantwoordelijkheid van zowel overheid als burgers voor een veiliger samenleving.

Veiligheidsregio Twente wil aan het begrip veiligheid ook verbinden 'herstel uit een ontwrichte situatie'. De herstelfase is in de rampen- en incidentenbestrijding lange tijd onderbelicht gebleven. Veiligheidsregio Twente vindt het wenselijk in een zo vroeg mogelijk stadium te werken aan het herstel. In het belang van de burger. Dit beleidsplan wil duidelijk maken op welke wijze Veiligheidsregio Twente in de komende beleidsperiode hieraan invulling zal geven.

Dit plan heeft betrekking op de periode 2013-2015. Dit beleidsplan is de opvolger van het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding waarin de ontwikkeling van rampenbestrijding naar crisisbeheersing werd ingezet. We richten ons niet langer hoofdzakelijk op grootschalige fysieke incidenten, maar ook op dreigende of acute aantastingen van het maatschappelijk systeem waarbij fundamentele waarden en normen in het geding komen. Dit beleidsplan is afgestemd met een groot aantal partners en beschrijft dan ook onder andere de gedeelde ambities en doelstellingen van de betreffende partners.

Peter den Oudsten  
Voorzitter Veiligheidsregio Twente

# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	4
Inhoudsopgave .....	5
<b>1 Het Beleidsplan .....</b>	<b>7</b>
1.1 Inleiding .....	7
1.2 Doelstelling beleidsplan .....	7
1.3 Partners van de Veiligheidsregio Twente .....	7
1.4 Besluitvorming .....	7
<b>2 Veiligheidsregio Twente .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kenmerken .....	8
2.2 Organisatie .....	8
2.3 Wettelijke taken .....	8
2.4 Niet-wettelijke taken .....	9
2.5 Missie .....	9
2.6 Visie .....	9
2.7 Strategische beleidsdoelstellingen .....	10
<b>3 Innovatie .....</b>	<b>12</b>
3.1 Inleiding .....	12
3.2 Visie op innovatie .....	12
3.3 Uitgangspunten en doelstellingen beleid .....	12
3.4 Activiteiten .....	12
<b>4 Grensoverschrijdende samenwerking .....</b>	<b>14</b>
4.1 Inleiding .....	14
4.2 Vervagende grenzen .....	14
4.3 Innovatie .....	14
4.4 Schaal van samenwerking: vijf regio's/ twee provincies .....	14
4.5 Positie VR Twente .....	15
4.6 Activiteiten .....	15
<b>5 Risico's Twente .....</b>	<b>16</b>
5.1 Inleiding .....	16
5.2 Risicoprofiel .....	16
5.3 Visie op risicobeheersing .....	17
5.4 Uitgangspunten en doelstellingen .....	17
5.5 Activiteiten .....	17
<b>6 Risico- en crisiscommunicatie .....</b>	<b>18</b>
6.1 Inleiding .....	18
6.2 Risicocommunicatie .....	18
6.3 Crisiscommunicatie .....	19
6.4 Activiteiten .....	20
<b>7 Incidentbestrijding .....</b>	<b>21</b>
7.1 Inleiding .....	21
7.2 Operationele prestaties .....	21
7.3 Visie .....	21

7.4	Uitgangspunten en beleidsdoelstelling operationele prestaties .....	21
7.5	Activiteiten .....	22
<b>8</b>	<b>Herstel uit een ontwrichte situatie (Nafase) .....</b>	<b>23</b>
8.1	Inleiding .....	23
8.2	Visie op herstel .....	23
8.3	Uitgangspunten en doelstellingen van beleid.....	23
8.4	Activiteiten .....	24
<b>9</b>	<b>Informatiemanagement .....</b>	<b>25</b>
9.1	Inleiding .....	25
9.2	Visie op informatiemanagement.....	25
9.3	Uitgangspunten en doelstellingen van het beleid.....	25
9.4	Activiteiten .....	26
<b>10</b>	<b>Kwaliteitsmanagement .....</b>	<b>27</b>
10.1	Inleiding .....	27
10.2	Visie Kwaliteitsmanagement .....	27
10.3	Uitgangspunten en doelstellingen beleid .....	27
10.4	Doelstellingen .....	27
10.5	Activiteiten .....	28
<b>11</b>	<b>Bedrijfsvoering .....</b>	<b>29</b>
11.1	Inleiding .....	29
11.2	Visie .....	29
11.3	Uitgangspunten.....	29
11.4	Activiteiten .....	30
	<b>Bijlage 1 : Veiligheidsregio Twente – ketenpartners .....</b>	<b>31</b>
	<b>Bijlage 2 : Productbladen geprioriteerde risico's.....</b>	<b>32</b>
	<b>Bijlage 3 : Lijst documenten behorende bij Beleidsplan VRT.....</b>	<b>37</b>

# 1 Het Beleidsplan

## 1.1 Inleiding

Voor u ligt het regionaal beleidsplan van de Veiligheidsregio Twente. Conform artikel 14 van de Wet veiligheidsregio's (Wvr) stelt het bestuur van Veiligheidsregio Twente (VRT) tenminste één maal in de vier jaar een beleidsplan vast. Het beleidsplan dient mede gebaseerd te zijn op een door het bestuur vastgesteld risicoprofiel en dient in elk geval te bevatten:

- een beschrijving van de beoogde operationele prestaties van de diensten en organisaties van de veiligheidsregio, alsmede van de politie en van de gemeenten in het kader van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing (zie dekkingsplan Brandweer en regionaal crisisplan Twente)
- een uitwerking, met inachtneming van de omstandigheden in de betrokken veiligheidsregio, van de door de minister vastgestelde landelijke beleidsdoelstellingen (uitwerking landelijke beleidsdoelstellingen in hoofdstuk 5 van regionaal risicoprofiel Twente);
- een informatieparagraaf waarin een beschrijving wordt gegeven van de informatievoorziening binnen en tussen de hierboven bedoelde diensten en organisaties (zie hoofdstuk 9 Beleidsplan);
- een oefenbeleidsplan (zie bijlage);
- een beschrijving van de niet-wettelijke adviesfunctie (zie Beleidsplan);
- de voor de brandweer geldende opkomsttijden en een beschrijving van de voorzieningen en maatregelen, noodzakelijk voor de brandweer om daaraan te voldoen (zie dekkingsplan Brandweer).

## 1.2 Doelstelling beleidsplan

Dit beleidsplan beoogt richting te geven aan de professionele inspanningen om de rampenbestrijding en de crisisbeheersing (inclusief risicobeheersing in het gebied van Veiligheidsregio Twente) op de best mogelijke wijze uit te voeren. Tevens beoogt het plan de samenwerking tussen de veiligheidsregio en haar partners in veiligheid te bevorderen. In samenhang met de begroting- en rekeningcyclus draagt het bij aan de verantwoording van de prestaties van Veiligheidsregio Twente naar de 14 gemeenten. Ten slotte dient het ter communicatie van de prestaties van de Veiligheidsregio Twente naar burgers, instellingen en bedrijven in de regio, alsmede naar anderen buiten de regio.

## 1.3 Partners van de Veiligheidsregio Twente

Bij de voorbereiding op risico- en crisisbeheersing zijn vanwege de complexiteit en multidisciplinaire aanpak vele diensten en partners betrokken. De belangrijkste operationele partners van Veiligheidsregio Twente zijn – naast de brandweer Twente en de Politie Twente, de gemeenten en de ketenpartners van de GHOR – de aangrenzende Veiligheidsregio's Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland, de provincie Overijssel, het Openbaar Ministerie, het ministerie van Defensie en het waterschap Regge en Dinkel. Binnen de meldkamer Twente wordt nauw samengewerkt tussen de Politie Twente, Brandweer Twente en Ambulance Oost.

In verband met de nationalisering van de politie zal de Politie Twente binnen de planperiode volgens de huidige voorstellen van de minister van VenJ fuseren met de politieregio's Noord- en Oost-Gelderland, Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid en IJsselland (Oost 5). De landelijke ontwikkelingen binnen het politiebestedel kunnen gevolgen hebben voor de uitvoering van het beleidsplan. Op welke wijze dit zal plaatsvinden zal in een later stadium zichtbaar worden.

Daarnaast worden op dit moment stappen gezet om in Twente te komen tot één regionale brandweer organisatie.

## 1.4 Besluitvorming

Het beleidsplan is door het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Twente vastgesteld op ... Bij de voorbereiding van de besluitvorming door het algemeen bestuur van Veiligheidsregio Twente zijn de raden van de deelnemende gemeenten conform het bepaalde in artikel 15, lid 3 van de Wet Veiligheidsregio's door het dagelijks bestuur van de VRT in de gelegenheid gesteld een reactie op het concept beleidsplan te geven. Tevens heeft afstemming plaatsgevonden met de beleidsplannen van de buurregio's Noord- en Oost Gelderland en IJsselland.

## 2 Veiligheidsregio Twente

### 2.1 Kenmerken

Veiligheidsregio Twente is een samenwerkingsverband van 14 gemeenten, gebaseerd op de Wet Gemeenschappelijke Regelingen en geeft uitvoering aan de taken en bevoegdheden van de Wet Veiligheidsregio's. De samenwerking betreft de gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holtten, Tubbergen, Twenterand en Wierden. De regio heeft per 1 januari 2012 circa 625.000 inwoners.

### 2.2 Organisatie

De bestuurlijke organisatie van Veiligheidsregio Twente bestaat uit het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur en de voorzitter. In het algemeen bestuur zijn de burgemeesters van alle 14 deelnemende gemeenten vertegenwoordigd; het dagelijks bestuur wordt gevormd door vijf burgemeesters, inclusief de voorzitter.

Veiligheidsregio Twente wordt ambtelijk aangestuurd door de Veiligheidsdirectie, bestaande uit de secretaris (voorzitter), de commandant van de brandweer, de directeur Publieke Gezondheid, de korpschef politie en de coördinerend gemeentesecretaris. Voor het organogram wordt verwezen naar de bijlage bij dit beleidsplan.

### 2.3 Wettelijke taken

De Veiligheidsregio Twente heeft primair tot doel de Wet veiligheidsregio's uit te voeren, meer in het bijzonder de taken zoals genoemd in artikel 10 van de Wet Veiligheidsregio's, te weten:

- het inventariseren van risico's van branden, rampen en crises;
- het adviseren van het bevoegd gezag over risico's van branden, rampen en crises in de bij of krachtens de wet aangewezen gevallen alsmede in de gevallen die in het beleidsplan zijn bepaald;
- het adviseren van burgemeester en wethouders over de brandweezorg;
- het voorbereiden op de bestrijding van branden en het organiseren van de rampenbestrijding en crisisbeheersing;
- het instellen en in stand houden van een brandweer en een GHOR;
- het voorzien in de meldkamerfunctie;
- het aanschaffen en beheren van gemeenschappelijk materieel;
- het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening binnen de diensten van de veiligheidsregio en tussen deze diensten en de andere diensten en organisaties die betrokken zijn bij de risico- en crisisbeheersing;
- het hanteren van een kwaliteitszorgsysteem en het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening.

Daarnaast voert Veiligheidsregio Twente wettelijke adviestaken uit, voortvloeiende uit andere wetgeving dan de Wet veiligheidsregio's, te weten de taken voortvloeiend uit Wet Publieke Gezondheidszorg, de Milieuwet en uit de wijziging van de Gemeentewet met betrekking tot de regierol voor de gemeenten ten aanzien van de veiligheid.

De Wet Publieke Gezondheid regelt dat het bestuur van de veiligheidsregio zorg draagt voor de bestrijding van en de voorbereiding op de bestrijding van een epidemie van A-infectieziekten. In het crisisplan worden de organisatie, taken en bevoegdheden van de bestrijding en voorbereiding vastgelegd. Het bestuur van de veiligheidsregio is verantwoordelijk voor een goede afstemming tussen veiligheid en gezondheid bij (dreigende) risico's.

Veiligheid en gezondheid zijn bij uitstek lokale aangelegenheden. Daarom heeft de wetgever een wijziging van de Gemeentewet in voorbereiding waarin de regierol voor veiligheid van gemeenten wordt verankerd. Het lokale bestuur is daarmee een belangrijke "opdrachtgever" van de veiligheidsregio. Gemeenten hebben meer mogelijkheden om zich goed voor te bereiden op alle typen incidenten (branden, rampen, crises) als ze samenwerken. Bovendien beperken rampen en crises zich veelal niet tot één gemeente. Regionale samenwerking en innovatie bieden goede mogelijkheden voor een verdergaande professionalisering en grotere efficiency.

Ontwikkelingen op het gebied van bestuur, netwerken, technologie, economie en social media zijn aan de orde van de dag. Deze ontwikkelingen leveren een bijdrage op het gebied van veiligheid. In de visie Veiligheidsregio Twente (2010) heeft VRT het voornemen uitgesproken om te komen tot innovatief samenwerken. Innovatie en



samenwerken zijn geen doel op zich, maar een middel om te komen tot meer veiligheid. In hoofdstuk 3 van dit Beleidsplan zal dit verder worden uitgewerkt.

Innovatie kan ook veel betekenen voor de grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van veiligheid. Ook hiervoor geldt dat ingezet wordt op innovatie die de inzet van hulpdiensten over de grens verbetert. In hoofdstuk 4 zal dit nader worden toegelicht.

Het dekkingsplan brandweer, tenslotte, is één van de wettelijke onderdelen van dit beleidsplan. In Twente worden, net als in de andere regio's in Nederland, de opkomsttijden van de brandweervoertuigen berekend en geregistreerd. Op basis van die opkomsttijden wordt het principe van 'de burger heeft recht op de snelste hulp' ingevuld. Brandweervoertuigen rukken daardoor ook naar adressen buiten hun eigen gemeente uit. In Twente is dit vastgelegd in zogenaamde 'dekkingsplannen', waarvan de eerste dateert van 1992. Door middel van het regionaal dekkingsplan kan het bestuur van Veiligheidsregio Twente beargumenteren welke opkomsttijden van de brandweer in de regio realiseerbaar zijn. Daar waar niet aan de wettelijke of de eigen beleidsnorm wordt voldaan, wordt naar optimaliseringsmogelijkheden en kosten daarvan gekeken.

Met dit beleidsplan wordt het dekkingsplan brandweer 2012 vastgesteld. Hieruit blijkt dat de dekkingspercentages (percentage waarin de brandweer binnen de afgesproken normtijd op een incidentadres is) nagenoeg gelijk zijn met het beeld van 2007 en eerder. Hiermee is bewezen dat het niveau van de brandweezorg in Twente niet afwijkt van hetgeen in de dekkingsplannen vanaf 1992 werd vastgelegd. Dat is op zich logisch: de feitelijke omstandigheden die tot de genoemde operationele prestaties leiden, zoals de kazernelocaties, infrastructuur, ligging van objecten, risicoprofiel zijn nauwelijks gewijzigd.

Er is voorzien in een optimaliseringsslag van het dekkingsplan. Dat is in één project met 2 fasen ondergebracht. Het projectvoorstel met beide fasen werd op 6 december 2010 in het AB bekrachtigd. Om bij die optimalisering een goede koppeling te kunnen leggen tussen risicobeheersing en repressie, is het dekkingsplan Brandweer Twente uitgebreid met een Twents brandrisicoprofiel: op basis van een landelijke methodiek zijn de brandrisico's in Twente systematisch in kaart gebracht. Dit brandrisicoprofiel is vanwege die koppeling eveneens een wettelijke verplichting geworden en maakt via het dekkingsplan onderdeel uit van het Beleidsplan.

Voor de brandweer in de Veiligheidsregio is het dekkingsplan de ruggengraat van toekomstige beleidsvoornemens.

## 2.4 Niet-wettelijke taken

Naast de wettelijke taakstelling voert Veiligheidsregio Twente in de beleidsperiode de volgende niet-wettelijke taken uit:

- het uitvoeren van andere taken, die in het kader van de doelstelling van de Veiligheidsregio Twente van belang zijn en waarvan de uitvoering door de gemeenten na besluitvorming in het algemeen bestuur aan het openbaar lichaam worden opgedragen. In dat kader wordt genoemd het onderbrengen bij VRT van het Platform Integrale Veiligheids Zorg (IVZ) waartoe in februari 2012 is besloten.
- het adviseren van gemeenten en provincie in het kader van het binnen Twente ontwikkelde 'toetsingskader externe veiligheid' voor zover het de wettelijke adviestaak overstijgt (de niet-wettelijke adviestaak).
- het op verzoek aanschaffen, onderhouden en/of beheren van niet-gemeenschappelijk materieel en vastgoed.
- het adviseren bij grootschalige evenementen.

Veiligheidsregio Twente wil met name een versterkende rol spelen in de niet-wettelijke advisering, opdat de veiligheidscomponent adequaat en tijdig wordt meegenomen in bestuurlijke afwegingen aangaande ruimtelijk gebruik en ruimtelijke ontwikkeling. Dit vraagt om een alerte en omgevingsbewuste opstelling, in goede verbinding met andere overheden en bedrijven.

## 2.5 Missie

De missie voor Veiligheidsregio Twente luidt: "Samen werken aan een veilig Twente".

## 2.6 Visie

Publieke organisaties, private partners en burgers hebben allen een verantwoordelijkheid voor een veilig en gezond leven. De lokale overheid vervult een belangrijke regierol. Veiligheidsregio Twente is mede daarom 'dienstbaar' aan het lokale bevoegd gezag. Daarmee wordt aan verlengd lokaal bestuur concreet inhoud gegeven. Deze visie is in oktober 2011 vastgesteld in het AB van VRT.

Het bestuur van Veiligheidsregio Twente heeft daarnaast ook een eigen verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid betreft ten eerste de wettelijk verplichte rampenbestrijding en crisisbeheersing. Hiertoe behoren tevens terrorisme en epidemieën als gevolg van A-Infectieziekten. Ten tweede heeft het bestuur van Veiligheidsregio Twente een verantwoordelijkheid voor de fysieke veiligheid zoals brand, ongevallen met gevaarlijke stoffen en zoals in december 2011 door het algemeen bestuur besloten de advisering aan de gemeenten over veiligheid en gezondheid tijdens grote evenementen. Ten slotte is het bestuur verantwoordelijk voor het goed functioneren van een meldkamer.

De veiligheid en gezondheid tijdens evenementen en de zorg voor de meldkamer hebben niet uitsluitend betrekking op de fysieke veiligheid maar ook op de openbare orde en veiligheid. Per onderwerp zal worden beoordeeld in hoeverre het bestuur van Veiligheidsregio Twente verantwoordelijkheid kan en/of moet nemen voor veiligheids- of gezondheidsrisico's die zowel het domein van de fysieke veiligheid als de sociale veiligheid betreffen.

In Veiligheidsregio Twente stimuleert het bestuur de partners tot innovatief samenwerken. Innovatie en samenwerken zijn daarmee geen doel op zich zelf maar een middel. 'Sterke en zichtbare' kolommen delen kennis, werken multidisciplinair samen, zijn op zoek naar nieuwe werkmethoden en maken gebruik van nieuwe technieken.

Het resultaat is niet per definitie een 'hoger' veiligheidsniveau, maar wel 'meer' veiligheid. Met de beschikbare mensen en middelen wordt niet gestreefd naar een kleiner risico van bekende bestaande risico's, maar het beheersen en bestrijden van andere en nieuwe risico's krijgt ook de aandacht. Dit wordt mogelijk omdat bestaande taken efficiënter, innovatiever worden uitgevoerd. Er blijft tijd over om andere taken uit te voeren.

De schaal van de regio Twente is er een met een menselijke maat. Mensen in Twente kennen elkaar, er is een basis van vertrouwen om gezamenlijk te innoveren. De schaal van onze regio is voor het merendeel van de taken groot genoeg om deze uit te voeren. Daarbij is de ligging van de regio aan de landsgrens van bijzondere betekenis. De samenwerking met Duitsland wordt gecontinueerd.

## 2.7 Strategische beleidsdoelstellingen

1. Om te komen tot meer veiligheid voor diegenen die in Twente wonen, werken en verblijven zet Veiligheidsregio Twente in op innovatie, in samenwerking met publieke en private partners, zoals de vier kolommen in de veiligheidsregio, bedrijfsleven, kennisinstituten de grensoverschrijdende partners en de burgers van Twente. Veiligheidsregio Twente als netwerkorganisatie brengt deze partners bij elkaar om innovatie mogelijk te maken;
2. Veiligheidsregio Twente wil open staan voor innovatie, meegaan met ontwikkelingen in het beleidsveld van fysieke en sociale veiligheid (met bijzondere aandacht voor de aanstaande samenwerking tussen de politie op de schaal van Oost Nederland) en permanent investeren in het netwerk van de partners in veiligheid, in het bijzonder in de aansluiting met buurregio's en Duitsland;
3. Veiligheidsregio Twente wil in 2013 de brandweer Twente hebben gevormd en versterkt tot één regionale organisatie door het 'project regionalisering brandweer' succesvol uit te voeren;
4. Binnen de kaders van het regionaal beleidsplan VRT ontwikkelt Brandweer Twente een eigen vierjarig beleidsplan gericht op de vorming van één brandweer in Twente. De Brandweer heeft dit ook nodig om koers te kunnen bepalen hoe de brandweer vanuit één regionale organisatie vorm en inhoud geeft aan de ambities die voortkomen uit de Wvr en de wettelijke planfiguren (regionaal risicoprofiel, regionaal beleidsplan en regionaal crisisplan) en het dekkingsplan incl. het brandrisicoprofiel;
5. VRT houdt bij het vaststellen van de opkomsttijden van de basisbrandweereenheden in het 'dekkingsplan Brandweer' rekening met de brandrisico's van objecten en gebieden (brandrisicoprofiel);
6. Veiligheidsregio Twente wil de (opgeschaalde) geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen verder versterken door het landelijk visiedocument 'de GHOR-keten versterkt' uit te werken en in te voeren, en wil een strategische visie voor de doorontwikkeling van de GHOR-Twente ter versterking van de GHOR-keten ontwikkelen en implementeren. Met de ketenpartners van de GHOR zullen de komende periode diverse convenanten worden afgesloten;
7. Binnen de kaders van het regionaal beleidsplan VRT ontwikkelt GHOR Twente een eigen vierjarig beleidsplan. De GHOR heeft dit nodig om met de zorgketenpartners koers te kunnen bepalen hoe de "witte kolom" vorm en inhoud geeft aan de ambities die voortkomen uit de Wvr en de wettelijke planfiguren (regionaal risicoprofiel, regionaal beleidsplan en regionaal crisisplan);

8. Veiligheidsregio Twente heeft een belangrijke taak op het gebied van de risicobeheersing. VRT maakt inzichtelijk hoe de regio omgaat met risico's, hoe zij zich op deze risico's voorbereidt en hoe zij de samenwerking met partners in de samenleving gestalte geeft. Dit zowel naar de samenleving toe als naar de partners in veiligheid;
9. Het multidisciplinair opleidings- en oefenbeleidsplan is een verplicht onderdeel van het regionaal beleidsplan. De VRT kent een bestuurlijk vastgesteld plan dat loopt tot en met 2012. De werkgroep MOOIS bereidt een nieuw beleidsplan voor, voor de periode 2013 -2016 dat aansluit bij het regionaal risicoprofiel, het regionaal crisisplan en de andere onderdelen van het regionaal beleidsplan;
10. Veiligheidsregio Twente wil in nauwe samenwerking met de politie en de regionale ambulance-dienst de operationele informatievoorziening verder op orde brengen, in het bijzonder gaat het hier om het vermogen om bij incidenten via de netcentrische werkwijze snel en adequaat tot goede beeldvorming te kunnen komen;
11. Veiligheidsregio Twente wil de taken en organisatie van de gemeentelijke rampenbestrijdingsprocessen, in het bijzonder de organisatie van de taken en werkzaamheden van de bevolkingszorg, zo effectief en efficiënt mogelijk op de meest geëigende schaal organiseren;
12. Veiligheidsregio Twente wil de bestaande crisisorganisatie verbeteren door te leren van incidenten en door de aanbevelingen van onderzoeksrapporten, met name de IOOV-rapportage 'de staat van de rampenbestrijding/rampenbestrijding op orde', te verwerken in processen, procedures en protocollen, en tot uiting te laten komen in competenties, vaardigheden en gedrag.

## 3 Innovatie

### 3.1 Inleiding

Ontwikkelingen op het gebied van bestuur, netwerken, technologie, economie en social media zijn aan de orde van de dag. Deze ontwikkelingen leveren een bijdrage op het gebied van veiligheid. Om te komen tot meer veiligheid voor diegenen die in Twente wonen, werken en verblijven zet Veiligheidsregio Twente in op innovatie, in samenwerking met publieke en private partners, waaronder de vier kolommen in de veiligheidsregio, bedrijfsleven, kennisinstututen, de grensoverschrijdende partners (zie ook hoofdstuk 4) en de burgers van Twente. De VRT als netwerkorganisatie brengt deze partners bij elkaar om innovatie mogelijk te maken.

### 3.2 Visie op innovatie

In de visie Veiligheidsregio Twente (2010) heeft VRT het voornemen uitgesproken om te komen tot innovatief samenwerken. Innovatie en samenwerken zijn geen doel op zich, maar een middel om te komen tot meer veiligheid. Door vanuit bestaande projecten samenwerking en innovatie te organiseren wil de VRT extra mogelijkheden en kwaliteit toevoegen aan de organisatie van veiligheid in Twente.

Veiligheidsregio Twente wil een experimenteerregio zijn, waar innovaties worden ontworpen, ontwikkeld en getest. Hierbij dienen alle partners informatie, techniek en kennis in te brengen, waarbij VRT de rol heeft deze elementen te bundelen en te sturen op synergie.

Innovatie is een breed begrip dat door VRT op meerdere manieren wordt gehanteerd. Ten eerste wil VRT realiseren dat nieuwe technieken worden toegepast in het veiligheidsdomein. Verder richt innovatie zich op de integratie van bestaande technieken, het realiseren van nieuwe werkwijzen en het doen van onderzoek hiertoe. Kortom, VRT hanteert een brede definitie van innovatie. Innovatie staat gelijk aan vernieuwing en gaat over denken buiten de gebaande paden en de traditionele kaders.

### 3.3 Uitgangspunten en doelstellingen beleid

Uitgangspunt voor het innovatiebeleid is het realiseren van meer professionaliteit en efficiëntie binnen het veiligheidsdomein, om zo meer veiligheid voor de burger te realiseren. Hiermee worden de volgende doelstellingen nagestreefd:

1. Toepassen van technieken op het gebied van informatievoorziening en netcentrisch werken om te komen tot een meer gerichte en effectieve informatie-uitwisseling, zoals een Twents regiecentrum voor Veiligheid en zorg (CO24).
2. In het kader van risicobeheersing en crisisbestrijding verder ontwikkelen van burgerparticipatie door het toepassen van sociale media om burgers van Twente te voorzien van informatie en handelingsperspectieven. Hierdoor zijn zij beter in staat hun eigen verantwoordelijkheid op het gebied van veiligheid in te vullen.
3. Het versterken van de informatiepositie om de verbreding van het taakveld van de VRT op het gebied van integrale veiligheidszorg te ondersteunen.

### 3.4 Activiteiten

VRT maakt deel uit van bestaande netwerken op het gebied van publiek-private samenwerking, zoals het Kennispark. Met deze partners wil VRT komen tot een community waar vraag en aanbod bij elkaar worden gebracht en waar inzichtelijk wordt gemaakt wat er op het gebied van veiligheid en innovatie gebeurt in Twente. Op projectniveau zijn of worden projectgroepen ingericht.

Om de ontwikkeling van samenwerking en innovatie te stimuleren heeft de VRT een coördinator aangesteld. De coördinator monitort, signaleert en vervult de rol van intermediair tussen samenwerkende partijen. Daarnaast adviseert de coördinator de bestuurlijk en ambtelijk portefeuillehouder.

De komende beleidsperiode levert innovatie een bijdrage aan in ieder geval een drietal veiligheidsprogramma's.

Actiepunt	Omschrijving
Tec4se	Via een aantal werkpakketten wordt met verschillende partners vormgegeven aan een "operational picture", welke ingezet kan worden bij bijvoorbeeld evenementen. Daarbij worden de volgende werkpakketten gedefinieerd : Tec4seroom, Traffic management, PPS, Social Media, Crowd Management, Object information en Integration.
CO24	Het in deelprojecten uitwerken en ter besluitvorming aan de Stuurgroep voorleggen van de ambitie om te komen tot het ontwikkelen van een multifunctioneel regiecentrum voor intake en afhandeling, door inzet van real-time intelligence, het integreren van bestaande technologie en het gebruik van social media. Lopende projecten zijn : RTR, Flexibel cameratoezicht, Samen Alert 24/7, Virtueel Meldstation en FOBO.
TRONED	Onderzoek naar de ontwikkeling van een oefenlocatie voor hulpverleningsdiensten, mogelijk leidend tot een nieuwe faciliteit in Twente, de Safety Campus

## 4 Grensoverschrijdende samenwerking

### 4.1 Inleiding

Twente is een grensregio die met ongeveer de helft van de grens raakt aan buurland Duitsland. Bijzonder daarbij is, dat Twente grenst aan twee Duitse deelstaten, Nordrhein-Westfalen en Niedersachsen. Deze “Bundesländer” maken weliswaar deel uit van één Duitsland, maar verschillen tegelijkertijd sterk in cultuur, wetgeving en organisatie. Praktisch gezien kun je stellen dat Twente aan twee landen grenst. Twente is de enige regio in Nederland die te maken heeft met twee verschillende Bundesländer. De regio's in Limburg hebben te maken met twee verschillende landen, te weten België en Duitsland (deelstaat Nordrhein-Westfalen) en bovendien met een zeer uitgestrekt grensgebied.

Het grensgebied van Twente met de Duitse deelstaten is uit oogpunt van risicobeheersing van belang. Ongeveer 20 kilometer over de grens, bij Lingen, ligt de kerncentrale Kernkrafstwerk Emsland, waarvan de risicocontouren tot in Twente reiken. Er zijn drukke weg- en railverbindingen met Duitsland waarover gevaarlijke stoffen vervoerd worden. In het grensgebied vindt opslag van radioactieve stoffen plaats. Het bevat de nodige stedelijke bebouwing, de plaatsen Nordhorn, Denekamp, Lossen, Enschede en Gronau liggen vlak aan de grens. In het recente verleden hebben noodsituaties rond hoogwater, stroomuitval en natuurbranden aangetoond dat de effecten gemakkelijk een landgrensoverschrijdend karakter hebben.

### 4.2 Vervagende grenzen

In de afgelopen decennia zie je dat de grenzen in Europa meer en meer vervagen. Door het verdrag van Schengen zijn de grenzen opengesteld en vinden minder controles plaats. Dit leidt tot steeds meer bewegingen over de grens. Hieraan kleven ook veiligheidsrisico's. De grenzen zijn hierdoor geen belemmeringen meer voor dreigingen zoals terrorisme of verspreiding van infectieziekten bij mens en dier. Juist in gebieden als Twente waar de bebouwing tot aan de landsgrenzen reikt, er sprake is van vestiging van veel Nederlanders over de grens en veel verkeersbewegingen, kan dit leiden tot complexiteit in de aanpak.

### 4.3 Innovatie

Twente is een innovatieregio (zie ook hoofdstuk 3). Samen met bedrijven en kennisinstellingen biedt de regio veel potentieel om baanbrekende initiatieven te ontwikkelen. Innovatie kan ook veel betekenen voor de grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van veiligheid, ook hiervoor geldt dat in het verleden en heden ingezet wordt op innovatie die de inzet van hulpdiensten over de grens verbetert. De betrokkenheid van de hulpdiensten bij het onderdeel veiligheid van het grote Interregproject voor doorontwikkeling van breedbandtechnologie is hier een voorbeeld van.

### 4.4 Schaal van samenwerking: vijf regio's/ twee provincies

Grensoverschrijdende samenwerking is niet vanzelfsprekend, er zijn veel barrières te overwinnen. Verschillen in taal, cultuur, wetgeving, organisatiestructuur maken het vaak lastig tot afspraken te komen, ook als de wil tot samenwerking aanwezig is.

Onderzoek van de RU Utrecht (Folgers, 2011) naar de samenwerking tussen Twente en de buurlanden toont de kwetsbaarheid van het netwerk aan.

Samenwerking vraagt veel geduld en energie voordat het tastbare resultaten oplevert. De ervaring leert dat de samenwerking op het gebied van hulpverlening heel wisselend verloopt en continuïteit afhankelijk is van inzet en betrokkenheid individuele personen. Om grensoverschrijdende samenwerking stevig te verankeren is borgen van continuïteit en kwaliteit noodzakelijk om echt tot resultaten te komen. De schaal van Twente is te klein om deze investeringen te dragen. De steun van buurregio's, provincies en rijk is nodig om voldoende draagvlak voor een stevige samenwerkingsvorm te vinden. Deze steun is ook legitiem, daar het een gezamenlijk probleem is. De provincies Overijssel en Gelderland werken al nauw samen op het gebied van grensoverschrijdende samenwerking. Voor provincie Overijssel geldt hetzelfde als voor Veiligheidsregio Twente: het grenst aan twee bondsstaten. Het vormen van een verband tussen regio's en provincies opent netwerken tot alle genoemde niveaus en is daarmee strategisch van belang.

Uit een informele inventarisatie blijkt dat er al diverse samenwerkingsvormen op de schaal Overijssel Gelderland bestaan. Bij de nieuwe indeling van politieregio's en bij de op handen zijnde fusie van meldkamers wordt deze schaal eveneens genoemd. Dit schaalniveau is ook groot genoeg om een sterke positie in te nemen bij het verwerven van middelen van rijk en Europa om de inspanningen te financieren.

Er is ambtelijk gezocht naar draagvlak bij de vijf regio's en twee provincies voor deze schaal van samenwerking en deze blijkt aanwezig te zijn.

#### 4.5 Positie VR Twente

Als Veiligheidsregio die voor de helft grenst aan Duitsland, de nodige risico's in het grensgebied kent en bovendien te maken heeft met een twee Bundesländer mag van Twente een voortrekkersrol verwacht worden als het gaat om grensoverschrijdende samenwerking rond veiligheid in het gebied Oost Nederland. Veiligheidsregio Twente wil deze rol oppakken.

#### 4.6 Activiteiten

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
Bestuurlijk coördinatiepunt	Het vormen van een bestuurlijk platform met de vijf Veiligheidsregio's en de twee provincies in Overijssel en Gelderland met als doel landsgrens-overschrijdende samenwerking te bevorderen en de middelen hiervoor te verwerven. Positioneren van VRT als bestuurlijk coördinatiepunt..	
Grensoverschrijdende en innovatie projecten	Mogelijkheden onderzoeken voor financiering van landgrensoverschrijdende en innovatieve projecten op het gebied van veiligheid met middelen uit Interreg V (vanaf 2014). Waar mogelijk deze projecten te starten.	
Cross Border Emergency Atlas	Grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van breedband technologie die ingezet wordt voor verbetering van grensoverschrijdende hulpverlening. Twente is partner, mede namens de veiligheidsregio's IJsselland en Noord en Oost Gelderland. Projectsubsidie vanuit Interreg IV gelden.	

# 5 Risico's Twente

## 5.1 Inleiding

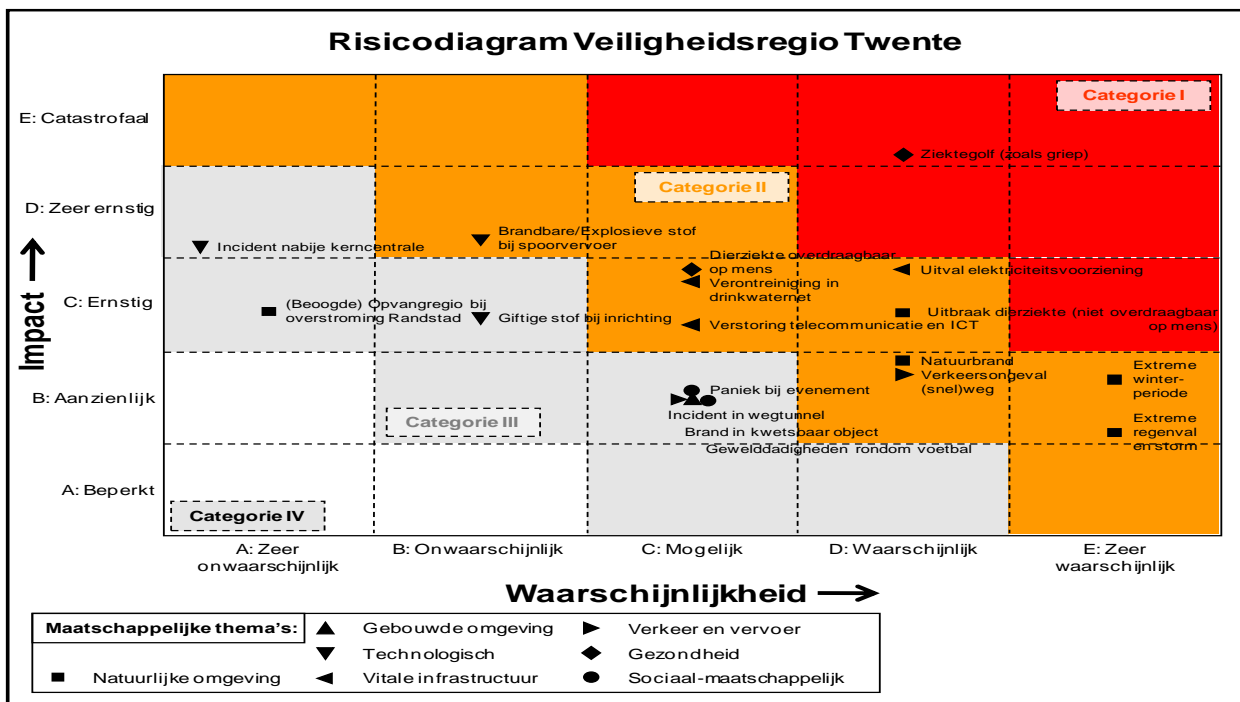
Volgens artikel 15 van de Wet Veiligheidsregio's stelt het bestuur van de Veiligheidsregio voor de regio een risicoprofiel vast. Het regionale risicoprofiel genereert incidentscenario's waarmee de regio rekening moet houden door generieke en specifieke voorbereidende maatregelen voor risicobeheersing en incidentbestrijding te treffen. Op basis van dit inzicht kan het veiligheidsbestuur strategisch beleid voeren om de aanwezige risico's te voorkomen en te beperken en de crisisbeheersingsorganisatie op specifieke risico's voor te bereiden.

## 5.2 Risicoprofiel

Het regionaal risicoprofiel is op 31 oktober 2011 vastgesteld door het bestuur, na overleg met de raden van de deelnemende gemeenten. Bij het opstellen van het risicoprofiel is de systematiek volgens de nationale "Handreiking regionaal risicoprofiel" gehanteerd. Deze handreiking biedt de Veiligheidsregio's een uniforme methodiek om het risicoprofiel op te stellen, zodoende hoeft niet elke regio een eigen methodiek te ontwikkelen. Daarmee zijn de regionale profielen onderling vergelijkbaar, wat nodig is om de profielen bovenregionaal af te kunnen stemmen. Het risicoprofiel is opgesteld in samenwerking met relevante partners zoals gemeenten, provincie, politie, waterschappen, GHOR en nutsbedrijven.

Een beeld van de risico's in Twente is door het bevoegd gezag opgenomen in de risicokaart. Met de gegevens in de provinciale risicokaart is per maatschappelijk thema weergegeven of een risicolocatie en effect zich mogelijk bevinden binnen de gemeente. Zo wordt duidelijk welke risicovolle situaties in de regio kunnen leiden tot verschillende ramptypes. Tevens is rekening gehouden met de toekomstige situatie en de risicovolle situaties buiten de grenzen van de regio met een mogelijk effect op Twente.

Door experts in de multidisciplinaire werkgroep zijn 18 incidenttypen geselecteerd en uitgewerkt. De selectie van de incidenttypen is gebaseerd op het aantal risicobronnen en de incidenthistorie. Het relatieve risicobeeld ten opzichte van de andere veiligheidsregio's is daarbij ook meegewogen. Van de 18 Twentse scenario's is de helft tevens geselecteerd door de naburige Veiligheidsregio's IJsselland en Noord-Oost Gelderland.



Om inzicht te krijgen in de verwachte aard, de omvang en de schaal van de gevolgen van de aanwezige risico's zijn een impact- en waarschijnlijkheidsanalyse uitgevoerd. De uitkomsten van de impact- en waarschijnlijkheidsanalyses zijn uitgezet in bovenstaand diagram.



De risicoscenario's zijn in overleg met het bestuur in de tijd geprioriteerd. In eerste instantie wordt het beleid gericht op:

- brandbare/explosieve stof bij spoorvervoer
- incident nabije kerncentrale
- giftige stof bij inrichting
- paniek bij evenementen
- uitval van telecommunicatie en ICT

Deze geprioriteerde risico's zijn middels productbladen op hoofdlijnen beschreven (zie bijlage 2). In de productbladen zijn de overkoepelende acties geformuleerd die nodig zijn om de geprioriteerde risico's beheersbaar te maken, zowel in de voorbereidende fase als bij de inzet en herstel in de nafase. De mate waarin de voorbereidingen worden getroffen staat in relatie met de opbouw van de impact van de scenario's. Voor alle risico's geldt dat risico- en crisiscommunicatie, operationele planvorming, zelfredzaamheid en herstel in de nafase van het incident punten van aandacht zijn.

### **5.3 Visie op risicobeheersing**

Risicobeheersing behelst de structurele aandacht voor (on)veiligheid, het voorkomen en terugdringen van onveilige situaties en de zorg voor het zoveel mogelijk beperken en beheersen van gevolgen van inbreuken op de fysieke veiligheid. Waar risico's niet volledig kunnen worden teruggedrongen, blijft een restrisico bestaan. Risicobeheersing is ook gericht op het vergroten van het risicobewustzijn van burgers en bedrijven door risicocommunicatie. Belangrijke elementen daarin zijn het bieden van een handelingsperspectief en vergroting van de zelfredzaamheid.

Veiligheidsregio Twente heeft een belangrijke taak hierin, het maakt inzichtelijk hoe de regio omgaat met risico's, hoe zij zich op deze risico's voorbereidt en hoe zij de samenwerking met partners in de samenleving gestalte geeft. Dit zowel naar de samenleving toe als naar de partners in veiligheid.

### **5.4 Uitgangspunten en doelstellingen**

De uitgangspunten en beleidsdoelstellingen met betrekking tot de diverse onderdelen van risicobeheersing, zijn als volgt geformuleerd:

- a) Het risicoprofiel en het crisisplan worden in 2014 conform de Wvr geactualiseerd;
- b) Een multidisciplinair model rampbestrijdingsplan en model coördinatieplannen worden ontwikkeld en modelplannen voor de monodisciplinaire planvorming;
- c) Bij multidisciplinaire advisering bij risicovolle evenementen wordt speciale aandacht gegeven aan zelfredzaamheid en crowdmanagement. De wijze van multidisciplinair adviseren wordt jaarlijks geëvalueerd;
- d) Middels het project Veilig Leven, waarbij specifieke doelgroepen worden benaderd in de buurt van risicobronnen, wordt ingezet op zelfredzaamheid;
- e) In samenwerking met het Openbaar Ministerie wordt ingezet op (strafrechtelijke) handhaving wanneer langdurig en/of bewust wordt afgeweken van het wettelijk vereiste veiligheidsniveau.

### **5.5 Activiteiten**

Zie onder par. 7.5

## 6 Risico- en crisiscommunicatie

### 6.1 Inleiding

Risico- en crisiscommunicatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Crisiscommunicatie vindt plaats naar aanleiding van een concrete (dreiging van een) calamiteit of ramp. Risicocommunicatie richt zich op de situatie waarin zich (nog) geen ramp of calamiteit heeft voorgedaan. Deze processen zijn onderdeel van de communicatievisie van de VRT (zie bijlage).

### 6.2 Risicocommunicatie

#### Omschrijving

Risicocommunicatie maakt deel uit van risicobeheersing en gaat daarmee vooraf aan de crisisbeheersing. Onder risicocommunicatie verstaan we communicatie over risico's met hen die in de regiogemeenten wonen, werken of verblijven. Het gaat over risico's waaraan deze groepen blootstaan, over welke maatregelen getroffen zijn, over wat mensen kunnen doen om deze risico's te vermijden of te verkleinen en over wat een ieder zelf moet of kan doen als er toch iets mis gaat. De communicatie is erop gericht om te voorzien in een maatschappelijke informatiebehoefte en om handelingsperspectieven te bieden, waardoor een ieder in staat is een eigen verantwoordelijkheid te nemen.

In het kader van dit beleidsplan gaat het bij risicocommunicatie om het bevorderen van een veilige samenleving. Naast deze risicocommunicatie, bestaat er risicocommunicatie over bijvoorbeeld het gevaar van roken of de blootstelling aan uitlaatgassen. Deze vormen van risicocommunicatie vallen buiten het kader van dit beleidsplan.

#### Visie en doelstellingen

Risicocommunicatie dient een bijdrage te leveren aan de weerbaarheid en zelfredzaamheid van de bevolking. De risicocommunicatie dient te zijn gebaseerd op het risicoprofiel en aan te sluiten op de risicobeleving van de bevolking.

Voor de overheid is risicocommunicatie daarnaast een instrument om op een duidelijke manier grenzen te stellen: tot welk niveau is de overheid in staat veiligheid te garanderen? Welke verantwoordelijkheden dragen de mensen en de bedrijven zelf? Absolute veiligheid kan immers nooit worden gegarandeerd. Ook de maatschappelijke kosten in verhouding tot de zeer kleine kans dat de ramp of crisis zich daadwerkelijk voordoet, spelen hierbij een rol. De risicocommunicatie is er dan op gericht om deze afweging van de overheid inzichtelijk te maken. Daarnaast zal de overheid ook expliciet communiceren over de baten die bepaalde risicovolle activiteiten met zich meebrengen. Die baten kunnen dusdanig groot zijn, dat een bepaald risico gerechtvaardigd is. Ook hier gaat het om het inzichtelijk maken van de afweging.

Goede risicocommunicatie zorgt daarmee voor realistische wederzijdse verwachtingen tussen overheid en samenleving. Daarbij hoort ook het expliciteren van de eigen verantwoordelijkheid van bevolking en bedrijven. De zelfredzaamheid van bevolking en bedrijven is groter als zij beter zijn geïnformeerd en voorbereid op de crises die hen kunnen overkomen.

#### Taakverdeling

Inwoners moeten zich bewust zijn van de veiligheidsrisico's die zij lopen in het dagelijkse leven en de mogelijkheden die zij hebben om daar zelf invloed op uit te oefenen. Op grond van verschillende wetten dragen de colleges van burgemeester en wethouders er daarom zorg voor dat de bevolking op passende wijze informatie krijgt over crises en zware ongevallen die individuen, groepen personen en het milieu kunnen treffen. De gemeenten moeten de groepen en de risico's waaraan zij blootgesteld zijn in kaart brengen. Het is een taak van de veiligheidsregio om de gemeenten en kolommen te ondersteunen bij het actief communiceren over deze risico's.

#### Activiteiten in de planperiode

In de periode van dit beleidsplan zal op basis van het risicoprofiel en een onderzoek naar de risicoperceptie van de bevolking, een actueel actieplan risicocommunicatie worden opgesteld. De veiligheidsregio heeft hierin een faciliterende rol, gemeenten, kolommen en andere partners (denk aan waterschappen, risicobedrijven) spelen

een actieve rol bij de totstandkoming en uitvoering van het actieplan. In dit actieplan wordt minimaal aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Situaties waarin vooraf verwacht wordt dat er geen tijd zal zijn de bevolking tijdig met crisiscommunicatie te informeren, zodra de calamiteit zich voltrekt en de gevolgen ernstig zijn. Denk hier bijvoorbeeld aan risico's met betrekking tot de externe veiligheid.
- De groep verminderd zelfredzaam. Met reguliere risicocommunicatie bereik je een aantal van hen niet, of de informatie en het handelingsperspectief is voor hen anders, omdat mensen een lichamelijke of geestelijke beperking hebben.
- Communicatieactiviteiten die de volgende doelstellingen bereiken:
  - o kennen van de rampenzender en haar frequentie;
  - o denken om kwetsbare mensen in hun omgeving;
  - o erop voorbereid zijn enige tijd binnenshuis te moeten blijven;
  - o weten wat te doen (en laten) bij een evacuatie;
  - o weten waar (achtergrond)informatie is te vinden over de mogelijke risico's, over getroffen maatregelen en over wat te doen als er onverhoopt toch iets mis gaat.

## 6.3 Crisiscommunicatie

### Samenleving als vertrekpunt

Onder crisiscommunicatie verstaan we communicatie tijdens een (dreigende) crisissituatie die voorziet in de maatschappelijke informatiebehoefte. Crisiscommunicatie is een wettelijk vastgestelde taak van de burgemeester of de voorzitter van de veiligheidsregio (Wvr; art. 7 en 39).

In het achter ons liggende decennium is onder invloed van internet- en telecommunicatietechnologie de wijze waarop we in onze samenleving informatie verzamelen en verspreiden fundamenteel veranderd. Het uitgedijde aantal communicatiekanalen en -middelen waarover een ieder kan beschikken heeft de manier waarop met elkaar communiceren en interacteren voor altijd veranderd. Ook tijdens crisissituaties. Het is een illusie te denken dat met crisiscommunicatie 'gestuurd en geregeld' kan worden. Burgers zijn niet alleen maar ontvanger van crisisinformatie, maar worden in toenemende mate ook producenten van crisisinformatie.

In deze beleidsperiode wordt voor crisiscommunicatie verder aangesloten bij deze ontwikkelingen. Wil crisiscommunicatie een effectief beleidsinstrument zijn, dan is het randvoorwaardelijk om rekening te houden met de mogelijkheden, wensen en opvattingen in de veranderende samenleving. Hoe beter wordt aangesloten bij de *mindset* en informatiebehoefte van de ontvangende partij, hoe groter de kans dat de crisisinformatie van de overheid serieus wordt genomen.

Dit impliceert dat de maatschappelijke informatiebehoefte (de buitenwereld) het vertrekpunt is van crisiscommunicatie en niet de interne werkelijkheid van de crisisorganisatie, i.c. hulpverleners, minister of burgemeester.

### Relatie

De informatiebehoefte van getroffenen, direct betrokkenen en geïnteresseerden zijn sturend in de crisiscommunicatie aanpak. In deze relatiebenadering ligt de focus van crisiscommunicatie zowel op feitelijke informatie als op procesinformatie waarbij feiten en gevoelens onderling worden uitgewisseld. Bij crises staat communicatie centraal om mensen te waarschuwen voor dreigende situaties, betekenis te geven aan een situatie, te informeren over de situatie en het verloop daarvan en de genomen maatregelen uit te dragen.

### Doelen

Uitgaande van de relatiebenadering van crisiscommunicatie gaat het altijd, ongeacht het type crisis, in essentie om dezelfde drie doelstellingen die voortkomen uit de informatiebehoefte in de samenleving: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving. Dit zijn de bouwstenen die de inhoud en inzet van crisiscommunicatie bepalen. Omdat de behoeften per crisis anders zullen zijn, zal het accent per crisis anders zijn. Een goede communicatieaanpak is geen lukraak gekozen boodschap, maar een zorgvuldig gekozen mix van ratio en emotie die altijd voortkomt uit de drie doelen: de behoefte aan informatie, schadebeperking en betekenisgeving die op dat moment wenselijk is.

### Operatie

De crisisorganisatie kent een multidisciplinair georganiseerde communicatieoperatie om een informatiepositie op te bouwen en om een communicatieaanpak te ontwikkelen en uit te voeren die er op gericht is te voorzien in informatiebehoeften. Het is een cyclisch proces van analyse (van die maatschappelijke informatiebehoefte en beleving), van advies en aanpak:

- informeren over aard, omvang, aanpak, gevolgen, duur en verloop, over maatregelen en/of over wat de getroffen (betrokkenen, gedupeerden) zelf kunnen of moeten ondernemen.
- voor het voetlicht te brengen (toelichten, verklaren, duiden) van de overwegingen, dilemma's, beslissingen en keuzes van autoriteiten en hulpverleners.
- onophoudelijk schetsen van feiten en omstandigheden op basis waarvan een ieder in de gelegenheid is een correct en actueel beeld te verkrijgen van de (te verwachten) situaties en gebeurtenissen.

### **Activiteiten in de planperiode**

De veiligheidsregio is de spil bij de vormgeving van professionalisering van crisiscommunicatie. Naast gemeenten zijn er veel meer actoren in het proces crisiscommunicatie. Bovendien leert de ervaring dat incidenten met grote maatschappelijke impact zich zelden beperken tot één gemeente, maar ook dat de meeste gemeenten individueel over onvoldoende communicatieprofessionals beschikken om de benodigde crisiscommunicatiefuncties te vervullen bij een incident.

Binnen het complexe netwerk van de vele betrokken actoren is het belangrijk dat men van elkaar weet wat men doet en wie waarvoor verantwoordelijk is. Intensieve communicatie vergroot de betrokkenheid bij de complexe multidisciplinaire communicatieorganisatie die in feite alleen in geval van een crisis in actie komt. Om kennis en ervaring te delen zijn er diverse overlegstructuren, zowel voor de operationele als gemeentelijke diensten.

Het proces crisiscommunicatie is vastgelegd in het Regionaal Crisisplan en wordt in de komende periode uitgewerkt in termen van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en procedures/instructies/hulpmiddelen voor alle functionarissen die met (onderdelen van) de crisiscommunicatie zijn belast. Bij de procesbeschrijving hoort ook de aansluiting op de andere ondersteunende processen (zoals Informatiemanagement) en op primaire processen binnen de stafsectie bevolkingszorg (zoals evacuatie, opvang, registratie).

Ook moet er een overzicht komen van het totale, generieke communicatienetwerk inclusief het centrale coördinatiepunt per (grip)fase van de crisis. Daarbij zijn de communicatieorganen met hun afstemmings- en samenwerkingslijnen en de volgorde van in actie komen per orgaan (CoPI, ROT, Bestuur <lokaal, regionaal, landelijk) beschreven. Het coördinatiepunt kan tijdens een crisis variëren van de CoPI-voorlichter tot het Nationaal VoorlichtingsCentrum (NVC).

Tijdens de planperiode wordt gewerkt aan de totstandkoming van een regionaal team crisiscommunicatie en van de verdere professionalisering van de poolleden. Tijdens de planperiode wordt gekeken naar de (verdere) implementatie van technologieën die kunnen helpen om de bevolking tijdig te alarmeren en om in de maatschappelijke informatiebehoefte te voorzien (via tekstberichten en social media).

## **6.4 Activiteiten**

Zie onder par. 7.5

## 7 Incidentbestrijding

### 7.1 Inleiding

Voorwaarde voor een optimale incidentbestrijding is dat zowel multi- als monodisciplinair tenminste wordt voldaan aan de eisen die de Wet en het Besluit veiligheidsregio's stellen aan de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Er wordt daarbij zoveel mogelijk aangesloten bij de normale structuren en opgeschaald vanuit de dagelijkse praktijk. 'Sterke en zichtbare' kolommen delen kennis, werken multidisciplinair samen, zijn op zoek naar nieuwe werkmethoden en maken gebruik van nieuwe technieken.

Om de functionarissen met een rol in de rampenbestrijding en crisisbeheersing zo goed mogelijk voor te bereiden op hun taak, worden zij hierin opgeleid, getraind en geoefend. Hierbij is de implementatie van het Regionaal Crisisplan Twente leidend. In het Multidisciplinair Opleidings- en Oefenbeleidsplan zijn de multidisciplinaire OTO activiteiten opgenomen. De crisisbeheersingsfuncties worden opgenomen in verschillende functieboeken, dit als onderdeel van het implementatietraject Regionaal Crisisplan Twente.

### 7.2 Operationele prestaties

Het zo snel mogelijk creëren van een stabiele situatie heeft betrekking op het optimaliseren van de inzet van de drie operationele kolommen GHOR, politie, brandweer en de gemeentelijke kolom.

Het uitgangspunt hierbij is dat deze vier kolommen in gezamenlijkheid op hetzelfde niveau van operationele prestaties dienen te functioneren. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsdirectie. De operationele prestaties van Veiligheidsregio Twente zijn op hoofdlijnen beschreven in het Besluit veiligheidsregio's. Leidend voor het operationeel optreden van de operationele organisaties zijn de naar aanleiding van het risicoprofiel uitgewerkte scenario's van gebeurtenissen. In 2012 wordt gestart met het aanwijzen van de functionarissen voor de multidisciplinaire teams in de crisisorganisatie (zie ook de activiteitenlijst 7.5).

Veiligheidsregio Twente heeft de opkomsttijden voor multidisciplinaire teams, stafsecties en de monodisciplinaire inzet geconformeerd aan het bestuurlijk vastgesteld Regionaal Crisisplan Twente en vastgelegd in de prestatie indicatoren 'Opkomsttijden crisisteams' en 'Opkomsttijden sleutelfunctionarissen'. Voor de brandweer hebben de opkomsttijden, samen met het brandrisicoprofiel, geleid tot het Dekkingsplan Brandweer Twente.

### 7.3 Visie

De visie op incidentbestrijding kan worden gedefinieerd als het optimaliseren van de operationeel en bestuurlijk gecoördineerde inzet en bestaat uit een aantal processen van de drie operationele diensten en de gemeenten. De regionale basis voor deze incidentmanagementprocessen staat beschreven in het Regionaal Crisisplan Twente en is gericht op de risico's uit het Regionaal Risicoprofiel.

### 7.4 Uitgangspunten en beleidsdoelstelling operationele prestaties

- a) VRT heeft inzicht in operationele prestaties en eigen potentieel van de vier kolommen;
- b) VRT heeft een actuele GRIP regeling (alarmering en opschalen) en een ingericht Regionaal Coördinatie Centrum;
- c) De hoofdstructuur van de rampenbestrijdings- en crisisorganisatie wordt ingericht en intensief opgeleid, getraind en geoefend. Het jaar 2012 staat in het teken van de inrichting van het team regionale bevolkingszorg. In 2013 dient het regionale team bevolkingszorg opgeleid, getraind en geoefend te zijn.

## 7.5 Activiteiten

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
a) Planvorming	Conform art. 17 Wvr rampbestrijdingsplannen voor VR-plichtige bedrijven actualiseren / opstellen.	2012-2015
b) Multidisciplinaire advisering	Projectgroep multidisciplinaire evenementen advisering bij risicovolle evenementen wordt na een geëvalueerde pilot periode voortgezet en aandachtspunten binnen de organisatie weggezet. Bij deze advisering worden mogelijkheden voor crowdcontrol en rol communicatie onderzocht.	2013
c) Zelfredzaamheid	1. In het kader van burgerparticipatie en het verhogen van zelfredzaamheid wordt gestart met het project Veilig leven 2. Onderzoek naar mogelijkheden verhogen van zelfredzaamheid en bieden handelingsperspectief, te gebruiken om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's. Risicocommunicatie is hierbij een belangrijk middel. Speciale aandacht is hierbij voor verminderd zelfredzame personen.	2012 2013-2015
d) Externe Veiligheids-adviesing (EV)	Aanbevelingen uit onderzoek naar EV wegzetten binnen organisatie.	2012-2013
e) Risico- en crisiscommunicatie	Communicatieplan bestuurlijk vaststellen en periodiek evalueren. Communicatiemiddelen worden ingezet.	2012 2012
f) GRIP regeling	Actualisatie GRIP regeling	2012
g) Inrichting RCC	Herzien van inrichting Regionaal Coördinatie Centrum	2012
h) Operationalisatie hoofdstructuur crisisorganisatie	Inrichten multidisciplinaire teams (invullen functionarissen)	2012
i) Inrichting regionaal team bevolkingszorg	1. Het werven en selecteren en het maken bereikbaarheids- en beschikbaarheidsafspraken. 2. het opleiden, trainen en oefenen van het team bevolkingszorg	2012 2013
j) Multidisciplinair beleidsplan Vakbekwaamheid	Herzien van multidisciplinair beleidsplan OTO 2009-2012	2013

## 8 Herstel uit een ontwrichte situatie (Nafase)

### 8.1 Inleiding

Het doel van incidentbeheersing is het creëren van een stabiele situatie, het doel van herstel is het creëren van een normale situatie. Met de term 'herstel' wordt duidelijk dat het gaat om meer dan alleen 'zorg'. Het gaat om een zelfstandige fase, *de nafase*, volgend op een incident (de crisisbeheersing): een fase met nieuwe en bestaande 'crisis' processen, met een eigen dynamiek en vaak een daarop aangepaste organisatievorm. De nafase bestaat uit verschillende onderwerpen en activiteiten. Deze onderwerpen zijn divers en bevatten een eigen tijdslijn. Hieronder zijn de verschillende onderwerpen uiteengezet:

- Organisatie en coördinatie w.o. informatie, financiële administratie, archivering en juridische ondersteuning en bedrijfscontinuïteit. Dit is gericht op het ondersteunen van het bestuur.
- Communicatie. Het gaat hierbij om de externe, interne en getroffencommunicatie.
- Schade w.o. schade en financiële voorzieningen, aansprakelijkheid en afwikkeling schade.
- Zorg (Psychosociaal en geneeskundig). De uitvoering en verantwoordelijkheid ligt hier bij de geneeskundige hulpverleningsketen. Afstemming wordt gezocht met de gemeentelijke organisatie 'nafase'.
- Herstel zoals (her)huisvesting, milieu en wederopbouw.
- Monitoring. Het monitoren van de psychosociale en geneeskundige zorg, maatschappelijke impact/onrust en gezondheidsonderzoeken vormt een belangrijk onderdeel als het gaat om het vertrouwen van de bevolking in de overheid.
- Onderzoeken: Inspecties en onderzoeken maken onlosmakelijk deel uit van de herstelfase. Deze onderzoeken leggen een groot beslag op de bestaande capaciteit en vragen om specifieke competenties. Professionele ondersteuning van het bestuur en de organisatie is noodzakelijk.

Deze onderwerpen worden uitgewerkt in het nog op te stellen procesplan nafase. De onderwerpen over de geneeskundige en psychosociale hulpverlening staan in de GROEP van de GGD Twente en de procesplannen van de GHOR (zie hoofdstuk 5 incidentbestrijding).

In de volgende paragraaf wordt aangegeven wat de visie van de Veiligheidsregio is op herstel uit een ontwrichte situatie en de wijze waarop de uitvoering hiervan in gang wordt gezet.

### 8.2 Visie op herstel

Het proces Herstel begint in de Veiligheidsregio reeds in de preparatieve (voorbereidende) fase. Tijdens de preparatieve fase wordt al nagedacht over de te nemen maatregelen om de duur van de herstelfase te beperken. In de repressieve (bestrijding) fase staat herstel/nafase op de agenda's van de crisisteams. Tijdens deze acute fase wordt in samenwerking met het bevoegd gezag een plan van aanpak nafase opgesteld aan de hand van het beeld van de aard en omvang van het incident en de behoefte aan herstel/nazorg. In het plan van aanpak staat minimaal de projectorganisatie-structuur nafase en de bijbehorende onderwerpen nafase (zie inleiding). Het plan van aanpak wordt besproken in de (operationele) crisisteams en ter goedkeuring voorgelegd aan het bevoegd gezag. Op deze wijze kan een goede overdracht van de crisisorganisatie naar de herstel/na- fase plaatsvinden.

#### *Analyse en evaluatie*

In het kader van de herstelfase wordt een besluit genomen over de aanpak en procedure voor de analyse en evaluatie van de crisis.

Deze afspraken zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem (zie hoofdstuk 8). De procesbeschrijvingen behoren daarnaast tot het regionaal crisisplan deel 2.

### 8.3 Uitgangspunten en doelstellingen van beleid

De herstelfase was op onderdelen lange tijd een onderbelicht aspect. Dit terwijl deze fase van groot belang is. Voor de Veiligheidsregio Twente zijn voor de komende beleidsplanperiode onderstaande uitgangspunten en doelstellingen leidend:

- De organisatievorm en werkwijze nafase is vastgelegd in het deelproces preparatie nafase. Uitgangspunt is dat de voorbereiding (het opzetten van de organisatie) van de nafase, start in de acute fase. Dit dient voor 1 juli gereed te zijn.
- Binnen de regio Twente is een regionale pool van experts nafase opgezet en maakt onderdeel uit van het regionale team bevolkingszorg. Voor het einde van het jaar 2012 dient dit gerealiseerd te zijn.
- Gedurende de beleidsperiode hebben de betrokken functionarissen, zoals vastgelegd in de organisatiestructuur deelgenomen aan opleidingen en oefeningen voor de nafase.
- Schriftelijke afspraken zijn gemaakt over de organisatiestructuur van de Psychosociale Hulpverlening (PSH) en zijn vastgelegd in een overeenkomst (2012) tussen de GGD en haar ketenpartners.

Uitgangspunt is dat de reguliere werkzaamheden aansluiten bij de crisistaken. De PSH wordt uitgevoerd door de GGD, onder verantwoordelijkheid van de directeur Publieke Gezondheid.

#### 8.4 Activiteiten

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
Procesplan nafase	• Actualiseren deelproces preparatie nafase	2012
	• Inrichting regionale experts nafase	2012
Opleiden en oefenen nafase	Het organiseren van opleidingen en oefeningen specifiek voor de nafase tijdens de acute fase	2012 t/m 2014
Afspraken met ketenpartners GHOR/GGD	Schriftelijke afspraken maken met de (PSH) en deze vastleggen in een overeenkomst.	2012



## 9 Informatiemanagement

### 9.1 Inleiding

Naast Opschaling en leiding & Coördinatie is informatiemanagement één van de drie processen die van cruciaal belang zijn voor een goede crisisbeheersing. In de Wet Veiligheidsregio's en het Regionaal Crisisplan neemt informatiemanagement dan ook een belangrijke rol in. Er bestaat een grote afhankelijkheid tussen het succes van de crisisbeheersing en de wijze waarop het informatiemanagement is ingericht.

Goed functionerend informatiemanagement tijdens crises vindt zijn oorsprong in goed functionerend informatiemanagement tijdens reguliere omstandigheden. Dit is de reden waarom naast aandacht voor het functioneren van informatiemanagement tijdens crises ook nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan dit onderwerp tijdens regulier optreden of in de voorbereiding op crises. Het verder doorvoeren van de netcentrische werkwijze helpt in het realiseren van een optimale informatiepositie voor het individu en de organisatie door op het juiste tijdstip de juiste persoon op de juiste manier van de juiste informatie te voorzien.

### 9.2 Visie op informatiemanagement

De visie van de Veiligheidsregio op het gebied van informatiemanagement luidt dan ook: elke functionaris wordt op elk moment in de juiste mate ondersteund door het proces informatiemanagement zodat hij of zij optimaal wordt gefaciliteerd om zijn of haar taak uit te voeren.

### 9.3 Uitgangspunten en doelstellingen van het beleid

Het veld van de crisisbeheersing verbreedt zich. Daar waar in het verleden nog met name de vier primaire partners brandweer, politie, GHOR en gemeenten betrokken waren in de informatie uitwisseling rond crises haken steeds meer externe partners aan in de bestrijding van rampen en crises. Om informatiemanagement mee te laten groeien met deze ontwikkelingen en verder te optimaliseren worden de volgende doelstellingen geformuleerd

- Het doorontwikkeling van de netcentrische werkwijze, zowel in de voorbereiding, tijdens regulier als tijdens grootschalig optreden;
- Het ondersteunen van de netcentrische werkwijze door het verder ontwikkelen van een uniform uitwisselingsplatform; het veiligheidsnet;
- Het voldoen aan de eisen die worden gesteld aan informatiemanagement in het besluit veiligheidsregio's.

De doorontwikkeling van de netcentrische werkwijze wordt door het Veiligheidsberaad en het Ministerie van Veiligheid en Justitie gezien als een randvoorwaarde voor het voldoen aan de eisen die het besluit veiligheidsregio stelt aan informatiemanagement. Een goed geïmplementeerde netcentrische doctrine is een doctrine die doorgevoerd is in de gehele organisatie: zowel in de voorbereiding op incidenten en crises, als tijdens regulier optreden, als tijdens grootschalig optreden. Voor de ondersteuning tijdens crises zal aansluiting worden gezocht bij de landelijke werkwijze netcentrisch werken. Veiligheidsnet is het portaal voor de functionaris in de Veiligheidsregio om informatie te ontsluiten en te delen met collega's.

## 9.4 Activiteiten

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
Introductie LCMS 1.4	Tijdelijk wordt met behulp van LCMS 1.4 de informatie uitwisseling tijdens crises met andere regio's, het LOCC en het NCC geborgd.	2012
Inrichten informatieorganisatie conform regionaal crisisplan	Met het operationaliseren van het regionaal crisisplan wordt ook de operationele informatieorganisatie gemoderniseerd. In 2012 wordt deze organisatie geëffectueerd.	2012
Veiligheidsnet 3.0	Om te kunnen inspelen op de behoefte en eisen die een medewerker stelt aan zijn of haar werkomgeving wordt gewerkt aan een nieuwe versie van het veiligheidsnet waarbij de behoefte en taak van de individuele medewerker centraal staat.	2012 / 2013
Netcentrisch werken tijdens reguliere omstandigheden	In samenwerking met private partijen en kennisinstituten wordt onderzocht en gedemonstreerd wat de meerwaarde is van het toepassen van de netcentrische werkwijze tijdens reguliere omstandigheden. Dit gebeurt in het project TEC4SE. De verwachte looptijd van dit project is twee jaar.	2012 - 2014

# 10 Kwaliteitsmanagement

## 10.1 Inleiding

Kwaliteitsmanagement heeft tot doel de kwaliteit van de wettelijke taakuitvoering van Veiligheidsregio Twente (VRT) op een hoog niveau te houden en voortdurend te kunnen sturen op verbetering van de taakuitvoering en aanscherping van de beleidskeuzes. Een krachtig beleid van kwaliteitsmanagement garandeert een voortdurende aandacht voor organisatie verbetering, nodig om elke dag een betrouwbare en goed presterende Veiligheidsregio te zijn.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de visie van kwaliteitsmanagement binnen de Veiligheidsregio Twente en de wijze waarop dit wordt vormgegeven.

## 10.2 Visie Kwaliteitsmanagement

In de visie Veiligheidsregio Twente (2010) wordt als taak professionalisering en kwaliteitszorg genoemd. Dit is omgezet in het volgende resultaat: 'Een Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) voor de Veiligheidsregio Twente, dat voldoet aan de wet Veiligheidsregio'. In artikel 23 Wvr. staat dat *'het bestuur van de Veiligheidsregio een kwaliteitszorgsysteem hanteert'*.

VRT spreekt van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Binnen het KMS vormt de 'Demming- Circle'; Plan-Do-Check- Act (PDCA-cyclus) de basis voor de continue verbetering en bijsturing van de organisatie. Kwaliteit geeft de organisatie inzicht in de geleverde prestaties van de Veiligheidsregio waardoor sturing mogelijk wordt gemaakt. Belangrijk hierbij is dat 'het systeem voor ons werkt en wij niet voor het systeem'.

Het KMS is een multidisciplinair systeem waarin alle kolommen samenwerken om te komen tot een continue organisatie ontwikkeling, verbetering en versterking. Dit maakt het mogelijk om flexibel te reageren in een omgeving en in netwerken die aan verandering onderhevig zijn.

## 10.3 Uitgangspunten en doelstellingen beleid

Kwaliteit is een geïntegreerd onderdeel van de dagelijkse werkprocessen van alle kolommen binnen VRT. Het Multidisciplinaire KMS bestaat uit:

1. Procesmanagement  
Procesmanagement geeft een overzicht van de bestuurlijke, primaire en ondersteunende processen van VRT, maakt deze beheersbaar en geeft de onderlinge relaties weer.
2. Verbetermanagement  
Om continue verbetering mogelijk te maken, wordt binnen kwaliteit niet alleen de PDCA-cyclus toegepast op de processen en werkzaamheden, maar richt het zich ook op kennismanagement. Hierbij wordt kennis ontwikkeld en het lerend vermogen vergroot door gebruik te maken van kwaliteitsinstrumenten zoals documentbeheer, evaluatie, analyse en toetsing, audits, klantentevredenheidsmetingen en visitatie. Kennis komt tevens beschikbaar in de vorm van rapporten van inspectieorganen, ministeries en kennisinstituten of door eigen regionale onderzoeken. Zonder het ontwikkelen en aanwenden van kennis, kan VRT haar prestatie niet verbeteren.
3. Prestatiemeting en sturing  
Door prestatiemeting en sturing op te nemen als prestatie indicatoren (landelijk project 'Aristoteles') in de P&C cyclus van VRT, worden de geleverde prestaties van de verschillende processen zichtbaar en meetbaar. Dit maakt eventuele bijsturing en verbetering mogelijk.

Het KMS wordt zichtbaar via Veiligheidsnet zodat iedere kolom en ketenpartner hier toegang toe heeft. De kolommen zijn op basis van de richtlijnen van het KMS zelf verantwoordelijk voor de invulling van het eigen kwaliteit onderdeel.

Het KMS is voorwaardelijk voor de invulling van artikel 56 lid 1b 'Het bestuur van de Veiligheidsregio draagt er zorg voor dat: *Eenmaal in de vijf jaar een visitatie door een visitatiecommissie wordt verricht'*.

## 10.4 Doelstellingen

De vakgroep kwaliteit is samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende kolommen. De vakgroep richt zich op het verder ontwikkelen, vormgeven, implementeren en borgen van het multidisciplinaire KMS door en voor VRT. Onder de vakgroep hangen verschillende werkgroepen die het kwaliteitsbeleid naar de kolommen

implementeren, vertalen en input aanleveren voor het op te stellen beleid. De komende beleidsperiode is daarnaast vooral aandacht voor :

1. VRT beschikt medio 2012 over een KMS dat voldoet aan de uitgangspunten van procesmanagement, verbetermanagement en prestatiemeting en sturing.
2. VRT is een lerende organisatie door het toepassen van de PCDA-cyclus en de uitgangspunten van verbetermanagement.
3. VRT stuurt op haar eigen prestaties door het uitvoeren van prestatiemetingen die vanaf 2013 zijn opgenomen in de P&C cyclus van VRT
4. De GHOR is en blijft HKZ gecertificeerd.

## 10.5 Activiteiten

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
Inrichten KMS en lerende organisatie	Opstellen van Procesbeschrijvingen van de bestuurlijke (VRT), primaire (per kolom) en secundaire processen (VRT)	2012
Inrichten KMS en lerende organisatie	Actualisatie van documenten VRT	2012-2013
Inrichten KMS	Inrichten van Veiligheidsnet als Kwaliteitsmanagementsysteem van VRT	2012
Prestatiemetingen	Implementatie en borging prestatie indicatoren Aristoteles	2013-2014
Prestatiemetingen	Eerste meting m.b.v. prestatie indicatoren Aristoteles	2013-2014
Inrichten KMS en lerende organisatie	Opstellen methodiek voor evaluatie en toetsing (mono en multi)	2012
Inrichten KMS en lerende organisatie	Opstellen methodiek voor interne en externe Audits	2012-2013
Inrichten KMS en lerende organisatie	Opstellen beleid voor visitatie	2012-2013
Inrichten KMS en lerende organisatie	Voor het einde van deze beleidsperiode vind een visitatie plaats (art. 59 lid b)	2015
Certificering GHOR	Jaarlijkse externe audit	2012-2015

# 11 Bedrijfsvoering

## 11.1 Inleiding

Bedrijfsvoering betreft de ondersteunende taken binnen een organisatie. Men spreekt in plaats van 'bedrijfsvoeringstaken' ook vaak over de 'PIOFACH' taken. Bedrijfsvoering is door haar functie faciliterend aan het primaire proces.

## 11.2 Visie

Veiligheidsregio Twente heeft besloten om bedrijfsvoering gezamenlijk op te pakken. Dit betekent concreet dat bedrijfsvoeringstaken in samenhang worden bekeken en worden ingericht voor de kolommen Brandweer, Veiligheidsbureau en GHOR. De Politie haakt daar waar nodig aan; zij heeft grotendeels haar eigen bedrijfsvoering georganiseerd. Door het gezamenlijk oppakken van bedrijfsvoering wordt gestreefd naar het ambitieniveau waarbij enerzijds de kosten verminderd worden en anderzijds sprake is van een hoogwaardige dienstverlening. In dit kader moet ook genoemd worden de ontwikkelingen op het gebied van Het Nieuwe Werken (HNW) waar in 2011 een begin mee is gemaakt.

De indeling van bedrijfsvoering, zoals deze binnen VRT gehanteerd wordt, ziet er in het kort als volgt uit:

1. HRM (personeel):
  - a. Beheer en de uitvoering van personeelszaken.
  - b. Beleidsontwikkeling op personeelsbeleid.
  - c. Adviseren over organisatievraagstukken.
2. Financiën:
  - a. Uitvoering van de financiële administratie en financieel beheer
  - b. Opstellen (meerjaren)begroting, financieel beleid, jaarrekening en managementrapportages, in relatie tot beleidsplan en jaarverslag.
3. Inkoop:
  - a. Aanbesteding, afsluiten raamcontracten en orderbewaking.
  - b. Beleidsontwikkeling inkoop.
4. Communicatie:
  - a. Externe communicatie: website, nieuwsberichten, communicatie-uitingen op concern niveau.
  - b. Interne communicatie: inhoudelijk en functioneel beheer van intranet.
  - c. Ontwikkelen van communicatiebeleid.
5. Kwaliteitszorg:
  - a. Ontwikkelen, onderhouden, optimaliseren en bewaken kwaliteitszorgsysteem.
  - b. Voorbereiden en begeleiden audits.
6. ICT voorziening:
  - a. Kantoorautomatisering: aanschaf van hardware en software en systeem- en databasebeheer (incl. helpdesk). Beheer van de zogenoemde basisomgeving en koppelingen met andere informatiesystemen.
  - b. Beleidsontwikkeling (operationele) informatievoorziening.
7. Managementondersteuning:
  - a. Aansturen secretariaten en receptie en afstemming werkwijze en ontwikkeling tussen secretariaten.
  - b. Uitvoering managementondersteuning, secretariaats- en receptiewerkzaamheden in de diverse secretariaten/gebouwen..

*Let wel: deze opsomming is niet uitputtend. Voor meer informatie wordt dan ook verwezen naar het Bedrijfsvoeringsconcept VRT, d.d. 22 december 2011.*

## 11.3 Uitgangspunten

Op welke wijze wil Veiligheidsregio Twente omgaan met de inrichting en organisatie van bedrijfsvoering? Welke doelen worden nagestreefd, welke rol wil zij zelf bekleden, welke taken gaan zij zelf oppakken en welke

activiteiten worden uitbesteed en aan wie? Ten behoeve van de inrichting van bedrijfsvoering worden onder andere de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Bedrijfsvoering processen worden op een innovatieve en flexibele wijze vorm gegeven. Hierdoor zijn concepten als tijd- en plaat onafhankelijk werken, digitalisering en datacommunicatie vanzelfsprekend;
2. Processen en systemen worden gestandaardiseerd;
3. Er wordt gewerkt met dienstverleningsovereenkomsten. Als een partij diensten aan VRT wil leveren moet zij voldoen aan hoge eisen als het gaat om klantgericht werken, ook voor innovatie en kennis van de organisatie. Afspraken hierover moeten worden vastgelegd.

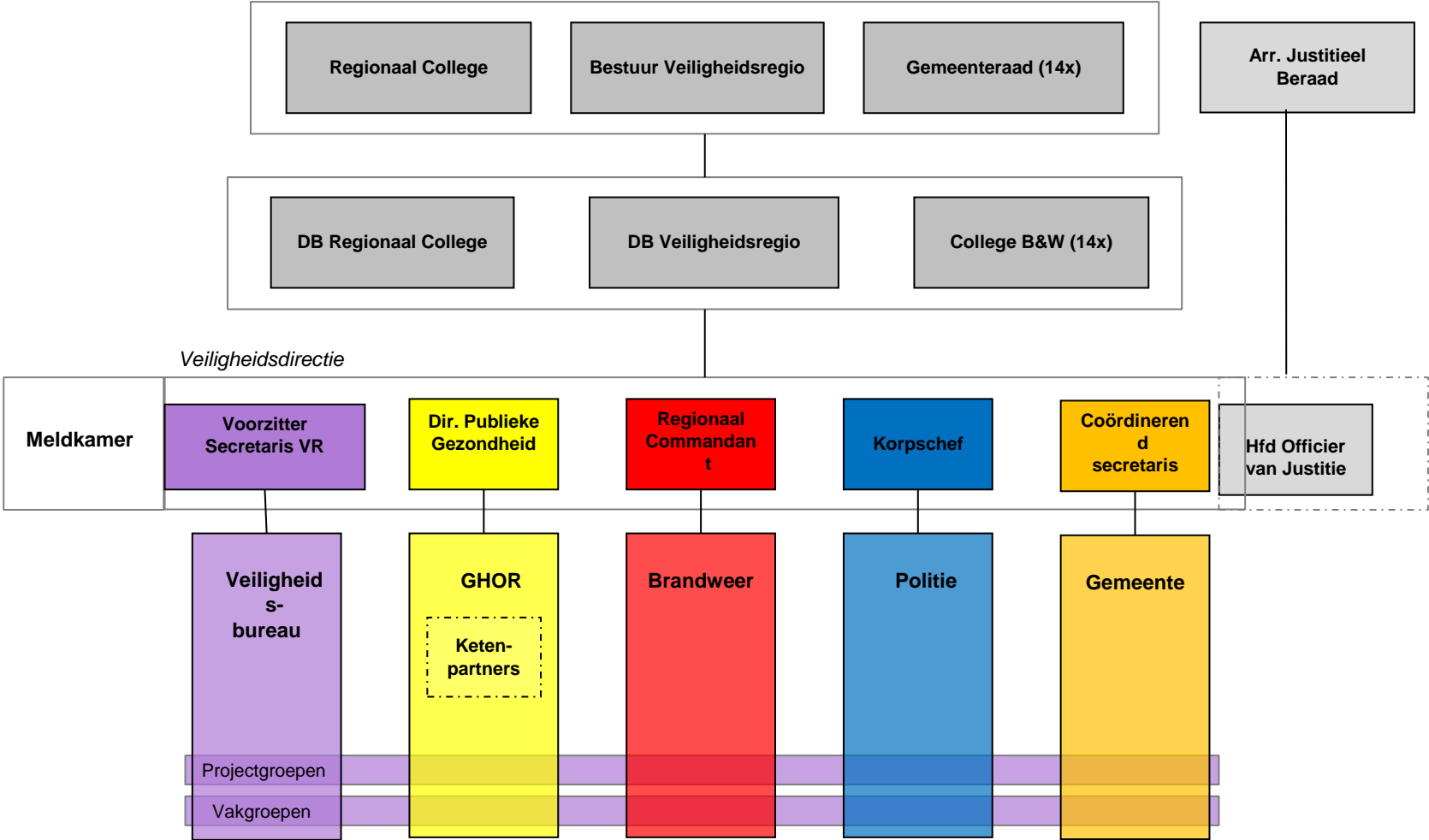
## 11.4 Activiteiten

Om bedrijfsvoering voor VRT volgens haar eigen eisen en wensen in te kunnen richten wordt gewerkt volgens 3 niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. De strategische beleidsontwikkeling met betrekking tot dit onderwerp wordt intern georganiseerd en is een verantwoordelijkheid van het management van VRT.

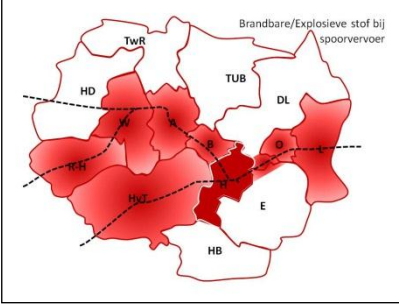
Voor wat betreft de organisatie van bedrijfsvoeringstaken voor Veiligheidsregio Twente wil VRT zowel de regie hierop voeren als bekijken of het mogelijk is om een gedeelte van de bedrijfsvoering op een efficiënte wijze uit te laten voeren door het bedrijfsbureau van Regio Twente. VRT wil werken volgens een 'Twentse aanpak' en daardoor gebruik maken van huidige vormen van intensieve samenwerking binnen de regio.

Actiepunt	Omschrijving	Termijn
Vaststellen bedrijfsvoering concept	Op dit moment wordt gewerkt aan versie 2.0 van het bedrijfsvoering concept. Zodra deze versie gereed is kan deze vastgesteld worden.	2012
Inrichten bedrijfsvoering voor VRT	Het taakveld bedrijfsvoering inrichten voor de VRT inclusief brandweer.	2012/2013
Talentmanagement verbreden naar VRT	Nu wordt talentmanagement met name ingezet voor brandweer, dit moet verbreed worden naar VRT.	2013
Afsluiten dienstverleningsovereenkomst VRT/RT	Voor de uitvoering van de bedrijfsvoering wordt een dienstverleningsovereenkomst afgesloten met de Regio Twente.	2012
Evalueren dienstverleningsovereenkomst	Een jaar na het afsluiten van de dienstverleningsovereenkomst met Regio Twente wordt deze geëvalueerd.	2014

# Bijlage 1 : Veiligheidsregio Twente – ketenpartners

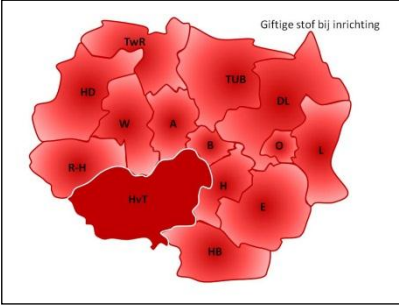


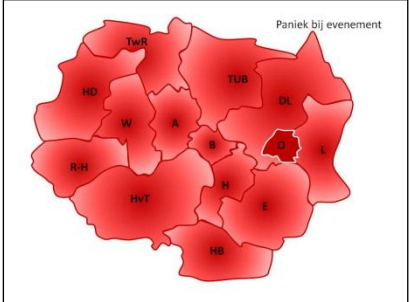
## Bijlage 2 : Productbladen geprioriteerde risico's

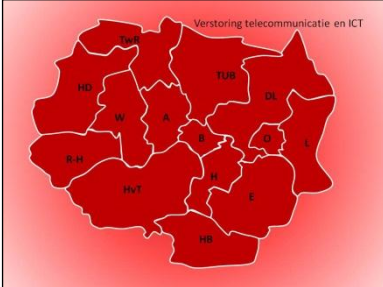
<b>Thema</b>	
Technologische omgeving	
<b>Scenario 7 in Twente</b>	
Brandbare / explosieve stof bij spoorvervoer	
<b>Risicobeeld</b>	
<p>Conform Regionaal risicoprofiel pagina 47: Het basisnet spoor voorziet in risicoplafonds. Toekomstig vervoer kan dus uit alle categorieën stoffen bestaan. Op basis van de mogelijke stoffen zijn de volgende scenario's van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plasbrand als gevolg van transport van brandbare vloeistoffen (bv. benzine)</li><li>• Koude BLEVE/Dreigende warme BLEVE/Warme BLEVE als gevolg van transport van brandbare gassen (bv. LPG)</li><li>• Emissie van een toxische stof als gevolg van transport van toxische vloeistoffen en gassen (bv. ammoniak).</li></ul>	
<b>Huidig beleid</b>	
Middels het huidig beleid zijn diverse inspanningen verricht om voorbereid te zijn op eventuele incidenten met gevaarlijke stoffen. Bij plannen inzake ruimtelijke ordening rond het spoor wordt door de regio een advies externe veiligheid (Bevi) gegeven aan het bevoegd gezag.	
<b>Doel</b>	
Het beheersbaar maken van een incident met een brandbare / explosieve stof bij spoorvervoer in de voorbereidende, operationele en herstelfase. Dit om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's.	
<b>Resultaat</b>	
Inzicht verkrijgen in de veiligheidssituatie nu en in de toekomst bij het vervoer over het spoor in Twente, zowel proactief als via planvorming. Realiseren middels:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Risico analyse waarbij in kaart wordt gebracht welke maatregelen genomen moeten worden om het risico acceptabel te maken;</li><li>• Actualiseren planvorming conform productblad 'rampbestrijdingsplannen voor inrichtingen';</li><li>• Optreden als gezaghebbend multidisciplinair adviseur (wettelijk en pro-actief);</li><li>• Vormgeven risico- en crisiscommunicatie conform productblad 'multidisciplinaire risicocommunicatie'</li><li>• Multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen gericht op risicobeeld en conform productblad 'hoofdstructuur voor leiding en coördinatie bij rampen en crises'</li><li>• Inrichten nafase en herstel(zie hoofdstuk 8 Herstel uit een ontwrichte situatie);</li><li>• Stimuleren zelfredzaamheid.</li></ul>	
<b>Brondocumenten</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wet Veiligheidsregio's</li><li>• Regionaal Risicoprofiel</li><li>• Regionaal Crisisplan</li><li>• Basisnet vervoer gevaarlijke stoffen</li><li>• Coördinatieplan Spoorwegen</li><li>• Circulaire Risiconormering Vervoer Gevaarlijke Stoffen</li><li>• Multidisciplinair Opleidings- en Oefenbeleidsplan</li><li>• Kwaliteitsmanagementsysteem VRT</li></ul>	



Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsdirectie: ambtelijk verantwoordelijk</li> <li>• Vakgroep Risicobeheersing: project 'Veiligheidssituatie spoor in Twente'</li> <li>• Vakgroep Risicobeheersing: afstudeeronderzoek naar effectiviteit EV advies</li> <li>• Vakgroep Operationele Ondersteuning en Vakmanschap: project 'Actualiseren Coördinatieplan Spoor'</li> </ul>	
Thema	
Technologische omgeving	
Scenario 9 in Twente	
Incident nabije kerncentrale Lingen	
Risicobeeld	
<p>Conform Regionaal risicoprofiel pagina 51:  Het geselecteerde, maatgevende scenario leidt tot vrijkomen van radioactief materieel bij de kerncentrale Lingen. Het vrijgekomen radioactieve materiaal wordt door de wind meegevoerd en kan, afhankelijk van de vrijgekomen hoeveelheid en windrichting, deels gedeponeerd worden op de grond en gebouwen in delen van Twente.</p>	
Huidig beleid	
Huidig beleid richt zich met name op operationele planvorming. De operationele voorbereiding voor een incident bij de kerncentrale Lingen is in planvorm vastgelegd.	
Doel	
Het beheersbaar maken van een incident bij de kerncentrale Lingen in de voorbereidende, operationele en herstelfase. Dit om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's.	
Resultaat	
Actuele planvorming waarin VRT maatregelen heeft geformuleerd voor het adequaat en effectief optreden bij een incident bij de kerncentrale Lingen. De planvorming is afgestemd en beoefend met buurregio's en grensoverschrijdende partners. Realiseren middels: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiseren rampbestrijdingsplan conform productblad 'rampbestrijdingsplannen voor inrichtingen';</li> <li>• Vormgeven risico- en crisiscommunicatie conform productblad 'multidisciplinaire risicocommunicatie';</li> <li>• Multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen gericht op risicobeeld en conform productblad 'hoofdstructuur voor leiding en coördinatie bij rampen en crises';</li> <li>• Inrichten nafase en herstel (zie hoofdstuk 8 Herstel uit een ontwrichte situatie);</li> <li>• Stimuleren zelfredzaamheid.</li> </ul>	
Brondocumenten	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet Veiligheidsregio's</li> <li>• Wet Kernenergie</li> <li>• NPK Responsplan</li> <li>• Regionaal Risicoprofiel</li> <li>• Regionaal Crisisplan</li> <li>• Multi Opleidings- en Oefenbeleidsplan</li> <li>• Intergemeentelijk rampbestrijdingsplan kernenergiecentrale Emsland</li> <li>• Kwaliteitsmanagementsysteem VRT</li> </ul>	
Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsdirectie: ambtelijk verantwoordelijk</li> <li>• Vakgroep Operationele Ondersteuning en Vakmanschap: actualiseren rampbestrijdingsplan kernenergiecentrale Emsland</li> </ul>	

<b>Thema</b>	
Technologische omgeving	
<b>Scenario 8 in Twente</b>	
Giftige stof bij een inrichting	
<b>Risicobeeld</b>	
<p>Conform Regionaal risicoprofiel pagina 49:  Het geselecteerde, maatgevende scenario is een toxisch scenario met effecten tot 2 à 3 kilometer. De toxische effecten zorgen voor een snel opgebouwd effectgebied van enkele minuten, tot een effect gedurende langere tijd (minimaal 30 minuten). Dergelijke scenario's zijn denkbaar bij (grotere) inrichtingen die vallen onder het beleid BRZO, emplacements of andere inrichtingen die vallen onder het Bevi of opslagen voor gevaarlijke stoffen (PGS 15), zoals die in elke gemeente binnen de regio Twente (kunnen) voorkomen.</p>	
<b>Huidig beleid</b>	
Het huidig beleid is gericht op advisering op basis van planvorming.	
<b>Doel</b>	
Het beheersbaar maken van een incident met een giftige stof bij een inrichting in de voorbereidende, operationele en herstelfase. Dit om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's.	
<b>Resultaat</b>	
<p>Inzicht verkrijgen in de veiligheidssituatie nu en in de toekomst bij inrichtingen met giftige stoffen, zowel proactief als via planvorming. Hierbij biedt VRT een handelingsperspectief en wordt de zelfredzaamheid verhoogt middels risico communicatie, waarbij specifiek wordt ingezet op verminderd zelfredzame personen. Realiseren middels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiseren planvorming conform productblad 'rampbestrijdingsplannen voor inrichtingen'</li> <li>• Optreden als gezaghebbend multidisciplinair adviseur (wettelijk en pro-actief)</li> <li>• Vormgeven risico- en crisiscommunicatie conform productblad 'multidisciplinaire risicocommunicatie';</li> <li>• Multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen gericht op risicobeeld en conform productblad 'hoofdstructuur voor leiding en coördinatie bij rampen en crises'</li> <li>• Inrichten nafase en herstel (zie hoofdstuk 8 Herstel uit een ontwrichte situatie);</li> <li>• Stimuleren zelfredzaamheid groepen.</li> </ul>	
<b>Brondocumenten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet Veiligheidsregio's</li> <li>• Regionaal Risicoprofiel</li> <li>• Regionaal Crisisplan</li> <li>• Rampbestrijdingsplannen BRZO en PGS 15 inrichtingen</li> <li>• Multidisciplinair Opleidings- en Oefenbeleidsplan</li> <li>• Kwaliteitsmanagementsysteem VRT</li> </ul>	
<b>Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsdirectie: ambtelijk verantwoordelijk</li> <li>• Vakgroep Operationele Ondersteuning en Vakmanschap: actualiseren rampbestrijdingsplannen BRZO en PGS 15 inrichtingen.</li> </ul>	

<b>Thema</b>	
Sociaal-maatschappelijke omgeving	
<b>Scenario 17 in Twente</b>	
Paniek bij evenementen	
<b>Risicobeeld</b>	
<p>Conform Regionaal risicoprofiel pagina 67:  Het geselecteerde maatgevende scenario betreft paniek in een menigte. De aanleiding voor paniek in menigten kunnen divers zijn. Mogelijkheden betreffen plotselinge weeromslag (noodweer), grootschalige ordeverstoring, ontploffing en brand en luchtvaartongeval bij het evenement (helikopter).</p>	
<b>Huidig beleid</b>	
Het huidige beleid is gericht op het op basis van een uitgevoerde risicoclassificatie borgen van multidisciplinaire en integrale advisering door Hulpdiensten bij de voorbereiding van de verlening van vergunningen door gemeenten voor grote evenementen.	
<b>Doel</b>	
Het beheersbaar maken van paniek bij evenementen in de voorbereidende, operationele en herstelfase. Dit om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's.	
<b>Resultaat</b>	
<p>Continueren huidig beleid, waarbij specifiek wordt ingezet op crowdmanagement en de rol van risico- en crisiscommunicatie. Hierdoor worden de risico's tot een aanvaardbaar niveau teruggebracht. Realiseren middels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continueren multidisciplinaire advisering bij risicovolle evenementen conform productblad 'project advisering evenementen'.</li> <li>• Zicht op en mogelijkheden tot zelfredzaamheid bevorderen;</li> <li>• Realiseren noodzakelijk veiligheidsniveau;</li> <li>• Vormgeven risico- en crisiscommunicatie conform productblad 'multidisciplinaire risicocommunicatie';</li> <li>• Inrichten nafase en herstel (zie hoofdstuk 8 Herstel uit een ontworichte situatie).</li> </ul>	
<b>Brondocumenten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet Veiligheidsregio's</li> <li>• Regionaal Risicoprofiel</li> <li>• Regionaal Crisisplan</li> <li>• Regionale Handreiking advisering publieksevenementen</li> <li>• Kwaliteitsmanagementsysteem VRT</li> </ul>	
<b>Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsdirectie: ambtelijk verantwoordelijk</li> <li>• Vakgroep Risicobeheersing: monitoren ontwikkelingen</li> <li>• Werkgroep multidisciplinaire advisering C evenementen: multidisciplinair adviseren</li> </ul>	

<b>Thema</b>	
Vitale infrastructuur	
<b>Scenario 12 in Twente</b>	
Verstoring van telecommunicatie en ICT	
<b>Risicobeeld</b>	
<p>Conform Regionaal risicoprofiel pagina 57:  De uitval van telecom en ICT betekent dat er niet meer kan worden gebeld (vast en mobiel), internetten, televisie kijken en radio luisteren (via de kabel) zijn niet meer mogelijk. Wel blijven C2000 (hulpverleningsdiensten) en het noodnet (communicatie overheid) functioneren. De toepassingsmogelijkheden van telecom en ICT raken steeds meer in het dagelijks leven en met elkaar verweven. De effecten zijn daardoor zeer groot.</p>	
<b>Huidig beleid</b>	
-	
<b>Doel</b>	
Het beheersbaar maken van incidenten als gevolg van verstoring van telecommunicatie en ICT in de voorbereidende, operationele en herstelfase. Dit om de risico's te verminderen tot acceptabele risico's.	
<b>Resultaat</b>	
<p>VRT heeft inzichtelijk welke risico's verstoring van telecommunicatie en ICT met zich mee brengen en maakt beleid om deze risico's tot een acceptabel niveau te brengen.</p> <p>Realiseren middels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken met partners, zowel regionaal als grensoverschrijdend;</li> <li>• Vormgeven risico- en crisiscommunicatie conform productblad 'multidisciplinaire risicocommunicatie';</li> <li>• Inrichten nafase en herstel (zie hoofdstuk 8 Herstel uit een ontwrichte situatie);</li> <li>• Zicht op en mogelijkheden tot zelfredzaamheid bevorderen.</li> </ul>	
<b>Brondocumenten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet Veiligheidsregio's</li> <li>• Regionaal Risicoprofiel</li> <li>• Regionaal Crisisplan</li> <li>• Kwaliteitsmanagementsysteem VRT</li> </ul>	
<b>Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsdirectie: ambtelijk verantwoordelijk</li> </ul>	

## Bijlage 3 : Lijst documenten behorende bij Beleidsplan VRT

Onderstaande documenten staan op Veiligheidsnet en moeten beschouwd worden als bijlagen bij het Beleidsplan VRT 2013 – 2015.

- Visie 'samenwerken aan een veilig Twente'
- Regionaal crisisplan Twente
- Regionaal risicoprofiel
- Regionaal oefenbeleidsplan
- Dekkingsplan Brandweer 2012

Voor inzage wordt verwezen naar het Veiligheidsnet.