

Productbeschrijvingen (proces)specifiek

Productbeschrijving

Omgevingsanalyse

Doel

Inzicht verkrijgen in wat zich in de buitenwereld (bij media, bij het publiek en op het internet) afspeelt, welk gevoel in de samenleving bestaat over de ramp of crisis, en meten/bepalen wat de effectiviteit is van de huidige communicatieaanpak.

Minimale inhoud

- Naam analisten
- Analysebronnen
- Analyseperiode
- Samenvatting:
 - Wat speelt en leeft er onder het publiek en in de media?
 - Wat is de effectiviteit van de huidige communicatieaanpak?
- Gespecificeerd omgevingsbeeld:
 - Informatiebehoefte (Welke vragen leven er? Welke geruchten doen de ronde?)
 - Schadebeperking (Vertoond gedrag, hulpvraag, zelfredzaamheid)
 - Betekenisgeving (Hoe wordt het incident buiten geduid?)

Actoren

1. Producent
2. Controleur
3. Goedkeurder
4. Afnemer
5. Archiveerder

Functionaris / Team / Afdeling

- Medewerker team Analyse en advies
- N.v.t.
- Teamleider Analyse en advies
- Hoofd taakorganisatie Communicatie, teamleider Pers- en publieksvoorlichting, Communicatieadviseur CoPI, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur BT
- Informatiecoördinator taakorganisatie Communicatie

Productbeschrijving

Adviesrapport omgevingsanalyse

Doel

Doen van een voorstel voor (aanpassing van) de communicatieaanpak, op basis van de omgevingsanalyse.

Minimale inhoud

- Analyseperiode
- Samenvatting omgevingsbeeld:
 - Wat speelt en leeft er onder het publiek en in de media?
 - Wat is de effectiviteit van de huidige communicatieaanpak?
- Gespecificeerd omgevingsbeeld:
 - Informatiebehoefte
 - Schadebeperking
 - Betekenisgeving
- Voorstel (aanpassing) communicatieaanpak:
 - CoPI
 - ROT
 - BT

Actoren

1. Producent
2. Controleur
3. Goedkeurder
4. Afnemer
5. Archiveerder

Functionaris / Team / Afdeling

Communicatieadviseur
N.v.t.
Teamleider Analyse en advies
Hoofd taakorganisatie Communicatie, teamleider Pers- en publieksvoorlichting, communicatieadviseur CoPI, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur BT
Informatiecoördinator taakorganisatie Communicatie

Productbeschrijving

Pers- en publieksbericht

Doel

Verzorgen van:

- algemene informatie;
- gedrags- en handelingsalternatieven;
- verklaring en toelichting van het beleid van de burgemeester over de bestrijding van de crisis.

Minimale inhoud

- Titel van het bericht
- Plaats, datum, tijdstip
- Inhoud van het bericht:
 - Algemene informatie over het incident
 - Gedrags- en handelingsalternatieven
 - Verklaring en toelichting van het beleid van de burgemeester over de bestrijding van de crisis
- Standaard-achtergrondinformatie
- Noot voor de redactie (niet voor publicatie)
- Contactpersoon en bereikbaarheidsgegevens

Actoren

Functionaris / Team / Afdeling

- | | |
|-----------------|--|
| 1. Producent | Medewerker team Pers- en publieksvoorlichting |
| 2. Controleur | N.v.t. |
| 3. Goedkeurder | Teamleider Pers- en publieksvoorlichting |
| 4. Afnemer | Webredacteur |
| 5. Archiveerder | Informatiecoördinator taakorganisatie Communicatie |

Productbeschrijving

Q&A's

Doel

Verzorgen van een lijst met antwoorden op de meest gestelde vragen tijdens een incident of crisis, om hiermee te voldoen aan de informatiebehoefte van bij het incident of de crisis betrokken personen.

Minimale inhoud

- Vragen
- Antwoorden

Actoren

1. Producent
2. Controleur
3. Goedkeurder
4. Afnemer

5. Archiveerder

Functionaris / Team / Afdeling

Medewerker team Pers- en publieksvoorlichting

N.v.t.

Teamleider Pers- en publieksvoorlichting

Webredacteur, communicatieadviseur CoPI, medewerker pers- en publieksvoorlichting, medewerker publieksvoorlichting op de opvanglocatie, coördinator publieksinformatienummer, informatiecoördinator communicatie

Informatiecoördinator taakorganisatie Communicatie

Productbeschrijving

Persstatement

Doel

Opstellen van een korte verklaring over de crisis en de gevolgen ervan voor de samenleving.

Minimale inhoud

- Duiding, dat wil zeggen: wat betekent de crisis voor de samenleving?
- Algemene informatie over de crisis
- Gedrags- en handelingsadviezen
- Verklaring en toelichting van het beleid van de burgemeester over de bestrijding van de crisis

Actoren

1. Producent
2. Controleur
3. Goedkeurder
4. Afnemer
5. Archiveerder

Functionaris / Team / Afdeling

Medewerker team Pers- en publieksvoorlichting
Teamleider Pers- en publieksvoorlichting
Communicatieadviseur BT
Burgemeester of operationeel leider
Informatiecoördinator taakorganisatie Communicatie

Productbeschrijving

Overdrachtsformulier nafase

Doel

Overdragen van informatie vanuit de taakorganisatie naar de reguliere organisatie. De overdrachtsformulieren van de taakorganisaties worden door het team Preparatie nafase samengevoegd tot een overdrachtdossier nafase (incl. advies) ROT en (indien verzocht) een 1^e concept 'plan van aanpak nafase', afhankelijk van de regionale voorkeur.

Minimale inhoud

- Wat is de huidige situatie?
- Wat is er tot nu gebeurd?
- Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
- Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
- Wat gaat er nog spelen op dit vlak?

Actoren

1. Producent
2. Controleur
3. Goedkeurder
4. Afnemer
5. Archiveerder

Functionaris / Team / Afdeling

- Hoofd van de betreffende taakorganisatie
- N.v.t.
- Getrapt: via teamleider Preparatie nafase naar ROT
- Getrapt: via teamleider Preparatie nafase naar ROT
- Informatiecoördinator Ondersteuning

Productbeschrijving

Overdrachtdossier nafase (incl. advies) ROT

Doel

Bevorderen van een soepele overdracht van de crisisbeheersingsorganisatie tijdens de operationele fase naar de nafase.

Achtergrond

Uit bestudering van eerdere incidenten waarbij de nafase een belangrijke rol speelt, is gebleken dat overdracht van de crisisbeheersingsorganisatie tijdens de operationele fase naar de nafase vaak moeizaam verloopt.

Preparatie op de nafase hoort tot de taken van het ROT. Niet zelden wordt een hiaat ervaren in de overdracht van de operationele fase naar de nafase. Tot nog toe is de meest gebruikelijke wijze van overdracht het verzoek van de operationeel leider (ROT) aan de opperbevelhebber om te mogen afschalen, omdat alle operationele zaken in goede banen zijn geleid. Vaak wordt in dit contact nog kort stilgestaan bij de nog openstaande zaken en dan is het aan de burgemeester (formeel: het college van B&W) om de nafase vorm te geven.

Een soepele overgang hangt vooral af van het gegeven of het beleidsteam i.c. de burgemeester in staat is en gesteld wordt om de nafase – die toch ook veel uitvoerende aspecten kent – adequaat ter hand te nemen. Het ROT speelt hierin een rol van grote betekenis. Het team Preparatie nafase is verantwoordelijk voor het opstellen van een overdrachtdossier nafase (incl. advies) ROT en (indien verzocht) een 1^e concept 'plan van aanpak nafase'. Het multidisciplinair voorbereide overdrachtdossier nafase vanuit het ROT, aangevuld met adviezen vanuit de (opgedane) kennis en ervaring van de deelnemers aan het ROT, biedt essentiële input voor het opzetten van het 1^e concept 'plan van aanpak nafase'. Belangrijk is dat pas afgeschaald wordt als het beleidsteam i.c. de burgemeester heeft aangegeven voldoende informatie en advies te hebben gekregen om de nafase adequaat ter hand te nemen.

Mogelijke inhoud

Dit document omvat een beknopt *overzicht van de activiteiten en afspraken* binnen een aantal thema's, en per thema een *advies vanuit het ROT* over de vervolgaanpak. Onderstaand worden de thema's benoemd die mogelijkterwijs onderdeel kunnen uitmaken van de nafase én raakvlak hebben met operationele activiteiten.

Thema 'Informatie en coördinatie'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gebeurd?
 - Waar hebben direct betrokkenen tot nu toe informatie kunnen halen?
 - Hoe is de interne informatiedeling tot op heden georganiseerd?
 - Welke bestuurlijke contacten zijn er geweest?
 - Zijn er klachten over het optreden van de hulpdiensten?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Communicatie getroffenenen, interne communicatie, publieks- en mediacommunicatie'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gebeurd?
 - Hoe is het contact met direct betrokkenen tot op heden onderhouden?
 - Waar hebben mensen tot nu toe informatie kunnen halen?
 - Is er een scheiding tussen getroffenenencommunicatie, publieksinformatie en persinformatie?
 - Welke vragen spelen er nog? Voeg de FAQ-lijst toe.
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Hulpverlening aan getroffenenen en verwanten'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gebeurd?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Zorg aan de eigen organisatie'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - In hoeverre is tot dusverre aandacht besteed aan het welzijn van het personeel van de eigen organisatie?
 - Zijn bedrijfsopvangteams actief geweest?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Rouwverwerking en herdenking'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Zijn er signalen dat op korte termijn herdenkingen o.i.d. georganiseerd worden?
 - Wat is er tot nu gedaan op dit vlak?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Regionale, landelijke en/of internationale afstemming'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Zijn er regionale/(inter)nationale componenten? Bijvoorbeeld direct getroffen en die niet in de betrokken gemeente wonen, een buitenlandse verdachte e.d.? Welke zijn dit en hoe is daar tot nog toe mee omgegaan?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Monitoren maatschappelijke impact/onrust'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gebeurd?
 - Op welke wijze wordt het monitoren vormgegeven?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Juridische afwikkeling'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Zijn er juridische vraagstukken actueel binnen het ROT?
 - Hoe is daarmee omgegaan?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Schademanagement'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gedaan aan schademanagement?
 - Is er iets afgesproken m.b.t. aansprakelijkheid?
 - Zijn bij werkzaamheden (te verhalen) kosten gemaakt?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Financiën'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Welke voor de nafase relevante uitgaven zijn er gedaan of afgesproken?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Welke actiepunten staan nog open?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Herstelwerkzaamheden'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nu gedaan aan herstel?
 - Is er iets afgesproken m.b.t. aansprakelijkheid?
 - Zijn bij werkzaamheden (te verhalen) kosten gemaakt?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Strafrechtelijk onderzoek'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Is er overleg met het openbaar ministerie geweest?
 - Welke afspraken zijn er gemaakt over woordvoering?
 - Welke overige afspraken zijn er gemaakt? En met wie?
 - Wat speelt er nog?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Advisering beleidsteam'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Welke bestuurlijke dilemma's zijn vanuit het ROT voorgelegd aan het BT?
 - Welke besluiten zijn genomen en hoe is daar uitvoering aan gegeven?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van nog openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT: Overwegende dat er nog diverse openstaande acties zijn en dat borging van een zorgvuldige afhandeling in de lokale organisatie noodzakelijk is, adviseert het ROT aan het BT om dit document te integreren in het plan van aanpak voor de nafase.

Thema 'Verantwoording'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Is vanuit het ROT reeds ingegaan op verantwoordingsvraagstukken? Op welke wijze en richting wie?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van nog openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT:

Thema 'Overig onderzoek en evaluatie'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Welke onderzoeksinstanties hebben zich waar gemeld?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
 - Wat gaat er nog spelen op dit vlak?
- Advies ROT: Aanwijzen van een centrale contactpersoon voor alle onderzoekende instanties.

Thema 'Verslaglegging en archivering'

- Input vanuit het ROT:
 - Wat is de huidige situatie?
 - Wat is er tot nog toe gebeurd aan verslaglegging en archivering?
 - Waar zijn stukken te vinden?
 - Met wie zijn afspraken gemaakt? En welke afspraken zijn gemaakt?
 - Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de openstaande acties?
- Advies ROT:

Actoren	Functionaris / Team / Afdeling
1. Producent	Team Preparatie nafase
2. Controleur	Algemeen Commandant Bevolkingszorg
3. Goedkeurder	ROT
4. Afnemer	GBT/RBT
5. Archiveerder	Informatiecoördinator Ondersteuning

Productbeschrijving

1e concept 'plan van aanpak nafase'

Doel

Opstellen van een 1^e concept 'plan van aanpak nafase' in de acute fase, voor de overdracht van de crisisorganisatie naar de projectorganisatie Nafase.

Minimale inhoud

- Openstaande acties uit de crisisorganisatie
- Afschalingscriteria / overdracht naar reguliere organisatie
- Projectorganisatie nafase
- Uitgangspunten nafase
- Doelgroepen
- Doelstellingen
- Opdrachtgever en opdrachtnemerschap
- Beleggen van verantwoordelijkheden (evt. mandaten)
- Voortgang en rapportage
- Verantwoording
- Thema's voor de nafase. Beschrijf per thema:
 - Doelstelling en doelgroepen
 - Verantwoordelijke
 - Activiteiten
 - Planning
 - Benodigde capaciteit
 - Budget
 - Tijdpad

Actoren

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Producent | Teamleider Preparatie nafase |
| 2. Controleur | HTo Ondersteuning/ Algemeen Commandant Bevolkingszorg |
| 3. Goedkeurder | (Regionaal) Beleidsteam |
| 4. Afnemer | Projectleider projectorganisatie Nafase (van de getroffen gemeente) |
| 5. Archiveerder | Informatiecoördinator Ondersteuning |