

Bundel van de VrZW AB van 27 november 2020

Agenda bijlagen

AGENDA AB 27 november 2020.docx

- 1 Opening, vaststelling agenda en mededelingen
- 2 Ter Kennisname/ingekomen stukken
- 2.a Terugkoppeling Brandweerkamer en BAC Brandweer, d.d. 20 november 2020
- 2.b Terugkoppeling BAC Informatievoorziening, d.d. 25 november 2020
- 2.c Overzicht wensen en bedenkingen gemeenteraden tav het oprichten werkgeversvereniging (nazending)
- 2.d Samenwerkingsovereenkomst Ambulance Amsterdam-GHOR Zaanstreek-Waterland
A20.04.2d Samenwerkingsovereenkomst Ambulance Amsterdam en GHOR ZW.pdf
- 3 Ter vaststelling
- 3.a Conceptverslag Algemeen Bestuur 8 oktober 2020
A20.04.3a Verslag AB 8 oktober 2020.docx
- 4 Financiën
- 4.a Bestuursrapportage 2020-2
A20.04.4a Bestuursrapportage 2020 -2 _besluitformulier AB.docx
A20.04.4a Bestuursrapportage 2020-2 _bijlage I.docx
- 4.b Kaderbrief 2022
A20.04.4b Kaderbrief 2022 _ besluitformulier AB.doc
- 4.c Conceptjaarplan en begroting IFV 2021
A20.04.4c Zienswijze conceptjaarplan en begroting IFV 2021 _Besluitformulier AB.docx
A20.04.4c Zienswijze conceptjaarplan en begroting IFV 2021 _Bijlage I.pdf
A20.04.4c Zienswijze conceptjaarplan en begroting IFV 2021 _Bijlage II.doc
- 5 Multidisciplinaire samenwerking
- 5.a Multidisciplinaire evenementen advies
A20.04.5a Multidisciplinaire evenementen advisering _besluitformulier AB.docx
A20.04.5a Multidisciplinaire evenementen advisering _Bijlage I.doc
- 5.b Procesaanpak aanbevelingen Rapport uitval 112
A20.04.5b Procesaanpak aanbevelingen Rapport uitval 112 _Besluitformulier AB.docx
A20.04.5b Procesaanpak aanbevelingen Rapport uitval 112 _Bijlage I.pdf
- 6 COVID-19
- 6.a Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams
A20.04.6a Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams _Besluitformulier AB.docx
A20.04.6a Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams _Bijlage I.docx
A20.04.6a Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams _Bijlage II.xlsx
- 6.b Indienen "Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020" aan het Ministerie van VWS
A20.04.6b Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020 _besluitformulier AB.docx
A20.04.6b Voorlopige opgave meerkosten Corona tm sep 2020 _Bijlage I.pdf
A20.04.6b Voorlopige opgave meerkosten Corona tm sep 2020 _Bijlage II.pdf
- 6.c Juridisch proces Tijdelijke Wet Maatregelen COVID-19 (nazending)
- 7 Communicatie besluitvorming Algemeen Bestuur
- 8 Rondvraag en sluiting

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (AB VrZW)

Agenda vergadering AB VrZW, nr. 4

AB VrZW: J. Hamming, D. Bijl, D. Straat, L. Sievers, R. Meerhof, K. Heerschop, J. Michel-de Jong, S. Heldoorn, H. Raasing (secretaris), F. Strijthagen (directeur Publieke Gezondheid), M. Groenendaal (districtschef politie Zaanstreek-Waterland), L. Kohsiek (dijkgraaf Hollands Noorderkwartier), M. le Clercq (Provincie Noord-Holland), G. Blom (coördinerend gemeentesecretaris), S. Preenen (plv. Hoofdofficier van Justitie) en R. Wiemerink (strategisch adviseur).

Agendalid: N. Wamsteker (J&V) en T.P. Beaufort (RMC West).

Notulist: Rianon Wiemerink

Datum: 27 november 2020

Tijdstip: 10.00 -11.30 uur

Locatie: Prins Bernardplein 112| K.58/TEAMS

Nr	Onderwerp	Inbreng	Bijlage
1.	Opening, vaststelling agenda en mededelingen	J. Hamming	
2.	Ter Kennisname/ingekomen stukken		
a.	Terugkoppeling Brandweerkamer en BAC Brandweer, d.d. 20 november 2020	K. Heerschop	
b.	Terugkoppeling BAC Informatievoorziening, d.d. 25 november 2020	J. Michel- de Jong	
c.	Overzicht wensen en bedenkingen gemeenteraden tav het oprichten werkgeversvereniging (nazending)	H. Raasing	
d.	Samenwerkingsovereenkomst Ambulance Amsterdam-GHOR Zaanstreek-Waterland	F. Strijthagen	
3.	Ter vaststelling		
a.	Conceptverslag Algemeen Bestuur 8 oktober 2020	H. Raasing	
4.	Financiën		
a.	Bestuursrapportage 2020-2	D. Bijl	
b.	Kaderbrief 2022	D. Bijl	
c.	Conceptjaarplan en begroting IFV 2021	D. Bijl / H. Raasing	
5.	Multidisciplinaire Samenwerking		
a.	Multidisciplinaire evenementen advies	L. Sievers	
b.	Procesaanpak aanbevelingen Rapport uitval 112	L. Sievers	
6.	COVID-19		
a.	Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteam	H. Raasing/D. Bijl	
b.	Indienen "Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020" aan het Ministerie van VWS	H. Raasing/D. Bijl	
c.	Juridisch proces Tijdelijke Wet Maatregelen COVID-19 (nazending)	H. Raasing	
7.	Communicatie besluitvorming Algemeen Bestuur	-	
8.	Rondvraag en sluiting	-	

Samenwerkingsovereenkomst

Ambulance Amsterdam B.V.

en

GHOR Zaanstreek-Waterland

Ondergetekenden:

- I. Regionale Ambulance Voorziening Zaanstreek-Waterland (RAV ZW), uitgevoerd door Ambulance Amsterdam, gevestigd te Amsterdam te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer F. Sier, Directeur- Bestuurder,

Hierna te noemen: RAV,

- II. GHOR Zaanstreek-Waterland, onderdeel van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, gevestigd te Zaandam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer F. Strijthagen, Directeur Publieke Gezondheid,

hierna te noemen: GHOR;

Hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen".

In overweging nemende dat:

- de Veiligheidsregio (GHOR) ingevolge de Wet veiligheidsregio's verantwoordelijk is voor de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening en de advisering van andere overheden en organisaties op dat gebied;
- de RAV ingevolge de Tijdelijke Wet ambulancezorg verantwoordelijk is voor het in stand houden van de meldkamer ambulancezorg en het verlenen van verantwoorde ambulancezorg onder alle omstandigheden, alsmede ingevolge de Wet veiligheidsregio's verantwoordelijk is voor het treffen van de nodige maatregelen met het oog op haar taak bij de geneeskundige hulpverlening en de voorbereiding daarop;
- het bestuur van de Veiligheidsregio (GHOR) en de RAV ingevolge de Wet veiligheidsregio's schriftelijke afspraken dienen te maken over hun samenwerking;
- in het Besluit Veiligheidsregio's nadere eisen aan deze afspraken worden gesteld;
- het principe van het leveren van verantwoorde ambulancezorg tijdens rampen- en crisissituaties door de RAV als vertrekpunt gezien wordt om tot een nadere uitwerking te komen van de producten, die in dat kader geleverd moeten worden door de RAV;
- de Veiligheidsregio (GHOR) in het kader van haar coördinatie taak t. b.v. de zorg onder rampen- en crisissituaties een aantal producten moet leveren, die zij kan afnemen bij de RAV;
- de Raad van Directeuren Publieke Gezondheid, het Veiligheidsberaad en de Ministeries van Veiligheid en Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ermee hebben ingestemd om per 1 januari 2016 de Geneeskundige Combinatie te vervangen door een vernieuwend concept van Grootchalige Geneeskundige Bijstand, als overgangsmiddel voor de komende vijf jaar of zoveel eerder als bijstelling van het model op basis van nieuwe wetgeving vraagt;
- daar waar de wet- en regelgeving nog onvoldoende aansluiting heeft op de professionele praktijk, er behoefte is aan aanvullende afspraken;

Verklaren als volgt te zijn overeengekomen:



Artikel 1. Begrippen en definities

Bijlage 1 bevat een lijst met afkortingen, begrippen en definities die in het kader van deze samenwerkingsovereenkomst relevant zijn.

Artikel 2. Onderwerp en doel

Deze samenwerkingsovereenkomst heeft als onderwerp en doel het vastleggen van afspraken tussen Partijen over de voorbereiding op en uitvoering van de opgeschaalde zorg in het kader van de geneeskundige hulpverlening en daarmee uitvoering te geven aan de wettelijke opdracht.

Artikel 3. Wettelijk kader

Deze overeenkomst wordt uitgevoerd binnen het wettelijk kader van:

- a. de Wet veiligheidsregio's, het Besluit Veiligheidsregio's en het Besluit Personeel Veiligheidsregio's;
- b. de Wet ambulancevoorzieningen;
- c. de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg;
- d. de Wet toelating zorginstellingen;
- e. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- f. de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;
- g. de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg en
- h. de Wet publieke Gezondheid.

Artikel 4. Producten onder verantwoordelijkheid van de RAV

Onderstaande producten zijn tevens opgenomen in bijlage 5 'Productspecificatie'.

4.1 Risicoprofiel RAV

Het risicoprofiel is door de RAV afgestemd met de GHOR en maakt onderdeel uit van het Crisisplan RAV.

4.2 Crisisplan RAV

Het crisisplan is door de RAV afgestemd met de GHOR. Dit plan wordt jaarlijks geactualiseerd.

4.3. Eerste ambulance

De eerste ambulance valt onder de verantwoordelijkheid van de RAV.

De vergoeding van RAV-personeel, en dus ook de 1e ambulance, bij multidisciplinaire en ketenoefeningen (die niet de eigen geoefendheid van de RAV als doel hebben) is uitgewerkt in de financiële afspraken. De RAV en de GHOR maken daarnaast ook afspraken in een regulier OTO overleg (en uitgewerkt in OTO-plannen) over hoe bereikt kan worden dat de 1e ambulance voorbereid is op het handelen tijdens een grootschalig incident. De kosten van deze inzet van de 1e Ambulance bij OTO zijn voor rekening van de RAV.

4.4 Taakverantwoordelijke primaire triage

Primaire triage als onderdeel van de GGB valt onder de verantwoordelijkheid van de RAV. De aansturing door de Officier van Dienst Geneeskundig (OvD-G) van de GGB wordt opgenomen in oefeningen van de RAV. In het gezamenlijk OTO overleg van AA en GHOR vindt hierover afstemming plaats.

4.5 Taakverantwoordelijke coördinatie treatment

Coördinatie treatment als onderdeel van de GGB valt onder de verantwoordelijkheid van de RAV. De aansturing van de GGB door de OvD-G wordt opgenomen in oefeningen van de RAV. In het gezamenlijk OTO overleg van RAV en GHOR vindt hierover afstemming plaats.

4.6 Taakverantwoordelijke coördinatie transport en gewondenspreiding

De coördinatie van transport en gewondenspreiding als onderdeel van de GGB valt onder de verantwoordelijkheid van de RAV. De aansturing van de GGB door de OvD-G wordt opgenomen in oefeningen van de RAV. In het gezamenlijk OTO overleg van RAV en GHOR vindt hierover afstemming plaats. Het bovenregionaal Gewondenspreidingsplan is afgestemd met de betrokken RAV's, GHOR-bureaus en de Meldkamer Noord-Holland. De MK Noord-Holland is verantwoordelijk voor de uitvoering van de procedure voor gewondenspreiding.

4.7 Dienstdoend leidinggevende/crisiscoördinator RAV

De functie van dienstdoend leidinggevende/crisiscoördinator is binnen de RAV ingevuld door de teammanagers. De dienstdoend leidinggevende is 24/7 bereikbaar voor de GHOR via MKA alarmering dienstdoend leidinggevende.

Het hoofd acute zorg is in deze veiligheidsregio ingevuld door de Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg (GHOR-functie). Concrete afspraken over de samenwerking moeten nog worden uitgewerkt(binnen GHOR door de vakbekwaamheidsfunctionaris van de ACGZ en binnen de RAV, met het Hoofd Operatie).

4.8 Vakbekwaamheid RAV personeel bij opgeschaalde ambulancezorg

In het reguliere OTO overleg (OTO-functionarissen GHOR en OTO-functionarissen RAV) wordt de GHOR-paragraaf van het RAV-OTO-plan afgestemd met het opleidings- en oefenplan van de GHOR. Ook is daarin de koppeling met het meerjarenbeleidsplan crisisbeheersing van de veiligheidsregio en nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen meegenomen.

4.9 Gewondenspreiding (GSP) en slachtofferinformatie

Slachtofferinformatie

De Caco Meldkamer Noord-Holland is verantwoordelijk om vanaf GRIP 2 het slachtofferbeeld van het aantal vervoerde slachtoffers en de bestemming in te voeren in LCMS. De afspraken conform de Handreiking "Uitwisseling slachtofferinformatie DPG-RAV" over de uitwisseling van slachtofferinformatie tijdens rampen en crises worden zo nodig geactualiseerd en herzien. De handreiking is vastgelegd in Bijlage 2.

4.10 Informatiemanagement

Multidisciplinair

Het informatiemanagementproces van de RAV/MKA voldoet aan de eisen uit het Besluit veiligheidsregio's. Op initiatief van de RAV stellen de directeur RAV, directeur gemeenschappelijke meldkamer, directeur publieke gezondheid en korpschef van de politie gezamenlijk een procedure vast met bijbehorende werkinstructies voor het meldkamerpersoneel betreffende het multidisciplinaire informatiemanagementproces tijdens een ramp of crisis. De MKA-centralist is het aanspreekpunt en de informatiebron voor de CaCo van de gemeenschappelijke meldkamer.

Monodisciplinair

De MKA is verantwoordelijk om een actueel overzicht bij te houden van de volgende Acute zorg processen van Ambulance en Meldkamer Ambulance in LCMS of, indien dit is opgestart, LCMS-GZ:

- o ambulancebijstand;
- o gewondenspreiding;
- o slachtofferbeeld van het aantal vervoerde slachtoffers en de bestemming;
- o knelpunten binnen de RAV.

Het aanleveren van gegevens na een incident of geplande inzet

De RAV levert binnen 24 uur na een groot C- evenement of indien het Veiligheidsbestuur hierom vraagt zoals bij Oud& Nieuw inzet informatie:

- aantal ambulance inzetten A1 en A2 (spoedinzetten);
- sfeerbeeld;
- specifieke, relevante informatie.

De RAV levert een week later de volgende informatie:

- aantal keer dat eerste hulp ter plaatse is verleend;
- aantal personen vervoerd naar ziekenhuis.

De RAV zorg dat de informatie niet herleidbaar is tot een persoon. Daardoor kan niet altijd op wijkniveau of op het niveau van kleine gemeenten informatie worden verstrekt aangezien dit tot herleidbaarheid van personen kan leiden

Artikel 5. Producten waarvoor de Veiligheidsregio verantwoordelijkheid heeft om vooraf afspraken te maken met de RAV

Onderstaande producten zijn tevens opgenomen in bijlage 5 'Producten RAV, GHOR & Veiligheidsregio'.

5.1 Taakverantwoordelijke secundaire triage op de verzorglocatie.

Op verzoek van de Ovd-G of ACGZ kan een ambulance ingezet worden voor de secundaire triage op de verzorglocatie. Deze taak wordt ingevuld door de ambulanceverpleegkundige die is opgeleid voor 1e triage en secundaire triage volgens LPA 8.1, protocol 2.1 Grootchalig incident. Dit wordt opgenomen in het oefenplan van de RAV en afgestemd met OTO GHOR.

5.2 Calamiteitenvoertuig

GHOR ZW beschikt niet over een eigen calamiteitenvoertuig maar maakt gebruik van het calamiteitenvoertuig uit de regio Amsterdam-Amstelland. Dit calamiteitenvoertuig is gestald bij Ambulance Amsterdam (standplaats Karperweg te Amsterdam). De afspraken over de jaarlijkse vergoeding zijn opgenomen in de financiële afspraken, bijlage 3.

Artikel 6. Producten onder verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio waarvoor de RAV gecontracteerd is

6.1 Officier van Dienst Geneeskundig

De Ovd-G is een functie die een rol verricht in SMH- en GHOR-omstandigheden en wordt gezien als een functie waarin beide partijen verantwoordelijkheden hebben.

In het Ovd-G protocol RAV(AZN) en GHOR wordt ingegaan op de verantwoordelijkheidsverdeling van deze functie. Daarin wordt gesteld dat het onderscheidende tussen de verantwoordelijkheden van GHOR en RAV over de Ovd-G is, het al of niet afkondigen van betrokkenheid van het openbaar bestuur bij de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crisis (volgens de wettelijke definitie), dan wel de noodzaak van multidisciplinaire coördinatie waarin ook de witte kolom is vertegenwoordigd. De betrokkenheid van het openbaar bestuur ('publiek belang') komt concreet tot uitdrukking in het afkondigen van een GRIP-niveau met de daarbij behorende in de Wet en besluit Veiligheidsregio's genoemde crisisteam.

Een tweede vorm van betrokkenheid van het openbaar bestuur is als de GHOR monodisciplinair besluit tot inzet van de ACGZ, ten behoeve van ketenafstemming. Ook in een dergelijk geval van flexibele opschaling zonder GRIP wordt de inzet van de Ovd-G toegerekend aan de GHOR.

Tot slot is er een derde categorie GHOR inzetten: een incident met inzet van hulpdiensten op een bronincident, waarvoor tegelijkertijd een of meerdere GROF processen van de GGD worden geactiveerd. In dat geval verzorgt de OvD-G (in afstemming met de crisiscoördinator GGD) de aansluiting ter plaatse tussen publieke gezondheid, het multidisciplinaire optreden en de evt. inzet van ambulancezorg. In de overige gevallen wordt de inzet van een OvD-G niet opgevat als namens het openbaar bestuur, maar ter aansturing van opgeschaalde ambulancezorg onder verantwoordelijkheid van de reguliere zorg (RAV) zelf. De volledige inzetcriteria van de OvD-G zijn opgenomen in bijlage 4.

6.2 Primaire werkgeverschap en detachering

De meeste OvDG'en zijn afkomstig van AA (primaire werkgever) en worden "gedetacheerd" naar de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (Veiligheidsregio) tijdens piket en tijdens een GHOR-inzet. Indien de GHOR zelf medewerkers heeft die, gezien hun kennis en ervaring, ook in aanmerking komen om OvDG te worden, dan is dat wenselijk: dat scheelt met de druk op het rooster van de ambulance, omdat zij onder reguliere werktijden piket kunnen overnemen, waardoor de functionaris van AA inzetbaar is op de ambulance.

De OvDG in dienst van de VrZW (primaire werkgever) kan ingezet worden voor SMH inzetten en wordt dan als het ware gedetacheerd naar Ambulance Amsterdam BV.

In 2020 wordt een detacherings-overeenkomst OvD- G opgesteld door de Partijen

6.3 Piket

Door de RAV worden 24/7 piketfunctionarissen OvD-G geleverd: Het streven is minimaal 8 personen en maximaal 10 personen in de piketpoule voor de Veiligheidsregio te hebben. De opkomsttijd van de OvD-G voldoet aan de eisen uit het Besluit veiligheidsregio's en is maximaal 30 minuten na alarmering en een telefonische reactietijd van maximaal 10 minuten na alarmering. De RAV draagt er zorg voor dat de invulling van de piketfunctie zo georganiseerd is dat de OvD-G enkel wordt ingeroosterd voor de piketfunctie wanneer hij niet gelijktijdig een andere oproepdienst draait.

6.4 Inzet

De inzetcriteria zijn opgesteld door GHOR ZW in afstemming met GHOR Noord-Holland Noord en GHOR Kennemerland. De inzetcriteria zijn vastgelegd in Bijlage 4.

6.5 Werving en Selectie

De werving en selectie voor de OvD-G is een samenspel tussen RAV en GHOR. De GHOR geeft bij haar aanspreekpunt bij Ambulance Amsterdam (AA) aan dat er vacatureruimte is en levert een vacaturetekst aan die via de afdeling HRM op de interne website wordt geplaatst. Namen van potentiële kandidaten worden doorgegeven aan de medewerker OTO van de GHOR. Mochten er binnen de GHOR potentiële kandidaten zijn, dan kunnen zij ook reageren.

De GHOR stelt een selectiecommissie in (bestaande uit GHOR en RAV functionarissen) die na een gespreksronde bepaalt welke kandidaat het beste voldoet en communiceert dit naar alle betrokkenen.

6.6 Vakbekwaamheid

Volgens het landelijke protocol OvD-G is opleiden, trainen en oefenen van de OvD-G ook een gedeelde verantwoordelijkheid waarbij de GHOR zich richt op de werkzaamheden die volgen uit de betrokkenheid van het Openbaar bestuur (CoPI/multidisciplinaire afstemming). De RAV richt zich op grond van genoemd protocol op de werkzaamheden die nodig zijn om de opgeschaalde ambulancezorg aan te sturen (GGB).

Het op peil houden van de vakbekwaamheid van de OvD-G op het criterium 'GHOR-inzet' is de verantwoordelijkheid van de GHOR. Ook is de GHOR verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van materiaal, zoals handboek en toegang tot operationele regionale plannen. De vakbekwaamheidsfunctionaris van de GHOR houdt jaarlijks een voortgangsgesprek met de OvD-G. In het hierna genoemde overleg van de functionarissen zal worden besproken hoe de gedeelde verantwoordelijkheden bij het handboek en het voortgangsgesprek vorm krijgen.

De RAV als marktpartij bij evenementen

De RAV is als marktpartij vrij om eigen materieel en personeel in te zetten bij evenementen mits deze inzet niet ten kosten gaat van de reguliere paraatheid en zorg in de regio.

Indien de evenementenorganisator voor de medische coördinatie ter plaatse personeel van de RAV inhuurt, dan is dit personeel op dat moment niet als "OvDG" in dienst, maar wel aanspreekpunt voor de OvDG/ de GHOR.

Meldingsplicht bij zorgen over kwaliteit van zorg bij evenementen

Indien tijdens een evenement door een medewerker van de RAV geconstateerd wordt dat de medische zorg op het evenemententerrein onvoldoende geborgd is door derden, zal dit tijdens of na afloop van het evenement worden doorgegeven aan de GHOR en aan de Medisch Manager Ambulancezorg. Indien de RAV besluit hiervan melding te doen bij de inspectie voor de gezondheidszorg dan zal de GHOR hierover worden geïnformeerd.

6.10 SORT

Het SORT team werkt in de gebieden waar het mogelijk risicovol en onveilig is. Politie en brandweer bepalen welke gebieden dit zijn. Ambulancepersoneel, dat geen onderdeel uitmaakt van het SORT team, mag niet in dit gebied werken. Omdat het SORT veelal slachtoffers behandelt die nog niet geregistreerd zijn (dus geen bekostiging o.b.v. de zorgverzekeringswet) en in omstandigheden van rampen, is het te beschouwen als een "bovenwettelijk" rampbestrijdingsproduct van de RAV, die een Veiligheidsregio al dan niet kan afnemen. GHOR ZW onderzoekt de mogelijkheid om met andere geïnteresseerde GHOR-bureaus (in casu Vraa) gezamenlijk dit product (het SORT team) bij AA af te nemen.

6.11 Algemene afspraken over samenwerking

De OTO-medewerkers van GHOR en RAV hebben regulier overleg over de OTO-zaken die in dit document onder de verschillende onderdelen zijn genoemd.

Daarnaast gelden een aantal algemene uitgangspunten bij de samenwerking:

- Overleggen van GHOR-functionarissen van 2 uur (OvD-G) worden aan het begin of aan het einde van de werkdag gepland.
- Inroostering van RAV medewerkers voor GHOR werkzaamheden gaat per dagdeel. De GHOR vergoedt alleen de uren waarin GHOR-werkzaamheden worden verricht en de reistijd.
- De Arbeidstijdenwet is bij alle activiteiten van toepassing:
 - Bij een geplande inzet, zoals oefening of evenement roostert de GHOR functionarissen in voor diensten van maximaal 8 uur en ziet (eventueel) toe op aflossing volgens draaiboek.
 - Bij een niet geplande inzet (conform inzetcriteria GHOR-functionaris) geldt het uitgangspunt dat niet langer dan 6 uur (handboek OvD-G) achtereen wordt gewerkt. Voorkomen moet worden dat personen langer dan 12 uur achtereen werken. Ten tijde van een crisis mag incidenteel een werkdag langer dan 12 uur duren. De werkgever is verantwoordelijk voor situaties waarbij medewerkers er zelf voor kiezen om bij een inzet langer te werken. Zij dienen te worden beschermd door tijdige aflossing.
- Het streven is om de GHOR-functionarissen die werkzaam zijn in een dienstrooster (ambulance of meldkamer) zo vroeg mogelijk vooraf in te plannen voor GHOR-werkzaamheden, zodat hier in het dienstrooster rekening mee gehouden kan worden. Er zullen echter nog steeds ad hoc GHOR-werkzaamheden, zoals een incidentevaluatie of evenementenbriefing (inzet 2 uur), worden gepland op momenten dat de betreffende GHOR-functionaris is ingepland voor RAV werkzaamheden of vrij is.
- Voor tegenspel bij oefeningen van een chauffeur of verpleegkundige 1e ambulance zijn binnen de RAV medewerkers beschikbaar. Indien een 1e ambulance wordt geleverd dan is het team opgeleid om deze taak te vervullen.

Indien een GHOR-functionaris niet langer voldoet aan de vereiste competenties (opleidingen e.d.) is de GHOR in overleg met de RAV gerechtigd de overeenkomst met de functionaris te beëindigen.

6.7 Samenwerking en beheer

Beheersmatige zaken die horen bij deze functie (zoals roosters) zijn door de GHOR uitbesteed aan de RAV. Voertuig, pager en PSU (Persoonlijke Uitrusting) worden beheerd door de Veiligheidsregio. Veilig werken van de functionaris is het uitgangspunt. Uitgangspunt voor de standaarduitrusting is de situatie zoals die geldt op de datum van de overeenkomst. Indien wijzing of uitbreiding gewenst is zal hierover overleg plaatsvinden tussen RAV en GHOR (de vakbekwaamheidsfunctionaris). De vergoedingsregeling is opgenomen onder de financiële afspraken (bijlage 3). Een overzicht van de producten is weergegeven in bijlage 5.

De RAV en de GHOR wijzen beiden binnen hun organisatie een medewerker Vakbekwaamheid aan die met elkaar afstemmen om het functioneren van het team OvD-G's goed te laten verlopen. Er is een regulier OvD-G overleg waarbij de medewerkers Vakbekwaamheid RAV en GHOR aanwezig zijn. Dit overleg wordt, gelet op de roosterplanning, bij voorkeur gepland aan het einde van de dag. Het uitgangspunt is dat de OvD-G's verplicht aanwezig zijn, tenzij urgente zaken dit onmogelijk maken. De medewerker OTO van de GHOR maakt ieder jaar een overzicht van de GHOR opleidingen, trainingen en oefeningen en communiceert deze tijdig met Ambulance Amsterdam. Op basis daarvan worden de medewerkers door de RAV ingeroosterd voor deelname aan deze activiteiten. De GHOR plant de functionarissen zoveel mogelijk per dagdeel in.

Indien door de RAV een ingeroosterde OvD-G wordt teruggetrokken van een oefening dan zal de RAV zorgdragen voor vervanging. Hierover zal vooraf overleg plaatsvinden met de medewerker OTO van de GHOR. Indien door de RAV op het laatste moment wordt overwogen om medewerkers terug te trekken bij oefeningen of trainingen wordt dit ter beoordeling en besluitvorming voorgelegd aan de directeur of bij diens afwezigheid aan de dienstdoende leidinggevende (achterwacht teammanager) van de RAV. Deze treedt in overleg met het hoofd bureau GHOR. Deze afspraak treedt in werking als binnen 2 weken voor aanvang van de oefening medewerkers worden teruggetrokken. Hiervoor is ook een regeling uitgewerkt in de financiële afspraken. OvD-G's worden in overleg met de RAV vrijgemaakt / ingeroosterd voor deelname aan GRIP evaluaties en evenementenbriefings.

6.8 Vergoedingen

De afspraken over de piket- en andere vergoedingen zijn vastgelegd in de financiële afspraken. Deze worden jaarlijks vastgesteld. De vergoedingen zijn opgenomen in het overzicht welke is weergegeven in bijlage 3.

6.9 Evenementen

Afspraken wettelijke adviestaak GHOR

De GHOR adviseert bij de vergunningverlening van evenementen over welke geneeskundige maatregelen door de evenementenorganisator getroffen moeten worden, dit is bij wet geregeld. De GHOR heeft een uitgebreide procesbeschrijving over hoe zij handelt bij evenementenadvisering. De RAV is aangewezen als meldkamer en enige geneeskundige partij die in deze regio een vergunning heeft voor patiëntenvervoer. De GHOR levert aan het begin van het jaar een overzicht van de grote C-evenementen die op dat moment bekend zijn. Dit overzicht wordt indien noodzakelijk geactualiseerd aan de hand van nieuwe aanvragen bij de gemeenten. De RAV en de GHOR maken afspraken over de rolverdeling en de inzetten van de RAV. De afspraken over de vergoedingen voor inzet van personeel zijn opgenomen onder de financiële afspraken.

De GHOR-OvDG vertegenwoordigt zo nodig ter plaatse op het evenemententerrein het openbaar bestuur en de GHOR.

- Alle zaken die betrekking hebben op de praktische uitvoering van het Calamiteitenteam zijn belegd bij het aanspreekpunt voor de GHOR binnen AA. Zij zijn voor de GHOR aanspreekbaar op de inzet van het Calamiteitenteam in GGB verband en daarbuiten bij evenementen en andere grootschalige operaties.

Beide organisaties informeren elkaar over (dreigende) problemen in primaire werkprocessen:

- RAV over problemen aangaande de zorg continuïteit, kwesties die effect hebben op de witte keten en capaciteitsproblemen van OvD-G.
- de Veiligheidsregio informeert AA over problemen aangaande de crisisstructuur en grote evenementen en ontwikkelingen in de witte keten.

Artikel 7. Kosten

Jaarlijks wordt de kostenspecificatie door de Partijen opnieuw vastgesteld. Een weergave van deze specificatie is opgenomen in bijlage 3.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. De Veiligheidsregio (GHOR) vrijwaart de RAV tegen alle aanspraken in en buiten rechte van derden met betrekking tot de inzet van RAV-personeel in GHOR-functies of – rollen onder verantwoordelijkheid van de GHOR zoals omschreven in deze overeenkomst.
2. Indien een RAV- medewerker bij de uitvoering van deze overeenkomst schade toebrengt aan de Veiligheidsregio (GHOR) of aan een derde, is de RAV hiervoor jegens de Veiligheidsregio (GHOR) noch jegens de derde aansprakelijk, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 9. Inwerkingtreding, opzeggen, evaluatie en aanpassing van de afspraken

1. Deze samenwerkingsovereenkomst treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.
2. Partijen hebben het recht deze samenwerkingsovereenkomst op te zeggen. Opzegging geschiedt per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) jaar of door beëindiging met wederzijds goedvinden.
3. Partijen evalueren jaarlijks of op verzoek van één der partijen de werking van deze samenwerkingsovereenkomst.
4. Overeengekomen tussentijdse aanpassingen van de afspraken worden schriftelijk vastgelegd en verstuurd naar alle Partijen.

Artikel 10. Geschillen

1. In alle gevallen waarin verschil van mening bestaat tussen Partijen omtrent de totstandkoming, de uitleg of de toepassing van deze overeenkomst, treden Partijen met elkaar in overleg teneinde tot overeenstemming te komen.
2. Indien Partijen binnen tien (10) werkdagen niet tot een oplossing van het geschil komen dan wijst elk der partijen een adviseur aan waarna beide adviseurs gezamenlijk een derde adviseur (mediator) aanwijzen die tevens op zal treden als voorzitter. Aan de adviseurs wordt opdracht gegeven een voor de partijen bindend advies uit te brengen, waarbij het oordeel van de voorzitter bepalend is in het geval de door de partijen aangewezen adviseurs niet tot een gelijkluidend oordeel kunnen komen.
3. De adviseurs beslissen binnen twee (2) maanden over het geschil, te rekenen vanaf de datum waarop zij het geschil hebben ontvangen.

4. Indien het door adviseurs onmogelijk gebleken is een geschil, dat naar aanleiding van deze overeenkomst of de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen is ontstaan, op te lossen dan kan dat geschil aanhangig worden gemaakt bij de daartoe bevoegde rechter.
5. De kosten voor behandeling van een geschil worden in eerste instantie gedeeld door beide Partijen. Uiteindelijk worden de kosten voldaan door de in het ongelijk gestelde partij.

Artikel 11. (Gedeeltelijke) Ongeldigheid

1. Indien een bepaling uit deze overeenkomst ongeldig wordt bevonden, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan.
2. Partijen zullen zich in dit geval inspannen een nieuwe, geldige bepaling op te stellen die zo dicht mogelijk de ongeldige clausule benadert binnen de strekking van de overeenkomst

Artikel 12. Onvoorziene omstandigheden

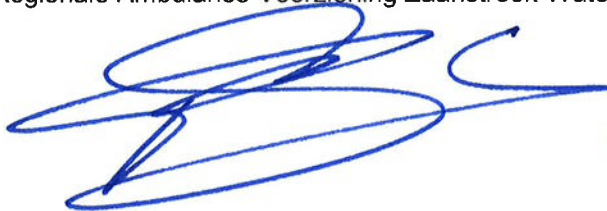
Indien zich voorvallen en/of omstandigheden voordoen waarin deze overeenkomst niet voorziet, zullen partijen naar de geest en bedoeling van deze overeenkomst handelen.

Artikel 13. Slotbepaling

Deze afspraken treden in plaats van alle eerder tussen partijen aangegane afspraken ter zake, hoe ook genaamd.

Aldus in tweevoud overeengekomen te Zaandam.

d.d. 3 november 2020,
Regionale Ambulance Voorziening Zaanstreek-Waterland



De heer F. Sier
Directeur – Bestuurder
Regionale Ambulance Voorziening Zaanstreek-Waterland

d.d. 3 november 2020,
GHOR Zaanstreek-Waterland



De heer F. Strijthagen
Directeur Publieke Gezondheid
Zaanstreek-Waterland

Bijlage 1: Begrippen en definities

Crisis: een situatie waarin een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast als bedoeld in artikel 1 van de Wet Veiligheidsregio's.

Geneeskundige hulpverlening: geneeskundige hulpverlening in het kader van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing door daartoe aangesteld personeel, als onderdeel van een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines, door tussenkomst van een meldkamer.

Geneeskundige keten: het geheel van organisaties dat betrokken is bij de opgeschaalde acute zorg, de psychosociale hulpverlening bij rampen en crisis en de preventieve openbare gezondheidszorg.

GHOR: Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio, belast met de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening en met e advisering van andere overheden en organisaties op dat gebied.

GHOR-functionarissen: de medewerkers van de veiligheidsregio die zijn aangesteld in de functie zoals benoemd in het Besluit Personeel Veiligheidsregio artikel 2, tweede lid.

Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB): een landelijk dekkend netwerk, zoals gedefinieerd in het Landelijk Leidraad GGB, in ieder geval bestaande uit calamiteitenvoertuigen RAV, noodhulpteams NRK en aanvullende logistieke voorzieningen van het Instituut Fysieke Veiligheid.

Noodhulpteam: een team van 4 tot 8 (afhankelijk van de hulpvraag) NRK- vrijwilligers (waaronder een leider en chauffeur) met de vaardigheden op het niveau Basic Life Support (BLS), die uitvoering geven aan het verzamelen en verzorgen van T3- slachtoffers.

Ramp: een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken, als bedoeld in artikel 1 van de Wet Veiligheidsregio's.

Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ): de door de 11 als traumacentrum aangewezen ziekenhuizen geïnitieerde overleggen tussen de partijen binnen de acute zorg.

Regionale Ambulancevoorziening (RAV): wettelijk aangewezen als rechtspersoon, op grond van de Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz), die ambulancezorg mag verlenen en de meldkamer ambulancezorg in stand moet houden.

Veiligheidsregio: het openbaar lichaam, op grond van de Wet veiligheidsregio's (WVR) bij gemeenschappelijk regeling ingesteld door de colleges van Burgemeester en Wethouders binnen de daartoe bij wet aangewezen regio, verantwoordelijk voor o.a. het organiseren van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing en het instellen en in stand houden van een GHOR.

Model afspraak RAV - DPG

Afspraken uitwisseling slachtofferinformatie bij rampen en crises

September 2015



Samenwerkingsovereenkomst Ambulance Amsterdam – GHOR Zaanstreek-Waterland
27-10-2020

Ambulancezorg
Nederland



Model afspraak RAV - DPG

Afspraken uitwisseling slachtofferinformatie bij rampen en crises

DEFINITIES

- **Slachtofferinformatie:** algemene term voor informatie over slachtoffers van rampen en crises. In deze afspraken: verzamelterm van een (algemeen) slachtofferbeeld en (individuele) slachtoffergegevens.
- **Slachtofferbeeld:** een niet tot individuele personen herleidbare beschrijving van slachtoffers van een ramp of crisis.
- **Slachtoffergegevens:** gegevens van/over individuele slachtoffers van een ramp of crisis.
- **Verwanteninformatie:** het informeren van verwanten over de verblijfplaats van een betrokkene bij een ramp of crisis.
- **Verwanten:** verwanten in brede zin betreft familieleden, maar ook vrienden, collega's, burens. Ten behoeve van verwanteninformatie gaat het alleen om naaste verwanten: partner, ouder(s), wettelijke verzorger(s), kinderen.
- **Ramp, Crisis:** dit zijn termen die niet scherp gedefinieerd kunnen worden en in elkaar kunnen overlopen. Voor uitwisseling van slachtofferinformatie gaat het met name om gebeurtenissen/situaties waarbij er veel slachtoffers zijn of waarbij er mogelijk veel slachtoffers zijn, maar het niet duidelijk is hoeveel slachtoffers er zijn. Maar ook bij crises met een beperkt aantal slachtoffers maar met veel media- aandacht en/of een grote publieke betrokkenheid kan uitwisseling van slachtofferinformatie van belang zijn.

Inleiding

Het Openbaar Bestuur heeft voor de uitvoering van haar taken behoefte aan informatie over slachtoffers die als gevolg van een ramp of crisis zijn opgevangen in het ziekenhuis.

Het Openbaar Bestuur heeft deze informatie nodig om onder andere:

- de omvang van de ramp of crisis en de inzet van de hulpverlening te kunnen overzien en te coördineren;
- verwanten te kunnen informeren over de verblijfplaats van slachtoffers.

Deze informatie is belangrijk in de acute fase, maar vaak ook nog in de periode daarna. De informatie die door zorgverleners van de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) wordt geregistreerd levert een belangrijke bijdrage aan het totaalbeeld van de (omvang van de) ramp of crisis en kan eerste informatie opleveren ten behoeve van het informeren van verwanten. Het is van belang dat de directeur Publieke Gezondheid (DPG) en de directie RAV goede afspraken maken over welke informatie op welke wijze en onder welke voorwaarden door de RAV wordt verstrekt aan de DPG.

De ondertekenende partijen spreken af dat:

de RAV op verzoek van de DPG informatie verstrekt over slachtoffers van een crisis die zijn behandeld en/ of vervoerd en geregistreerd door medewerkers van de RAV. Voor wat betreft de (wettelijke) uitgangspunten en voorwaarden wordt bij deze informatieverstrekking aangesloten bij de afspraken die gemaakt zijn tussen DPG en ziekenhuizen, beschreven in de 'Handreiking afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises' zoals vastgesteld door onder andere de KNMG, het ministerie van VWS en het ministerie van V&J¹. Bij verzoeken om slachtofferinformatie aan de RAV van derden, zoals van

gemeenten, politie en slachtofferhulp, wordt verwezen naar de DPG.

De directeur Publieke Gezondheid is verantwoordelijk voor:

- e en zo spoedig mogelijke melding bij de directie van de RAV dat er sprake is van een crisis waarvoor de DGP slachtofferinformatie wil ontvangen van de RAV;
- e en correcte en beveiligde ontvangst, verwerking en opslag van de slachtofferinformatie;
- d e informatievoorziening aan het openbaar bestuur en hulpverleningspartners.

De RAV is verantwoordelijk voor:

- registratie (voor zover mogelijk) van behandelde en vervoerde slachtoffers betrokken bij de crisis;
- het zo spoedig mogelijk doorgeven van een slachtofferbeeld (aantal opgevangen en vervoerde slachtoffers, totaal aantal per bestemming, totaal aantal slachtoffers per triageklasse);
- (indien expliciet door de DPG gevraagd en onder de voorwaarden zoals beschreven in de 'Handreiking afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises') het zo spoedig mogelijk doorgeven van de beschikbare slachtoffergegevens (per patiënt voornaam, achternaam, geboortedatum, geslacht, opvanglocatie), van slachtoffers;
- het doorgeven van substantiële wijzigingen en aanvullingen.

AFSPRAKEN OVER INFORMATIE-UITWISSELING

1. Bij een crisis doet de DPG op de volgende wijze melding bij de directie van de RAV dat er sprake is van een crisis waarvoor de DPG slachtofferinformatie wil ontvangen van de RAV:

.....

2. D e RAV verstrekt vervolgens een actueel slachtofferbeeld aan de GHOR: aantal opgevangen en/of vervoerde slachtoffers, totaal aantal per bestemming, totaal aantal slachtoffers per triageklasse. Dit gebeurt via de partnerviewer van Ritlogging. De GHOR bepaalt wie geautoriseerd wordt om deze gegevens te raadplegen.

De GHOR en de RAV hebben hierover de volgende afspraken gemaakt:

.....

3. D e directie van de RAV kan op expliciet verzoek van de DPG en uitsluitend ten behoeve van verwanteninformatie aanvullend (niet anonieme) slachtoffergegevens (voor zover beschikbaar) leveren aan de GHOR. Bij kinderen tot 16 jaar (die niet vergezeld worden door een persoon die gezag over hen heeft) en bij niet-aanspreekbare personen kan in spoedeisende situaties toestemming worden verondersteld. Bij aanspreekbare personen vanaf 16 jaar dient expliciete toestemming aan het slachtoffer te worden gevraagd. Indien geen toestemming wordt verleend, worden de persoonsgegevens niet aan de DPG verstrekt. De GHOR en de RAV hebben over het verstrekken van deze gegevens de volgende concrete afspraken gemaakt:

.....

4. B ij onenigheid over uitwisseling van slachtofferinformatie nemen
..... en contact met elkaar op.

Datum: Plaats:

Directeur RAV regio X

Directeur Publieke Gezondheid regio X

1 Handreiking afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises'. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; Ministerie van Veiligheid en Justitie; Veiligheidsberaad; Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra; Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen; Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst; Inspectie voor de Gezondheidszorg; GGD Nederland; GHOR Nederland. Versie 1.3., 6 december 2012.

Bijlage 3: Financiële afspraken

2020

Prestatie	Berekening	Uren	Uurtarief	Totaal
Vergoeding RAV-personeel bij:	inzeturen berekening op basis van 30 inzetten per jaar a 6 uur à 78,50	180	€ 78,50	€ 14.130,0
· inzet (crisis en evenement)	OTO uren op basis van 40 uur x 10 ovdg	400	€ 78,50	€ 31.400,0
· evaluatie van inzet				
· autowissel				€ 45.530,0
· voor OTO, overleg,				
OvD-G (schaal 11/11 ip54)				
Vergoeding aan RAV voor OTO	OTO activiteiten worden in principe tijdens een "pilot" dienst of buiten het dienstrooster van de primaire functie van de medewerker ingepland. Indien de OTO activiteit buiten het dienstrooster ingepland is worden deze uren door de medewerker gedeclareerd conform bovenstaande			
	Indien het niet lukt om de OTO activiteiten buiten het dienstrooster in te plannen en AA dient vervanging in het rooster in te plannen worden deze uren door AA bij de GHOR gedeclareerd.		€ 100,10	
Piketkosten:	Incl weekendtoeslag			
- OvD-G (1 OvD-G in piket)				€ 65.240,0
Totaal Lumpsum bedrag				€ 110.770,0
Totaal Lumpsum bedrag	Jaarlijks wordt aan Ambulance Amsterdam een lumpsum bedrag betaald door de GHOR; voor 2020 is dit bedrag € 112.000,00 Dit bedrag wordt in 4 termijnen van € 28.000 betaald aan Ambulance Amsterdam (jan, april, juli, okt) Aan het eind van elk kwartaal (april, juli, okt, jan) ontvangt de GHOR een overzicht van de gemaakte kosten. 1x per jaar, in Q1 van het opvolgende jaar,, vindt de definitieve afrekening plaats, deze wordt verwerkt in de begroting van het dat jaar. Per kwartaal worden de inzeturen gerapporteerd naar de GHOR en besproken.			

Inzetcriteria OvDG Wat is de meerwaarde van de OvDG bij incidenten?				
 Inzet van 3 ambulances of meer Coördinatie ter plaatse Opschappingsbehoefte inventariseren Processen waarborgen wettelijke (zowel civiele als publieke) procedures	 Ernstig ongeval met ambulance (ook indien geen gewonden) Beslissen over opvang of aflossing eigen personeel Multidisciplinair contactpersoon Lege contact met organisatie/leidinggevende	 Potentieel hoge impact op de aanwezige hulpverleners betrokkenen en/of omstanders Instructie behoeft te hulpverleners contact met GGD/psychosociale hulp (GAP) Beslissen over opvang of aflossing eigen personeel	 Bij aanvraag standby ambulance ten behoeve van inzet OSI/ arrestatieteam/ EOD etc. Klein ingevorderd personeel medisch getoet Afstemmen met overwerkbaarheid / beslissingsbevoegdheid Eenduidige overgangstructuur bij meerdere eenheden	 (Dreigende) ontruiming bij branden of andere gevaarlijke stoffen Coördinatie ter plaatse Bekend met planvorming / scenario denken Ontlasten eerste ambulance bij slachtoffers Inventariseren vermindert zelfredzaam
 Hoog risico voor zowel burger als hulpverlener (bommelding, reilietjes; evacuatie etc.) Veiligheid eigen personeel waarborgen Aanspreekpunt en coördinatie van en voor GHOR organisatie Beslissingsbevoegdheid werkgebied Opschappingsbehoefte inventariseren	 Gevaarlijke stoffen (bij asbest vanaf GRIP 1) Veiligheid waarborgen Gezondheidsrisico op omgeving inschatten & aandacht voor handlingsbehoefte Multidisciplinair overleg & contact (GAGS) Inzet functionarissen, speciale eenheden (HART-team)	 (langdurig) één of meerdere (ernstige) slachtoffers (bepinning, bedoving, verdinking etc.) Planvorming lange termijn Eerste opvang voor eigen personeel civiel omstanders Opschappingsbehoefte inventariseren Beslissen over opvang of aflossing eigen personeel	 Dreigende grootschalige incidenten Strategisch meedenken in opstapeling / GGD Alarmeren van speciale eenheden (bv. NHT, CV, SAM, HART) Planvorming & scenario denken Ontlasten ondersteunen ambulance bij coördinatie en beeldvorming	 Incidenten cure- en care instellingen (bv. brand, incident gevaarlijke stoffen, ontruiming, uitval nutsvoorzieningen) Coördinatie ter plaatse Aanspreekpunt en coördinatie van en voor GHOR organisatie Bekend met planvorming / scenario denken
	 Indien voorgeschreven in rampbestrijdingsplan (RBP) Kennis en kunde van RBPs en procedures Scenario denken	 Incidenten vanaf GRIP 1 (CoPI vorming) Multidisciplinaire samenwerking Belangen van witte keten behartigen in CoPI	 Op verzoek van deskundigen ter plaatse (ambulance, traumahel, politie, brandweer, huisarts, etc.)	
Overleg bij twijfel altijd met de OvDG.				

Dit is een uitgave van

*Op basis van bovenstaande weergave van de inzetcriteria OvD-G hebben de partijen onderscheid gemaakt tussen SMH en GHOR gerelateerde inzetten:

Inzetcriteria OVDG	Organisatie	Actie OVDG	Kerntaak
Op verzoek MKA 1 ^{ste} ambulance MMT GRIP opschaling en GGB inzet	SMH GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie
Op verzoek leiding RAV			Beeldvorming MKA
-Interne crisis -Verstoring primaire proces			Leiding en Coördinatie Publieke Gezondheidszorg Processen
Inzet 4 of meer ambulances inclusief MMT	SMH GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie Psychosociale hulpverlening
Incident zwaar lichamelijk letsel en/of overlijden	SMH GHOR	Opkomen Informeren*	Leiding en Coördinatie
-Onoverzichtelijk beeld incident			Multidisciplinair samenwerken
-Verwacht langdurige afhandeling ter plaatste -Langdurige afsluiting incident (primaire proces) -Steek-schietincidenten			Publieke Gezondheidszorg Processen Psychosociale hulpverlening Beeldvorming MKA Snelle afhandeling incident/paraatheid
Aanrijding eigen personeel met gewonden	SMH	Informeren*	Multidisciplinair samenwerken
-Verstoring primaire proces -Slachtoffers			Snelle afhandeling incident/paraatheid Psychosociale hulpverlening
Inzet gevaarlijke stoffen			Leiding en Coördinatie
-CO intoxicatie -Explosieven -Gaslek -CBRNE Asbest	GHOR	Opkomen	Multidisciplinair samenwerken Publieke Gezondheidszorg Processen Opgeschaalde zorg (scenario) Informeren ACGZ
GRIP (multidisciplinair) GGB opschaling	GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie Multidisciplinair samenwerken Opgeschaalde zorg (scenario) Publieke Gezondheidszorg Processen Informeren ACGZ
Evenementen (zie ook draaiboek evenement)	GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie
-Incidenten evenementhulpverlening -Inzet meerdere ambulances			Multidisciplinair samenwerken Opgeschaalde zorg (scenario) Publieke Gezondheidszorg Processen Informeren ACGZ
Inzet speciale eenheden politie			Leiding en Coördinatie
-ME bij rellen (voetbal, krakers, anti globalisten e.d.) -Arrestatieteam politie (inval, aanhouding, psychiatrie) -Dienst Speciale Interventie (medische assistentie)	GHOR	Informeren*	Multidisciplinair samenwerken Publieke gezondheidszorg Processen Opgeschaalde zorg (scenario) Informeren ACGZ
Incident kwetsbare groepen	GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie
-Kinderdagverblijf, scholen -Jongerencentra, buurthuis -Sporthal/sportcomplex/zwembad -Ouderenzorg GGZ instelling			Publieke gezondheidszorg Processen Opgeschaalde zorg (scenario) Informeren ACGZ
Grote brand			Leiding en Coördinatie
-Inzet OvD-B -Effect gebied	GHOR	Informeren*	Publieke gezondheidszorg Processen Snelle afhandeling incident/paraatheid Opgeschaalde zorg (scenario) Multidisciplinair samenwerken Informeren ACGZ
Maatschappelijke onrust	GHOR	Informeren*	Leiding en Coördinatie
-Demonstraties (Ultra-rechts, Sint/Piet, Stille tocht) -Overcrowding (o.a. Turn on the Light 2017, Arenaboulevard) -Mass Psychogenetic Illness (MPI) -Mass Sociogenetic Illness (MSI)			Publieke Gezondheidszorg Processen Snelle afhandeling incident/paraatheid Opgeschaalde zorg (scenario) Multidisciplinair samenwerken Informeren ACGZ
Incidenten volksgezondheid (infectieziekte)			Leiding en Coördinatie
-Massale voedselvergiftiging -Legionella incidenten -Inzet H.A.R.T. -Vermoeden A-ziekten	GHOR	Informeren*	Publieke Gezondheidszorg Processen Opgeschaalde zorg (scenario) Informeren ACGZ
Incidenten care en cure instellingen	GHOR	Opkomen	Leiding en Coördinatie
-Brand -Incident gevaarlijke stoffen -Ontuiming			Publieke Gezondheidszorg Processen Opgeschaalde zorg (scenario) Zorg continuïteit Keteneffecten Informeren ACGZ
Uitval nutsvoorzieningen			Leiding en Coördinatie
-Stroomstoring meerdere postcode gebieden -Grote gas lekkage (verstoring primaire proces) -Grote water lekkage (verstoring primaire proces) -Uitval stadsverwarming -ICT storingen -Telefonie storing	GHOR	Informeren*	Publieke gezondheidszorg Processen Multidisciplinair samenwerken Opgeschaalde zorg (scenario) Zorg continuïteit Keteneffecten Informeren ACGZ

* Ter informatie, op inschatting van de deskundigheid OvD-G wel of niet opkomen

	zorg de continuïteit van de (dagdagelijkse) zorg waarborgen; ○ hoe de overdracht en samenwerking met de stafsectie GHOR verloopt; ○ een inventarisatie en uitwerking van de verantwoordelijkheden van de dienstdoend leidinggevende/ crisiscoördinator RAV; ○ een loodspostenplan; ○ hoe de samenwerking tussen ambulancezorg en de noodhulpteams van het Rode Kruis verloopt, inclusief de werkwijze voor secundaire triage, conform de landelijke Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand. - Het crisisplan omvat een beheerparagraaf over onderhoud en actualisatie van het document. - De Directeur Publieke Gezondheid en de directeur gemeenschappelijke meldkamer worden in staat gesteld hun zienswijze te geven op specifiek het onderdeel ambulancebijstandsplan van het crisisplan, alvorens dit wordt vastgesteld. - De RAV biedt het onderdeel gewondenspreiding van het crisisplan aan het ROAZ aan om hierop de zienswijze van de acute zorgpartners te vernemen. - Het onderdeel gewondenspreiding van het crisisplan is afgestemd met de aangrenzende RAV's. - Het crisisplan van de RAV is, voor de relevante onderdelen, afgestemd op het crisisplan van de veiligheidsregio.
--	--

3. Eerste ambulance	
Output	Coördinatie van opgeschaalde ambulancezorg door de eerst arriverende ambulancebemanning, tot het moment dat de OvD-G de coördinatie overneemt, conform het Landelijk Ambulanceprotocol.
Prestatie-indicatoren	- Alle ambulancebemanningen zijn vakbekwaam om de rol van eerste ambulance te vervullen.

4. Taakverantwoordelijke primaire triage	
Output	Het uitvoeren van "primaire triage grootschalig incident", conform het Landelijk Ambulanceprotocol.
Prestatie-indicatoren	- Alle ambulancebemanningen zijn vakbekwaam om de primaire triage uit te voeren.

5. Taakverantwoordelijke coördinatie treatment	
Output	Leiding over treatment in gewondenverzamelplaatsen door ambulanceverpleegkundigen of -chauffeurs.

Bijlage 5: Producten RAV, GHOR & Veiligheidsregio

Producten voor verantwoordelijkheid van de RAV

1. Risicoprofiel RAV en beleidskeuzes	
Output	De RAV beschikt over een risicoanalyse van de waarschijnlijkheid van externe en interne rampen, crises en incidenten, de impact daarvan op de (bedrijfsgevoelige) processen, alsmede een prioritering van risico's en maakt op basis daarvan een keuze van preparatiebeleid.
Prestatie-indicatoren	- In de risicoanalyse zijn de relevante scenario's uit het regionaal risicoprofiel van de veiligheidsregio meegenomen. - De RAV heeft als onderdeel van de risicoanalyse een inventarisatie van bedrijfsgevoelige processen. - De beleidskeuzes zijn vastgelegd in de relevante planvorming van de RAV.

2. Crisisplan RAV	
Output	Planmatige voorbereiding van de RAV op externe en interne rampen, crises en incidenten.
Prestatie-indicatoren	- De RAV beschikt als onderdeel van het crisisplan over een actueel Ambulancebijstandsplan (ABP) waarvan de relevante onderdelen door de centralisten van de meldkamer ambulancezorg worden toegepast. Het ABP beschrijft: - o het aantal ambulances dat de RAV kan vrijmaken ten behoeve van de opschaling, onderscheiden naar de verschillende tijdvakken in de dienstrooster; - o de interne alarmering, de bereikbaarheid en beschikbaarheid van extra ambulance- en meldkamerpersoneel, de opkomstlocatie(s) met inachtneming van de stallingslocatie van het calamiteitenvoertuig en de mate waarin personeel en materieel worden ingezet; - o hoe bijstand wordt aangevraagd bij en verleend aan andere regio's; - o de inzetcriteria en bijstandsaanvraag voor calamiteitenvoertuigen en noodhulpteams; - In een bijlage bij het crisisplan wordt inzicht gegeven in het operationeel presterend vermogen dat de RAV op grond van het ABP zelf en met bijstand kan leveren, beschreven volgens de landelijk door GGD GHOR Nederland in samenspraak met AZN vast te stellen systematiek. - De RAV beschikt als onderdeel van het crisisplan over een actueel gewondenspreidingsplan (GSP) dat door de centralisten van de meldkamer ambulancezorg wordt toegepast. - De RAV beschikt als onderdeel van het crisisplan over een actueel bedrijfsnoodplan, continuïteitsplan en herstelplan. - In het crisisplan is voorts opgenomen: - o hoe de ambulancedienst(en) en de MKA bij opgeschaalde

Prestatie-indicatoren	- De RAV kan aantonen dat de procedure voor coördinatie treatment in een gewondenverzamelplaats effectief kan worden toegepast.
------------------------------	---

6. Taakverantwoordelijke coördinatie transport en gewondenspreiding

Output	Uitvoering van de procedure voor gewondenspreiding door de meldkamercentralisten MKA.
Prestatie-indicatoren	- Alle meldkamercentralisten MKA zijn door middelen van opleiding, training en oefening aantoonbaar in staat de procedure voor de coördinatie van transport/gewondenspreiding toe te passen. - Onderdeel van de procedure zijn afspraken over de wijze van registratie en ontsluiting van slachtoffergegevens ten behoeve van de slachtofferinformatiesystematiek. - Bij een grootschalig incident draagt de MKA, ter ontlasting van het eigen proces van gewondenspreiding, in beginsel de taakverantwoordelijkheid voor inventarisatie van de medische behandelcapaciteit (MBC) op aan een buur-meldkamer. <i>Voor gewondenregistratie en slachtofferinformatie: zie apart product.</i>

7. Dienstdoend leidinggevende/crisiscoördinator RAV

Output	Leiding over interne crisis- en continuïteitsprocessen door een dienstdoend leidinggevende c.q. crisiscoördinator RAV.
Prestatie-indicatoren	- De dienstdoend leidinggevende c.q. crisiscoördinator RAV is vakbekwaam en voldoende gemandateerd om leiding te geven aan de interne crisis- en continuïteitsprocessen. - De taakafbakening tussen en/of eventuele gezamenlijke invulling van de rollen dienstdoend leidinggevende RAV en Hoofd Acute Zorg is/zijn door RAV en GHOR vastgesteld.

8. Vakbekwaamheid RAV-personeel bij opgeschaalde ambulancezorg

Output	De ambulanceverpleegkundigen chauffeurs, de centralisten van de meldkamer ambulancezorg en de coördinerende functionarissen binnen de RAV-crisisorganisatie zijn vakbekwaam om bij opgeschaalde omstandigheden te functioneren.
Prestatie-indicatoren	- In de GHOR-paragraaf van het RAV OTO-plan wordt aangetoond dat het personeel van de RAV de voor hen relevante delen van het crisisplan veiligheidsregio en crisisplan RAV kennen en kunnen toepassen. - De GHOR-paragraaf wordt afgestemd op het opleidings- en oefenplan van de GHOR. - De OTO paragraaf is mede gebaseerd op het regionale OTO jaarplan van het ROAZ en het meerjarig beleidsplan crisisbeheersing en OTO van het ROAZ. - MKA centralisten zijn vaardig in het toepassen van:

	○ grootschalige alarmering ○ de processen bijstand en ritlogging ○ de verbindingsschema's, zoals deze gelden bij opgeschaalde ambulancezorg ○ het proces gewondenspreiding ○ het proces informatiemanagement/LCMS ○ het proces slachtofferinformatiesystematiek. - Ambulanceverpleegkundigen en –chauffeurs zijn bekwaam in het uitvoeren van: ○ het protocol eerste ambulance ○ het protocol grootschalig incident ○ het protocol grootschalig incident primaire triage ○ het protocol leiding gewondennest ○ het protocol grootschalig incident secundaire triage ○ de samenwerking met een of meerdere MMT's ○ de samenwerking met noodhulpteams NRK. - Alle leden van het crisisteam van de RAV hebben hun rol en taak bij een in- of externe crisis beoefend. - De RAV stemt met de GHOR af over eventuele aanvullende OTO-doelstellingen gerelateerd aan regio-specifieke risico's of risicolocaties.
--	---

9. Slachtofferinformatie	
Output	Door de RAV getrieerde, behandelde en/of vervoerde slachtoffers worden binnen de geldende kaders geregistreerd en de RAV verstrekt op verzoek van de DPG informatie over deze geregistreerde slachtoffers.
Prestatie-indicatoren	- De registratie vindt plaats conform de landelijke procedures van de GHOR (gewondenkaart) en ambulancezorg (LPA8). - De beschikbaarstelling van slachtofferinformatie aan de GHOR ten behoeve van het regionaal slachtofferbeeld en de landelijke verwanteninformatie geschiedt conform de landelijke Slachtofferinformatiesystematiek en de geldende privacyregelgeving. - De RAV en GHOR sluiten een specifieke overeenkomst over de verstrekking van slachtofferinformatie, in overeenstemming met de doelen en voorwaarden die zijn beschreven in de landelijke "Handreiking afspraken tussen de DPG en de RAV over slachtofferinformatie". - De uitwisseling van slachtofferinformatie vindt plaats conform de informatiestandaard NEN 7510. - Het RAV-personeel is bekend met de werkwijze voor slachtofferregistratie en past deze toe. - Het MKA-personeel en de crisisfunctionarissen van de RAV zijn bekend met de werkwijze voor slachtofferinformatie en passen deze toe.

10. Informatiemanagement	
Output	De bijdrage van de meldkamer ambulancezorg en de interne crisisorganisatie van de RAV aan het invoeren van informatie in het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS).
Prestatie-indicatoren	- De meldkamercentralisten leveren input ten behoeve van de invoer van LCMS, conform de eisen uit het Besluit veiligheidsregio's. - De RAV, VEILIGHEIDSREGIO (GHOR), directeur gemeenschappelijke meldkamer en eenheidsleiding van politie stellen gezamenlijk een procedure vast met bijbehorende werkinstructies voor het meldkamerpersoneel betreffende het informatiemanagement tijdens een ramp of crisis en hun samenwerking met het Hoofd Informatie (HIN) van de GHOR en het leveren van informatie ten behoeve van "Geneeskundig gedeeld beeld". - Informatie over de opgeschaalde ambulancezorg in het veld wordt verstrekt via de lijn van de OvD-G en de informatiemanager van het CoPI. - Indien de RAV intern opschaalt, dan verstrekt de dienstdoend leidinggevende van de RAV (of een eventueel door deze aangewezen informatiecoördinator van de RAV) de relevante informatie die voortkomt uit de interne crisisprocessen (personele zorg, continuïteitszorg, PR en BHV) aan de GHOR. - De GHOR en RAV komen in een protocol nader overeen welke informatie door de dienstdoend leidinggevende RAV met de GHOR wordt gedeeld en op welke wijze.

Producten waarvoor de GHOR/ VEILIGHEIDSREGIO verantwoordelijkheid heeft om vooraf afspraken te maken met de RAV

11. Taakverantwoordelijke secundaire triage op de verzorglocatie	
Output	Uitvoering van de taak "secundaire triage op de verzorglocatie, grootschalig incident" door ambulancepersoneel door de OvD-G, namens de GHOR, daartoe aangewezen,
Prestatie-indicatoren	- Ambulanceverpleegkundigen zijn bekend met de specifieke aandachtspunten voor secundaire triage zoals opgenomen in LPA 8.1, protocol 2.1 Grootschalig incident secundaire triage.

12. Calamiteitenvoertuig	
Output	Onderhoud en 24/7 beschikbaarstelling van het calamiteitenvoertuig.
Prestatie-indicatoren	- De RAV stelt de standplaats van het calamiteitenvoertuig en de ontwerpnorm voor de opkomsttijd vast met inachtneming van het landelijke dekkingsplan (onderdeel van de Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand).



**Producten onder verantwoordelijkheid van de GHOR/ VEILIGHEIDSREGIO
waarvoor de RAV gecontracteerd is**

12. Officier van Dienst Geneeskundig (OvD-G)	
Output	De 24/7 instandhouding van een OvD-G-piket (per door de GHOR aangewezen werkgebied).
Prestatie-indicatoren	- De OvD-G's voldoen aan de eisen volgend uit het Besluit personeel veiligheidsregio's, hetgeen wordt aangetoond in individuele vakbekwaamheidsportfolio's. - De RAV wordt in de gelegenheid gesteld om te adviseren over de tijdsbelasting van het opleiden, trainen en oefenen, in relatie tot de werkroosters van de RAV. - De GHOR stelt, op advies van de RAV, een programma van eisen vast voor de persoonlijke standaarduitrusting, met inachtneming van het beleid eigen veiligheid. - De opkomsttijd van de OvD-G is 30 minuten, conform het Besluit veiligheidsregio's. - De OvD-G's worden ingezet conform de door de GHOR en RAV overeengekomen inzetcriteria, zowel voor GHOR-inzetten, RAV-inzetten als bij evenementen. - Indien de OvD-G van de GHOR ook wordt ingezet voor het aansturen van opgeschaalde ambulancezorg (RAV opschalingsniveau "geel"), dan komen de GHOR en RAV overeen hoe de werving en selectie plaatsvindt en wat de aanvullende inzetcriteria zijn. De directeur RAV mandateert de OvD-G voor het leiding geven aan opgeschaalde ambulancezorg.

13. Beheer piketvoertuigen GHOR	
Output	Onderhouden, inzetbare en beschikbare piketvoertuigen voor de aangewezen GHOR-functionarissen.
Prestatie-indicatoren	Geen prestatie-indicatoren

Concept verslag vergadering Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (AB VrZW) - nr. 3/2020

Deelnemers: J. Hamming, D. Bijl, D. Straat, L. Sievers, R. Meerhof, K. Heerschop, Rob Berkhout, S. Heldoorn, H Raasing (secretaris), F. Strijthagen (directeur Publieke Gezondheid), M. Groenendaal (districtschef politie Zaanstreek-Waterland), G. Blom (coördinerend gemeentesecretaris) en R. Wiemerink (strategisch adviseur).

Afwezig: M. le Clercq (Provincie Noord-Holland)

Agendalid: N. Wamsteker (J&V), T.P. Beaufort (RMC West), L. Kohsiek (dijkgraaf Hollands Noorderkwartier) en S. Preenen (plv. Hoofdofficier van Justitie)

Notulist: R. Wiemerink

Datum: 8 oktober 2020

Tijd: 16.30 tot 17.30 uur

Locatie: Van der Valk Oostzaan

A20.03.1	Opening, vaststelling agenda en mededelingen	J. Hamming opent de vergadering, heet een ieder welkom bij de vergadering.
A20.03.2	Ter Kennisname /ingekomen stukken a.Verhoging van luchtvochtigheid in gezamenlijke ruimtes- particulier bedrijf BijDagelijk, d.d. 20 augustus en 1 september 2020 b.Terugkoppeling Brandweerkamer en BAC Brandweer	Geen opmerkingen. D. Straat geeft een korte toelichting. Het ging met name over het oprichten van de werkgeversvereniging. Zie hiervoor agendapunt 5c. Daarnaast is gesproken over de differentiatie van brandweertaken. Eind 2020/begin 2021 wordt hieromtrent een besluit genomen. Onderdeel van de besluitvorming zijn de uitkomsten van een enquête onder het brandweerpersoneel.
A20.03.3	a. Concept-verslag Algemeen Bestuur 2 juli 2020	Het conceptverslag van het Algemeen Bestuur van 2 juli 2020 wordt ongewijzigd vastgesteld.
A20.03.4	Financiën a.Treasurystatuut	D. Bijl geeft een korte toelichting.

	b.COVID-19 kosten	Het Algemeen Bestuur besluit: - In te stemmen met voorliggend Treasurystatuut 2020. D. Bijl vermeldt dat vanuit het Rijk meer kaders zijn gesteld voor het declareren van de kosten. Het Algemeen Bestuur besluit: - Kennis te nemen van de stand van zaken van het proces om de COVID-19 meerkosten bij het Rijk te declareren en de mogelijk noodzaak activiteiten in 2021 alsnog in te lopen.
A20.03.5	Bestuurlijke aangelegenheden a.Planning Bestuursvergaderingen 2021 b.Terugkoppeling Voortgang Plan van Aanpak ‘Beperken van gezondheidsrisico’s COVID-19 bij arbeidsmigranten c.Oprichten en deelname werkgeversvereniging	Geen opmerkingen Het Algemeen Bestuur besluit: - In te stemmen met voorliggende planning en deze vast te stellen. H. Raasing licht e.e.a. toe in verband met de afwezigheid van de portefeuillehouder J. Michel-de Jong. Het Algemeen Bestuur besluit: - Kennis te nemen van de voortgang Plan van Aanpak ‘Beperken van gezondheidsrisico’s COVID-19 bij arbeidsmigranten’. H. Raasing vermeldt dat hier reeds in de vorige bestuursvergadering over is gesproken en dat het nu voorligt ter definitieve besluitvorming. Het Algemeen Bestuur besluit: - Deel te nemen aan de werkgeversvereniging; - Deelnemen in een werkgeversvereniging voor te leggen aan de raden van de deelnemende gemeenten conform bijgevoegde brief.
A20.03.6	Brandweezorg a.Vervanging schuimblusvoertuig/ tweede HV 1	Geen opmerkingen. Het Algemeen Bestuur besluit: - De schuimbluscontainer te vervangen; - De tweede HV1 te vervangen.
	----Vertrouwelijk----	
A20.03.7	Besloten gedeelte	-
A.20.03.8	Communicatie besluitvorming Algemeen Bestuur	Geen opmerkingen
A.20.03.9	Rondvraag en sluiting	Geen opmerkingen

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020	
Onderwerp:	Tweede bestuursrapportage 2020 (Burap II)	
Nummer:	A20.04.4a	
Naam Steller:	R. Wiemerink/J. Pranger	
Afdeling:	V&S/BV	
Doel:	Advisering	
	Besluitvorming	X
	Meningsvorming	
Besproken met:	Portefeuillehouder Bedrijfsvoering en Financiën, dhr. Bijl	
Korte inhoud: Voor u ligt de bestuursrapportage (Burap) van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW), over de periode januari tot en met augustus 2020. Per jaar wordt drie keer (Burap I, Burap II en Jaarverantwoording) formeel verantwoording afgelegd over de uitgevoerde taken en de daarbij behorende middelen. Voor het Algemeen Bestuur zijn dit tevens de momenten om waar nodig de begroting bij te stellen en bij te sturen. In deze Burap II rapporteren we per programma/product over de voortgang, afwijkingen en verwachte ontwikkelingen. Het financiële resultaat wordt vervolgens weergegeven in twee tabellen: het totaalniveau van baten en lasten en een uitsplitsing per wijziging. Onderstaand wordt op hoofdlijnen hierop ingegaan en het onderliggende stuk geeft daarover meer detail. Belangrijkste ontwikkelingen COVID-19 De wereldwijde uitbraak van COVID-19 (het Coronavirus) raakt de Nederlandse samenleving vol. Sinds op 27 februari jl. de eerste Nederlandse patiënt met besmetting COVID-19 is gesignaleerd, is er in ons land en onze regio veel veranderd. Er is een GRIP 4 situatie afgekondigd en diverse landelijke maatregelen zijn getroffen om verspreiding van COVID-19 tegen te gaan. Vanaf maart 2020 gold landelijk een 'intelligente lockdown' met bijbehorende maatregelen die zijn vastgelegd in een Noodverordening COVID-19, waarbij de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en naleving van de gestelde regels is neergelegd bij de Voorzitter van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Voornoemde houdt in dat vanaf maart 2020 de crisisorganisatie in volle omvang werd opgetuigd en operationeel was. Dit betekent dat naast het Regionaal Operationeel Team (ROT) met haar stafsecties ook een Regionaal Beleidsteam (RBT) frequent bijeenkwam. Vanaf 2 maart 2020 t/m 8 oktober 2020 hebben er concreet 29 RBT-vergaderingen plaatsgevonden en 66 bijeenkomsten van het ROT. Elke vergadering bracht voorbereidende werkzaamheden met zich mee en diverse vervolgacties mee terug. Juridisch gezien zijn er bijvoorbeeld meerdere Noodverordeningen COVID-19 op regionaal niveau vastgesteld met iedere keer opnieuw een andere interpretatie of vertaalslag van de regels. Het leverde (en levert nog steeds) een groot aantal vragen dan wel vraagstukken op vanuit gemeenten en burgers, die vervolgens in afstemming met het landelijk beleid zoveel mogelijk eenduidig en uniform dienen te worden opgelost. Ook gesprekken met burgers in verband met juridisch procedures c.q. handhavingzaken zijn hier onderdeel van geweest. Al met al een grote werkdruk voor de medewerkers van de betrokken crisisteams om e.e.a. in goede banen te leiden. Daarnaast is er eveneens vanuit VrZW ondersteuning geleverd qua informatiemanagement aan het Landelijk Operationeel Team Corona (LOT-C) en is er veel capaciteit ingezet om bestuurders c.q. gemeenteraden mee te blijven nemen in de ontwikkelingen die zich razendsnel opvolgden; oa. een wekelijkse dan wel twee wekelijkse bestuurlijke nieuwsbrief -in samenwerking met de GGD- heeft hieraan bijgedragen. Kortom, een proces dat veel maatwerk vereist en heeft vereist van de totale crisisorganisatie. De frequentie waarmee de crisisorganisatie bij elkaar kwam, is op een gegeven moment enigszins afgenomen in verband met de daling van het aantal besmettingen en de versoepelingen van de maatregelen. Echter, de tweede golf van besmettingen doet zich nu voor bij het opstellen van		

onderhavige bestuursrapportage waardoor we opnieuw te maken hebben met nieuwe, strengere beperkingen en maatregelen. Dit zal in het laatste deel van 2020 wederom het nodige vragen van de VrZW-organisatie en de crisispartners.

Zoals reeds aangegeven zijn de effecten van de COVID-19 crisis voor de interne organisatie onverminderd groot qua inzet en capaciteit. Hierdoor kunnen geplande werkzaamheden of bestaande werkprocessen binnen de organisatie geen doorgang vinden. Voorbeelden hiervan zijn het structureel oefenen van de brandweerorganisatie of het opleiden en oefenen van de crisisfunctionarissen uit de verschillende kolommen, het multidisciplinair oefenen. De vrijgekomen capaciteit is dan ook voor een groot deel ingezet voor de crisisorganisatie.

Financiële gevolgen COVID-19

Declareren van meer- en minderkosten COVID-19-crisis bij het Rijk

Begin mei van dit jaar is vanuit het Rijk verzocht om te komen met de beste inschatting voor de gemaakte meer- en minderkosten van de COVID-19 crisis. Deze uitvraag was bedoeld om een beeld te krijgen van de aan COVID-19 gerelateerde meer- en minderkosten (van zowel de GGD's als de Veiligheidsregio's) met de inmiddels ontvangen toezegging deze kosten te zullen vergoeden, inhoudende o.a.:

- De meerkosten over de eerste 6 maanden van 2020 declareren de Veiligheidsregio's direct bij het Ministerie van VWS, gevolgd door iedere maand daarna eveneens een declaratie. Vanwege het ontbreken van een duidelijk protocol over de toe te rekenen kosten en opbrengsten heeft VrZW vooralsnog gewacht met het indienen van declaraties.
- De declaraties zijn een voorschot en hoeven op dat moment in principe nog niet onderbouwd te worden.
- De declaraties lopen formeel via de voorzitters van de Veiligheidsregio's. Verantwoording en definitieve vaststelling vindt plaats middels een specificatie in de jaarrekening van de individuele Veiligheidsregio.
- Om landelijk richtlijnen met betrekking tot de afbakening van te declareren posten op te stellen wordt er in het vierde kwartaal van 2020 een zogeheten controleprotocol uitgebracht. Dit controleprotocol is de handreiking voor de accountant om de rechtmatigheid van de gedeclareerde bedragen vast te stellen.
- Na ontvangst van de door de accountant goedgekeurde jaarrekening 2020 zal het Rijk naar verwachting in of na de zomer van 2021 de slotdeclaratie over 2020 vaststellen.
- Dit proces is vastgesteld voor zowel het begrotingsjaar 2020 als 2021.

In deze bestuursrapportage zijn de consequenties van het indienen van een COVID-19 declaratie bij het Rijk nog niet verwerkt. In de jaarrekening 2020 zal de totale declaratie worden verwerkt, rekening houdend met de voorschriften die dan in het nog te ontvangen controleprotocol zijn opgenomen.

Doorschuiven van activiteiten naar 2021 i.v.m. de COVID-19 crisis

Deze bestuursrapportage toont dat er in 2020 minder middelen besteed worden dan in de begroting werden geraamd. De COVID-19 crisis is daar een belangrijke factor in omdat vacatures langer open staan en veel geplande (beleids)activiteiten geen doorgaan vinden of vertraging oplopen. Om de achterstand op enkele urgente en noodzakelijke activiteiten en doelstellingen in te lopen, wordt voorgesteld om op voorhand een deel van het jaarresultaat 2020 te bestemmen voor uitvoering ervan begin 2021. Een nadere toelichting op de verschillende posten vindt in de Burap bij de onderliggende programma's en producten plaats. Door hierover op voorhand al door het Algemeen Bestuur een besluit te laten nemen, hoeft niet gewacht te worden op de definitieve vaststelling van de jaarrekening in het voorjaar/zomer van 2021 en kunnen de doelstellingen eerder bereikt worden. Het gaat daarbij concreet om de activiteiten en doelstellingen waarvoor in 2021 geen budget geraamd is en toch doorgang moeten vinden. Weliswaar zullen de COVID-19 gerelateerde kosten op de declaratie voor het Rijk worden opgenomen maar vanwege het ontbreken van een formele landelijke richtlijn wordt voor deze urgente activiteiten zekerheidshalve een bestemming van het rekeningresultaat 2020 als besispunt opgenomen. Mochten de COVID-19 gerelateerde kosten in 2021 daadwerkelijk door het Rijk vergoed worden dan leidt dit in de jaarrekening 2021 tot een meevaller voor de gemeenten.

Samengevat gaat het om:

- Trainingen (H)OvD Brandweer	€ 75.000
- Evaluaties COVID-19 crisisorganisatie (Multi en GHOR)	€ 50.000
- Ondersteuning crisisorganisatie GHOR 1 ^e hj 2021	€ 60.000
- Inhaalslag OTO en beleidsontwikkeling GHOR	€ 40.000
- Implementeren E-learning bij multidisciplinair oefenen	€ 10.000
- Implementatie facilitair concept	€ 23.000
- Interne bedrijfsvoering (o.a. bedrijfsfilm, arbeidsmarkt-communicatie, intranet vrijwilligers, uitrol ICT werkplek)	€ 75.000
Te bestemmen voor activiteiten in 2021:	<u>€333.000</u>

Voortgang bezuinigingsmaatregelen

In de kaderbrief 2021 zijn voor begrotingsjaar 2020 € 468.000 aan bezuinigingsmaatregelen opgenomen. Aanvullend is een extra budget van €200.000 beschikbaar gesteld voor vrijwilligers. Het saldo van de oorspronkelijke bezuinigingsmaatregelen in 2020 van €268.000¹ stond nog niet in de primaire begroting opgenomen omdat bestuurlijke besluitvorming hierover na vaststelling van de primaire begroting plaatsvond. Om die reden bestaat de hierna genoemde eindejaarsprognose van €964.000 voor een deel uit de opgelegde bezuinigingen.

In 2020 heeft VrZW deze taakstelling zoals uit het bovenstaande blijkt volledig financieel verwerkt. Het merendeel van de bezuinigingsmaatregelen is inmiddels geïmplementeerd in de organisatie. De implementatie van enkele (kleinere) taakstellingen vindt naar verwachting in 2021 plaats.

In de vergadering van 2 juli jl. heeft u terugkoppeling gekregen over het georganiseerd overleg (GO) waarin de bezuiniging m.b.t. het terugbrengen van de vergoeding bij alleen opkomst (geen uitruk) aan de orde is gekomen. Op basis van dit overleg is een nuancering in de taakstelling geadviseerd waarmee een deel van de taakstelling (2020: € 10.000 / 2021: € 20.000) niet wordt gerealiseerd. In de vergadering van 2 juli heeft u hiermee ook ingestemd. Dit besluit is als zodanig in deze 2e bestuursrapportage verwerkt. Ook het uitstel van de inwerkingtreding van de Omgevingswet heeft consequenties voor het doorvoeren van de hieraan verbonden bezuinigingsmaatregel van €74.000 die in 2021 in gaat. Hierop zal in Burap-1 van 2021 nader worden ingegaan.

Autonome ontwikkelingen naast COVID-19

Omgevingswet

De nieuwe Omgevingswet zou per 1 januari 2021 in werking treden. De uitbraak van het Covid-19 virus heeft er echter toe geleid dat de Minister de datum van inwerkingtreding heeft opgeschort tot 1 januari 2022.

De inwerkingtreding van de Wet Kwaliteitsborging Bouwen (WKB) is in lijn hiermee ook opgeschort. Het beperkt fysiek bij elkaar kunnen komen, maakt afstemming en samenwerking moeilijk. Dit heeft vertraging opgeleverd ten aanzien van de vier speerpunten waar we ons op zouden richten:

- Samenwerking: investeren in netwerkrelaties en contacten;
- Wet- en regelgeving en instrumentarium: investeren in kennis in kunde;
- Digitale stelsel Omgevingswet: investeren in informatie;
- Organisatie: investeren in werkprocessen en personeel.

Daarnaast is een randvoorwaarde voor een goede implementatie van de Omgevingswet het tijdig gereed zijn van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Dit alles neemt echter niet weg dat de afgelopen periode de samenwerking en afstemming op andere manieren is gezocht om de betrokken organisaties toch te kunnen blijven meenemen in de voorbereiding op de komst van de Omgevingswet in 2021.

WNRA/Taakdifferentiatie vrijwilligers

Tot op heden heeft een landelijke denktank taakdifferentiatie een denkrichting uitgewerkt met betrekking tot het differentiëren van taken tussen vrijwillige brandweermensen en beroepsbrandweermensen. Bij de Veiligheidsregio's ligt nu het verzoek om de regionale consequenties van deze denkrichting in kaart te brengen.

¹ In de bestuursvergadering van 2 juli 2020 werd dit bedrag met €10.000 verlaagd naar €258.000. Zie ook paragraaf Financiële effecten in 2020

Naast deze uitvraag heeft er een opiniepeiling plaatsgevonden onder al het repressieve brandweerpersoneel. Deze afspraak is in het Veiligheidsberaad gemaakt. Het is vooralsnog de planning om begin 2021 een besluit te nemen op de denkrichting in het Veiligheidsberaad.

Financiële effecten in 2020

Op 2 juli jl. is de 1e bestuursrapportage 2020 door het algemeen bestuur vastgesteld met een voordelig exploitatiesaldo van €204.000. De voorgestelde wijzigingen uit deze 2e bestuursrapportage (onderstaande kolom 'wijziging Burap II') komen per saldo uit op € 760.000 (voordelig) waardoor het verwachte saldo stijgt naar €964.000. Een deel van dit resultaat dient gerelateerd te worden aan de bezuinigingsmaatregelen van per saldo €258.000; de bezuinigingen waren nog niet opgenomen in de primaire begroting 2020.

De COVID-19 crisis heeft in 2020 ook grote gevolgen voor de exploitatie. Er worden kosten gemaakt die vanwege de crisis niet voorzien waren en er worden kosten vermeden doordat activiteiten geen doorgang vinden. Datzelfde geldt voor de begrote opbrengsten. In het vierde kwartaal komt een landelijk protocol beschikbaar waaruit blijkt welke verrekeningen m.b.t. de COVID-19 crisis met het Rijk zullen plaatsvinden. Deze bestuursrapportage houdt nog geen rekening met een eventuele verrekening met het Rijk van de COVID-19 gerelateerde kosten. Gezien de onderuitputting omdat geplande activiteiten door genoemde crisis geen doorgang kunnen vinden, wordt voorgesteld om op voorhand een gedeelte van het verwachte resultaat te bestemmen voor het realiseren van een aantal doelstellingen begin 2021. Het gaat daarbij om een bedrag van €333.000. Door hierover op voorhand door het Algemeen Bestuur een besluit te laten nemen, hoeft niet gewacht te worden op de definitieve vaststelling van de jaarrekening in het voorjaar/zomer van 2021 en kunnen de doelstellingen eerder bereikt worden.

De totale baten en lasten van de programma's bedragen € 32,5 miljoen respectievelijk € 32 miljoen (kolom 'eindejaarsprognose'). Per saldo een positief resultaat van € 0,5 miljoen (voor mutatie reserves). Aan de reserves is conform bestaand beleid en besluitvorming, per saldo € 0,4 miljoen onttrokken.

Een analyse op hoofdlijnen geeft het volgende beeld:

Programma (Bedragen x € 1000)	Product	Primaire begroting	Begroting na wijziging	Wijziging BURAP II	Eindejaars prognose
Baten					
Samen voor veilig	Samen voor veilig	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Slagvaardig organiseren	Brandweezorg	-€ 479	-€ 789	-€ 79	-€ 869
	Geneeskundige hulpverlening	-€ 138	-€ 152	€ 0	-€ 152
	Kazernes	-€ 1.271	-€ 973	-€ 46	-€ 1.018
	Beheer gemeenschappelijke meldkamer	-€ 345	-€ 569	-€ 96	-€ 665
Overhead	Overhead	-€ 16	-€ 419	-€ 204	-€ 623
Algemene dekkingsmiddelen	Algemene dekkingsmiddelen	-€ 29.406	-€ 29.334	€ 110	-€ 29.224
Heffing Vennootschapsbelasting	Vennootschapsbelasting	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Bedrag onvoorzien	Onvoorzien	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Baten		-€ 31.654	-€ 32.237	-€ 316	-€ 32.552
Lasten					
Samen voor veilig	Samen voor veilig	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Slagvaardig organiseren	Brandweezorg	€ 19.574	€ 19.821	-€ 456	€ 19.364
	Geneeskundige hulpverlening	€ 1.062	€ 1.042	€ 28	€ 1.070
	Rampenbestrijding en crisisbeheersing	€ 1.097	€ 919	-€ 151	€ 768
	Kazernes	€ 1.425	€ 1.127	€ 198	€ 1.325
	Beheer gemeenschappelijke meldkamer	€ 927	€ 1.637	€ 104	€ 1.741
Overhead	Overhead	€ 7.514	€ 7.948	-€ 168	€ 7.780
Algemene dekkingsmiddelen	Algemene dekkingsmiddelen	-€ 28	-€ 1	€ 0	-€ 1
Heffing Vennootschapsbelasting	Vennootschapsbelasting	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Bedrag onvoorzien	Onvoorzien	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Lasten		€ 31.570	€ 32.492	-€ 444	€ 32.046
Saldo van Baten en Lasten		-€ 84	€ 255	-€ 760	-€ 505
Onttrekkingen reserves	Mutaties reserves	€ 0	-€ 459	€ 0	-€ 459
Toevoegingen reserves	Mutaties reserves	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Resultaat		-€ 84	-€ 204	-€ 760	-€ 964

De belangrijkste mutaties ten opzichte van de eerste bestuursrapportage zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Recapitulatiestaat op hoofdlijnen (bedragen x €1.000)	Voordelig	Nadelig	Saldo
Herijking, besteding en vrijval salarisbegroting	-790	392	-398 V
Herijking detachingsopbrengsten en inhuur derden	-130	121	-9 V
Aframing bijdrage brandweerschool	-86	0	-86 V
Aframing / bijstelling PIOFACH kosten brandweerschool	-263	118	-146 V
Aframing opleidingsbudget (koud) en oefenen door corona	-242	42	-201 V
Lagere indexerBrede doeluitkering rampenbestrijding (BDUR)		110	110 N
Overige mutaties	-392	362	-30 V
Budgettaire neutrale mutaties	-543	543	0 -
	-2447	1687	-760 V

Herijken salarisbegroting, detachingsopbrengsten en inhuur derden

Om grip te houden op de salarisbegroting (inclusief inhuur en externe detacheringen) wordt deze elk kwartaal geactualiseerd. Hieruit blijkt dat voor 2020 een onderuitputting op de loonkosten wordt verwacht. Deze onderuitputting ontstaat doordat vacatures door de COVID-19 crisis langer open bleven staan, door dezelfde crisis een lagere VNG-vergoeding voor vrijwilligers a.g.v. het niet doorgaan van oefeningen werd verstrekt en doordat er hogere detachingsopbrengsten verwacht worden. Een deel van de ontstane ruimte kan worden ingezet, om met externe inhuur de vacaturedruk te verlagen. Per saldo resteert een onderuitputting van ca. €398.000 die in deze rapportage vrijvalt ten gunste van het exploitatieresultaat 2020.

Een nadere detaillering en toelichting van de overige posten is opgenomen bij de afzonderlijke programma's/producten in de bijlage.

Voortgang investeringen

In 2020 wordt evenals in 2019 een inhaalslag gerealiseerd wat betreft de investeringen die uit voorgaande jaren werden overgeheveld. Door strakker te sturen op de investeringsplanning wordt de "achterstand" met € 1,8 miljoen ingelopen. De investeringen die dit jaar zullen worden doorgeschoven bedragen naar verwachting € 2,8 miljoen.

Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat formele besluitvorming, de voorbereidingstijd, aanbestedingsprocedures en fabricage (van grote voertuigen) een aanzienlijke doorlooptijd kennen. Het gaat hier o.a. om de verbouwing van de werkplaatsen en de aanschaf van een schuimblus-voertuig en een hulpverleningsvoertuig.

Voorstel:

Het Algemeen Bestuur wordt in de vergadering van 27 november 2020 gevraagd:

1. Kennis te nemen van de inhoud van de 2e bestuursrapportage (Burap-II) over de periode januari tot en met augustus 2020;
2. In te stemmen met de mutaties zoals opgenomen bij de betreffende programma's / producten in deze 1e bestuursrapportage;
3. In te stemmen met het vooruitlopend op de jaarrekening 2020 vormen van een bestemmingsreserve COVID-19 van €333.000;
4. In te stemmen met het geactualiseerde voortgangsoverzicht investeringen in bijlage

Advies Veiligheidsdirectie:	Advies om toelichting bij paragraaf <i>Doorschuiven van activiteiten naar 2021 i.v.m. de COVID-19 crisis</i> aan te scherpen is opgevolgd en al in de aangeboden stukken verwerkt.
Advies Dagelijks Bestuur:	Akkoord na verwerking kleine tekstuele aanpassing
Personele gevolgen:	geen
Financiële gevolgen:	Conform gevraagd besluit
Verhouding met ander beleid:	Begroting VrZW 2020

Besluit:

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland
in de vergadering van 27 november 2020,
namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

Bestuursrapportage II januari t/m augustus 2020

Versiebeheer

Versie	Datum	Status
1.0	20 oktober 2020	Ter vaststelling in het MT
2.0	11 november 2020	Ter vaststelling in DB/AB

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur in de vergadering van 27 november 2020,
namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
1.1 Wat wilden we bereiken?	3
1.2 Wat hebben we gedaan?	4
1.3 Wat heeft het gekost?	8
2. Programma Samen voor veilig	10
2.1 Wat wilden we bereiken?	11
2.2 Wat hebben we gedaan?	11
3. Programma Slagvaardig organiseren	13
3.1 Product Brandweerzorg	14
3.1.1 <i>Wat wilden we bereiken?</i>	14
3.1.2 <i>Wat hebben we gedaan?</i>	14
3.1.3 <i>Wat heeft het gekost?</i>	19
3.2 Product Geneeskundige hulpverlening	21
3.2.1 <i>Wat wilden we bereiken?</i>	21
3.2.2 <i>Wat hebben we gedaan?</i>	21
3.2.3 <i>Wat heeft het gekost?</i>	23
3.3 Product beheer gemeenschappelijke meldkamer	25
3.3.1 <i>Wat hebben we gedaan?</i>	25
3.3.3 <i>Wat heeft het gekost?</i>	26
3.4 Product Rampenbestrijding en crisisbeheersing (incl. Bevolkingszorg)	28
3.4.1 <i>Wat willen we bereiken?</i>	28
3.4.2 <i>Wat hebben we gedaan?</i>	29
3.3 <i>Wat heeft het gekost?</i>	33
4. Programma overhead	35
4.1 Wat wilden we bereiken?	35
4.2 Wat hebben we gedaan?	36
4.3 Wat heeft het gekost?	38
5. Overzicht Algemene dekkingsmiddelen	39
Bijlage I Voortgangsoverzicht investeringen	41

1. Inleiding

Verantwoording

Voor u ligt de bestuursrapportage (Burap) van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW), over de periode januari tot en met augustus 2020.

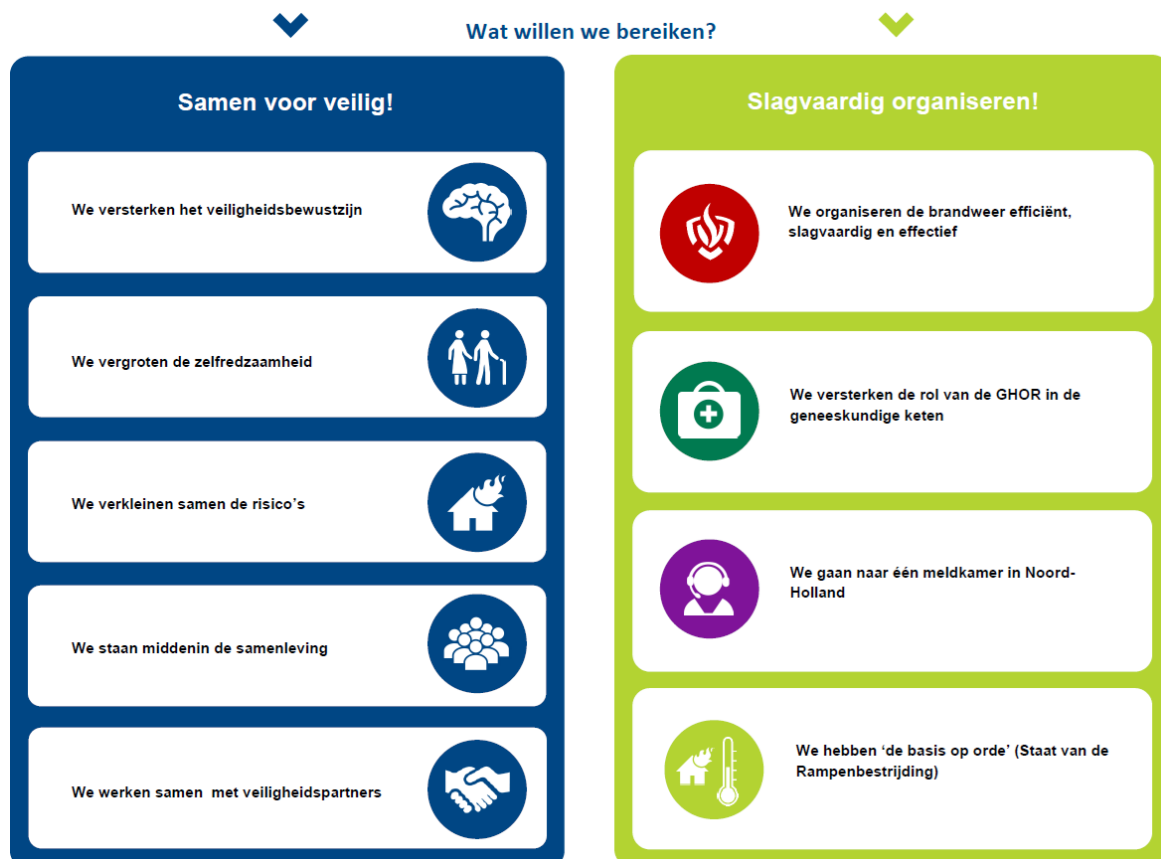
We leggen drie keer per jaar (Burap I, Burap II en Jaarverantwoording) formeel verantwoording af over de uitgevoerde taken en de daarbij behorende middelen. Voor het Algemeen Bestuur zijn dit tevens de momenten om waar nodig de begroting bij te stellen en bij te sturen.

In deze Burap rapporteren we per programma/product over de voortgang, afwijkingen en verwachte ontwikkelingen. Het financiële resultaat wordt vervolgens weergegeven in twee tabellen: het totaalniveau van baten en lasten en een uitsplitsing per wijziging.

1.1 Wat wilden we bereiken?

Beleidsmatig kader

Het Beleidsplan Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland 2017-2020 (hierna: Beleidsplan) vormt het beleidsmatig kader voor de Begroting VrZW 2020.



Het Beleidsplan is richtinggevend voor onze activiteiten de komende jaren, waarna er wordt gerapporteerd in bestuursrapportages en de Jaarverantwoording. Op dit moment is VrZW dan ook bezig met het opstellen van een nieuw Strategisch Beleidsplan voor 2021 t/m 2024, dat medio 2021 bestuurlijk zal worden vastgesteld. De gemeenteraden worden op dit moment actief betrokken bij de inhoud en vormgeving ervan.

1.2 Wat hebben we gedaan?

Voortgang

COVID-19

De wereldwijde uitbraak van COVID-19 (het Coronavirus) raakt de Nederlandse samenleving vol. Sinds op 27 februari jl. de eerste Nederlandse patiënt met besmetting COVID-19 is gesignaleerd, is er in ons land en onze regio veel veranderd. Er is een GRIP 4 situatie afgekondigd en diverse landelijke maatregelen zijn getroffen om verspreiding van COVID-19 tegen te gaan.

Vanaf maart 2020 gold landelijk een 'intelligente lockdown' met bijbehorende maatregelen die zijn vastgelegd in een Noodverordening COVID-19, waarbij de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en naleving van de gestelde regels is neergelegd bij de Voorzitter van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Voornoemde houdt in dat vanaf maart 2020 de crisisorganisatie in volle omvang werd opgetuigd en operationeel was. Dit betekent dat naast het Regionaal Operationeel Team (ROT) met haar stafsecties ook een Regionaal Beleidsteam (RBT) frequent bijeenkwam. Vanaf 2 maart 2020 t/m 8 oktober 2020 hebben er concreet 29 RBT-vergaderingen plaatsgevonden en 66 bijeenkomsten van het ROT. Elke vergadering bracht voorbereidende werkzaamheden met zich mee en diverse vervolgacties mee terug. Juridisch gezien zijn er bijvoorbeeld meerdere Noodverordeningen COVID-19 op regionaal niveau vastgesteld met iedere keer opnieuw een andere interpretatie of vertaalslag van de regels. Het leverde (en levert nog steeds) een groot aantal vragen dan wel vraagstukken op vanuit gemeenten en burgers, die vervolgens in afstemming met het landelijk beleid zoveel mogelijk eenduidig en uniform dienen te worden opgelost. Ook gesprekken met burgers in verband met juridisch procedures c.q. handhavingszaken zijn hier onderdeel van geweest. Al met al een grote werkdruk voor de medewerkers van de betrokken crisisteams om e.e.a. in goede banen te leiden. Daarnaast is er eveneens vanuit VrZW ondersteuning geleverd qua informatiemanagement aan het Landelijk Operationeel Team Corona (LOT-C) en is er veel capaciteit ingezet om bestuurders c.q. gemeenteraden mee te blijven nemen in de ontwikkelingen die zich razendsnel opvolgden; oa. een wekelijkse dan wel twee wekelijkse bestuurlijke nieuwsbrief -waaraan ook de GGD meewerkte- heeft hieraan bijgedragen. Kortom, een proces dat veel maatwerk vereist en heeft vereist van de totale crisisorganisatie.

De frequentie waarmee de crisisorganisatie bij elkaar kwam, is op een gegeven moment enigszins afgenomen in verband met de daling van het aantal besmettingen en de versoepelingen van de maatregelen. Echter, de tweede golf van besmettingen doet zich nu voor bij het opstellen van onderhavige bestuursrapportage waardoor we opnieuw te maken hebben met nieuwe, strengere beperkingen en maatregelen. Dit zal in het laatste deel van 2020 wederom het nodige vragen van de VrZW-organisatie en de crisispartners.

Zoals reeds aangegeven zijn de effecten van de COVID-19 crisis voor de interne organisatie onverminderd groot qua inzet en capaciteit. Hierdoor kunnen geplande werkzaamheden of bestaande werkprocessen binnen de organisatie geen doorgang vinden. Voorbeelden hiervan zijn het structureel oefenen van de brandweerorganisatie of het opleiden en oefenen van de crisisfunctionarissen uit de verschillende kolommen, het multidisciplinair oefenen. De vrijgekomen capaciteit is dan ook voor een groot deel ingezet voor

de crisisorganisatie.

Voor de GHOR geldt eveneens een grote aanspraak op hun inzet tijdens de crisis. De afgesproken doelen uit het jaarplan worden door de langdurige crisisbestrijding niet bereikt. Het contact vanuit de witte keten met de verschillende partners is intensiever dan ooit. Ditzelfde geldt voor de afdeling Bevolkingszorg. Sinds de uitbraak wordt zo goed als alle capaciteit ingezet op de grote aantal complexe communicatieve, juridische en organisatorische vraagstukken die zich dagelijks bij de onze gemeenten en Veiligheidsregio aandienen. Het zijn activiteiten waar we als organisatie voor staan en merken dat Veiligheidsregio's, crisis- en vitale partners en landelijke crisisorganisaties elkaar goed weten te vinden om als één overheid te kunnen handelen. Doordat de crisis ook in het najaar 2020 voortduurt, kunnen de eerste evaluaties ten aanzien van het functioneren van de crisisfunctionarissen en de crisisorganisatie als geheel nog niet worden uitgevoerd.

Daarnaast dienen de gevolgen voor de evenementenadvisering te worden benoemd. Om verdere verspreiding van COVID-19 tegen te gaan, zijn in het eerste halfjaar diverse ingrijpende maatregelen genomen, zoals het verbod op alle (vergunningsplichtige) evenementen. Een aantal grote evenementen zoals SAIL en de Dam tot Damloop hebben dit jaar niet plaatsgevonden. Ook hierbij geldt dat door het vervallen van evenementen capaciteit is vrijgekomen die grotendeels is ingezet voor de crisisbestrijding.

Financiële gevolgen COVID-19

Declareren van meer- en minderkosten ten gevolge van de COVID-19-crisis bij het Rijk

Begin mei van dit jaar is vanuit het Rijk verzocht om te komen met de beste inschatting voor de gemaakte meer- en minderkosten van de COVID-19 crisis. Deze uitvraag was bedoeld om een beeld te krijgen van de aan COVID-19 gerelateerde meer- en minderkosten (van zowel de GGD's als de Veiligheidsregio's) met als intentie deze kosten te zullen vergoeden.

Om hierbij te ondersteunen is samengewerkt met onderzoeks- en adviesbureau AEF waarbij een landelijk kostenmodel is ontwikkeld. Het betreft in dit model:

- *Specifieke meerkosten*: extra gemaakte kosten die direct aan de COVID-19-activiteiten zijn toe te wijzen (bijvoorbeeld een COVID-19-noodopvang, distributie van persoonlijke beschermingsmiddelen, crisiscommunicatie, bestuurlijke aangelegenheden, etc.).
- *Overige meerkosten*: extra gemaakte kosten voor reguliere taken (bijvoorbeeld voor uitgestelde dienstverlening die moet worden ingehaald en leidt tot externe inhuur).
- *Minder inkomsten*: inkomstenderving (bijvoorbeeld door wegvallen van inkomsten uit dienstverlening of baten vanuit een oefencentrum).
- *Minder kosten (verrekend met minder inkomsten)*: kosten die veiligheidsregio's minder hebben gemaakt voor reguliere dienstverlening die later niet meer worden ingehaald (bijvoorbeeld door het niet doorgaan van opleidingen en trainingen).

Op 26 juni heeft onderzoeks- en adviesbureau AEF de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd en parallel hieraan heeft de voorzitter van het Veiligheidsberaad aan de verantwoordelijk minister een brief geschreven met het verzoek de kosten te vergoeden.

Vervolgens heeft er bestuurlijke besluitvorming op 14 juli in het Bestuurlijke Overleg Publieke Gezondheid (BOPG) tussen VWS en de VNG plaatsgevonden, inhoudende:

- De meerkosten over de eerste 6 maanden van 2020 declareren de Veiligheidsregio's direct bij het Ministerie van VWS, gevolgd door iedere maand daarna eveneens een declaratie. Vanwege het ontbreken van een duidelijk protocol over de toe te rekenen kosten en opbrengsten heeft VrZW vooralsnog gewacht met het indienen van declaraties.
- Het Rijk hanteert dezelfde uitgangspunten als in het genoemde kostenmodel van onderzoeks- en adviesbureau AEF.
- De declaraties zijn een voorschot en hoeven op dat moment in principe nog niet onderbouwd te worden.
- De declaraties lopen formeel via de voorzitters van de Veiligheidsregio's.
- De declaraties worden rechtstreeks betaald aan de individuele Veiligheidsregio.
- De verantwoording en definitieve vaststelling van het compensatiebedrag lopen via de voorzitters van de Veiligheidsregio's, middels een specificatie in de jaarrekening van de individuele Veiligheidsregio
- Om landelijk richtlijnen met betrekking tot de afbakening van te declareren posten op te stellen wordt er in het vierde kwartaal van 2020 een zogeheten controleprotocol uitgebracht. Dit controleprotocol is de handreiking voor de accountant om de rechtmatigheid van de gedeclareerde bedragen vast te stellen.
- Na ontvangst van de door de accountant goedgekeurde jaarrekening 2020 zal het Rijk naar verwachting in of na de zomer van 2021 de slotdeclaratie over 2020 vaststellen.
- Dit proces is vastgesteld voor zowel het begrotingsjaar 2020 als 2021.

In deze bestuursrapportage zijn de consequenties van het indienen van een COVID-19 declaratie bij het Rijk nog niet verwerkt. In de jaarrekening 2020 zal de totale declaratie worden verwerkt, rekening houdend met de voorschriften die dan in het nog te ontvangen controleprotocol zijn opgenomen.

Doorschuiven van activiteiten naar 2021 i.v.m. de COVID-19 crisis

Deze bestuursrapportage toont dat er in 2020 minder middelen besteed worden dan in de begroting werden geraamd. De COVID-19 crisis is daar een belangrijke factor in omdat vacatures langer open staan en veel geplande (beleids)activiteiten geen doorgaan vinden of vertraging oplopen. Om de achterstand op enkele urgente en noodzakelijke activiteiten en doelstellingen in te lopen, wordt voorgesteld om op voorhand een deel van het jaarresultaat 2020 te bestemmen voor uitvoering ervan begin 2021. Een nadere toelichting op de verschillende posten vindt in de Burap bij de onderliggende programma's

en producten plaats. Door hierover op voorhand al door het Algemeen Bestuur een besluit te laten nemen, hoeft niet gewacht te worden op de definitieve vaststelling van de jaarrekening in het voorjaar/zomer van 2021 en kunnen de doelstellingen eerder bereikt worden.

Het gaat daarbij concreet om de activiteiten en doelstellingen waarvoor in 2021 geen budget geraamd is en toch doorgang moeten vinden. Weliswaar zullen de COVID-19 gerelateerde kosten op de declaratie voor het Rijk worden opgenomen maar vanwege het ontbreken van een formele landelijke richtlijn wordt voor deze urgente activiteiten zekerheidshalve een bestemming van het rekeningresultaat 2020 als beslispunt opgenomen. Mochten de COVID-19 gerelateerde kosten in 2021 daadwerkelijk door het Rijk vergoed worden dan leidt dit in de jaarrekening 2021 tot een meevaller voor de gemeenten.

Samengevat gaat het om:

- Trainingen (H)OvD Brandweer	€ 75.000
- Evaluaties COVID-19 crisisorganisatie (Multi en GHOR)	€ 50.000
- Ondersteuning crisisorganisatie GHOR 1 ^e hj 2021	€ 60.000
- Inhaalslag OTO en beleidsontwikkeling GHOR	€ 40.000
- Implementeren E-learning bij multidisciplinair oefenen	€ 10.000
- Implementatie facilitair concept	€ 23.000
- Interne bedrijfsvoering (o.a. bedrijfsfilm, arbeidsmarkt-communicatie, intranet vrijwilligers, uitrol ICT werkplek)	<u>€ 75.000</u>
Te bestemmen voor activiteiten in 2021:	<u>€333.000</u>

Voortgang bezuinigingsmaatregelen

In de kaderbrief 2021 zijn voor begrotingsjaar 2020 € 468.000 aan bezuinigingsmaatregelen opgenomen. Aanvullend is een extra budget van €200.000 beschikbaar gesteld voor vrijwilligers. Het saldo van de oorspronkelijke bezuinigingsmaatregelen in 2020 van €268.000¹ stond nog niet in de primaire begroting opgenomen omdat bestuurlijke besluitvorming hierover na vaststelling van de primaire begroting plaatsvond.. Om die reden bestaat de hierna genoemde eindejaarsprognose van €964.000 voor een deel uit de opgelegde bezuinigingen.

In 2020 heeft VrZW deze taakstelling zoals uit het bovenstaande blijkt volledig financieel verwerkt. Het merendeel van de bezuinigingsmaatregelen is inmiddels geïmplementeerd in de organisatie. De implementatie van enkele (kleinere) taakstellingen vindt naar verwachting in 2021 plaats. Het gaat hier dan met name over het herschikken van taken binnen team operationele planvorming (€ 25.000), de vergoedingssystematiek 24 uursdienst Purmerend (€ 11.000) en de doorontwikkeling/ innovatie Brandweerposten (€ 25.000).

In de vergadering van 2 juli jl. heeft u terugkoppeling gekregen over het georganiseerd overleg (GO) waarin de bezuiniging m.b.t. het terugbrengen van de vergoeding bij alleen opkomst (geen uitruk) aan de orde is gekomen. Op basis van dit overleg is een nuancering in de taakstelling geadviseerd waarmee een deel van de taakstelling (2020: € 10.000 / 2021: € 20.000) niet wordt gerealiseerd. In de vergadering van 2 juli heeft u hiermee ook ingestemd. Dit besluit is als zodanig in deze 2e bestuursrapportage verwerkt.

Ook het uitstel van de inwerkingtreding van de Omgevingswet (zie paragraaf hieronder) heeft consequenties voor het doorvoeren van de hieraan verbonden

¹ In de bestuursvergadering van 2 juli 2020 werd dit bedrag met €10.000 verlaagd naar €258.000.

bezuinigingsmaatregel van €74.000 die in 2021 in gaat. Hierop zal in Burap-1 van 2021 nader worden ingegaan.

Autonome ontwikkelingen naast COVID-19

Omgevingswet

De nieuwe Omgevingswet zou per 1 januari 2021 in werking treden. De uitbraak van het Covid-19 virus heeft er echter toe geleid dat de Minister de datum van inwerkingtreding heeft opgeschort tot 1 januari 2022.

De inwerkingtreding van de Wet Kwaliteitsborging Bouwen (WKB) is in lijn hiermee ook opgeschort.

Het beperkt fysiek bij elkaar kunnen komen, maakt afstemming en samenwerking moeilijk. Dit heeft vertraging opgeleverd ten aanzien van de vier speerpunten waar we ons op zouden richten:

- Samenwerking: investeren in netwerkrelaties en contacten;
- Wet- en regelgeving en instrumentarium: investeren in kennis in kunde;
- Digitale stelsel Omgevingswet: investeren in informatie;
- Organisatie: investeren in werkprocessen en personeel.

Daarnaast is een randvoorwaarde voor een goede implementatie van de Omgevingswet het tijdig gereed zijn van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Dit alles neemt echter niet weg dat de afgelopen periode de samenwerking en afstemming op andere manieren is gezocht om de betrokken organisaties toch te kunnen blijven meenemen in de voorbereiding op de komst van de Omgevingswet in 2021.

WNRA/Taakdifferentiatie vrijwilligers

Tot op heden heeft een landelijke denktank taakdifferentiatie een denkrichting uitgewerkt met betrekking tot het differentiëren van taken tussen vrijwillige brandweermensen en beroepsbrandweermensen. Bij de Veiligheidsregio's ligt nu het verzoek om de regionale consequenties van deze denkrichting in kaart te brengen. Naast deze uitvraag heeft er een opiniepeiling plaatsgevonden onder al het repressieve brandweerpersoneel. Deze afspraak is in het Veiligheidsberaad gemaakt. Het is vooralsnog de planning om begin 2021 een besluit te nemen op de denkrichting in het Veiligheidsberaad.

1.3 Wat heeft het gekost?

Financieel resultaat

Op 2 juli jl. is de 1e bestuursrapportage 2020 door het algemeen bestuur vastgesteld met een voordelig exploitatiesaldo van €204.000.

De voorgestelde wijzigingen uit de 2e bestuursrapportage (kolom 'wijziging Burap II') komen per saldo uit op € 760.000 (voordelig) waardoor het verwachte saldo stijgt naar €964.000. Een deel van dit resultaat dient gerelateerd te worden aan de bezuinigingsmaatregelen van per saldo €258.000; de bezuinigingen waren nog niet opgenomen in de primaire begroting 2020.

De COVID-19 crisis heeft grote gevolgen voor de exploitatie in 2020. Er worden kosten gemaakt die vanwege de crisis niet voorzien waren en er worden kosten vermeden doordat activiteiten geen doorgang vinden. Datzelfde geldt voor de begrote opbrengsten. In het vierde kwartaal komt een landelijk protocol beschikbaar waaruit blijkt welke verrekeningen m.b.t. de COVID-19 crisis met het Rijk zullen plaatsvinden. Deze bestuursrapportage houdt nog geen rekening met een eventuele verrekening met het Rijk van de COVID-19 gerelateerde kosten.

Gezien de onderuitputting omdat geplande activiteiten door genoemde crisis geen doorgang kunnen vinden, wordt in paragraaf 1.2 voorgesteld om op voorhand een gedeelte van het verwachte resultaat te bestemmen voor het realiseren van een aantal doelstellingen begin 2021. Het gaat daarbij om een bedrag van €333.000.

De totale baten en lasten van de programma's bedragen € 32,5 miljoen respectievelijk € 32 miljoen (kolom 'eindejaarsprognose'). Per saldo een positief resultaat van € 0,5 miljoen (voor mutatie reserves).

Aan de reserves is conform bestaand beleid en besluitvorming, per saldo € 0,4 miljoen onttrokken.

Een analyse op hoofdlijnen geeft het volgende beeld:

Programma (Bedragen x € 1000)	Product	Primaire begroting	Begroting na wijziging	Wijziging BURAP II	Eindejaars prognose
Baten					
Samen voor veilig	Samen voor veilig	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Slagvaardig organiseren	Brandweezorg	-€ 479	-€ 789	-€ 79	-€ 869
	Geneeskundige hulpverlening	-€ 138	-€ 152	€ 0	-€ 152
	Kazernes	-€ 1.271	-€ 973	-€ 46	-€ 1.018
	Beheer gemeenschappelijke meldkamer	-€ 345	-€ 569	-€ 96	-€ 665
Overhead	Overhead	-€ 16	-€ 419	-€ 204	-€ 623
Algemene dekkingsmiddelen	Algemene dekkingsmiddelen	-€ 29.406	-€ 29.334	€ 110	-€ 29.224
Heffing Vennootschapsbelasting	Vennootschapsbelasting	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Bedrag onvoorzien	Onvoorzien	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Baten		-€ 31.654	-€ 32.237	-€ 316	-€ 32.552
Lasten					
Samen voor veilig	Samen voor veilig	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Slagvaardig organiseren	Brandweezorg	€ 19.574	€ 19.821	-€ 456	€ 19.364
	Geneeskundige hulpverlening	€ 1.062	€ 1.042	€ 28	€ 1.070
	Rampenbestrijding en crisisbeheersing	€ 1.097	€ 919	-€ 151	€ 768
	Kazernes	€ 1.425	€ 1.127	€ 198	€ 1.325
	Beheer gemeenschappelijke meldkamer	€ 927	€ 1.637	€ 104	€ 1.741
Overhead	Overhead	€ 7.514	€ 7.948	-€ 168	€ 7.780
Algemene dekkingsmiddelen	Algemene dekkingsmiddelen	-€ 28	-€ 1	€ 0	-€ 1
Heffing Vennootschapsbelasting	Vennootschapsbelasting	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Bedrag onvoorzien	Onvoorzien	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal Lasten		€ 31.570	€ 32.492	-€ 444	€ 32.046
Saldo van Baten en Lasten		-€ 84	€ 255	-€ 760	-€ 505
Onttrekkingen reserves	Mutaties reserves	€ 0	-€ 459	€ 0	-€ 459
Toevoegingen reserves	Mutaties reserves	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Resultaat		-€ 84	-€ 204	-€ 760	-€ 964

De belangrijkste mutaties ten opzichte van de eerste bestuursrapportage zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Recapitulatiestaat op hoofdlijnen (bedragen x €1.000)	Voordelig	Nadelig	Saldo
Herijking, besteding en vrijval salarischbegroting	-790	392	-398 V
Herijking detachingsopbrengsten en inhuur derden	-130	121	-9 V
Aframing bijdrage brandweerschool	-86	0	-86 V
Aframing / bijstelling PIOFACH kosten brandweerschool	-263	118	-146 V
Aframing opleidingsbudget (koud) en oefenen door corona	-242	42	-201 V
Lagere indexerBrede doeluitkering rampenbestrijding (BDUR)		110	110 N
Overige mutaties	-392	362	-30 V
Budgettair neutrale mutaties	-543	543	0 -
	-2447	1687	-760 V

Herijken salarischbegroting, detachingsopbrengsten en inhuur derden

Om grip te houden op de salarischbegroting (inclusief inhuur en externe detacheringen) wordt deze elk kwartaal geactualiseerd. Hieruit blijkt dat voor 2020 een onderuitputting op de loonkosten wordt verwacht. Deze onderuitputting ontstaat onder andere doordat vacatures door de COVID-19 crisis langer open blijven staan, door dezelfde crisis een lagere VNG-vergoeding voor vrijwilligers a.g.v. het niet doorgaan van oefeningen werd verstrekt en doordat er hogere detachingsopbrengsten verwacht worden. Een deel van de ontstane ruimte kan worden ingezet, om met externe inhuur de vacaturedruk te verlagen. Per saldo resteert een onderuitputting van ca. €398.000 die in deze rapportage vrijvalt ten gunste van het exploitatieresultaat 2020.

Een nadere detaillering en toelichting van de overige posten is opgenomen bij de afzonderlijke programma's/producten.

2. Programma Samen voor veilig

Doel

Onze focus ligt op het gezamenlijk beperken van risico's en beheersen van (de effecten van) crises.

- Gezamenlijk, omdat veiligheid geen exclusieve taak van de veiligheidsregio is. Samen met inwoners, instellingen en bedrijven kunnen we Zaanstreek-Waterland veiliger maken.
- Beperken van risico's, omdat volledige beheersing van risico's niet realistisch is.
- Beheersen van effecten, omdat als het dan toch misgaat, de veiligheidsregio optreedt om de continuïteit van de samenleving te waarborgen.



Onze speciale aandacht hebben kwetsbare doelgroepen, die niet- of verminderd zelfredzaam zijn.

2.1 Wat wilden we bereiken?

Prioriteiten in 2020

Prioriteit in 2020 heeft:

- Risicocommunicatie
 - Zicht op kwetsbare groepen
 - Betrekken van de samenleving
 - Samenwerking met veiligheidspartners
-

2.2 Wat hebben we gedaan?

Voortgang

Vertraging / uitstel verschillende geplande activiteiten

Zoals reeds aangegeven heeft de intelligente lockdown begin dit jaar ook consequenties met zich meegebracht voor de activiteiten op het gebied van risicobeheersing; deze hebben niet of beperkt plaatsgevonden.

In verband met het niet voldoende in acht kunnen nemen van de 1,5 meter maatregel betreft dit o.a. de maatschappelijke ontruimingsoefeningen en de Geen Nood Bij Brand oefeningen (GNBB). Het zijn ontruimingsoefeningen bij seniorencomplexen die om intensieve begeleiding vragen van de kwetsbare doelgroep waar het om gaat; oftewel niet realiseerbaar tijdens de uitvoering. Om diezelfde redenen gaan de GNBB oefeningen niet door. Deze oefeningen vinden plaats bij zorginstellingen. Op dit moment wordt in samenspraak met de betreffende instellingen bekeken of de oefeningen in beperkte vorm doorgang kunnen vinden. Dit betekent samen met de BHV-organisaties oefeningen organiseren waarbij bewoners niet betrokken worden.

Met het ingaan van de versoepelingen van de maatregelen inzake COVID-19 is er echter na de zomer weer een aantal activiteiten opgestart.

In het kader van de waterveiligheid is bijvoorbeeld de uitwerking van de handelingsperspectieven en evacuatiestrategieën in september weer opgepakt. De resultaten hiervan zijn in Q2 2021 gereed.

In oktober wordt daarnaast een e-learning voor crisisfunctionarissen opgeleverd, de ontwikkeling hiervan is vooruitgeschoven en versneld. Vervolgens is gewerkt aan de doorontwikkeling van de serious game overstroming. Ook lopen de voorbereidingen door voor een bestuurlijke masterclass overstroming in februari 2021.

Planvorming/Regionaal Risicoprofiel

Qua plannen is o.a. in september het project 'Regionaal Risicoprofiel 2021-2024' is van start gegaan. Het gaat om een multidisciplinaire projectgroep die het Regionaal Risicoprofiel 2021-2024 vorm gaat geven.

In september zijn de raadsleden van alle gemeenten geïnformeerd ten aanzien van het proces. Het eindproduct met bestuurlijke afstemming is gepland voor Q2 2021.

Multidisciplinaire evenementenadvisering

Naar aanleiding van de COVID-19 maatregelen heeft het Regionaal Beleidsteam (RBT) van 18 juni 2020 VrZW de opdracht gegeven een notitie op te stellen om multidisciplinair evenementenadviezen te geven. Met de versoepelingen van eind juni werden evenementen namelijk eerder dan gedacht, per 1 juli 2020, al weer mogelijk. Dit maakte het inregelen van multidisciplinaire evenementenadvisering extra urgent.

Op 2 juli 2020 is het voorstel voor de multidisciplinaire evenementenadvisering vastgesteld door het Algemeen Bestuur VrZW. Hierna is direct invulling gegeven aan dit proces. Sindsdien is er wekelijkse overleg tussen de hulpdiensten aangaande de aanvragen die er liggen waarop geadviseerd dient te worden. De evenementenadvisering is vanwege de te treffen Corona-maatregelen aanmerkelijk complexer en daarmee tijdrovender. Doordat er echter minder aanvragen zijn is de beschikbare capaciteit toereikend gebleken. Tevens is er een driewekelijks overleg met de gemeentelijke vergunningverleners en de OD-IJmond om:

- Te bespreken welke evenementen er in de regio gaan plaatsvinden;
- Welke gelijksoortige evenementen (bijvoorbeeld kermissen, braderieën) op een zo'n eenduidig mogelijke manier geadviseerd kunnen worden;
- Te leren van de ervaring die we hebben opgedaan;
- Afstemming te vinden in de uitvoering met de Veiligheidsregio's Kennemerland en Noord-Holland Noord;
- Te komen tot een regionale evenementenkalender.

Met het instellen van dit overleg wordt duidelijk aan een behoefte voldaan van gemeenten en de kolommen/hulpdiensten.

3. Programma Slagvaardig organiseren

Doel

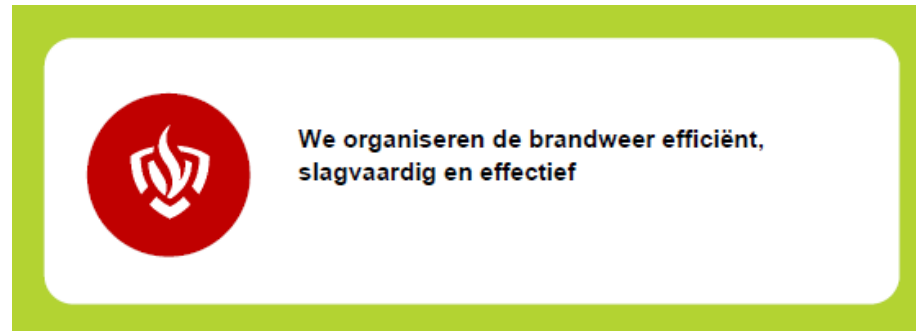
Inwoners, instellingen en bedrijven in Zaanstreek-Waterland kunnen erop rekenen dat we onze kerntaken op orde hebben.



3.1 Product Brandweezorg

3.1.1 Wat wilden we bereiken?

Doel



Prioriteiten in 2020

Prioriteit in 2020 heeft:

- Brandveiligheid
- Brandonderzoek
- Brandrisicoprofiel
- Vakbekwaamheid
- Dekkingsplan
- Arbeidshygiëne
- Zelfsturende posten

3.1.2 Wat hebben we gedaan?

Voortgang Ook binnen de brandweezorg geldt dat veel geplande werkzaamheden niet konden worden opgepakt door de maatregelen in verband met COVID-19. Hieronder de weergave van hetgeen uiteindelijk wel of geen doorgang heeft kunnen vinden.

Brandveiligheid

Het toezicht op brandveiligheid heeft 3 maanden stil gelegen door de intelligente lockdown. Medewerkers toezicht zijn toen o.a. ingezet op advisering van scholen t.a.v. COVID-19 maatregelen. Hierna is het toezicht weer opgestart conform een werkwijze die COVID-proof is. Uit recente controles blijkt dat het naleefgedrag op het gebied van de brandveiligheid is afgenomen. Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat medewerkers technische dienst van de zorginstellingen -die zelf normaal gesproken controles en onderhoud uitvoeren- niet toegelaten worden tot de zorginstellingen en schoolgebouwen vanwege isolatiemaatregelen in het kader van Corona. Ook hebben Corona maatregelen die bedrijven en instellingen treffen effect op brandveiligheid en bijvoorbeeld vluchtwegen. Dit resulteert erin dat vaker her-controles moeten worden uitgevoerd dan voorheen. Daarnaast worden controles bij o.a. zorginstellingen op dit moment op afspraak uitgevoerd. Dit zorgt voor meer administratief werk en is ook minder efficiënt. Zowel de veranderde werkwijze als het feit dat er meer strijdigheden worden geconstateerd met de verleende gebruiksvergunning, betekent dat het toezicht meer tijd kost dan voor de COVID-19 crisis. Mogelijk wacht ons zelfs een nieuwe lockdown waardoor verdere vertraging in het toezicht kan ontstaan. Op dit moment is de verwachting dat ongeveer 60% van voor 2020 geplande toezichtmomenten kunnen worden uitgevoerd. Intern wordt onderzocht hoe medewerkers breder ingezet kunnen worden om de voor het toezicht benodigde capaciteit uit te breiden.

In 2020 is een pilot gestart met zelftoezicht door instellingen en ondernemers. Bij het uitvoeren van zelftoezicht controleren en rapporteren instellingen en ondernemers zelf over brandveiligheid en brandveiligheidsvoorzieningen. VrZW voert daaropvolgend steekproefsgewijs controle uit of het zelftoezicht correct is uitgevoerd. Omdat deze vorm van toezicht kansen biedt voor alle betrokken partijen wordt nu onderzocht of pilot versneld uitgebreid kan worden

Brandonderzoek

Een nieuwe impuls is gegeven aan verdergaande samenwerking tussen brandonderzoekers van verschillende disciplines (politie en verzekeraars) in NW4-verband. De uitkomsten van brandonderzoek worden betrokken in het lerend vermogen van de organisatie door dit te borgen in het vakbekwaamheidsprogramma. Hiermee wordt het een cyclisch leerproces. Een bijscholingsprogramma voor brandonderzoekers in NW4-verband wordt onderzocht op de haalbaarheid in 2020.

Het Brandrisicoprofiel

Het brandrisicoprofiel is opgesteld, beheersmaatregelen zijn benoemd. Bestuurlijke vaststelling hiervan vindt plaats met vaststelling van het nieuwe dekkingsplan in 2021.

Dekkingsplan 2021-2025

De evaluatie van het dekkingsplan 2016-2020 is 3 april jl. vastgesteld in het Algemeen Bestuur VrZW. Hierbij is geconcludeerd dat de nog lopende landelijke discussie over taakdifferentiatie vrijwilligers (nav WNRA) en de pilot gebiedsgerichte opkomsttijden aanleiding zijn het huidige dekkingsplan binnen de bestaande uitgangspunten te continueren voor één jaar. In 2021 wordt dan een nieuw dekkingsplan opgesteld voor de periode 2022-2024. Hierbij wordt in ieder geval de landelijke concepthandreiking gebiedsgerichte opkomsttijden gevolgd. In 2020 wordt het projectplan om te komen tot het nieuwe dekkingsplan opgesteld.

Doorontwikkeling organisatie

Op 1 mei 2020 is in het kader van de doorontwikkeling van de organisatie de afdeling Incidentbestrijding verdergegaan onder de nieuwe naam afdeling Brandweezorg. De afdeling Brandweezorg is ingericht mede op basis van de (gewenste) zelfstandigheid van de postcoördinatoren en posten. Voorwaarde voor die grotere eigen regelruimte is op hen gerichte ondersteuning zodat de repressie uitvoerbaar blijft in vrijwilligheid. Ook dat ondersteuningsapparaat is onderdeel van de nieuwe afdeling Brandweezorg. In 2020 is en wordt hard gewerkt en verdere inrichting van de afdeling Brandweezorg zodat eenieder op 1 december volgens het nieuwe gedachtegoed aan de slag kan.

DVO met Nationale Politie

Een nieuwe dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de Nationale Politie, voor een periode van vijf jaar, is in concept gereed voor besluitvorming. Deze is voor VrZW kosteneffectief en efficiënt en daarmee dekkend, ingericht. Door de COVID-19 crisis is de vaststelling hiervan vertraagd.

In BURAP I is een aframing gemeld op de primaire begroting; daarnaast is incidenteel bijgeraamd op basis van inkomsten uit detacheringsinkomsten van kerndocenten vanuit het IFV.

Door de Coronamaatregelen is het beeld dat een groter deel van de begrote opbrengsten niet behaald zal worden. Dit wordt ingeschat op €50.000,-

Business Intelligence Brandweer (BI-Brandweer)

In 2020 heeft VrZW de beschikking gekregen over realtime BI-dashboards t.b.v. monitoren van de operationele prestaties. Inmiddels is ook op landelijk niveau, vanuit IFV, dit dashboard operationeel en beschikbaar. Met deze ontwikkelingen zijn we nog beter in staat kwantitatieve als kwalitatieve analyses uit te voeren en daarover te rapporteren.

Vakbekwaamheid

In het kader van de Coronacrisis is een achterstand ontstaan bij zowel vakbekwaam worden (opleiden) als blijven (oefenen); een essentieel onderdeel binnen de brandweezorg. Omdat er drie maanden niet of beperkt is opgeleid en geoefend zijn er achterstanden ontstaan in de uitvoering. Er zijn noodzakelijke bijscholingen en oefenmomenten uitgesteld die dit jaar of volgend jaar alsnog dienen te worden ingehaald. Het oefenprogramma voor onze Operationele Leiding, zijnde de (hoofd)officiërs van Dienst, is hier een belangrijk voorbeeld van. Omdat voor dit oefenprogramma in 2021 geen budget gereserveerd is, wordt in deze bestuursrapportage onder hoofdstuk 1.2 voorgesteld het budget van €75.000 dat in 2020 gereserveerd stond, door te schuiven naar 2021.

Actualisatie gebruik oefencentrum (Businesscase)

Bij bestuursbesluit is Businesscase oefencentrum (PBP) vastgesteld. In de 2e helft van 2020 wordt hieraan uitvoering gegeven. Dit betekent dat we dit jaar een projectleider gaan aanstellen om de projectgroep samen te stellen. In Q1 2021 zal gestart worden met een marktverkenning en oriëntatieonderzoek.

Verbouwing werkplaats Prins Bernhardplein

De verbouwing van de werkplaatsen op de locatie Prins Bernhardplein en de hierbij gemoeide aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen, materiaal en materiaal is goedgekeurd door het Algemeen Bestuur VrZW. De werkzaamheden zullen in 2021 worden gerealiseerd worden. Dit mede ingegeven door een zorgvuldig aanbestedingsproces en vergunningstraject.

De reeds opgenomen posten in de financiering worden daarom doorgeschoven naar 2021.

Actiecentrum Brandweer

Vanaf het begin van de corona uitbraak worden de gevolgen voor de repressieve dienst van de brandweer in kaart gebracht. Landelijk afgekondigde maatregelen worden doorgezet in regionale voorschriften en werkwijzen voor de repressieve dienst. Dit vindt direct na afkondiging plaats, ongeacht het moment. Hierbij wordt gewerkt volgens de reguliere crisisstructuren. De inzet heeft tot halverwege de zomervakantie de fulltime inzet van een aantal medewerkers gevraagd welke veelal op oproepbasis op werkdagen, avonden of in het weekend bijeen kwamen. Dit om de repressieve dienst goed voor te bereiden op incidenten met corona (verdachte) patiënten.

Gebiedsontwikkeling gemeente Edam-Volendam

Het college van gemeente Edam-Volendam heeft het besluit genomen tot stedelijke ontwikkeling van het gebied rond de Hoogstraat. Planvorming hiertoe is inmiddels gereed en de uitvoering daarvan staat gepland in het eerste kwartaal van 2021. Het gevolg van deze gebiedsontwikkeling betekent dat de huidige locatie van de brandweerpost van Edam, die binnen deze gebiedsontwikkeling valt, (tijdelijk) verplaatst dient te worden. Een projectorganisatie is hiertoe ingericht en opgestart. Diverse locatie scenario's worden thans doorgerekend qua dekkingstijden en kosten. Gelet op het korte tijdspad van aanvang van de eerste uitvoering activiteiten, wordt ingezet op de realisatie van een (tijdelijk) onderkomen eind maart 2021.

Implementatie bestuursbesluit inzet SI2 Purmerend

Afronding van de pilot met de SI2 heeft geleid tot het bestuursbesluit tot definitieve inzet van deze methodiek binnen het construct van de 24 uur georganiseerde repressieve organisatie op de brandweerpost Purmerend.

Doelstelling is dit uitrukconcept 24 uur rond de klok, 7 dagen in de week te operationaliseren binnen het verzorgingsgebied op basis van de bepaalde maatgevende scenario's. Geïnvesteed wordt in opleiding- en oefenprogramma's om de gehele bezetting uitruk gereed te maken en te houden. Implementatie van dit onderwerp is door de COVID-19 crisis vertraagd in uitvoering gekomen.

Brandweerschool Noord-Holland (BWS NH)

Ook de BWS NH werd geconfronteerd met de effecten van het Corona-virus. In overleg met de leden van de organisatie is op grond van de maatregelen COVID-19 dan ook besloten om bij aanvang van de Coronacrisis het opleiden on hold te zetten en de landelijke richtlijnen van de overheid en de specifieke brancherichtlijnen voor de brandweer hierin te volgen. Door na verloop van tijd echter toch landelijk te investeren in de reactivering van de opleidingen- de BWS NH heeft hierbij een voortrekkersrol c.q. regierol vervuld- is het gelukt om de meest urgente opleidingsklassen alsnog voor te bereiden op het examen. De minder urgente opleidingsklassen zijn doorgeschoven voor de opstart na de zomervakantie 2020.

Voor VrZW zijn er dit jaar nadere afspraken gemaakt over de opleidingsbehoefte, de beschikbaarheid van middelen en het gewenste maatwerk. Dit heeft het volgende resultaat opgeleverd:

Vanaf 1 januari zijn er 3 opleidingsklassen VrZW afgerond en 3 klassen zijn nieuw gestart voor de COVID periode. Op 2 september 2020 is een nieuwe leergang MSA 2.0 gestart en treffen we de voorbereidingen om 3 nieuwe klassen in Q4 te starten.

Overzicht klassen en deelnemers VrZW periode 1 januari tm 30 september 2020

Leergang	Aantal klassen	Totaal aantal deelnemers	Geslaagd*	Aantal deelnemers gestopt
MSA	4	46	23	1
Bevelvoerder	1	12		
Chauffeur	1	11		
Chauffeur pompbediende	1	10	10	
Overige in opleiding bij andere klassen BWS NH		6	5	

*Niet alle deelnemers hebben reeds deelgenomen aan het eindexamen. Dit komt door de reguliere doorlooptermijn van opleidingen MSA en Bevelvoerder van ongeveer 1.5 jaar.

Daarnaast heeft de BWS geïnvesteerd in de samenwerking met haar leden en partners op het gebied van "opleiden". Dit onder meer door het initiëren en implementeren van een regulier overleg met de afgevaardigden namens de leden en het voorzitten van het landelijk overleg Brandweer Opleidingsinstituten.

Eveneens is op landelijk niveau geïnvesteerd in een overleg dat zich bezig houdt met de thema's uitvoering en doorontwikkeling van de opleidingen basisbrandweezorg. Voorbeelden hiervan zijn de pilot 'computersimulatie bevelvoerders' en de herziening van de leergangen MSA 2.0 en bevelvoerder. Thans is er sprake van een regulier overleg met uitwisseling van kennis, producten en het creëren van inderdieneffecten door samenwerking.

Prestatie-indicatoren

Onderstaande nieuwe tabel lay-out komt overeen met de indeling van de nieuwe BI dashboards en de landelijk vastgestelde classificaties en normen daarbij.

Incidenten per categorie

Jaar	Periode	Categorie	Aantal Incidenten	Aantal Voertuigbewegingen
2020	Totalen		1551	3078
	2020-II (apr t/m jul)	Alle	848	1761
		Alarm	142	171
		Brand	253	724
		Dienstverlening	316	536
		Extreem weer	28	41
		Meting	49	124
		Ongeval	60	165
	2020-I	Alle	703	1317
		Alarm	123	146
		Brand	169	425
		Dienstverlening	215	354
		Extreem weer	106	145
		Meting	62	139
		Ongeval	28	108

Zorgnorm prestatie VrZW

KPI	Norm	2020	2019	2018	Toelichting
Percentage uitrukken brandweer die voldoen aan de wettelijke tijdnormen.	70,9%	*75,56%		78,4%	Norm is conform basisscenario Regionaal dekkingsplan.
*Cijfer tot 1 augustus 2020					

Meldingen Openbaar Meldsysteem

Als doel is gesteld om het aantal ongewenste en onechte meldingen ten opzichte van 2011 terug te dringen met 50%, dit betekent een gewenste afname van 904 meldingen ten opzichte van de 1807 meldingen in 2011. In de eerste 8 maanden van 2020 was sprake van 500 ongewenste en onechte meldingen, wanneer de lijn doorgetrokken wordt betekent dit een aantal van 750 in 2020, wat een afname van 1057 meldingen betekent. Hiermee zou het aantal met 58% dalen t.a.v. 2011, waarmee de doelstelling ruimschoots gehaald wordt.

Aangetekend moet worden dat een deel van de daling het gevolg is van minder "onechte" meldingen door het minder testen van brandmeldinstallaties in zorginstellingen. Deze testen zorgden in voorgaande jaren voor een groot deel van de "onechte" meldingen. De medewerkers technische dienst van de zorginstellingen hebben verminderd toegang tot deze gebouwen door isolatiemaatregelen in verband met COVID-19. Hierdoor worden brandmeldinstallaties in deze instellingen minder vaak getest, wat dus leidt tot minder "onechte" meldingen als gevolg van deze testen. Daarom is nu niet goed te beoordelen of de extra daling ten opzichten van 2019 een structurele daling of een incidentele daling betreft.

KPI:	Aantal ongewenste en onechte meldingen t.o.v. 2011 met 50%. (gewenste daling van 1807 meldingen naar 904 meldingen)		
2020: (verwachting)	750 meldingen	daling 1057 meldingen	Afname 58%
2019:	907 meldingen	daling 900 meldingen	Afname 50%

3.1.3 Wat heeft het gekost?

Brandweezorg (exclusief kazernes)

Slagvaardig organiseren Brandweezorg	Begroting primaire	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 19.574	€ 247	€ 19.821	€ 13.033	€ 19.365	€ 456-
Baten	€ 479-	€ 311-	€ 789-	€ 406-	€ 869-	€ 79-
Totaal saldo van baten en lasten	€ 19.095	€ 64-	€ 19.031	€ 12.627	€ 18.496	€ 535-

Analyse product 'Brandweezorg'

Lasten		V / N	Incidenteel	Structureel
Aframen salaris begroting	€ 420-	V	€ 420-	
Inkoop opleiding manschap (budgetneutraal met product overhead)	€ 51	N	€ 51	
Aframen bijdrage Brandweerschool NH	€ 86-	V	€ 86-	
Bijramen budget voor aanschaf meetapparatuur voor werkplaats	€ 15	N	€ 15	
Bijramen budget voor aanschaf pakken nationale reddingsvloot	€ 30	N	€ 30	
Aframen budget levensreddend handelen (a.g.v. corona)	€ 23-	V	€ 23-	
Aframen budget inhuur derden PPMO	€ 14-	V	€ 14-	
Overig	€ 9-	V	€ 24-	€ 15
Totaal lasten	€ 456-	V	€ 471-	€ 15

Baten		V / N	Incidenteel	Structureel
Verkoop activa	€ 31-	V	€ 31-	
Aframen opbrengst DVO LFO Politie (a.g.v. corona)	€ 30	N	€ 30	
Bijramen detacheringsofbrengst	€ 74-	V	€ 74-	
Ontvangen verzekeringsgeld	€ 17-	V	€ 17-	
Overig	€ 13	N		€ 13
Totaal baten	€ 79-	V	€ 92-	€ 13
Saldo	€ 535-	V	€ 563-	€ 28

Toelichting lasten

Aframen salarisbegroting

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarisbegroting, detacheringsofbrengsten en inhuur derden

Inkoop opleiding manschap

Dit is een budgetneutrale wijziging met het product overhead.

Aframen bijdrage Brandweerschool

Brandweerschool Noord-Holland heeft in de eerste helft van 2020 een lagere bijdrage in rekening gebracht voor het opleiden van (brandweer)medewerkers. Deze lagere bijdrage is het gevolg van het (tijdelijk) stilleggen van opleidingen i.v.m. COVID-19 in de eerste helft van 2020. In de aframing is ervan uitgegaan dat de bijdrage over de tweede helft van 2020 conform begroting is (en dus niet nogmaals wordt aangepast).

Bijramen budget meetapparatuur voor de werkplaats

Dit betreft een budgetneutrale wijziging; door de verkoop van diverse activa is meetapparatuur voor de werkplaats aangeschaft worden.

Bijramen budget voor aanschaf pakken nationale reddingsvloot

In het kader van de landelijke afspraken en het regionaal afgesloten convenant met de reddingsbrigade (Nederland) worden voor twee posten binnen de VrZW zgn overlevingspakken verworven. Deze pakken zijn bedoeld voor langdurige inzet onder moeilijke omstandigheden.

Toelichting baten

Ophogen budget door verkoop activa

In 2020 zijn enkele voertuigen verkocht waarvan de opbrengst niet is begroot.

Aframen DVO Politie

Door de COVID-19 crisis, zijn er minder oefenavonden geweest, waardoor er

minder doorbelast kan worden van de uren die zijn gemaakt door de medewerkers.

Bijramen detacheringsopbrengst

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarisbegroting, detacheringsopbrengsten en inhuur derden

Ophogen budget ontvangen verzekeringsgeld

In 2020 zijn er enkele schadeuitkeringen ontvangen waarvan de opbrengst niet begroot is. Deze opbrengsten worden gebruikt voor dekking van de reparaties voor de schade.

Kazernes in eigendom

Slagvaardig organiseren Kazernes in eigendom	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 533	€ 298-	€ 235	€ 206	€ 235	€ -
Baten	€ 533-	€ 298	€ 235-	€ 236-	€ 235-	€ -
Totaal saldo van baten en lasten	€ 0-	€ 0	€ 0-	€ 30-	€ 0-	€ -

Kazernes in gebruik

Slagvaardig organiseren Kazernes in gebruik	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 892	€ -	€ 892	€ 748	€ 1.044	€ 152
Baten	€ 738-	€ -	€ 738-	€ 738-	€ 738-	€ -
Totaal saldo van baten en lasten	€ 155	€ -	€ 155	€ 11	€ 307	€ 152

Analyse product 'Kazernes in gebruik'

Lasten	V / N	Incidenteel	Structureel
Hogere gebruikerskosten kazernes	€ 152	€ 152	
Totaal lasten	€ 152	€ 152	€ -

Baten	V / N	Incidenteel	Structureel
	V		
	N		
Totaal baten	€ -	€ -	€ -
Saldo	€ 152	€ 152	€ -

Kazernes in gebruik onderhoud

Slagvaardig organiseren Kazernes in gebruik onderhoud	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ -	€ -	€ -	€ 63	€ 46	€ 46
Baten	€ -	€ -	€ -	€ 3-	€ 46-	€ 46-
Totaal saldo van baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ 60	€ -	€ -

Toelichting lasten

Uitwerking nieuw facilitair concept

In het AB van 6 april 2018 is besloten, dat VrZW meer taken gaat uitvoeren t.a.v. het onderhouden van de kazernes, die zij in gebruik heeft. De hiermee gepaard gaande kosten worden conform het besluit deels doorbelast aan de gemeenten.

Hogere gebruikerskosten kazernes

Door stijgende energielasten en hogere kosten voor schoonmaak wordt er een tekort verwacht op de kosten van de kazernes, die VrZW in gebruik heeft. Vooralsnog wordt de begroting incidenteel bijgeraamd en komen wij voor een structurele oplossing hierop terug in de 1^e bestuursrapportage 2021.

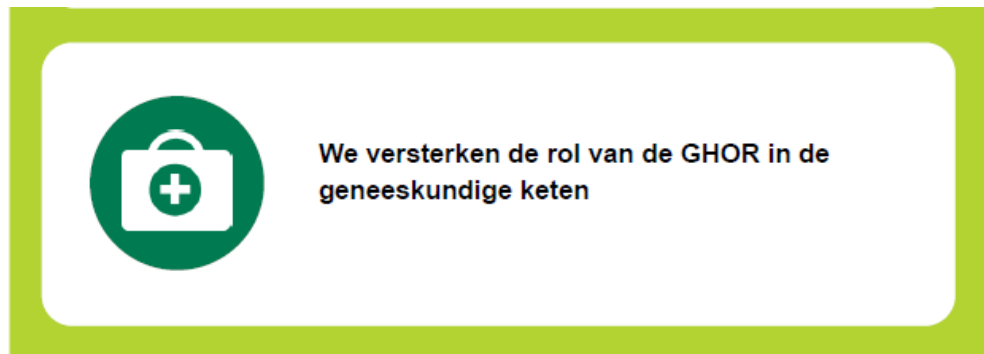
Toelichting baten

Geen mutaties.

3.2 Product Geneeskundige hulpverlening

3.2.1 Wat wilden we bereiken?

Beleidskader



3.2.2 Wat hebben we gedaan?

Prioriteiten in 2020

COVID-19 crisis bestrijden

Door de COVID-19 crisis is in de eerste periode van 2020 alle capaciteit van de GHOR ingezet op het bestrijden van de crisis en de gevolgen daarvan. De GHOR heeft een coördinerende rol bij de grote schaarste rond persoonlijke hulpmiddelen gepakt. Daarnaast heeft de GHOR de huisartsen ondersteund bij de opschaling van huisartsenzorg in sporthallen. Ook heeft zij defensiepersoneel georganiseerd om de zorgcontinuïteit in verpleeginstellingen en een ziekenhuis te borgen.

In samenwerking met de ketenpartners zijn veelal bovenregionale opschalingsplannen opgesteld voor het geval de situatie opnieuw verergert. Deze betreffen locaties voor quarantaine/isolatie, tijdelijke zorglocaties en ziekenhuisoposchaling.

Verder heeft de GHOR geadviseerd aan het ROT/RBT over maatregelen om besmettingsrisico te beperken. Onder meer betrof het beleid en ten aanzien van evenementen.

Ten slotte heeft de GHOR een scenario kleurencode ontwikkeld, die ons helpt de ernst van de situatie te duiden. Dit is gedaan vooruitlopend op de landelijke escalatieladder.

Al deze zaken heeft de GHOR in nauwe samenwerking met de GGD opgepakt.

De GHOR heeft inmiddels een COVID-19 agenda opgesteld, met daarin de volgende vier kerntaken aangaande COVID-19:

- Informatiemanagement ("dashboard") om op basis van relevante data en trends de ontwikkelingen te herkennen en goed en in samenhang daarop te kunnen acteren qua beleid van publieke gezondheid, zorgcontinuïteit en maatschappelijke maatregelen. Daarnaast ook om voor landelijke gremia (VWS) een beeld te genereren.
- Adviseren in het ROT/RBT over algemene maatregelen om besmettingsrisico te beheersen. En adviseren over evenementen en de daarmee samenhangende risico's betreffende COVID-19/besmettingen, impact op acute zorg/zorgcontinuïteit en overige gezondheidsrisico's. De advisering gebeurt in nauwe afstemming met de GGD;

- Zorgcontinuïteit: knelpunten in huisartsenzorg, ziekenhuizen en VVT vroegtijdig herkennen en acteren in NW6 verband (ROAZ). Er zijn opschalingsplannen opgesteld in samenwerking met partners voor quarantaine, VVT/tijdelijke zorglocaties. Het ROAZ heeft een opschalingsplan voor de ziekenhuizen/IC. Zo nodig wordt de coördinatie rondom schaarse middelen als PBM hervat.
- Evalueren en verbeteren: de GHOR evalueert het eigen functioneren en trekt lessen uit de eerste golf, om zich voor te bereiden op de uitdagingen van het najaar.

Op basis van deze agenda is er voor een half jaar 1 FTE extra capaciteit voor de GHOR, om het informatiemanagement (dashboard-COVID-19) goed op te zetten en om iemand van buitenaf te laten evalueren en verbeterpunten voor de crisisbestrijding te helpen doorvoeren.

Reguliere taken: andere vorm in crisistijd en vakbekwaamheid prioriteit

Tijdens de crisis is de paraatheid van de GHOR-crisisfunctionarissen (crisisstructuur GRIP bij rampen/andere crises) gecontinueerd. Dit is een kritiek proces van de GHOR.

Andere reguliere taken van de GHOR zijn veelal gecontinueerd in crisisvorm. Zo is het netwerk met de witte keten in NW6-verband flink verstevigd in de COVID-crisis. En de crisisfunctionarissen die als ACGZ of HIN hebben geparticipeerd hebben ook veel ervaring opgedaan in deze crisis waardoor hun vakbekwaamheid is vergroot.

Overige reguliere taken van de GHOR worden uitsluitend uitgevoerd voor zover de capaciteit het toelaat. Denk aan vakbekwaamheid, bijdragen aan multidisciplinaire planvorming zoals het Meerjarenbeleidsplan en Regionaal Risicoprofiel.

Impact COVID-19: Hoge werkdruk, afbreukrisico's op vakbekwaamheid en uitstel beleidsontwikkelingen.

Het GHOR-bureau is in zijn personele bezetting niet ingericht op de langdurige inzet die de bestrijding van de COVID-19 crisis op dit moment en voorzienbaar de komende maanden vraagt. Daarnaast blijkt dat crisisfunctionarissen die buiten het GHOR-bureau werkzaam zijn geen tijd meer vrij kunnen maken om de crisisprocessen van de GHOR te ondersteunen. Dit wordt veroorzaakt doordat de VrZW en GGD geen ruimte hebben om de betreffende medewerkers langdurig beschikbaar te stellen aan de GHOR. Deze twee ontwikkelingen samen leiden tot een hoge werkdruk voor de medewerkers. Om overbelasting van medewerkers te voorkomen en te zorgen dat voldoende capaciteit beschikbaar is voor de crisisorganisatie, is het voorstel om tijdelijk extra ondersteuning aan te trekken. De ondersteuning voor de stafsectie-GHOR betreft een periode van een halfjaar en vraagt een voorziening voor 2021 ter hoogte van € 60.000,-

Reguliere taken op het gebied van vakbekwaamheid zijn blijven liggen omdat de OTO-medewerkers volledig zijn ingezet in de crisisorganisatie. De crisisfunctionarissen die niet ingezet zijn bij de bestrijding van de COVID-19 crisis zijn daardoor dit jaar niet in de gelegenheid gesteld de vakbekwaamheid op peil te houden of nadere kennis of ervaring op te bouwen. Daarbij komt dat de GHOR-functionarissen pas vanaf begin dit jaar in functie zijn en dus nog weinig ervaring hebben kunnen opbouwen in de praktijk. Daarmee is de

vakbekwaamheid van de betreffende crisisfunctionarissen een zorgpunt. Een inhaalslag ten aanzien van OTO heeft daarom een zeer hoge urgentie. Omdat de verwachting is dat de aanpak van de coronacrisis langere tijd een flinke inspanning in de crisisorganisatie zal vragen van de OTO-medewerkers, is daarmee behoefte ontstaan om € 30.000 voor 2021 voor OTO te reserveren en in te zetten zodra de omstandigheden dat toelaten.

Tot slot wordt de voorgenomen beleidsontwikkeling uitgesteld. Het betreft:

- evenementen (beleidsvisies op drugsgebruik, risicovolle sportevenementen en toezicht op naleving op vergunningsvoorwaarden)
- de verbinding tussen sociaal domein en veiligheid (bv zedenzaken, geweld bij een school)
- en de Omgevingswet (de inwerkingtreding is ook inmiddels een jaar uitgesteld).

De planning is om dit in 2021 op te pakken. Dit vraagt mogelijk een extra investering op externe inhuur, waarvoor een voorziening nodig is van € 10.000.

3.2.3 Wat heeft het gekost?

Slagvaardig organiseren Product geneeskundige hulpverlening	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 1.062	€ 20-	€ 1.042	€ 556	€ 1.070	€ 28
Baten	€ 138-	€ 14-	€ 152-	€ 0-	€ 152-	€ -
Totaal saldo van baten en lasten	€ 924	€ 34-	€ 890	€ 556	€ 918	€ 28

Analyse product 'Geneeskundige hulpverlening'

Lasten		V / N	Incidenteel	Structureel
Bijramen salarisbegroting	€ 21	N	€ 21	
Aframen inhuur derden (OVDG)	€ 23-	V	€ 23-	
Aframen opleidingen en oefenen (door corona)	€ 52-	V	€ 52-	
Bijramen inhuur derden (door corona)	€ 60	N	€ 60	
Overig	€ 22	N	€ 22	
Totaal lasten	€ 28	N	€ 28	€ -

Baten		V / N	Incidenteel	Structureel
		V		
Totaal baten	€ -	V	€ -	€ -
Saldo	€ 28	V	€ 28	€ -

Toelichting lasten *Bijramen salarisbegroting*

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarisbegroting, detacheringsoptbrengsten en inhuur derden Loonsomruimte besteding

Aframen inhuur derden (OVDG)

De inhuur van de OVDG kent een lagere prognose dan aanvankelijk gedacht en leidt tot een incidenteel voordeel van € 23.000.

Aframen oefenen en opleiden (door COVID-19)

Door de ontstane situatie m.b.t. COVID-19 en de hierbij geldende regels hebben verschillende opleidingstrajecten en oefeningen geen doorgang kunnen vinden. Dit leidt dit in 2020 tot een incidenteel voordeel van € 52.000.

Bijramen inhuur derden (a.g.v. COVID-19)
Wegens het niet kunnen verrichten van wel vooraf geplande werkzaamheden is extra capaciteit noodzakelijk specifiek gericht op COVID-19-werkzaamheden zoals preparatie en evaluatie. Dit leidt tot een incidenteel nadeel van € 60.000.

Toelichting baten Geen mutaties

3.3 Product beheer gemeenschappelijke meldkamer

Doel



3.3.1 Wat hebben we gedaan?

Voortgang

Meldkamer Noord-Holland

Voor de Meldkamer Brandweer heeft COVID-19 met name impact gehad op de doorontwikkeling van de afdeling.

Door de huidige maatregelen zijn belangrijke taken als vakbekwaamheid, teambuilding en evalueren namelijk minder makkelijk uitvoerbaar en vindt er in sommige processen vertraging plaats.

Er zijn stappen gezet in het maken van prestatieafspraken tussen de meldkamer en VRZW en er wordt toegewerkt naar één werkgever op de meldkamer brandweer (waar er nu 3 bestaan, VRK, VRNHN en VRZW).

Qua techniek dient er echter nog wel een verbeterslag plaats te vinden wat betreft het LMS netwerk; dit is nog niet altijd even stabiel. Vanaf de start van de samenvoeging uit dit zich in kortstondige uitval van individuele meldkamertafels (op zwart gaan); na enkele minuten doet de techniek het weer. Eveneens is er soms sprake van langdurige uitval met grotere impact. Het laatste voorbeeld hiervan is de storing van 23 op 24 september waarbij het gehele meldkamerdomein maar in het bijzonder de 4 reeds aangesloten LMS meldkamers geraakt zijn. Door goede fall-back voorzieningen is de crisis het hoofd geboden en zijn vooralsnog geen signalen bekend dat een negatieve impact is geweest op de dienstverlening naar burgers.

De LMS als beheerder van het netwerk waar de meldkamer op aangesloten is, werkt aan het verbeteren van de operationele prestaties in samenwerking met de dienst ICT van de landelijke eenheid. Voor de komende jaren wordt een roadmap opgesteld (waarin concrete korte/middellange en lange termijn resultaatafspraken worden benoemd) om de stabiliteit te verbeteren. Er is veel urgentie vanuit de korpsleiding, LMS en directies VR-en/GGD-en om op korte termijn structurele verbeteringen door te voeren die de stabiliteit verbeteren.

Migratie C2000

De migratie van C2000 kampt in de afronding daarvan nog met enige resterende verstoringen van o.a. audio en frequentie problematiek. Het IVC samen met randapparatuurleveranciers doet onderzoek naar interactie tussen netwerk en randapparaten voor verbeteringen van de verbindingen.

De Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) is een project gestart de kwaliteit van het meldingenproces te verbeteren. Doel is te komen tot uniforme, geautomatiseerde wijze van melden C2000-incidenten en eenduidige terugkoppeling naar melders. Een web app is hiervoor gebouwd die geautomatiseerd, eenvoudig een meldingsformulier genereert.

De stuurgroep Radiobediensysteem (RABS), heeft het projectplan, testplan voor de vernieuwing van het radiobediensysteem goedgekeurd. Hierin heeft samenwerking plaatsgevonden met betrokkenen van IVC, Eurofunk en de LMS. De vernieuwing van de radiobediening verloopt langs twee sporen: de technische oplossing (de ontwikkeling van de software) en invoering (via de bekende methodiek van het meldkamerimplementatieplan, ofwel MIP).

Team Vakbekwaamheid van LMS ontwikkelt opleidingsplannen voor de centralisten m.b.t. de nieuwe radiobediening. Eurofunk levert het opleidingssysteem (EDUC). Deze wordt getest op de LMS locatie Driebergen aansluitend landelijke uitrol naar lokale uitvoering door instructeurs.

De minister van JenV heeft op 30 juni besloten om het oude C2000 netwerk uit te laten zetten. Hiermee is de ontmantelingsoperatie in een nieuwe fase beland: van voorbereiding naar uitvoering

3.3.2 Wat heeft het gekost?

Slagvaardig organiseren Product beheer gemeenschappelijke meldkamer	Begroting primaïr	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 927	€ 711	€ 1.637	€ 863	€ 1.741	€ 104
Baten	€ 345	€ 224	€ 569	€ 343	€ 665	€ 96
Totaal saldo van baten en lasten	€ 582	€ 486	€ 1.068	€ 520	€ 1.076	€ 8

Analyse product 'beheer gemeenschappelijke meldkamer'

Lasten	V / N		Incidenteel	Structureel
Bijramen salarischbegroting	€	91	N	€ 91
Bijramen begroting Meldkamer brandweer Noord-Holland	€	13	N	€ 13
Totaal lasten	€	104	N	€ 91
Baten	V / N		Incidenteel	Structureel
Bijramen detachingsopbrengst Meldkamer brandweer Noord-Holland	€	96	V	€ 96
			N	
Totaal baten	€	96	V	€ 96
Saldo	€	8	V	€ 5

Naar verwachting zal in het vierde kwartaal van dit jaar de bestemmingsreserve die gevormd is om de frictiekosten van de meldkamer op te vangen afgewikkeld worden.

Toelichting lasten *Aframen salarischbegroting*

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarischbegroting, detachingsopbrengsten en inhuur derden Loonsomruimte besteding.

De actualisatie van de begroting meldkamer brandweer Noord-Holland door het verwerken van de CAO-verhoging leidt tot een structurele verhoging van €13.000.

Toelichting baten *Zie toelichting lasten*

3.4 Product Rampenbestrijding en crisisbeheersing (incl. Bevolkingszorg)

3.4.1 Wat willen we bereiken?

Beleidskader



Deze paragraaf beschrijft het beleidskader voor het product Rampenbestrijding en crisisbeheersing. Onderdeel hiervan vormt het product Bevolkingszorg. Dit kader komt overeen met het kader dat de Inspectie Justitie & Veiligheid hanteert bij het opstellen van de Staat van de rampenbestrijding.

Netwerk en samenleving

Deze paragraaf richt zich specifiek op de samenwerking binnen de veiligheidsregio met de traditionele partners (brandweer, GHOR, politie en gemeenten). De samenwerking met de externe partners komt aan bod in hoofdstuk 2 Programma 'Samen voor veilig'.

Planvorming

De veiligheidsregio kent een aantal wettelijk verplichte planvormen. We beheren deze plannen actief om te voorkomen dat dit slechts papieren werkelijkheden zijn.

Planvorm	Planperiode binnen VrZW
Regionaal Risicoprofiel	2019-2020
Regionaal Crisisplan	2019-2020
Meerjarenbeleidsplan	2017-2020
Meerjarenbeleidsplan Multidisciplinair	2017-2020
Opleiden, Trainen en Oefenen (MOTO)	
Ontwikkelplan Netcentrische Crisisbeheersing	2016-2020

Operationele prestaties

De prestaties die van de veiligheidsregio worden gevraagd liggen vast in verschillende wet- en regelgeving (onder meer de Wet veiligheidsregio's (Wvr) en het Besluit veiligheidsregio's (Bvr) Het gaat daarbij om normen voor:

- Melding en alarmering
- Op- en afschaling
- Leiding en coördinatie
- Informatiemanagement
- Opkomst van (crisis)functionarissen

De geldende kwantitatieve normen zijn opgenomen in de prestatie indicatoren in deze begroting. Het blijft echter van belang de kwalitatieve toelichting daarbij in ogenschouw te nemen (tellen én vertellen).

3.4.2 Wat hebben we gedaan?

Voortgang

Voor de afdeling Crisisbeheersing zijn de volgende consequenties te benoemen qua activiteiten die wel of niet hebben plaatsgevonden.

GRIP-Incidenten 2020

- Zaterdagavond 25 januari was sprake van een GRIP 1-situatie vanwege een explosie bij Tate & Lyle Netherlands BV in Koog aan de Zaan.
- Op 9 maart ontving de Gemeente Purmerend op het Stadhuis een brief met een onbekende stof. Dit leidde tot ontruiming van de postkamer en een opschaling naar GRIP 1.
- Op 12 maart werd opgeschaald naar GRIP 4 vanwege de uitbraak van het COVID-19virus en de uitvoering van de landelijke maatregelen daartegen. Sindsdien is de GRIP 4-situatie van kracht, niet alleen bij Zaanstreek-Waterland, maar in alle veiligheidsregio's.
- Op 16 april woedde een zeer grote brand in een loods in Purmerend. Een mogelijk aanwezige vuurwerkopslag en de rook richting een woonwijk waren reden tot opschaling naar GRIP 1.
- Aan de JP Grootstraat in Purmerend is in de nacht van 16 mei een zeer grote brand uitgebroken in een voormalig buurtcentrum. Vanwege de mogelijke aanwezigheid van asbest en de rookontwikkeling is opgeschaald naar GRIP 1.
- Op 28 juli brak was sprake van een GRIP 1 vanwege een zeer grote brand in een vrijstaande woning van houtbouw in Zuidoostbeemster.

Operationele prestaties / Systeemtest crisisorganisatie

Op grond van artikel 2.5.1 van het Besluit Veiligheidsregio's dient elke Veiligheidsregio jaarlijks met een systeemtest de gehele crisisorganisatie te toetsen. De uitbraak van COVID-19 heeft er echter voor gezorgd dat de crisisorganisatie van alle veiligheidsregio's sindsdien zijn opgeschaald naar GRIP 4 en feitelijk continu oefenen met het systeem van crisisbeheersing. De vereiste flexibiliteit en kwaliteit van optreden overstijgen in hoge mate de capaciteiten die normaliter in een systeemtest worden getoetst. Om die reden heeft VrZW, na instemming van de Veiligheidsdirectie, de Inspectie Justitie en Veiligheid gevraagd in 2020 geen systeemtest uit te hoeven voeren. Inmiddels heeft op 13 juli 2020 ook de Raad van Commandanten en Directeuren Veiligheidsregio (RCDV) namens alle veiligheidsregio's de Inspectie verzocht de verplichting tot een systeemtest voor dit jaar te laten vervallen. De inspectie heeft op dit verzoek gereageerd en aangeven in te stemmen met dit verzoek mits er een evaluatie wordt uitgevoerd over het functioneren van de crisisorganisatie in het kader van de bestrijding van de COVID-19 crisis, waarin de relevante elementen uit de systeemtest worden betrokken. Het verdient de voorkeur om een dergelijke evaluatie extern te laten uitvoeren. Omdat nog onduidelijk is wanneer deze kan worden uitgevoerd, is het voorstel een voorziening te treffen van €25.000,- voor de evaluatie van de crisisorganisatie als geheel en een zelfde bedrag van €25.000,- te reserveren voor te verwachten specifieke deelonderzoeken voor de kolom GHOR en bevolkingszorg.

Multidisciplinair Opleiden, Trainen en Oefenen

Alle MOTO- trainings- en oefenmomenten konden vanwege COVID-19 geen doorgang hebben in de eerste helft van 2020. Als gevolg van de tweede golf COVID-19 besmettingen zijn nu ook de oefeningen in het najaar voor functionarissen op CoPI- en ROT- niveau weer stilgelegd. Het stilleggen van de oefening heeft vooral een nadelig effect op de vakbekwaamheid van de CoPI-functionarissen en voor de ROT-functionarissen die beperkt zijn ingezet bij de bestrijding van de COVID-19 crisis. Voor deze functionarissen wordt een e-learning ontwikkeld en wordt bekeken op welke (digitale-) manieren er toch vakbekwaamheidsmomenten aangeboden kunnen worden. Ook voor de eerste helft van 2021 wordt voorzien dat nog rekening gehouden moet worden met beperkingen voor de uitvoer van het MOTO als gevolg van COVID-19. Om vorm te kunnen geven aan de aanvullende benodigde MOTO momenten is het voorstel om een voorziening van €10.000,- voor 2021 te treffen.

Doorontwikkeling van de evaluatiesystematiek GRIP-incidenten

De doorontwikkeling van onze evaluatiesystematiek voor GRIP-incidenten en de oefenomgeving loopt. Het toetsen van de systematiek kan echter pas als de fysieke oefeningen weer doorgang hebben. Daarnaast is in het Meerjarenbeleidsplan MOTO 2021-2024 een sterke verbinding gelegd tussen het evalueren van incidenten en oefenen, zodat leermomenten bij incidenten beter benut kunnen worden.

Regionaal Crisisplan Noord-West 3-verband

Met het oog op onder andere een gemeenschappelijke meldkamer en bovenregionale samenwerking stellen we samen met de veiligheidsregio's Noord-Holland Noord en Kennemerland een format op voor het Regionaal Crisisplan 2021-2024. Doel is een uniform plan op te stellen voor de drie regio's met ruimte voor regionaal maatwerk. De uitwerking van het format heeft vertraging opgelopen als gevolg van de beperkte beschikbaarheid (ook bij de andere twee Veiligheidsregio's) van beleidscapaciteit. Dit is het gevolg van de inzet van de betreffende beleidsmedewerkers in de bestrijding van de COVID-19 crisis. De planning is nu om het "RCP NW3" tekstueel af te ronden einde Q1 2021 en deze in Q2 voor te leggen voor bestuurlijke besluitvorming. De wijzigingen voor VrZW hebben overigens een beperkte reikwijdte en impact, hierdoor ontstaan als gevolg van het uitstel geen operationele knelpunten.

Periodiek beeld van de rampenbestrijding en crisisbeheersing

In juni 2020 publiceerde de Inspectie Justitie en Veiligheid het 'Periodiek beeld van de rampenbestrijding en crisisbeheersing' (voorheen was dit 'De Staat van de rampenbestrijding'). Het periodiek beeld is een landelijke weergave van de crisisbeheersing en rampenbestrijding. Dit periodiek beeld bestaat uit de volgende vier onderdelen:

1. Operationele prestaties,
2. Borging vakbekwaamheid crisisfunctionarissen,
3. Kwaliteitszorg, en
4. Samenwerken.

In tegenstelling tot de Staat van de rampenbestrijding, zijn bij het periodiek beeld niet alle onderdelen per regio getoetst, met uitzondering van Operationele prestaties. VrZW scoort "op orde" in de onderzoeken Operationele Prestaties en Vakbekwaamheid. Op basis van dit nieuwe instrument past VrZW werkwijze aan en neemt de gevolgen mee in nieuw op te stellen beleid.

Mobiele Commando Unit (MCU)

VrZW faciliteert het CoPI bij de incidentbestrijding met een mobiele vergaderunit voor overleg tussen de kolommen en eventuele liaisons. In een traject van twee jaar zijn de wensen en eisen geïnventariseerd en is op basis hiervan de nieuwe Mobiele Commando Unit (MCU) gebouwd en 11 juni 2020 opgeleverd. De implementatie van de nieuwe MCU maakt onderdeel uit van het oefenprogramma en zal met behulp van een instructiefilm en instructie in kleine groepjes crisisfunctionarissen plaats vinden.

Plan van Aanpak 'Beperken van gezondheidsrisico's COVID-19 bij arbeidsmigranten'

Naar aanleiding van besmettingen van COVID-19 in vleesverwerkende bedrijven in Nederland en het uitkomen van het rapport van het Aanjaagteam Arbeidsmigranten onder leiding van Emile Roemer heeft het Regionaal Beleidsteam in juni opdracht gegeven tot het opstellen van een Plan van Aanpak 'Beperken gezondheidsrisico's COVID-19 bij arbeidsmigranten'. VrZW stelde in samenwerking met GHOR/GGD, Bevolkingszorg en Politie het plan van aanpak op en geeft hier nu samen met de genoemde partijen uitvoering aan.

Beschouwing functioneren crisisorganisatie COVID-19 crisis

De COVID-19 crisis is een crisis die zich niet eerder in een vergelijkbare vorm heeft voorgedaan. VrZW wil leren van deze eerste fase van crisisbestrijding om zo haar crisisorganisatie en samenwerking met veiligheidspartners al tijdens deze crisis te kunnen optimaliseren. Het MT van VrZW heeft daarom in mei 2020 de opdracht verstrekt tot een tussentijdse beschouwing om tijdens de COVID-19 crisis de belangrijkste 'tips en tops' voor het functioneren van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie en de samenwerking met partners te verzamelen. Alle functionarissen die hebben deelgenomen aan ROT en RBT, aangevuld met de adviseurs crisisbeheersing, zijn gevraagd naar hun ervaringen binnen de crisisorganisatie tijdens de COVID-19 crisis. De belangrijkste aandachtspunten vanuit de beschouwing die onder de huidige omstandigheden nog relevant zijn betreffen:

- 1) Maak een expliciete afweging waar een vraagstuk rond de bestrijding van de COVID-19 crisis wordt belegd.
- 2) Belastbaarheid en continuïteit ten aanzien van de (crisis-)functionarissen.
- 3) Beschikbaarheid informatie over oorzaken en bijbehorende duiding rond besmettingen COVID-19.

Bij de bestrijding van de eerste golf is het ROT en RBT ingezet voor alle voorliggende vraagstukken rond de COVID-19 crisis. Op basis van de opleiding en kennis van crisisfunctionarissen blijkt de crisisstructuur hier niet altijd even goed bruikbaar voor te zijn. Een voorbeeld dat genoemd is in dit kader betreft de vraag aan het ROT om een advies op te stellen voor multidisciplinaire evenementen advisering. Het vraagstuk is daarmee om te blijven afwegen op welke manier het beste invulling gegeven kan worden aan het beantwoorden van de vraagstukken rond de bestrijding van de COVID-19 crisis. Waar is de juiste kennis en kunde aanwezig en wat is de logische lijn ten aanzien van besluitvorming? Zo is bijvoorbeeld het vraagstuk rond arbeidsmigranten uit de crisisstructuur gehaald en lopen lijnen via de staande organisaties en volgt terugkoppeling en besluitvorming via het AB. De afweging wordt nu expliciet genomen per vraagstuk. Naast de lokale initiatieven (ook bestuurlijk) om te beoordelen welk vraagstuk waar ingebracht wordt lopen er ook landelijke

processen vanuit o.a. de VNG om op dit punt te zorgen dat structuren goed ingericht zijn waarbij verantwoordelijkheden daar belegd worden waar deze thuis horen.

De langdurige belastbaarheid van een beperkte groep crisisfunctionarissen is een zorgpunt. Dit betreft de menselijke kant en ook de continuïteit van de crisisorganisatie. Om de werkdruk te spreiden en de continuïteit te blijven waarborgen lopen al verschillende trajecten. Omdat dit brede vraagstuk alle kolommen en functionarissen betreft lopen hier verschillende processen voor.

De aanlevering van informatie en de bijbehorende duiding rond aantallen en oorzaken van besmettingen is nog beperkt beschikbaar. Hierdoor ontbreekt belangrijke sturingsinformatie. Sinds de uitvoering van de beschouwing zijn al een aantal stappen genomen om dit te verbeteren, en loopt er nog een aantal aanvullende processen in overleg met landelijke partijen (o.a. LOT-C) en de GGD om dit nog verder te verbeteren.

Bevolkingszorg

De medewerkers van de sectie Bevolkingszorg VrZW en de Adviseurs Crisisbeheersing van de gemeenten spelen tot op heden een belangrijke rol bij het managen van de COVID-19 crisis in de regionale en gemeentelijke crisisteams. Omdat dit ook de functionarissen zijn die uitvoering geven aan het jaarplan Bevolkingszorg (inclusief crisiscommunicatie) heeft dit directe gevolgen voor de activiteiten die voor 2020 gepland stonden.

Werkzaamheden COVID-19

De sectie Bevolkingszorg VrZW coördineert, ondersteunt en faciliteert tot op heden de inzet van de gemeentelijke crisisfunctionarissen in de stafsecties Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie in het COVID-19 ROT en RBT. Ook vervullen zij zelf een actieve crisisfunctie. De afgelopen maanden was het - samen met de gemeenten - uitvoering geven aan de landelijke COVID-19 maatregelen en dit vertalen naar een lokale aanpak, onze hoofdtaak. Informatievoorziening, juridische advisering en communicatie (naar bestuur, burgers en pers) zijn belangrijke onderdelen hiervan. De wekelijkse Bestuurlijke nieuwsbrief is een herkenbaar voorbeeld.

Uitvoering jaarplan bevolkingszorg 2020

COVID-19 heeft ervoor gezorgd een belangrijk deel van de geplande activiteiten voor 2020 niet of slechts deels konden worden uitgevoerd.

Wat hebben we kunnen doen?

Bevolkingszorg heeft zich gefocust op dat wat essentieel is voor de continuering van de regionale gemeentelijke crisisorganisatie. Denk hierbij aan het beheer van de bereikbaarheidsgegevens, werven en opleiden van nieuwe crisisfunctionarissen en evalueren en leren van de inzet op de bestrijding van de COVID-19 crisis.

Wat hebben we niet kunnen doen?

Het Jaarplan voor opleiden, trainen en oefenen van de gemeentelijke crisisfunctionarissen heeft in het eerste deel van het jaar praktisch stilgelegen. De COVID-19 crisis heeft ertoe geleid dat een aantal functionarissen met een rol in de corona crisisteams een schat aan kennis en ervaring heeft opgedaan, terwijl een ander deel trainingen en oefeningen heeft moeten missen. Voor een

beperkt aantal van deze functionarissen wordt in het najaar nog een training verzorgd, maar dat is onvoldoende om de bevolkingszorgfunctionarissen op het gewenste niveau te houden.

Om te bepalen wat nodig is om deze functionarissen vakbekwaam te houden worden, als de werkzaamheden dat toelaten, alternatieve vormen en momenten aangeboden aan deze functionarissen.

Ook hebben de meer projectmatige activiteiten die stonden gepland, zoals evalueren van de nieuwe samenstelling van de sectie Bevolkingszorg VrZW en het verder vorm geven van de samenwerking van bevolkingszorg in Noordwest3 verband, geen doorgang kunnen vinden.

Wat is er nodig om de komende tijd met COVID-19 het hoofd te bieden?

In overleg met de gemeenten wordt bepaald wat de consequenties van de COVID-19 crisis voor Bevolkingszorg zijn en aan welke onderwerpen, naast COVID-19, de komende tijd voorrang moet worden geven. En wat hier dan voor nodig is. Wat we nu in ieder geval al zien, is dat de sectie Bevolkingszorg VrZW de komende maanden nog druk zal zijn met COVID-19 en dat, om de belangrijkste zaken weer op te kunnen pakken meer capaciteit nodig is dan momenteel beschikbaar. Om dit te realiseren wordt ingezet op versterking van de 'warme' corona Bevolkingszorg organisatie zodat weer meer ruimte ontstaat voor de reguliere beheer- en coördinatietaken. Hierbij heeft het vakbekwaam krijgen en houden van de crisisfunctionarissen de hoogste prioriteit. Hoe en wanneer dit vorm krijgt wordt nader bepaald in overleg met de coördinerend gemeentesecretaris.

3.3 Wat heeft het gekost?

Slagvaardig organiseren Product rampenbestrijding en crisisbeheersing	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 1.097	€ 179-	€ 919	€ 565	€ 768	€ 151-
Baten	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal saldo van baten en lasten	€ 1.097	€ 179-	€ 919	€ 565	€ 768	€ 151-

Analyse product 'Rampenbestrijding en Crisisbeheersing'

Lasten	V / N	Incidenteel	Structureel
Aframen salarischbegroting	€ 2-	€ 2-	
Aframen opleidingen en oefenen (door corona)	€ 149-	€ 149-	
Totaal lasten	€ 151-	€ 151-	€ -

Baten	V / N	Incidenteel	Structureel
	N		
	N		
Totaal baten	€ -	€ -	€ -
Saldo	€ 151-	€ 151-	€ -

Toelichting lasten Aframen salarischbegroting

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarischbegroting, detacheringsofbrengsten en inhuur derden.

Aframen opleidingen en oefenen (door COVID-19)

Door de ontstane situatie m.b.t. COVID-19 en de hierbij geldende regels

waaronder de 1,5 meter, hebben verschillende opleidingstrajecten, trainingen, en examens binnen de 'warme' organisatie (Multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen (MOTO), Operationele leiding en Informatiemanagement, Netcentrisch werken) geen doorgang kunnen vinden.

Hoewel wij verwachten deze in 2021 weer op te kunnen starten, eventueel in andere vormen dan gebruikelijk, leidt dit in 2020 tot een verwacht incidenteel voordeel van € 149.000.

Toelichting baten Geen mutaties.

4. Programma overhead

Doel Het realiseren van de ambities van de organisatie gaat niet vanzelf. Als samenwerkingsverband en uitvoeringsorganisatie vragen wij veel van elkaar en onze mensen. Het realiseren van de ambities vraagt gerichte sturing en aandacht op het gebied van personeel, financiën en informatiemanagement. Mede daarom is in het beleidsplan ook een ondersteunende agenda opgenomen. Deze vormt de basis voor de ontwikkelrichting binnen het programma overhead.

De afdeling Bedrijfsvoering en het team Veiligheidsbeleid en Strategie staan voor een effectieve en efficiënte ondersteuning van Bestuur, managementteam en andere organisatiedelen bij de uitvoering van haar taken. Medewerkers met diverse specialismen leveren zo samen een belangrijke bijdrage aan de slagvaardige organisatie die VrZW wil zijn.

4.1 Wat wilden we bereiken?

Prioriteiten in 2020

Financiën

Om het administratieve proces te vereenvoudigen heeft het Algemeen Bestuur op 6 april 2018 besloten VrZW op de panden de rol en verantwoordelijkheid van een "huurder" te geven. De panden blijven in eigendom van de gemeenten, maar een belangrijk deel van het dagelijks en correctief onderhoud gaat uitgevoerd worden onder regie van VrZW. VrZW stuurt sinds 1 januari 2019 per gemeente twee keer per jaar een factuur voor de door VrZW geïnitieerde werkzaamheden aan de panden van de desbetreffende gemeente (waarbij de totale opgaven van kosten van de gemeente in de huisvestingsfoto (versie 20 oktober 2017) leidend is. In 2020 worden nadere afspraken gemaakt over een eventuele overdracht van budgetten.

Personeel

Om ook op langere termijn effectief en relevant te zijn in een veranderende maatschappij, is het van belang dat ook de veiligheidsregio in het algemeen en de brandweer in het bijzonder, inzet op een meer divers personeelsbestand. In 2019 en 2020 is aan diversiteit/inclusiviteit nadrukkelijk aandacht besteed. Dit programma vraagt om een langjarige inspanning, derhalve zal er ook in 2021 nadrukkelijk werk van gemaakt worden om vrouwen en mensen met een migratie- achtergrond te werven en zich thuis te laten voelen in onze organisatie. Daarnaast verrichten wij inspanningen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op te nemen in onze organisatie. In het kader van de wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) worden de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd ten aanzien van het opvangen van de mogelijke consequenties die dit met zich zal gaan brengen voor VrZW.

Informatievoorziening

Naast mensen en (financiële) middelen is informatie een steeds crucialere factor om de ambities te realiseren. Het tijdig beschikbaar hebben van de juiste informatie op de juiste plaats is steeds meer van belang, mede door de maatschappelijke ontwikkelingen op dit gebied. Het meer toekomstgericht inrichten van processen in lijn met het toegenomen belang van data gestuurd en ondersteund werken is dan ook een belangrijk aandachtspunt. Daarbij hoort

ook het zetten van concrete stappen op weg naar papierloos werken (substitutie).

De ambities van de verschillende onderdelen op het gebied van informatiemanagement zijn weergegeven in een ICT visie met bijbehorende actieplannen. Hiermee wordt richting gegeven aan de lange termijn agenda die op dit terrein wordt gevolgd. In 2020 geven we opvolging aan de geactualiseerde plannen. Wij kiezen nadrukkelijk voor informatievoorziening die past bij de schaal en context van onze regio, effectief en doelmatig. We willen in de ontwikkeling van informatievoorziening een 'slimme volger' zijn. Dat houdt in: elders beproefde oplossingen hergebruiken waar mogelijk en passend, en de samenwerking opzoeken (landelijk en in NoordWest4-verband) waar dat potentieel meerwaarde heeft. Informatiebeveiliging en privacy zijn daarbij belangrijke thema's in de uitvoering.

4.2 Wat hebben we gedaan?

Voortgang

Algemeen

Ook voor de ondersteunende onderdelen heeft de COVID-19 crisis grote gevolgen gehad. Vanuit de afdelingen P&O, ICT en Facilitair werd adequaat op de COVID-19 crisis gereageerd en werden voorzieningen gecreëerd waardoor de rest van de organisatie kon blijven functioneren.

De staforganisatie heeft vanaf maart grotendeels vanuit huis gewerkt. De dienstverlening naar de andere onderdelen liep goed door en de meeste doelstellingen worden in 2020 gehaald. Echter worden enkele doelstellingen niet gehaald en (deels) doorgeschoven naar 2021. Deze hebben vaak betrekking op activiteiten waarvoor de interactie met andere afdelingen noodzakelijk is of die maatschappelijk lastig waren te organiseren. Zoals het vervaardigen van de nieuwe bedrijfsfilm, een wervingsfilm of het verbeteren van de arbeidsmarktcommunicatie. Ook het uitrollen van de nieuwe ICT werkplek is uitgesteld (grotendeels nog wel in 2020 te realiseren) en ons nieuwe intranet heeft deels (voor de vrijwilligers) vertraging opgelopen. Voor het alsnog realiseren van enkele doelstellingen in 2021 wordt in hoofdstuk 1.2 gevraagd een bedrag uit het te verwachten resultaat 2020 te reserveren.

Financiën

De in de begroting geschetste rol waarbij VrZW de rol van 'huurder' van de panden van de gemeente vervuld wordt eind 2020 of begin 2021 met de gemeenten geëvalueerd. Dit is later dan oorspronkelijk gepland als gevolg van vertraging door de COVID-19 crisis. Na deze evaluatie worden afspraken gemaakt wanneer en op welke wijze de hiervoor relevante budgetten eventueel zullen worden overgedragen. Om deze evaluatie en verwachte implementatie te doen wordt zoals toegelicht in hoofdstuk 1.2 voorgesteld een budget van €23.000 via een resultaatbestemming over te hevelen naar 2021.

Financiën heeft de opzet van de salarisburyegroting en het monitoren daarvan verbeterd, daarnaast is extra inzet gepleegd op het in beeld brengen van de corona meer- en minderkosten.

Diversiteit

Er is op diverse manieren aandacht besteed aan het bevorderen van een meer diverse organisatie. Om de man-vrouw verhouding binnen de repressie beter in balans te brengen, is een aantal vrouwelijke collega's aangesteld die wij geheel zelf opleiden. Hiervoor zijn enkele opleidingsplaatsen boven de vastgestelde

formatie opgenomen.

Om optimaal te profiteren van onze verschillen, zijn bijeenkomsten georganiseerd voor de repressie en met leidinggevenden, om met elkaar van gedachten te wisselen over wat meer diversiteit voor hen betekent. Ook binnen beheersmatige afdelingen stelden we nieuwe medewerkers aan die door hun achtergrond een aanvulling zijn op de rest van het team.

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat nieuwe collega's zich thuis voelen; hiervoor is een centraal introductieprogramma ontwikkeld voor alle nieuwe medewerkers. Daarnaast worden '100 dagen gesprekken' gevoerd met nieuwe medewerkers om hun ervaringen te horen.

Personeel

De wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) is op 1 januari 2020 in werking getreden. Voor de Veiligheidsregio's is de invoering van de wet in eerste instantie een jaar opgeschort.

Het Veiligheidsberaad heeft in dit verband het voornemen een werkgeversvereniging voor veiligheidsregio's op te richten. Deze vereniging gaat zich inzetten voor een nieuwe rechtspositie voor alle medewerkers van de veiligheidsregio's. Met het oog op de positie van de vrijwilligers bij de brandweer, is er landelijk een onderzoek gestart naar de mogelijkheid de vrijwilligheid te kunnen behouden. De uitkomst van dat onderzoek en de oprichting van de werkgeversvereniging moeten resulteren in een nieuwe rechtspositie voor alle medewerkers van de veiligheidsregio's per 1 januari 2022. Tot dat moment blijft de CAR-UWO van toepassing op al het personeel.

Informatievoorziening

Om de continuïteit van de informatievoorziening beter te borgen, zijn bepaalde netwerkcomponenten zoals firewalls vervangen. Dit zorgt ervoor dat het netwerk van VrZW ook beter beschermd is tegen eventueel misbruik van buitenaf. Er zijn nieuwe computers ingekocht, zodat medewerkers flexibeler en effectiever gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de hedendaagse technologie aanbiedt. Medio november 2020 wordt de nieuwe werkplekautomatisering in gebruik genomen. VrZW heeft een nieuwe Mobiele Commando Unit (MCU). Deze unit wordt ingezet bij grote calamiteiten in de regio en gebruikt voor de multidisciplinaire rampenbestrijding en crisisbeheersing. Deze MCU is voorzien van moderne informatie- en communicatietechnologie. Dit maakt een snelle uitwisseling van informatie mogelijk tussen plaats incident en het regionaal operationeel team, alsook de regionale meldkamer.

Op het gebied van de data-analyse en business intelligence zijn er nieuwe dashboards ontwikkeld. Het betreft dashboards die betrekking hebben op de primaire processen van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, zoals de coronacrisis, maar ook die gericht zijn op de bedrijfsvoeringsprocessen. Omdat er door de coronacrisis meer medewerkers thuiswerken, is de bandbreedte van de verbinding naar het netwerk van VrZW verhoogd. Het samenwerkingsplatform Teams van Microsoft is versneld in gebruik genomen. In diverse sessies zijn de medewerkers bekend gemaakt met de werking daarvan.

Binnen het kader van de informatiebeveiliging zijn in de afgelopen periode diverse acties ondernomen om weerbaarheid op dit gebied te verhogen.

Bijvoorbeeld een bewustwordingsactie om medewerkers alerter te laten worden, zoals bij het thuiswerken. Daarnaast zijn er ook technische testen uitgevoerd.

De coronacrisis heeft extra werk met zich meegebracht op het gebied van de archivering. Vanuit het Rijk is aangegeven dat relevante informatie in het kader van het coronavirus zorgvuldig moet worden vastgelegd en in bepaalde situaties zelfs eeuwig moet worden bewaard. Procedures en de inrichting van systemen zijn daar in de afgelopen periode op afgestemd, maar er is een grote hoeveelheid aan informatie die nog in het document managementsysteem moet worden verwerkt. Dit legt veel druk op de toch al krappe personele capaciteit (1,5 fte). De komende periode wordt extra capaciteit ingehuurd. Alle activiteiten met betrekking tot de informatievoorziening zijn vooralsnog uitgevoerd binnen de vastgestelde financiële kaders. Het merendeel van de exploitatie- en investeringsbudgetten zal in 2020 worden aangewend, met uitzondering van de activiteiten die naar 2021 worden doorgeschoven.

Prestatie-indicatoren

KPI	Norm	2020 t/m aug	2019
Ziekteverzuimpercentage	< 5,4%	2,76	3,35
Ziekteverzuim-frequentie	< 1,05	0,54	0,65

Toelichting De verzuimindicatoren geven in 2020 een positief beeld, ondanks de COVID-19 crisis.

4.3 Wat heeft het gekost?

Overhead

Overhead	Begroting primair	Begrotings- wijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 7.514	€ 434	€ 7.948	€ 5.091	€ 7.780	€ 168-
Baten	€ 16-	€ 403-	€ 419-	€ 97-	€ 623-	€ 204-
Totaal saldo van baten en lasten	€ 7.498	€ 31	€ 7.529	€ 4.994	€ 7.157	€ 372-

Analyse overhead

Lasten		V / N	Incidenteel	Structureel
Aframen salarisbegroting en bijramen externe inhuur	€ 39-	V	€ 39-	
Verschuiving opleidingsbudget t.b.v. manschapopleiding	€ 51-	V	€ 51-	
Aframing / bijstelling PIOFACH kosten brandweerschool	€ 45-	V	€ 45-	
Overig	€ 33-	V	€ 33-	
Totaal lasten	€ 168-	V	€ 168-	€ -

Baten		V / N	Incidenteel	Structureel
Bijramen detacheringsofbrengst	€ 8-	V	€ 8-	
Doorbelasting PIOFACH kosten BWS	€ 100-	V	€ 100-	
Vrijval verzekeringen 2015	€ 51-	V	€ 51-	
Doorbelasting kosten facilitair coordinator (naar gebouwenbeheer)	€ 46-	V		€ 46-
Totaal baten	€ 204-	V	€ 158-	€ 46-
Saldo	€ 372-	V	€ 326-	€ 46-

Toelichting lasten *Aframen salarisbegroting en bijramen externe inhuur*

Zie toelichting onder paragraaf 1.3 'Wat heeft het gekost'; herijken salarisbegroting, detacheringsofbrengsten en inhuur derden

Verschuiving opleidingsbudget t.b.v. manschapopleiding

Door COVID-19 hebben veel geplande, organisatiebrede opleidingen geen doorgang kunnen vinden. Dit leidt tot een verwacht incidenteel voordeel van €50.000 op het reguliere opleidingsbudget. Dit voordeel wordt gebruikt ter dekking van de benodigde inhaalslag m.b.t. de manschapopleidingen (zie tevens product Brandweerschool).

Aframing / bijstelling PIOFACH kosten brandweerschool

VrZW ondersteunt de brandweerschool op het gebied van PIOFACH / bedrijfsvoering. Enkele kosten in dit kader zijn bijgesteld dan wel afgeraamd. Per saldo leidt dit tot een lagere raming voor de PIOFACH kosten.

Toelichting baten

Bijraming detacheringsofbrengsten

Vanwege de detachering van een medewerker zijn detacheringsofbrengsten bijgeraamd.

Doorbelasting PIOFACH kosten Brandweerschool

De gemaakte kosten voor ondersteuning van de Brandweerschool (zie bovenstaand) worden deels doorbelast naar de veiligheidsregio's Noord-Holland Noord en Kennemerland. Uit analyse blijkt dat begrotingstechnisch nog niet alle kosten volledig zijn doorbelast naar deze regio's. Middels deze aanpassing wordt dit gecorrigeerd in de begroting (inclusief bovengenoemde aframing / bijstelling in de PIOFACH kosten).

Vrijval verzekeringen 2015

De in 2015 ontvangen verzekeringsgelden, waar werkgevers van vrijwilligers geen beroep op hebben gedaan, kunnen vrijvallen.

Doorbelasting kosten facilitair concept (naar gebouwenbeheer)

Conform de (in 2018) gemaakte afspraken rondom het facilitair concept (AB 6-4-2018) mag een deel van de (in dat verband gemaakte) facilitaire kosten worden doorbelast aan het gebouwenbeheer (onderdeel onderhoud). Met deze mutatie wordt deze doorbelasting structureel verwerkt in de begroting en meerjarenraming.

5. Overzicht Algemene dekkingsmiddelen

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting primair	Begrotingswijzigingen	Begroting na wijziging	Realisatie per 1-9-2020	Eindejaars prognose	Mutaties Burap II
Lasten	€ 28-	€ 27	€ 1-	€ 168-	€ 1-	€ -
Baten	€ 29.406-	€ 72	€ 29.334-	€ 28.304-	€ 29.224-	€ 110
Totaal saldo van baten en lasten	€ 29.434-	€ 99	€ 29.335-	€ 28.472-	€ 29.226-	€ 110

Analyse product 'Bedrijfsvoering / Veiligheidsbeleid & Strategie'

Lasten	V / N	Incidenteel	Structureel
	V		
Totaal lasten	€ -	€ -	€ -

Baten	V / N	Incidenteel	Structureel
Brede doeluitkering rampenbestrijding (BDUR) - loonindex	€ 110	€ 43	€ 66
Totaal baten	€ 110	€ 43	€ 66
Saldo	€ 110	€ 43	€ 66

Toelichting lasten Geen mutaties.

Toelichting baten *Brede doeluitkering rampenbestrijding (BDUR)*
Op basis van de laatste circulaire van het Rijk is deze rijksbijdrage deels incidenteel en deels structureel naar beneden bijgesteld.



Bijlage I Voortgangsoverzicht investeringen

Investeringen		Categorie MVA	Doorgeschoven	Primaire	Burap I		Burap II	Doorschuiven	Begroting na wijziging	Realisatie	Realisatie	Nog te besteden	Afgerond in 2020	Toelich
Afdeling	nummer		eerdere jaren	begroting				2021-2022		voor 2020	tm aug 2020			ting
BZ	816092	ademplucht vulinstallatie / compressor	40.224	0	-40.224	0	0		0	0	0	0	Ja	
BZ	816112	ademplucht vulinstallatie / compressor	88.830	0	0	0	0	-88.830	0	0	0	0		1
BZ	816113	ademplucht werkplaats verbouwing	227.933	0	0	0	0		227.933	88.704	6.687	132.543		1
BZ	817151	hulpverleningswagen groot	1.100.000	0	-550.000	0	0		550.000	0	10.285	539.715	Ja	
BZ	817184	slagboom	42.350	0	-42.350	0	0		0	0	0	0	Ja	
BZ	818006	ademplucht vulinstallatie / compressor	95.590	0	0	0	0	-95.590	0	0	0	0		1
BZ	818021	SI-OGS	242.000	0	0	0	0	-242.000	0	0	0	0		
BZ	818028	PPMO stairmaster	13.414	0	0	0	0		13.414	0	0	13.414	Ja	3
BV	818030	Software (investering)	112.000	0	0	-7.043	0		104.957	69.795	35.162	0	Ja	
BV	818033	werkplek automatisering	50.000	0	0	-38.087	0		11.913	4.764	7.149	0	Ja	
BV	818036	printers en multifunctionals	16.000	0	0	0	0		16.000	0	0	16.000	Ja	
BV	818037	servers en dataopslag	30.000	0	0	-20.619	0		9.381	9.381	0	0	Ja	
BV	818039	Software (investering)	90.000	0	0	0	0		90.000	0	15.315	74.685	Ja	
BV	818041	Software (investering)	75.000	0	0	0	0		75.000	21.125	0	53.875		2
BZ	818046	Electrische Blusset jeugdbrandweer	17.000	0	0	0	0		17.000	0	0	17.000	Ja	3
BZ	819001	maskers	169.125	0	0	0	0		169.125	0	154.153	14.972	Ja	
BZ	819007	bestelauto	75.500	0	0	0	0		75.500	0	125.255	-49.755	Ja	5
BZ	819009	piketvoertuig	70.000	0	0	0	0		70.000	0	66.248	3.752	Ja	
BV	819017	werkplek automatisering	100.000	0	0	-94.294	0		5.706	5.706	0	0	Ja	
BV	819018	werkplek automatisering	50.000	0	0	-37.577	0		12.423	12.423	0	0	Ja	
BV	819019	werkplek automatisering	75.000	0	0	0	0		75.000	35.129	27.621	12.250	Ja	
BV	819023	Software (investering)	25.000	0	0	0	0		25.000	0	16.911	8.089	Ja	
BZ	819031	haakarmbak gesloten	252.440	0	0	0	0		252.440	56.265	199.914	-3.739	Ja	
BZ	819035	Schuimblusvoertuig	800.000	0	0	0	0	-800.000	0	0	0	0		6
BZ	819044	piketvoertuig	22.000	0	0	0	0	-22.000	0	0	0	0		

Afdeling	Investerings nummer	Categorie MVA	Doorgeschoven eerdere jaren	Primaire begroting	Burap I	Burap II	Doorschuiven 2021-2022	Begroting na wijziging	Realisatie voor 2020	Realisatie tm aug 2020	Nog te besteden	Afgerond in 2020?	Toelich ting
BZ	820001	watervoerende armaturen / straalpijpen / s	0	22.860	0	0		22.860	0	24.788	-1.928	Ja	
BZ	820002	toestellen	0	129.977	0	0		129.977	0	117.661	12.316	Ja	
BZ	820003	ademplucht vulinstallatie / compressor	0	18.418	0	0	-18.418	0	0	0	0		1
BZ	820004	ademplucht vulinstallatie / compressor	0	23.520	0	0	-23.520	0	0	0	0		1
BZ	820005	pager	0	60.213	0	20.000		80.213	0	43.369	36.844	Ja	
BZ	820006	personenauto	0	34.841	0	0	-34.841	0	0	0	0		
BZ	820007	personenauto	0	54.977	0	0	-54.977	0	0	0	0		7
BZ	820008	grote bestelwagen	0	54.977	54.977	0		109.954	0	0	109.954	Ja	
BZ	820009	piketvoertuig	0	54.977	0	0	-54.977	0	0	0	0		7
BZ	820010	pager	0	183.384	0	-20.000		163.384	0	14.145	149.239		2
BZ	820011	hydraulisch gereedschap	0	37.682	40.224	0		77.906	0	80.476	-2.570	Ja	
BZ	820012	hydraulisch gereedschap	0	13.626	0	0		13.626	0	0	13.626	Ja	
BV	820013	Meubilair	0	23.303	42.350	0		65.653	0	0	65.653		
BZ	820014	grote bestelwagen	0	54.977	0	0	-54.977	0	0	0	0		7
BZ	820015	ademplucht vulinstallatie / compressor	0	37.804	0	0	-37.804	0	0	0	0		1
BZ	820016	tankautospuut	0	366.993	0	0	-366.993	0	0	0	0		
BZ	820017	uitrakkleding exclusief helmen	0	782.569	0	0		782.569	0	655.523	127.046		2
BZ	820018	uniformen (service dress)	0	94.665	0	0		94.665	0	8.065	86.600		2
BZ	820019	vrachtwagen	0	95.000	0	0		95.000	0	141.361	-46.361	Ja	5
BZ	820020	warmtebeeldcamera	0	130.232	0	70.036	-200.268	0	0	0	0		
BZ	820021	warmtebeeldcamera	0	70.036	0	-70.036		0	0	0	0	Ja	
BV	820022	Software (investering)	0	100.000	0	0	-100.000	0	0	0	0		
BV	820023	Software (investering)	0	250.000	0	-250.000		0	0	0	0	Ja	
BV	820024	servers en dataopslag	0	10.000	0	0	-10.000	0	0	0	0		
BV	820025	servers en dataopslag	0	10.000	0	0	-10.000	0	0	0	0		
BV	820026	Software (investering)	0	50.000	0	-50.000		0	0	0	0	Ja	
BV	820027	Software (investering)	0	50.000	0	-50.000		0	0	0	0	Ja	
BV	820028	Software (investering)	0	50.000	0	-50.000		0	0	0	0	Ja	
BV	820029	audiovisuele middelen / beamers	0	20.000	0	0		20.000	0	0	20.000	Ja	
BV	820030	mobiele telefoons	0	25.000	0	0		25.000	0	24.793	207	Ja	
BV	820031	tablets / i-pads	0	35.000	0	0		35.000	0	15.226	19.774	Ja	
BV	820032	Software (investering)	0	50.000	0	0		50.000	0	17.258	32.742	Ja	
BV	820033	Software (investering)	0	50.000	0	0		50.000	0	24.158	25.842	Ja	
BV	820034	Software (investering)	0	50.000	0	0		50.000	0	24.785	25.215	Ja	
BZ	820035	hulpverleningswagen groot	0	1.000.000	-450.000	0	-550.000	0	0	0	0		4,6
BZ	820036	SI-OGS	0	242.000	-242.000	0		0	0	0	0	Ja	4
BZ	820037	PPMO stairmaster	0	13.414	-13.414	0		0	0	0	0	Ja	4
BV	820038	werkplek automatisering	0	40.000	0	0		40.000	0	39.722	278	Ja	
BZ	820039	haakarmbak gesloten	0	85.000	-85.000	0		0	0	0	0	Ja	4
BV	820040	werkplek automatisering	0	0	0	447.621		447.621	0	30.056	417.565	Ja	
BV	820041	Software (investering)	0	0	0	150.000		150.000	0	106.489	43.511	Ja	
BZ	820043	Piketvoertuig	0	0	0	85.000	-85.000	0	0	0	0		8
Totaal			3.879.406	4.475.445	-1.285.437	85.000	-2.850.195	4.304.219	303.291	2.032.573	1.968.355		

Toelichting investeringen

(Zie nummering rechterkolom voorgaand overzicht)

Algemeen

In 2020 wordt evenals in 2019 een inhaalslag gerealiseerd wat betreft de investeringen die uit voorgaande jaren werden overgeheveld. Door strakker te sturen op de investeringsplanning wordt de "achterstand" met € 1,8 miljoen ingelopen. De investeringen die dit jaar zullen worden doorgeschoven bedragen naar verwachting € 2,8 miljoen.

Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat formele besluitvorming, de voorbereidingstijd, aanbestedingsprocedures en fabricage (van grote voertuigen) een aanzienlijke doorlooptijd kennen. Het gaat hier o.a. om de verbouwing van de werkplaatsen en de aanschaf van een schuimblus-voertuig en een hulpverleningsvoertuig.

Mutaties

1. Vervanging van de apparatuur zal plaatsvinden na/tijdens de verbouwing, zodat wijziging van de installatie niet hoeft te gebeuren. De verbouwing zal plaats gaan vinden in 2021.
2. Wordt deels aangewend in 2020, met een uitloop naar 2021.
3. Investeringsgeld wordt niet uitgegeven.
4. Investeringsnummers waren reeds in een ander investeringsnummer opgenomen, budget afgeraamd.
5. Verschil wordt veroorzaakt door nog te ontvangen BPM belastingdienst..
6. Besluitvorming over de aanschaf van deze investering volgt op 8 oktober 2020.
7. In afwachting van de nieuwe aanbesteding i.v.m. elektrisch rijden worden deze investeringen doorgeschoven naar 2021.
8. In december 2015 en januari 2016 zijn 3 stuks OVD en AGS voertuigen in gebruik genomen met een afschrijvingstermijn van 5 jaar. Dit zou betekenen dat ze in verschillende jaren geactiveerd en ook vervangen zouden worden. Dit is niet wenselijk in verband met uitwisselbaarheid en uniformiteit. Abusievelijk is er een voertuig die in 2016 geleverd is niet op de investeringsbegroting van 2021 gekomen. Omdat dit voertuig in december 2020 besteld moet worden nemen wij deze nu op en wordt deze doorgeschoven naar 2021.

Besluitformulier
Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020
Onderwerp:	Kaderbrief 2022
Nummer:	A20.04.4b
Naam Steller:	R. Wiemerink/J. Pranger
Afdeling:	V&S/BV

Korte inhoud

Inleiding

Voorafgaand aan de programmabegroting wordt jaarlijks een kaderbrief opgesteld waarin de kaders voor de programmabegroting t+2 worden weergegeven. De beleidsmatige en financiële kaders in deze kaderbrief 2022 vormen het uitgangspunt voor het opstellen van de Begroting VrZW 2022 die in het voorjaar 2021 aan uw bestuur zal worden aangeboden. Voor wat betreft het beleidskader loopt de aanbidding van de programmabegroting 2022 gelijk op met het besluitvormingsproces inzake het meerjarig Beleidsplan VrZW 2021 t/m 2024. Dit brengt met zich mee dat de ontwikkelingen die in het concept meerjarig Beleidsplan staan vermeld (mede op basis van de input van de geconsulteerde gemeenteraden) eveneens worden meegenomen in de programmabegroting. Daarnaast wordt ook gekeken naar de autonome ontwikkelingen.

Vernieuwde beleidscyclus 2021-2024

De bestaande beleidsdocumenten die VrZW -naast het meerjarig beleidsplan 2021 t/m 2024- richting geven voor komende jaren, zijn onder meer het nieuwe dekkingsplan en het vernieuwde brandrisicoprofiel. Het nieuwe dekkingsplan zal in 2021 concreet worden vormgegeven. Ook daar zullen de eerste uitkomsten waar mogelijk worden meegenomen bij het opstellen van de programmabegroting. Wat betreft het Brandrisicoprofiel worden de brandrisico's van verschillende gebruiksfuncties van bouwwerken opnieuw in kaart gebracht voor de periode 2021-2024. Voor het nog op te stellen Beleidsplan Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland 2021-2024, geldt dat met name wordt gekeken naar wat de organisatie met haar partners c.q. ketenpartners komende periode gezamenlijk wil bereiken; dit in relatie tot de ontwikkelingen die komende periode zich voor zullen doen. Het beleidsplan zal in het tweede kwartaal van 2021 worden vastgesteld.

Autonome ontwikkelingen

Gevolgen COVID-19

De gevolgen van de COVID-19 pandemie lopen bij het opstellen van de Kaderbrief 2022 nog in alle hevigheid door. De gevreesde tweede golf is een feit geworden. Hoewel de verwachting is dat het toepassen van vaccins in 2021 mogelijk wordt, is het moeilijk in te schatten welke doorwerking deze ingrijpende pandemie in 2022 zal hebben. Wel is nu al duidelijk dat de opleidingen en geoefendheid van het personeel in alle geledingen, zowel mono- als multidisciplinair, een forse achterstand heeft opgelopen. Mocht het inlopen van de achterstand in 2021 niet of deels plaatsvinden, dan zal ook het jaar 2022 in het teken staan van het vergroten van kennis en geoefendheid van het personeel en ketenpartners van VrZW. Daarnaast zullen in 2021 naar verwachting diverse evaluaties van de crisis plaatsvinden en worden mogelijk WOB-verzoeken gedaan. De doorlooptijd en implementatie van aanbevelingen zullen mogelijk in 2022 doorlopen.

WNRA/Taakdifferentiatie vrijwilligers

Tot op heden heeft een landelijke denktank 'taakdifferentiatie' een denkrichting uitgewerkt met betrekking tot het differentiëren van taken tussen vrijwillige brandweermensen en beroepsbrandweermensen. Bij de Veiligheidsregio's ligt nu het verzoek om de regionale consequenties van deze denkrichting in kaart te brengen. Naast deze uitvraag heeft er een opiniepeiling plaatsgevonden onder al het repressieve brandweerpersoneel. Deze afspraak is in het Veiligheidsberaad gemaakt. Pas na het nemen van een besluit op de denkrichting in het Veiligheidsberaad kan worden uitgewerkt wat de inhoudelijke,- organisatorische en financiële impact van de noodzakelijke taakdifferentiatie is. Een en ander wordt verwacht in de eerste helft van 2021. Vooralsnog gaan wij uit van een nadelig effect dat ligt tussen de 1 en 4 miljoen euro.

Daarbij is de inzet vanuit de Veiligheidsregio's dat het Rijk daaraan een substantiële bijdrage moet leveren, maar financiële gevolgen voor de gemeenten zijn niet uit te sluiten.

Omgevingswet

De nieuwe Omgevingswet zou per 1 januari 2021 in werking treden. De uitbraak van het COVID-19 virus heeft er echter toe geleid dat de Minister de datum van inwerkingtreding heeft opgeschort tot 1 januari 2022. De inwerkingtreding van de Wet Kwaliteitsborging Bouwen (WKB) is in lijn hiermee ook opgeschort. Randvoorwaardelijk voor een goede implementatie van de Omgevingswet is het tijdig gereed zijn van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

Samenwerking (keten)partners

Technologische, maatschappelijke & omgevingsontwikkelingen, variërend van elektrificering van het wagenpark, het gebruik van vuurwerk tot aan klimaatverandering, vragen om voortdurende ontwikkeling van kennis. Dit vergt vervolgens focus & specialisatie ten aanzien van de verschillende aandachtsgebieden, waardoor het steeds belangrijker wordt om samen te werken met verschillende organisaties op internationaal, landelijk, interregionaal en lokaal niveau. Binnen een netwerk van partners die zich verdiept hebben in de specifieke onderwerpen, neem bijvoorbeeld de nieuwe crisistypen zoals terrorismegevolgbestrijding, ondermijning of cybercrime, kan door intensieve samenwerking sneller een gezamenlijke doel worden bereikt. Eveneens wordt door deze samenwerking een meer uniforme aanpak bewerkstelligd.

VrZW zal komende jaren dan ook investeren in de opbouw van een stabiel netwerk van crisispartners, zodat in een vroeg stadium kennis en kunde kan worden gedeeld voor verantwoorde besluitvorming en een gedegen aanpak bij complexe problematieken.

Evaluatie Wet Veiligheidsregio's

Medio 2019 is de evaluatiecommissie geïnstalleerd die zich bezighoudt met het evalueren van de Wet Veiligheidsregio's. De verwachting is dat de evaluatie eind 2020 gereed komt. Eventuele gevolgen van deze evaluatie zullen, vanaf 2021 worden geïmplementeerd.

Fusie gemeenten Purmerend en Beemster

De ministerraad heeft op voorstel van minister Ollongren van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ingestemd met het herindelingsvoorstel waarbij de gemeenten Beemster en Purmerend fuseren. Hierbij wordt de gemeente Beemster opgeheven en wordt haar grondgebied toegevoegd aan de gemeente Purmerend. Naar verwachting stemt het parlement in met deze herindeling, waarmee het aantal deelnemende gemeenten per 1-1-2022 op zeven uitkomt. In deze Kaderbrief en de begroting 2022 wordt deze fusie reeds verwerkt.

Ontwikkelingen binnen de organisatie

Diversiteit

Er is op diverse manieren aandacht besteed aan het bevorderen van een diverse organisatie. Om de man-vrouw verhouding binnen de repressie beter in balans te brengen, is een aantal vrouwelijke collega's aangesteld die wij geheel zelf opleiden. Om optimaal te profiteren van onze verschillen, zijn bijeenkomsten georganiseerd voor de repressie en met leidinggevenden, om met elkaar van gedachten te wisselen over wat meer diversiteit voor hen betekent. Ook binnen beheersmatige afdelingen stelden we nieuwe medewerkers aan die door hun achtergrond een aanvulling zijn op de rest van het team. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat nieuwe collega's -net als de huidige medewerkers- zich thuis voelen; hiervoor is een centraal introductieprogramma ontwikkeld voor alle nieuwe medewerkers. Daarnaast worden '100 dagen gesprekken' gevoerd met nieuwe medewerkers om hun ervaringen te horen.

Ook voor de komende jaren blijft diversiteit een belangrijk thema. De focus wordt daarbij o.a. gelegd op de jeugdkorpsen waarbij een mix wordt nagestreefd tussen jongens, meiden en achtergrond. De ervaring leert dat de jeugdkorpsen een kweekvijver zijn voor de beroepsorganisatie. Daarnaast wordt onderzocht hoe met gerichte arbeidsmarktcommunicatie en -benadering beter de 'andere' doelgroepen kunnen worden bereikt, zodat zij vaker gaan solliciteren. Met andere Veiligheidsregio's zal worden bekeken waar wij samen kunnen optrekken en hoe wij van elkaars initiatieven kunnen leren. Belangrijk blijft om met medewerkers in gesprek te blijven over het doel van een diverse organisatie, de zorgen die er leven en over wat wel werkt en wat niet.

Aanpassingen aan werkplaatsen en Oefencentrum Prins Bernhardplein.

Op 2 juli jl. besprak het Algemeen Bestuur de noodzaak om de werkplaatsen op het PBP te verbouwen. De huidige inrichting en veel van de gebouw-gebonden apparatuur dateert voor een groot deel van 2006 en is zowel technisch als financieel afgeschreven. Eén en ander vereist een aantal grote ingrepen, ook van bouwtechnische aard. De totale kosten van de verbouwing inclusief gebouw-gebonden installaties zijn in de genoemde bestuursvergadering gepresenteerd. Omdat de voorziene investering, zijnde de bouwkundige verbouwing inclusief gebouw-gebonden installaties via de begroting van de gemeente Zaanstad (als eigenaar van het pand) loopt, worden de uit de investering voortkomende kapitaalslasten via een (tijdelijke) huuraanpassing door gemeente Zaanstad aan VrZW in rekening gebracht. Het Algemeen Bestuur stemde op 2-7-2020 met het investeringsvoorstel in, met de onder beslispunt 2 opgenomen formulering:
Akkoord te gaan met de verbouwing in 2021 van werkplaats PBP voor maximaal € 1,5 miljoen (prijspeil 2021). De daarvoor benodigde extra huurlasten van ca. € 112.000 per jaar voor 15 jaar vanuit de acht gemeentes ter beschikking te stellen d.m.v. een verhoging van gemeentelijke bijdragen van 2022 t/m 2036. De verdeling van de extra lasten vindt plaats conform financiële verdeelsleutel van de gemeentelijke bijdragen.
Dit besluit is overeenkomstig in deze kaderbrief 2022 verwerkt.

Bezuinigingstaakstelling 2020/2021

Bij het vaststellen van de Kaderbrief 2021 werd door het Algemeen Bestuur tevens een structurele bezuinigingstaakstelling voor de jaren 2020 en 2021 vastgesteld. De actueel in 2021 te realiseren taakstelling bedraagt €777.000¹ waarvan een deel al in 2020 gerealiseerd is. Naast de te realiseren bezuiniging heeft het bestuur besloten een extra budget van €200.000 toe te kennen als gevolg van hogere kosten voor vrijwilligers. De netto bezuinigingstaakstelling bedraagt vanaf 2021 derhalve €577.000. Aangezien deze taakstelling integraal in de begroting 2021 verwerkt is, heeft dit geen verdere consequenties voor het begrotingsproces 2022.

Financieel kader: Wat gaat het kosten?

Het financieel kader voor de begroting 2022 wordt gevormd door de besluiten van het Algemeen Bestuur van 4 oktober 2013 (financiële kaders bij de regionalisering) alsmede de daaropvolgende besluiten ten aanzien van begrotingen en bestuursrapportages. Uitgangspunt van het beleidsplan is dat nieuwe ambities vanuit bestaande middelen gefinancierd worden. Wanneer sprake is van nieuw beleid of een wezenlijke beleidswijziging waaruit extra financiële middelen voortvloeien, wordt dit bestuurlijk voorgelegd.

Jaarlijkse indexering

Ten aanzien van loon- en prijsindexen heeft het Algemeen Bestuur op 22 februari 2012 de rekenmethode vastgesteld. In combinatie met de recente CPB gegevens (Brondocument: CPB/ Kerngegevensstabel 2018-2021 sept. 2020) leidt dit tot de volgende percentages.

- a. Loonvoet sector overheid: 2,6% Prognose 2021 1,8% gecorrigeerd met 0.8% (prognose 2020: 2.8% -/- werkelijk 2020: 3,6%)
- b. Verwachte prijsstijging 2021: nationale consumentenprijsindex CPI, 1,5%
- c. Index gemeentelijke bijdrage 2022: 2,2% (Gewogen prijsindex.)

Gemeentelijke bijdragen in 2022

Op 4 oktober 2013 heeft het Algemeen Bestuur besloten vanaf het jaar 2017 de totale gemeentelijke bijdrage aan VrZW over de gemeenten te verdelen conform de verdeling in het gemeentefonds voor het onderdeel Brandweer en rampenbestrijding. Het totaal van de gemeentelijke bijdrage wordt daardoor verrekend met de gemeenten volgens vaste percentages (de onderlinge verhouding). De verdeling van de gemeentelijke bijdrage voor het jaar 2022 inclusief indexering en aanvullende huurkosten voor het Prins Bernhardplein (besluit AB van 2-12-2019) bedraagt in totaal € 26.671.664.

¹ De oorspronkelijke taakstelling van €797.000 werd in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 2/7/2020 met €20.000 verlaagd a.g.v. het Georganiseerd Overleg (GO).

Gemeentelijke bijdrage 2022

Gemeente	Begroting 2021 incl taakstelling	Index 2022 2,20%	Aanv. huur- kosten PBP	Bijdrage 2022 incl. huurkosten
Beemster	€ 822.553	€ 18.096	Samengevoegd	met Purmerend
Edam-Volendam	€ 2.584.532	€ 56.860	€ 11.139	€ 2.652.530
Landsmeer	€ 784.088	€ 17.250	€ 3.379	€ 804.717
Oostzaan	€ 683.488	€ 15.037	€ 2.946	€ 701.470
Purmerend*	€ 6.165.741	€ 135.646	€ 30.117	€ 7.172.154
Waterland	€ 1.495.685	€ 32.905	€ 6.446	€ 1.535.036
Wormerland	€ 1.318.155	€ 28.999	€ 5.681	€ 1.352.836
Zaanstad	€ 12.133.687	€ 266.941	€ 52.292	€ 12.452.921
Totaal	€ 25.987.930	€ 571.734	€ 112.000	€ 26.671.664

* Vanaf 2022 wordt de bijdrage van Beemster vanwege de fusie bij Purmerend opgenomen.

Vaste bijdrage gebruikerslasten gebouwen

Op 5 oktober 2016 heeft het Algemeen Bestuur besloten tot vereenvoudiging van de gebruikerslasten. Vanaf 2017 worden de gebruikerslasten niet meer jaarlijks via een gesloten systeem verrekend, maar wordt aan VrZW een taakstellend budget toegekend op basis van het gemiddelde van de werkelijke uitgaven over de jaren 2014 tot en met 2016 verhoogd met de jaarlijkse indexering tegen gewogen prijsindex gemeentelijke bijdrage.

Gemeente	Vaste bijdrage gebouwen gebruikers 2021	Indexering 2022 2,20%	Vaste bijdrage gebouwen gebruikers 2022
Beemster	€ 11.404	overgeheveld	Purmerend
Edam-Volendam	€ 45.182	€ 994	€ 46.176
Landsmeer	€ 5.458	€ 120	€ 5.578
Oostzaan	€ 10.546	€ 232	€ 10.778
Purmerend	€ 88.942	€ 2.208	€ 102.554
Waterland	€ 36.007	€ 792	€ 36.799
Wormerland	€ 33.117	€ 729	€ 33.846
Zaanstad	€ 523.193	€ 11.510	€ 534.703
Totaal	€ 753.848	€ 16.585	€ 770.433

Kleinere onderhoudskosten gebouwen (facilitair concept)

Om het administratieve proces te vereenvoudigen heeft het Algemeen Bestuur op 6 april 2018 besloten VrZW op de panden de rol en verantwoordelijkheid van een "huurder" te geven. De panden blijven in eigendom van de gemeenten, maar een belangrijk deel van het dagelijks en correctief onderhoud wordt uitgevoerd onder regie van VrZW. VrZW stuurt met ingang van 1 januari 2019 per gemeente twee keer per jaar een factuur voor de door VrZW geïnitieerde werkzaamheden aan de panden van de desbetreffende gemeente (waarbij de totale opgaven van kosten van de gemeente in de huisvestingsfoto (versie 20 oktober 2017) leidend is). Naar verwachting worden begin 2021 nadere afspraken met de gemeenten gemaakt over een eventuele overdracht van budgetten met ingang van het begrotingsjaar 2022. Dat is nog niet in deze kadernota verwerkt.

Voorstel om te beslissen:

Het Algemeen Bestuur wordt gevraagd:

1. In te stemmen met de kaderbrief voor de begroting 2022
2. De Kaderbrief 2022 conform artikel 34b Wet Gemeenschappelijke regelingen ter kennisgeving aan de gemeenteraden toe te sturen.

Advies Veiligheidsdirectie:	
Advies Dagelijks Bestuur:	
Personele gevolgen:	geen
Financiële gevolgen:	Opgenomen in Kaderbrief
Verhouding met ander beleid:	Financiële Verordening en nog op te stellen begroting 2022
Besproken met:	Bestuurlijk portefeuillehouder, D. Bijl
Besluit:	

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland
in de vergadering van 27 november 2020
namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020	
Onderwerp:	Jaarplan en begroting IFV 2021	
Nummer:	A20.04.4c	
Naam Steller:	R. Wiemerink/Jaap Pranger	
Afdeling:	V&S	
Doel:	Informerend	x
	Besluitvorming	
	Meningsvormend	
Besproken met:	MT VrZW	

Korte inhoud:

Het bestuur van het IFV heeft op 15 oktober 2020 het conceptjaarplan IFV 2021 aangeboden aan de voorzitters van de Veiligheidsregio's met de vraag om een zienswijze hieromtrent. Qua proces wordt het jaarplan vervolgens op 14 december 2020 ter vaststelling aangeboden aan het Algemeen Bestuur IFV met daarin verwerkt de reacties van de afzonderlijke Veiligheidsregio's. Tot en met 27 november 2020 bestaat de mogelijkheid tot het geven van een reactie.

Onderstaand de aandachtspunten vanuit Zaanstreek-Waterland.

Inhoud

In het jaarplan worden vier hoofdgroepen genoemd waarbij het IFV de veiligheidsregio's en crisispartners wil versterken:

- Versterken verbindingen crisispartners door netwerkregie;
- Versterken en professionaliseren crisisbeheersing;
- Toekomstbestendige informatievoorziening;
- Bovenregionale operatie en services.

Deze uitgangspunten met de daarbij behorende ontwikkelingen worden door de VrZW ten zeerste ondersteund. Het is een transparant document, waarin we zichtbare verbeteringen zien. Hierbij echter het verzoek eveneens aandacht te blijven houden voor de ontwikkelingen op het gebied van de Risicobeheersing en dan met name ten aanzien van de Omgevingswet en de energietransitie (de integraliteit bij dit dossier). Daarnaast ziet de VrZW in het jaarplan weinig terug aan visie omtrent vakbekwaamheid binnen de Brandweerzorg. Dit vooral in het licht bezien van de huidige omstandigheden door COVID-19 waardoor het de komende periode juist van belang wordt geacht te investeren in het toekomstbestendig maken van de brandweergelateerde opleidingen: de introductie van nieuwe werkvormen en het leren op afstand.

Financiën

De IFV bijdrage komt in zijn totaal voor 2021 uit op € 298K. VrZW heeft hiervoor in de begroting 2021 een bijdrage begroot van € 311K, dus dit valt binnen de gestelde kaders. Dit is te verklaren omdat de door IFV gevraagde bijdrage in de begroting 2021 ruim een procent lager ligt dan de gevraagde bijdrage in 2020.

De grootste verschillen tussen 2020 en 2021 zijn:

- De bijdrage voor netcentrisch werken is in 2021 € 11K lager;
- In 2021 hoeft er geen bijdrage van € 12K betaald te worden voor de landelijke ICT-omgeving, omdat er nog voldoende reserve aanwezig is;
- In 2021 worden nieuwe bijdragen gevraagd voor de BI-voorziening en het landelijke koppelvlak, tezamen € 12K.

Conclusie

Het bestuur van VrZW kan zich goed vinden in de inhoud van het jaarplan IFV 2021 en ondersteunt de daarin genoemde speerpunten. Als aanvulling hierop vraagt VrZW tijd en ruimte in 2021 voor de aandachtsgebieden Risicobeheersing en Vakbekwaamheid binnen de Brandweezorg.

Daarnaast voorziet het bestuur VrZW de IFV begroting 2021 van een positief financieel advies voor wat betreft de gevraagde bijdrage. Wij zien dat de aanpassing op de verdeelsleutel bij nieuw beleid conform eerdere afspraken is toegepast.

Voorstel:

1. Het Algemeen Bestuur wordt gevraagd akkoord te gaan met de inhoud van de zienswijze inzake het Jaarplan en de Begroting IFV 2021;

Advies Veiligheidsdirectie:**Personele gevolgen:**

Nvt

Financiële gevolgen:

Benoemd in bovengenoemde tekst

Verhouding met ander beleid:

Financiële verordening, begroting 2022

Besluit:

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland in de vergadering van 27 november 2020,
namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

Jaarplan en begroting **IFV 2021**



Colofon

Jaarplan en begroting IFV 2021

Datum: 13 oktober 2020

Status: Definitief concept

Versie: 1.0

Instituut Fysieke Veiligheid

Postbus 7010

6801 HA Arnhem

Kemperbergerweg 783, Arnhem

www.ifv.nl

info@ifv.nl

026 355 24 00

Voorwoord

Voor iedereen, en ook voor ons instituut, was 2020 een uitdagend jaar door de coronacrisis. Het was een jaar waarin de veiligheidsregio's, het Veiligheidsberaad en het IFV een ander gezicht hebben laten zien en hun meerwaarde hebben aangetoond in deze crisis. In het afgelopen jaar hebben we belangrijke lessen en inzichten opgedaan die daarmee een belangrijk kader vormen voor onze IFV-ambities voor 2021. Alles wijst erop dat ook in het komende jaar veel van ons instituut wordt gevraagd nu het coronavirus nog steeds onder ons is. Ook de evaluatie van de Wet veiligheidsregio's én ons koersproces gaan een volgende fase in.

Het nieuwe jaarplan 2021 staat voor een belangrijk deel in het teken van de inzichten die wij en de veiligheidsregio's in het afgelopen half jaar hebben opgedaan. We hebben activiteiten en rollen toegevoegd aan ons aanbod, in verbinding met onze crisispartners en het Rijk. Zo is het LOT-C ingericht en van start gegaan. Daarmee hebben we verdere stappen gezet in de ontwikkeling van de informatiepositie van veiligheidsregio's en crisispartners.

Vanuit onze koers gaan we nog nadrukkelijker een netwerkregierol vervullen richting veiligheidsregio's, crisispartners en andere stakeholders. Juist vanwege onze landelijke positie, midden in het veld van crisisbeheersing, kunnen wij waarde toevoegen aan de onderlinge verbindingen en aan het ontsluiten van informatie. Informatie die we voeden met de onderzoeken die we doen en de kennis die we ophalen uit de ondersteuning die we bieden aan het Rijk, de veiligheidsregio's en crisispartners. Die basis willen we verzilveren, versterken en verder uitbouwen in 2021. Want alleen samen kunnen we bijdragen aan een veilig en veerkrachtig Nederland.

We vinden het belangrijk dat onze crisispartners zich herkennen in de ambities en speerpunten van het jaarplan. Daarom hebben we ze uitgenodigd om hierop te reflecteren. Dit heeft waardevolle inzichten gegeven waar we in 2021 samen met onze partners mee aan de slag gaan en de urgentie van deze ontwikkelingen alleen maar onderstrepen.

Met dit jaarplan en begroting voor 2021 zetten wij in op het versterken van de crisisbeheersing in Nederland in samenwerking met onze stakeholders. We zetten hiermee ook in op een toekomstbestendig IFV. In de rol van katalysator en facilitator helpen wij op een innovatieve manier veiligheidsregio's excelleren. Zo maken we Nederland iedere dag veiliger en veerkrachtiger!

Onno van Veldhuizen

Voorzitter bestuur IFV

Inhoud

1	Ambitie en koers IFV	4
1.1	Onze ambitie	4
1.2	Koers IFV	4
1.3	Maatschappelijke opgave	5
2	Nieuwe ontwikkelingen: onze speerpunten	6
2.1	Versterken verbindingen crisispartners door netwerkregie	6
2.2	Versterken en professionaliseren crisisbeheersing	7
2.3	Intelligence en informatievoorziening	9
2.4	Bovenregionale operatie en services	11
3	Meerjarenperspectief	12
Bijlage 1:	Begroting en bedrijfsvoering	14
Bijlage 2:	Besteding naar financieringsvorm en wetsartikel in 2021	20
Bijlage 3:	Besteding naar productgroepen in 2021	21
Bijlage 4:	Financiering collectieve opdrachten	22
Bijlage 5:	Jaarplan 2021 naar geldstromen Wvr	24

1 Ambitie en koers IFV

1.1 Onze ambitie

De wereld van brandweezorg en crisisbeheersing is de afgelopen jaren sterk in ontwikkeling geraakt. Vorig jaar nog constateerden we dat Nederland in toenemende mate geconfronteerd wordt met steeds complexere crises. Sterker, op het moment van het opstellen van dit jaarplan bevinden we ons al maanden in de meest ontwrichtende crisis die ons land in de afgelopen decennia is overkomen. De coronacrisis heeft zich ontwikkeld tot een mondiale volksgezondheids crisis die in Nederland volop inzet vraagt van de veiligheidsregio's en crisispartners. Al sinds het uitbreken van het virus in Nederland verricht het IFV diverse werkzaamheden die direct te relateren zijn aan het bestrijden en beheersen van de coronacrisis. Voor het IFV vraagt dit primair een langdurige inzet in het Landelijk Operationeel Team Corona (LOT-C), de ondersteuning van het Veiligheidsberaad in hun crisisrol en de rol van het lectoraat Crisisbeheersing in het monitoren en evalueren van de crisis.

Voorafgaand aan de totstandkoming van dit jaarplan hebben we de leden van de RCDV en onze belangrijkste crisispartners gevraagd om te reflecteren op onze speerpunten voor 2021. De rode draad die we hieruit halen is dat onze speerpunten voor 2021 in grote mate bijdragen aan de behoefte van de veiligheidsregio's. We zien dat onze partners met name baat hebben bij onze activiteiten ten aanzien van Business Intelligence en de gezamenlijke onder de regie van het IFV ontwikkelde intelpositie, alsmede onze rol als netwerkregisseur en het verbinden van veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners. Hier committeren we ons nadrukkelijk aan en in 2021 zetten we hier dan ook fors op in.

Hiernaast heeft de reflectie vanuit de RCDV ook bevestigd dat de wijze waarop wij in verbinding staan met de veiligheidsregio's als zeer belangrijk wordt ervaren. We werken er hard aan om de interactie met de veiligheidsregio's en andere stakeholders te bevorderen en de samenwerking nog meer te versterken. Vanuit onze landelijke positie kunnen we kennis en kunde toevoegen aan de veiligheidsregio's. Hierin nemen we een gelijkwaardige positie in. Tegelijkertijd heeft het IFV ook kennis en kunde nodig vanuit de veiligheidsregio's. We gaan bestaande allianties consolideren en nieuwe allianties creëren. Deze allianties in een nieuw crisislandschap leiden tot een nieuwe samenwerkingsbasis ten aanzien van de voorbereiding op nieuwe dreigingen.

IJle Stelstra: "Niet eerder hebben we een dergelijke crisis meegemaakt als corona. Met vallen en opstaan zijn we inmiddels gewend geraakt aan werken vanuit thuis. De verbinding zoeken we op andere manieren met elkaar. Het is een situatie waarmee we te dealen hebben en daar waar we kunnen helpen als IFV doen we dat!"

algemeen directeur IFV

1.2 Koers IFV

Onze maatschappelijke opgave is om overkoepelende kennis en een beleids- en ondersteunende functie te bieden aan onze partners. Dit doen we door te onderzoeken, onderwijs te geven, veiligheidsregio's te ondersteunen en intelligence te leveren. Vanuit deze achtergrond hebben het dagelijks bestuur en de directie scenario's uitgewerkt voor de toekomst van het IFV. De ingezette lijn is eind 2019 bekrachtigd door het algemeen bestuur. Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van het verfijnen en verder ontwikkelen van het koerstraject. Een bestuurlijke en een ambtelijke werkgroep hebben ons geadviseerd over de onderwerpen eigenaarschap, governance en financiering van het IFV. De belangrijkste uitkomsten van deze exercitie zijn ook gedeeld met de Evaluatiecommissie Wet veiligheidsregio's.

Verder zijn de nieuwe contouren van het IFV geschetst in een ontwerpplan dat als basis dient voor het verdere koersproces. Hierin zetten we onder meer in op een meer integraal gestuurde organisatie en passen we onze interne processen daarop aan. We bevinden ons met het koersproces in een transitiefase, waarbij het gehele proces ten minste tot en met 2021 in beslag neemt. In 2021 wordt dit verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Dit alles in lijn met de voortgang van het advies inzake de evaluatie en wijziging van de wet veiligheidsregio's. Vanuit het koersproces zijn inmiddels de missie en visie als blauwdruk opgesteld.

Missie

Het IFV is het publiek kennisinstituut voor crisisbeheersing en brandweezorg dat staat voor een veilig en veerkrachtig Nederland.

Visie

Het IFV is het publiek kennisinstituut dat veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling verbindt en versterkt met onderzoek, onderwijs intelligence en ondersteuning.

1.3 Maatschappelijke opgave

Met dit jaarplan onderbouwen we onze ambities en toegevoegde waarde voor de crisisbeheersing en brandweezorg in Nederland. Dat geldt voor onze huidige crisispartners, zoals de veiligheidsregio's, de brandweer, bevolkingszorg, de GHOR, politie en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast zoeken we actief de verbreding naar crisispartners die een rol hebben in de opgaven van deze tijd, zoals RIVM, ARQ Impact GGD GHOR Nederland, KNMI, de Rijksoverheid, de vitale sectoren (publiek en privaat), het bedrijfsleven, kennisinstellingen en -instellingen. Dit heeft tot doel om onze kennis en impact op het terrein van crisisbeheersing en daarmee onze toegevoegde waarde te verbreden. En dat is nodig om veiligheidsregio's te helpen anticiperen op de dreigingen van deze tijd. Onze maatschappelijke opgave is om overkoepelende kennis en een beleids- en ondersteunende functie te bieden aan onze partners. Dit doen we door te onderzoeken, onderwijs te geven, veiligheidsregio's te ondersteunen en intelligence te leveren.

Om onze kennis en impact en daarmee onze maatschappelijke opgave te verwezenlijken sluiten wij aan bij meerdere relevante agenda's, onderzoeksprogramma's en publicaties. Leidend zijn de agenda's risico- en crisisbeheersing van het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Nationale Veiligheid Strategie (NVS) van de Rijksoverheid en de strategische agenda's van het Veiligheidsberaad en de RCDV. We zetten daarom in op het duurzaam verbinden van partners rond deze agenda's door te investeren in onze netwerkregierol, waarbij het primaat ligt op de ondersteuning en advisering van het Veiligheidsberaad en de RCDV, zowel op actuele crises en onderwerpen, als op de meer langer termijn georiënteerde onderwerpen.

Daarnaast vervullen we al jaren een rol in het initiëren en faciliteren van innovaties met de veiligheidsregio's. In 2021 gaan we onze rol als katalysator en facilitator intensiveren en versterken. Dat houdt in dat we meer kansrijke initiatieven oppakken in samenwerking met de veiligheidsregio's en crisispartners. Veiligheidsregio's zien hier ook een belangrijke toegevoegde waarde voor ons en hebben ons als reflectie meegegeven dat het onderwerp innovatie losser georganiseerd en niet teveel geïnstitutionaliseerd moet worden. Innovatiethema's die we in 2021 verder verkennen zijn onder meer de intelligencepositie voor de veiligheidsregio's, vernieuwing van onderwijs en netwerkregie.

Deze context verbinden wij nadrukkelijk aan onze maatschappelijke opgave: het verbinden van werelden om Nederland samen veiliger en veerkrachtiger te maken.

2 Nieuwe ontwikkelingen: onze speerpunten

Onze speerpunten van vorig jaar vormen de basis en het vertrekpunt voor onze speerpunten voor 2021. Reden hiervoor is dat meerdere van deze speerpunten meerjarig zijn en mede als gevolg van de coronacrisis nog altijd zeer actueel zijn. Daarbij heeft de coronacrisis enerzijds gezorgd voor een versnelling, als ook een vertraging op de realisatie van onze speerpunten voor 2020. Vanuit deze achtergrond is ons voornemen om de speerpunten voor 2021 te actualiseren in lijn met de koers van het IFV, de actualiteit met betrekking tot de coronacrisis, de oprichting van het LOT-C en de ontwikkelingen binnen de veiligheidsregio's.

Ons doel hierbij is om ook in 2021 een optimale dienstverlening te realiseren voor al onze crisispartners, passend bij de opgaven van deze tijd. Naast onze speerpunten zoals hieronder opgenomen, garanderen we onverminderd continuïteit en kwaliteit op onze bestaande producten en services. Wij streven ernaar om al onze producten en services voortdurend te verbeteren.

Onze speerpunten voor 2021 clusteren we in de volgende vier hoofdgroepen waarop we de veiligheidsregio's en crisispartners willen versterken:

1. **Versterken verbindingen crisispartners door netwerkregie;**
2. **Versterken en professionaliseren crisisbeheersing;**
3. **Toekomstbestendige informatievoorziening;**
4. **Bovenregionale operatie en services.**

2.1 Versterken verbindingen crisispartners door netwerkregie

Naast aanvullende kennis, voorzieningen en handelingsperspectieven, zijn sterke verbindingen tussen crisispartners noodzakelijk om nieuwe crisis het hoofd te bieden. Duidelijk is dat samenwerking meer dan ooit randvoorwaardelijk is voor een effectieve crisisbeheersing. In de afgelopen periode hebben we goede stappen gezet in de samenwerking en interactie met de veiligheidsregio's. In 2021 zetten wij in op het verzilveren en versterken hiervan. Wij willen met één been in de veiligheidsregio's komen te staan en nodigen de veiligheidsregio's actief uit om

hetzelfde te doen. Hiermee spelen we in op de wensen en behoeften uit het veld om onze faciliterende en regisserende rol ten aanzien van netwerk te versterken. We willen namelijk graag die netwerkregierol pakken zodat we samen met ons netwerk zaken kunnen organiseren, borgen en kunnen doorontwikkelen waar nodig en mogelijk is voor onze stakeholders.

Peter Bos: "Er zijn vanuit het LOT-C grote stappen gezet op het gebied van gezamenlijk informatiemanagement. Er is nooit een systeem geweest waarbij we met één druk op de knop alle 25 Operationeel Leiders aan de lijn kunnen hebben. Dat was nu in no-time geregeld en ingericht. Nu hebben we een operationeel beeld van de 25 regio's, zodat we collectief kunnen monitoren hoe het in alle regio's gaat in crisistijd. Daar hebben we iedere week in deze crisis heel veel profijt van."

algemeen directeur veiligheidsregio Utrecht

2.1.1 Uitbreiden en versterken netwerkregierol

Onze ambitie is om in 2021 verder te investeren in de vanzelfsprekendheid en toekomstbestendigheid van de verbindingen tussen ons en onze crisispartners, evenals crisispartners onderling. In ons onderzoek 'Verbinding tussen werelden?' (2019) werd duidelijk dat de verbindingen nog niet altijd vanzelfsprekend zijn en duurzaam ingeregeld zouden moeten worden. De coronacrisis heeft dit ook laten zien. Niet alleen formeel vastgestelde afspraken over opschaling, maar juist ook ad hoc samenwerking en afstemming is daarbij cruciaal gebleken. Wij onderkennen daarom het belang van het werken in en met netwerken en het goed kennen van je crisispartners. Het LOT-C heeft bewezen hier een waardevol instrument voor te zijn, waarbij belangrijke leerpunten zijn opgedaan met betrekking tot regievoering op het netwerk. De vernieuwde positie van de RCDV en de wijze waarop in de ondersteuning van het Veiligheidsberaad met verschillende departementen wordt samengewerkt, heeft bovendien al geleid tot mooie samenwerkingen tussen veiligheidsregio's en Rijksoverheid.

Albert-Jan van Maren: "Ik kijk vooral met trots terug op hoe alle betrokkenen elkaar hebben gevonden binnen het LOT-C. Medewerkers van onder andere ministeries, veiligheidsregio's, GGD/GHOR, Defensie en IFV kwamen plotsklaps bij elkaar. Om een klus te doen in een crisis die we nog nooit hebben meegemaakt."

hoofd LOT-C

In 2021 zetten we in op het verder versterken van onze unieke positie in het veiligheidsdomein als verbinder, katalysator en netwerkfacilitator met en tussen crisispartners, zowel op het bestuurlijke, tactisch-strategische als operationele niveau. Leerpunten vanuit recente crises staan hierbij centraal. Relevante vragen in dit kader zijn: Hoe verbind je Rijksoverheid en veiligheidsregio's met elkaar? Welke crisispartners vinden nog niet goed de aansluiting bij bestaande netwerken en samenwerkingsverbanden? Welke partijen hebben elkaar nodig in een crisis? Een analyse van de verschillende crisistypen en bijbehorende (bestuurlijke) netwerkkaarten is daarbij een belangrijke tool.

Hiernaast zetten we in op het nauwer verbinden van het veld met ons instituut. We betrekken onze partners daarom nauw bij onze koers, bij de innovatieve doorontwikkeling van onze producten en services, zoals onderzoeks- en onderwijsproducten, maar ook in de ontwikkeling van nieuwe diensten.

In 2021 richten we ons op het in kaart brengen van onze crisispartners en de 'unusual suspects'. Om deze vervolgens te plotten binnen de verschillende crisistypen en bestaande en nieuwe netwerken.

- > Hiermee genereren we inzicht in mogelijke lacunes in reeds bestaande netwerken.
- > Het proactief agenderen van onderzoeksresultaten en van bestuurlijke en inhoudelijke ontwikkelingen in landelijke, bestuurlijke, strategische en inhoudelijke netwerken.
- > Het ophalen en vertalen van de belangrijke leerpunten uit de samenwerking tussen crisispartners met betrekking tot de coronacrisis en dit vertalen naar een strategie om de verbindingen verder duurzaam te versterken.

- > Het intern inventariseren van de netwerken en verbindingen tussen IFV en crisispartners en gaan we onderzoeken op welke wijze deze verder versterkt en onderling verbonden kunnen worden.
- > Het onderzoeken van de samenhang tussen formele samenwerkingsverbanden, opschalingsstructuren en flexibele, ad hoc verbindingen van crisispartners.
- > Het versterken van het netwerk van crisispartners door het organiseren van een hackathon, waarbij nadrukkelijk ruimte is voor de 'unusual suspects'.

2.2 Versterken en professionaliseren crisisbeheersing

Om de steeds complexer wordende crises te kunnen beheersen is een pallet aan nieuwe kennisproducten, diensten en voorzieningen nodig die bijdragen aan het verder professionaliseren van de generieke rampenbestrijding en crisisbeheersing. De huidige coronacrisis laat duidelijk zien waarom dit zo belangrijk is.

We willen crises doorgronden, net als de wijze waarop de crisisbeheersing is georganiseerd en versterkt kan worden. Hiermee willen we handelingsperspectieven meegeven aan onze partners om hen te helpen anticiperen op de veiligheidseffecten die deze ontwikkelingen met zich meebrengen.

We committeren ons aan het samen met de veiligheidsregio's professionaliseren van de generieke crisisbeheersing. Onder meer door kennisontwikkeling en opleidingen, het verbinden van ketens en het organiseren van toekomstbestendige informatievoorziening.

2.2.1 Kennis en inzicht eigentijdse risico's

We verrichten onderzoek naar de relatie tussen eigentijdse en nieuwe risico's, dreigingen en maatschappelijke ontwikkelingen en de effecten daarvan op fysieke veiligheid en crisisbeheersing. De kennis en inzichten die als gevolg hiervan ontstaan vertalen we naar handelingsperspectief zodat veiligheidsregio's kunnen anticiperen op nieuwe crises en we hen kunnen adviseren en ondersteunen. De thema's klimaatontwikkeling, digitalisering, maatschappelijke en internationale ontwikkeling staan hierbij centraal. Wij hebben vorig jaar voor deze strategische thema's gekozen omdat wij denken dat deze de grootste uitdagingen van deze tijd vertegenwoordigen en daarmee een grote rol spelen in moderne crises. Daarbij geldt dat deze thema's niet op zichzelf staan maar ook met elkaar verbonden zijn en elkaar beïnvloeden. Deze thema's staan daarom ook centraal in onze strategische kennis- en onderzoeksagenda 2018-2021.

Op basis van onze kennispositie leveren we handelingsperspectief op het gebied van risicobeheersing en incidentbestrijding

onder meer ten aanzien van de vitale infrastructuur en klimaatadaptie. Voorbeelden hiervan zijn de gevolgen van duurzaam en circulair bouwen en het toenemende gebruik van elektrische voertuigen. Ook kijken we nadrukkelijk naar de maatschappelijke effecten van bijvoorbeeld de coronacrisis en bijvoorbeeld de boerenprotesten. Zo zijn we in het kader van de coronacrisis gestart met snelle kennismobilisatie. Dit betreft flitsonderzoek – deels op basis van gesprekken met sleutelpersonen – op verschillende thema's, om de praktijk tijdens de crisis te ondersteunen. In 2021 ontwikkelen wij deze vorm van onderzoek verder door zodat we betrokken partijen in (dreigende) crises kunnen ondersteunen en adviseren.

Ten aanzien van handelingsperspectief richten we ons nadrukkelijk op het organiseren en faciliteren van bestuurlijke, organisatorische en maatschappelijke veerkracht. Omdat dit bijdraagt aan het voorkomen of dempen van een dreigende ontwrichting als gevolg van een grote crisis. Onderdeel hiervan is ook een meer flexibele bestuurlijke aanpak ten aanzien van planvorming, beeldvorming en de organisatie van de crisisbeheersingsstructuur.

2.2.2 Versterking generieke crisisbeheersing

Eén van de speerpunten uit de Nationale Veiligheid Strategie (NVS) van de Rijksoverheid is het doorontwikkelen van de generieke risico- en crisisbeheersing. Specifieke dreigingen worden voorzien

van een aanpak op maat, waarbij het versterken van de generieke crisisbeheersing in de gehele breedte bijdraagt aan de beheersing van crises. De coronacrisis heeft laten zien dat het niet mogelijk is om overal op voorbereid te zijn, in dat geval is het zaak de basis op orde te hebben en vandaaruit een specifieke en

Nils Rosmuller: "De repressieve mogelijkheden voor brandbestrijding in parkeergarages zijn al gelimiteerd, maar worden nog eens extra beperkt als gevolg van (het parkeren en opladen van) elektrisch aangedreven voertuigen. Daarom moeten de aangrijpingspunten voor brandveiligheid eerder in de keten gezocht worden: in de productie van de elektrische voertuigen en bijbehorende battery packs."

lector Energie- en transportveiligheid

doelgerichte crisisaanpak te ontwikkelen. In 2021 zetten we daarom onverminderd in op het doorontwikkelen van de crisisbeheersing in Nederland. Dit doen we door:

- > Het opstarten van een Academie voor Crisisbeheersing waarin we onderwijs- en onderzoeksactiviteiten op het gebied van crisisbeheersing doorontwikkelen en nauwer met elkaar verbinden.
- > Het doorontwikkelen van onze kennispositie op het gebied van multidisciplinaire crisisbeheersing. Uitgangspunten hierbij zijn de lessons learned uit de coronacrisis, de naderende omgevingswet en de veranderende rol van de veiligheidsregio.
- > Het concretiseren van onze bijdrage aan de toekomstige cyclus van de NVS.
- > Het investeren in en sterker verbinden van de voor crisisbeheersing relevante netwerken.

Een mooi voorbeeld is de ontwikkeling van een online Platform voor Crisismanagement, een onafhankelijk ontmoetingspunt voor professionals, adviseurs, managers en bestuurders vanuit overheid, vitale sectoren en het bedrijfsleven die te maken hebben met crises. Met dit platform willen we een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het domein crisismanagement en crisisbeheersing en stimuleren we de dialoog met elkaar.

2.3 Intelligence en informatievoorziening

Het belang van een goede en integrale informatievoorziening blijft groeien. Niet alleen gaan veiligheidsregio's in toenemende mate informatiegestuurd te werk, maar ook laten recente lauwe en warme crises zien dat actuele en betrouwbare data randvoorwaardelijk is voor een effectieve bestrijding van de crisis. Om deze reden groeit ook de behoefte van onze opdrachtgevers, zoals veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners aan intelligence door het nadrukkelijk verbinden van data, informatie en kennis en kunde ten aanzien van de landelijke crisisbeheersing. Als we intelligence willen bereiken, dan moeten we betrouwbare data en informatie beschikbaar hebben, dit veredelen, analyseren en beschikbaar stellen aan de veiligheidsregio's. Vanuit deze achtergrond is het onze ambitie om de informatievoorziening in 2021 verder door te ontwikkelen naar een robuuste, toekomstbestendige voorziening en het daarmee naar een hoger niveau te tillen voor onze crisispartners.

2.3.1 Intelpositie

In ons vorige jaarplan was één van de ambities om de bovenregionale slagkracht van de veiligheidsregio's te versterken. Vanzelfsprekend had niemand de coronacrisis op dat moment voorzien. Ondanks het gegeven dat de crisis nog niet voorbij is, heeft het wel een onomkeerbaar proces in gang gezet ten aanzien van de crisisbeheersing. Veiligheidsregio's en Rijksoverheid zijn geconfronteerd met een crisis die al maanden duurt en om een andere rol vraagt. Om deze crisis en toekomstige crises effectief te beheersen moet de informatie- en coördinatiefunctie uitgebouwd worden. In de reflectie op ons jaarplan hebben veiligheidsregio's aangegeven behoefte te hebben aan een intelligence functie.

In korte tijd hebben wij ons nadrukkelijk gemanifesteerd als primaire partner voor operationele intelligence in crisissituaties. Het is onze ambitie om de opgedane kennis met betrekking tot deze nieuwe rol te borgen binnen het IFV en tegelijkertijd toekomstbestendig door te ontwikkelen. Hiermee verbinden we ons nadrukkelijk aan het structureel borgen en leveren van intelligence met en voor de veiligheidsregio's, voor zowel koude, lauwe als warme crisissituaties.

In 2021 zorgen we als dragende organisatie van het LOT-C, in opdracht van de minister JenV en het Veiligheidsberaad, dat het LOT-C operationele, coördinerende, monitorende en uitvoerende taken verricht voor het de veiligheidsregio's, het Veiligheidsberaad en het Programma DG Covid-19. Parallel aan de organisatie, continuering en doorontwikkeling van het LOT-C, werken we concreet aan landelijke beschikbare operationele coördinatie en informatie bij (dreigende) crisis en hoe hier structureel vorm aan kan worden gegeven. Een voorbeeld hiervan is de dynamische monitor die is ontwikkeld in samenwerking met veiligheidsregio's. Aanleiding hiervoor is dat op dit moment een entiteit of voorziening waarmee structurele landelijke operationele coördinatie gezamenlijk ingeregeld is, ontbreekt.

Afgelopen jaren is bij verschillende veiligheidsregio's een informatiecentrum of -knooppunt ontstaan. We sluiten aan bij lopende initiatieven en faciliteren de samenwerking met veiligheidsregio's.

2.3.2 Business intelligence en informatiegestuurd werken

De juiste informatie in de juiste vorm op de juiste plaats is een steeds belangrijker en onmisbaar onderdeel geworden van crisisbeheersing en brandweerzorg op alle niveaus. Veiligheidsregio's hebben nadrukkelijk behoefte aan informatie om te sturen, te handelen, te besluiten en te analyseren ten behoeve van beleid en onderzoek. Deze behoefte hebben veiligheidsregio's ook geuit in hun reflectie op de speerpunten uit dit jaarplan.

In 2021 komen we verder aan deze behoefte tegemoet door het verder bouwen aan en versterken van de inhoudelijke expertise om data van veiligheidsregio's, Rijksoverheid en andere crisispartners te verzamelen, te ordenen, te analyseren en te duiden. We investeren daartoe in verdere kennisopbouw en in de doorontwikkeling van technische kennis en toepassingen. We ontsluiten vraaggestuurd de juiste gegevensbronnen en werken toe naar een flexibel uit te breiden, modern platform voor informatiegestuurd werken, inclusief koppelingen met de door het IFV geleverde diensten rondom de crisisbeheersing, zoals LCMS en de systemen van onze veiligheidspartners.

Kim de Valk: "Data en op data gebaseerde informatie spelen een steeds grotere rol in de samenleving en dus ook binnen de veiligheidsregio's; zowel tijdens een crisis als tijdens de reguliere bedrijfsvoering. Omdat we hierin graag een verbindende rol spelen, hebben wij in samenwerking met de Regiegroep Business Intelligence van de veiligheidsregio's het kenniscentrum opgericht."

senior data analist en projectleider

Verder zijn we in 2020 gestart met het inrichten van een generieke voorziening waarmee we landelijke gegevens en GEO-data (zoals GEO4OOV en LCMS) verzamelen, beheren en beschikbaar stellen. Deze nieuwe voorziening, het Kenniscentrum Informatiegestuurde Veiligheid (KCIV) omvat zowel de technische inrichting en beheer als de kennis en kunde van het hele dataverwerkingsproces. De toepassingen van deze landelijke voorziening zijn divers. De belangrijkste resultaten en leerpunten met betrekking tot de bouw en ontsluiting van data door het LOT-C worden in 2021 omgezet in nieuwe, robuuste toepassingen als onderdeel van het KCIV. Met deze toepassingen kan monitoring plaatsvinden in koude/lauwe fases van een crisis, en is er ook een sterke intelpositie beschikbaar gedurende de warme fase.

Een andere belangrijke toepassing is het produceren van landelijke statistieken en kerndata, het doen van onderzoek op betrouwbare, gevalideerde data en het beschikbaar stellen van deze informatie voor planvorming en beleidsvorming. In 2021 breiden we onze activiteiten in dit kader uit door onder meer nieuwe dashboards te ontwikkelen.

Verder blijven we innovatieve toepassingen en experimenten ondersteunen met de beschikbare data en de technische mogelijkheden, zoals op het gebied van Artificial Intelligence en Machine Learning. Eenvoudig te ontsluiten en goed geordende datasets zijn een belangrijke kritieke succesfactor voor dit

type innovatie. Hiernaast moet ook informatiebeveiliging veel aandacht krijgen. Hiertoe is de BI-voorziening ingericht en is aansluiting gezocht bij de Common Ground architectuur van de gemeenten met als voordeel dat onderdelen van de architectuur eenvoudig vervangen of toegevoegd kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn een koppeling naar historische weersgegevens, waarmee data in verschillende vormen kan worden gebruikt, een nieuwe app-functionaliteit en de toepassingen van de database brandonderzoek.

2.3.3 Toekomst netcentrisch werken

Netcentrisch werken wordt al jaren breed

toegepast in het veiligheidsdomein. Naast veiligheidsregio's werken steeds meer crisispartners met het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS). Netcentrisch werken wordt naast het gebruik in de warme fase van crises en rampen ook steeds vaker in de lauwe en koude fase preventief ingezet bij (dreigende) crises en grote incidenten. De wensen en behoeften van onze partners met betrekking tot de hoeveelheid en soort informatie om netcentrisch te delen zijn in de afgelopen jaren verbreed en nemen nog steeds toe. Onze partners hebben belangrijke reflecties meegegeven voor de doorontwikkeling van dit systeem en de netcentrische werkwijze. We proberen daar zoveel mogelijk aan tegemoet te komen door het systeem in 2021 verder door te ontwikkelen.

In 2020 hebben we vanuit de uitgevoerde gateway-review de basis gelegd voor de Landelijke Voorziening Crisisbeheersing (LVCb), met een lange termijnvisie, een nieuwe architectuur, en een nieuw governance- en financieringsmodel. In 2021 gaan we hiermee verder. De lange termijnvisie geeft de richting aan hoe wij met de veiligheidsregio's en andere crisispartners de netcentrische werkwijze de komende jaren verder vormgeven. In de nieuwe governance voor de LVCb wordt het eigenaarschap van de doctrine NCW bij de veiligheidsregio's belegd.

Het doel is het versterken van LCMS als robuust en toekomstbestendig landelijk platform voor crisisbeheersing. In 2021 en 2022 implementeren we de nieuwe architectuur in de systemen en verbreden we de netcentrische werkwijze.

2.4 Bovenregionale operatie en services

Recente crises, en zeker ook de coronacrisis, laten zien dat er in toenemende mate behoefte is aan bovenregionaal samenwerken. Bestaande landelijke en regionale crisisstructuren kunnen niet altijd volledig voorzien in landelijke, operationele coördinatie en blijken niet altijd voldoende doeltreffend en efficiënt. We constateren een behoefte bij onze crisispartners aan een landelijk beschikbare, opschaalbare, operationele voorziening die een informatie- en coördinatiefunctie kan vervullen in (dreigende) crisissituaties binnen de algemene keten en in verbinding met de functionele keten. Ook het Veiligheidsberaad spreekt van een verantwoordelijkheidsvacuüm bij bovenregionale en landelijke crises en bij crises met een landelijke impact.

Wij willen met een publieke infrastructuur in deze behoefte te voorzien. Onze ambitie is om hier structureel vorm aan te geven met voldoende integraliteit, mandaat, robuustheid en slagkracht. Op basis van de juiste informatie kunnen we inzicht en overzicht creëren ten behoeve van een goede beeld- en besluitvorming op bovenregionaal en landelijk niveau. Op deze wijze kunnen wij snel en flexibel meebewegen in verschillende fasen van crises, als ook het inspringen in onverwachte crises.

2.4.1 Logistieke, operationele inzetbaarheid

Onlosmakelijk verbonden met het ontwikkelen en verstevigen van de intelpositie, is de operationele en logistieke ondersteuning van crisispartners. In 2021 zetten we in op het verder verstevigen hiervan. Onder meer ronden we in 2021 de beheerorganisatie af van het Grootschalig branweeroptreden en Specialistisch Optreden (GBO SO). Hiernaast verkennen we hoe in opschaling op de verschillende relevante crisistypen kan worden samengewerkt. De crisistypen werken we uit in scenario's en vertalen dit naar integraal inzicht in de aard, omvang en verschijningsvormen van risico's en dreigingen, inclusief de vertaling daarvan naar operationele uitvoering en benodigde materialen, zoals specialistisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen. Dit is nodig omdat de benodigde capaciteit steeds schaarser wordt onder invloed van onder andere het verloop van vrijwilligers en de uitbreiding van de taken van de veiligheidsregio's.

Daarbij benutten we ook de ervaringen van GBO SO en kijken we naar de mogelijkheden voor samenwerking in EU-verband.

In 2021 houden we de ondersteuningstaken van het IFV op het terrein van materieel en materialen kritisch tegen het licht. Daarbij staat centraal in hoeverre die taken nog in voldoende mate aansluiten op de koersontwikkeling van het IFV, in hoeverre de betreffende taken zijn ingebed in de reguliere crisisprocessen en in de huidige wet worden genoemd. Door dit te analyseren en hierop in te spelen kunnen wij onze dienstverlening strakker inrichten voor de crisispartners.

In 2020 zijn we daarom gestart met een inventarisatie en een eerste analyse. In 2021 vervolgen we dit en vertalen we dit naar een actieplan, waarbij we een goede afstemming zoeken met betrokken crisispartners, inclusief (bestuurlijke) besluitvorming. Voor wat betreft de ondersteuning van de veiligheidsregio's bij inkoop en aanbesteding wordt in 2021 een vergelijkbaar traject doorlopen. De basis hiervoor wordt gevormd door onder meer de periodieke audit van de inkoopfuncties van de 25 veiligheidsregio's.

3 Meerjarenperspectief

Het meerjarenperspectief geeft inzicht in de financiële kant van de ambities. De aanvullende teksten geven inzicht in de ambities.

Besteding IFV (bedragen in duizenden euro's)

	Realisatie 2018	Realisatie 2019	begroting 2020	2021	2022	2023	2024	2025
Beleids- en strategie advisering	1.572	1.555	1.678	1.699	1.399	1.399	1.399	1.399
Diensten aan managementraden	4.748	4.453	4.614	4.824	4.832	4.832	4.832	4.832
Kennis makelen	728	980	1.760	1.450	1.450	1.450	1.450	1.450
Kennisontwikkeling	5.666	8.131	8.719	8.707	8.017	8.017	8.017	8.038
Kennisfuncties	1.267	1.633	1.200	1.400	1.200	1.200	1.200	1.200
Opleiden	7.716	6.900	7.535	7.260	7.260	7.260	7.260	7.260
Examinering	3.330	4.330	2.700	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Training en bijscholing	3.419	2.717	1.295	1.050	1.050	1.050	1.050	1.050
Advies	1.139	525	200	180	155	160	160	160
Beheer informatie systemen	6.805	7.953	8.544	7.995	7.995	7.995	7.995	7.995
Toezicht certificering	733	729	632	736	736	736	736	736
Materieelbeheer	8.563	8.380	8.146	7.371	7.371	7.371	7.371	7.371
Instandhouding voorzieningen (multi)	7.567	7.984	7.533	7.459	7.536	7.615	7.696	3.592
Bovenregionale voorzieningen	2.793	2.464	3.915	5.443	5.115	5.115	5.115	5.115
Inkoop	1.767	1.634	1.450	1.450	1.450	1.450	1.450	1.450
Standaardisatie	879	848	680	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Kleding dienstverlening	2.190	1.639	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
Opbrengst Bedrijfsvoering	27	25	36	10	10	10	10	10
Overige projectopbrengsten	257	1.140	108	29	29	29	29	29
Totaal besteding	61.166	64.020	63.245	63.562	62.105	62.189	62.269	58.186

JenV contractpartij (geen omzet IFV)

Was en NCV	4.546	4.281	4.839	4.765	4.842	4.921	5.002	1.280
Beheer Politiematerieel	3.351	3.593	3.740	3.740	3.740	3.740	3.740	3.740
Totaal JenV contractpartij	7.897	7.874	8.579	8.505	8.582	8.661	8.742	5.020

Totaal omzet IFV	53.269	56.145	54.666	55.057	53.522	53.527	53.527	53.166
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

De belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van 2020 zijn:

- › Op dit moment is het onzeker wanneer de uitfasering van WAS exact zal plaatsvinden. De beheerscontracten van het WAS lopen echter de komende jaren af. Als gevolg hiervan dient het beheer van het WAS Europees te worden aanbesteed, waarbij bij het sluiten van overeenkomsten rekening moet worden gehouden dat continuering van het WAS tot medio 2025 (einde levensduur van het WAS) kan plaatsvinden maar ook dient in de nieuwe overeenkomsten rekening te worden gehouden dat het WAS in de jaren vóór 2025 wordt uitgefaseerd. In deze begroting is hier rekening mee gehouden en is verondersteld dat het WAS tot 1-1-2025 operationeel is.
- › De uitvoering van de Uitvoeringsagenda Brandweer en de implementatie van GBO SO hebben vertraging opgelopen in verband met de coronacrisis. Beide programma's worden in 2021 afgerond. Voor het beheer van GBO SO (onderdeel Bovenregionale voorzieningen in overzicht) leidt dat in 2021 tot een stijging van de kosten ten opzichte van 2020. Vanaf 2022 leidt dit tot een verdere stijging als alle specialismen in beheer zijn genomen. Deze begroting is gebaseerd op een voorlopige raming van de jaarlijkse exploitatiekosten van GBO SO. Binnenkort wordt deze exploitatiematrix per specialisme afgerond waarna dit wordt verwerkt in het definitieve jaarplan van het IFV.

In 2021 is onder bovenregionale voorzieningen ook de hernieuwde opdracht voor LOT-C opgenomen (inclusief Samenwerkingsplatform Arbeidsmigranten). Echter exclusief de aanschaf van de persoonlijke beschermingsmiddelen omdat nog onduidelijk is welk deel hiervan betrekking heeft op 2021.

- › Het materieel investeringsplan (MIP) is herzien. In dit plan is opgenomen welk deel van de in januari 2013 aan het IFV overgedragen Rijksboedel moet worden vervangen. Bij materieelbeheer leidt deze herziening tot een verlaging van de kosten van € 775.000 doordat de totale omvang van de vervangingen lager is geworden, waardoor de jaarlijkse dotatie aan de voorziening materieel kan worden verlaagd.
- › In 2021 wordt door het Veiligheidsberaad een besluit genomen over het werkbudget vanaf 2022. Tot en met 2021 is hiervoor een bedrag van € 300.000 per jaar opgenomen op basis van een eerder besluit door het Veiligheidsberaad.

Bijlage 1:

Begroting en bedrijfsvoering

Begroting IFV 2021 (bedragen in duizenden euro's)

	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Begroting 2020	Begroting 2021
Baten (projecten)				
Opbrengst beleids- en strategie advisering	1.572	1.566	1.678	1.699
Opbrengst diensten aan managementraden	4.748	4.225	4.614	4.824
Opbrengst kennis makelen	727	1.783	1.760	1.450
Opbrengst kennisontwikkeling	5.666	8.513	8.719	8.707
Opbrengst kennisfuncties	1.267	2.065	1.200	1.400
Opbrengst opleiden	6.838	7.041	6.450	7.260
Opbrengst examinering	3.330	3.921	2.700	3.000
Opbrengst training en bijscholing	4.297	1.902	2.380	1.050
Opbrengst advies	1.139	44	200	180
Opbrengst beheer informatie systemen	6.805	8.519	8.544	7.995
Opbrengst toezicht certificering	733	729	632	736
Opbrengst materieelbeheer	5.212	5.662	4.406	3.631
Opbrengst instandhouding voorzieningen (multi)	3.022	3.947	2.694	2.694
Opbrengst bovenregionale voorzieningen	2.793	2.198	3.915	5.443
Opbrengst standaardisatie	879	848	680	1.000
Opbrengst kleding dienstverlening	2.190	1.607	2.500	2.500
Opbrengst inkoop	1.767	1.145	1.450	1.450
Opbrengst projecten stafafdeling Bedrijfsvoering	27	25	36	10
Overige projectopbrengsten	257	158	108	29
	53.269	55.901	54.666	55.057
Externe projectkosten	19.787	18.650	21.390	18.925
Kostprijs verkoop uitgeverij/verkoop brandweerkleding	1.590	1.825	1.950	1.910
Bruto marge	31.892	35.425	31.325	34.222
Interne projectkosten	27.423	31.461	32.502	35.484
Projectresultaat (A)	4.469	3.964	-1.177	-1.262
Baten (afdeling)	27.938	31.041	34.802	37.617
Lasten (afdeling)				
Personeelskosten	26.316	29.229	27.539	30.514
Materiële kosten	6.156	5.407	5.710	6.008
Afdelingsresultaat (B)	-4.535	-3.594	1.553	1.096
Resultaat voor Financiële baten-lasten (A+B)	-66	369	376	-166
Compensatie verlies a.g.v. aankoop IE Beheer B.V.	0	0	860	0
Voorziening personeel				500
Financiële baten-lasten (+)	-7	-4	0	0
Bijzondere baten en lasten	80	0	0	0
Aandeel resultaat I.E. Beheer BV	97	195	100	100
Resultaat	104	561	-384	-566
Aantal FTE	261	286	305	312

Toelichting

Baten

- > De opgedragen gemeenschappelijke taken zijn met 4,82% geïndexeerd op basis van de prijsindexcijfers uit de meicirculaire van het gemeentefonds.
- > De Rijksbijdrage wordt sinds 2018 jaarlijks geïndexeerd door het ministerie van JenV. Vanaf 2018 wordt aan het IFV de reguliere loon- en prijsstelling uitgekeerd onder het voorbehoud dat JenV deze van het ministerie van Financiën ontvangt en binnen JenV wordt besloten dit toe te kennen aan de betreffende begrotingsartikelen. Voor 2020 bedraagt deze indexatie van de rijksbijdrage € 436.000. Voor 2021 is deze nog niet bekend.
- > De door JenV toegekende indexering van de BDUR is in de opgenomen BDUR-uitkeringen voor 2021 verwerkt voor een bedrag van € 62.000.

Lasten

- > De personeelskosten stijgen in 2021 ten opzichte van de begroting 2020 als gevolg van:
 - > Een stijging van de personeelsbezetting aan eigen personeel met 7 FTE;
 - > Indexatie van de salariskosten met 3% als gevolg van de cao voor Rijksambtenaren;
 - > Een stijging van ingehuurd personeel.
- > In 2021 is een dotatie aan de voorziening vervanging materieel opgenomen van € 2,19 miljoen en een dotatie aan de voorziening personeel van € 0,5 miljoen in verband met de verandering van de organisatie in 2021 als gevolg van de Koers IFV.

Financiering 2021 (bedragen in duizenden euro's)

	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Begroting 2020	Begroting 2021
1. Beschikbare financiering				
Rijksbijdragen Algemeen excl. Politie	24.615	26.977	25.409	25.834
Rijksbijdrage aanvulling a.g.v. continueren WAS			364	290
Rijksbijdrage Algemeen van voorgaande jaren	466		430	0
Totaal Rijksbijdrage	25.081	26.977	26.202	26.124
Bijdrage Politie	4.163	3.741	4.150	4.150
Facturen	5.097	6.695	3.885	4.137
Totaal Financiering wettelijke taak	34.341	37.413	34.237	34.411
Opdrachten voor veiligheidsregio's	21.274	20.281	25.126	24.854
Werkzaamheden voor derden	5.551	6.082	3.883	4.298
Totaal beschikbare financiering	61.166	63.775	63.245	63.562
2. Benodigde financiering				
Omzet	53.269	55.901	54.666	55.057
Activiteiten waarvoor VenJ contractpartij is*	7.897	7.874	8.579	8.505
> WAS en NCV	4.546	4.281	4.839	4.765
> Beheer Politiematerieel	3.351	3.593	3.740	3.740
Totaal benodigde financiering	61.166	63.775	63.245	63.562
3. Verschil	0	0	0	0

*) Gaat niet via V&W rekening van het IFV, maar zijn wel uitgaven die uit rijksbijdrage worden gefinancierd.

Begroting IFV 2021-2025 (bedragen in duizenden euro's)

	2021	2022	2023	2024	2025
Projectopbrengsten					
Opbrengst beleids- en strategie advisering	1.699	1.399	1.399	1.399	1.399
Opbrengst diensten aan managementraden	4.824	4.824	4.824	4.824	4.824
Opbrengst kennis makelen	1.450	1.450	1.450	1.450	1.450
Opbrengst kennisontwikkeling	8.707	8.017	8.017	8.017	8.037
Opbrengst kennisfuncties	1.400	1.200	1.200	1.200	1.200
Opbrengst opleiden	7.260	7.260	7.260	7.260	7.260
Opbrengst examinering	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Opbrengst training en bijscholing	1.050	1.050	1.050	1.050	1.050
Opbrengst advies	180	155	160	160	160
Opbrengst beheer informatie systemen	7.995	7.995	7.995	7.995	7.995
Opbrengst toezicht certificering	736	736	736	736	736
Opbrengst materieelbeheer	3.631	3.631	3.631	3.631	3.631
Opbrengst instandhouding voorzieningen (multi)	2.694	2.694	2.694	2.694	2.312
Opbrengst bovenregionale voorzieningen	5.443	5.115	5.115	5.115	5.115
Opbrengst standaardisatie	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Opbrengst kleding dienstverlening	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
Opbrengst inkoop	1.450	1.450	1.450	1.450	1.450
Opbrengst projecten stafafdeling Bedrijfsvoering	10	10	10	10	10
Overige projectopbrengsten	29	29	29	29	29
	55.057	53.514	53.519	53.519	53.157
Projectkosten					
Externe projectkosten	20.835	20.946	20.951	20.151	20.171
Bruto marge	34.222	32.569	32.569	33.369	32.987
Interne projectkosten	35.484	33.974	33.974	33.974	33.592
Projectresultaat (A)	-1.262	-1.405	-1.405	-605	-605
Baten (afdeling)	37.617	36.326	36.326	36.326	35.879
Lasten (afdeling)					
Personeelskosten	30.514	29.571	29.571	29.571	29.310
Materiële kosten	6.008	5.905	5.905	5.905	5.833
Afdelingsresultaat (B)	1.096	850	850	850	736
Resultaat voor Financiële baten-lasten (A+B)	-166	-555	-555	245	131
Compensatie verlies a.g.v. aankoop IE Beheer B.V.	0	0	0	0	0
Voorziening personeel	500				
Financieel baten en lasten (+)	0	0	0	0	0
Bijzondere baten en lasten	0	0	0	0	0
Aandeel Resultaat IE Beheer B.V.	100	100	100	100	100
Resultaat	-566	-455	-455	345	231
Aantal FTE (ep)	312	298	298	298	296

Toelichting

- › Het Uitvoeringsprogramma Brandweer is in 2021 afgerond. Vanaf 2022 is daardoor een daling zichtbaar in de omzet bij kennisontwikkeling.
- › Door afronding van het programma GBO SO in 2021 is er vanaf 2022 enerzijds een hogere omzet uit het beheer van deze voorzieningen, anderzijds is er geen omzet meer meegenomen voor de hernieuwde opdracht voor LOT-C omdat deze loopt tot 1 september 2021. Per saldo daalt hierdoor de omzet voor bovenregionale voorzieningen ten opzichte van 2021 met € 328.000.
- › Door herziening van het materieel investeringsplan is vanaf 2021 jaarlijks € 775.000 aan lagere kosten zichtbaar en daarmee ook een lagere omzet materieelbeheer ten opzichte van 2020.
- › In deze begroting is verondersteld dat het Waarschuwingen en Alarmeringsstelsel (WAS) per 1 januari 2025 is uit gefaseerd.
- › In 2021 is een bedrag van € 300.000 opgenomen als kosten voor IFV koerstraject. Vanaf 2022 is dit bedrag niet meer opgenomen.
- › In 2021 zijn de kosten en opbrengsten opgenomen voor LOT-C op basis van de nu beschikbare informatie over de te ontvangen bijdragen en de verwachte kosten. Per saldo betekent dit nu een verlies op deze activiteiten van € 370.000.
- › Voor 2022 en 2023 is een stelpost in de begroting opgenomen van € 800.000 per jaar aan kosten, gefinancierd uit het eigen vermogen van het IFV, om invulling te geven aan de in dit jaarplan opgenomen speerpunten. Op welke wijze deze middelen in 2022 en 2023 besteed gaan worden door middel van bijvoorbeeld programma's wordt later uitgewerkt.

Doorontwikkeling organisatie

Naast onze inhoudelijke ambities gaan we ook verkennen hoe we onze organisatie kunnen verbeteren in het licht hiervan. Dit betekent dat we onze interne processen kritisch bezien en waar nodig aanpassen. Het doel hiervan is om de ingezette beweging zoals geschetst in dit jaarplan te faciliteren, maar ook om onze onafhankelijkheid en objectiviteit te versterken en de integraliteit binnen het instituut te vergroten. In het kader van de evaluatie van de Wet veiligheidsregio's gaan we verkennen hoe we na de wetsevaluatie tot een aanpassing van de financieringsmodellen komen.

Bedrijfsvoeringskaders ministerie van JenV

We geven uitvoering aan de speerpunten voor bedrijfsvoering van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De speerpunten zijn:

- › Wendbaar organiseren;
 - › Personeel;
 - › Huisvesting en faciliteiten;
- › Duurzaamheid;
- › Data gedreven werken.

Wendbaar organiseren - Personeel

We zijn een wendbare organisatie en stemmen de uitvoering van onze taken af op de vraag van onze klanten, binnen de kaders van onze missie en visie.

Met ons koersproces zijn we een proces gestart waarin onze bijdrage als kennis- en ondersteuningsinstituut wordt uitgebouwd, afgestemd op de evaluatie van de Wet veiligheidsregio's. Op basis van de visie op duurzame inzetbaarheid geven we aandacht aan het leren en ontwikkelen, gezondheid en vitaliteit en daarmee aan de arbeidsmarktwaarde van de medewerkers. Met de HR-gesprekscyclus proberen we de balans te vinden tussen inzet en ambities van de medewerker en onze opgave als IFV. Met behulp van een leiderschapsprogramma versterken we ons management.

Wendbaar organiseren - Huisvesting en faciliteiten

Eén van de uitkomsten van ons koersproces is dat de onderwerpen kennis, onderzoek en services een plaats moeten krijgen in het huidige huisvestingsbeleid. Voor de vestigingen Zilverstraat en Chroomstraat in Zoetermeer betekent dit dat we kijken naar flexibele inzet van ruimtes en kantoren. Voor de vestiging in Arnhem betekent dit dat we kijken naar het werkplekconcept, de verdeling van het kantooroppervlak en mogelijke uitbreiding van bestaande bebouwing. Deze ontwikkelingen bewegen mee met de actuele strategische verkenning en uitkomsten daarvan. Een actueel voorbeeld hiervan zijn de veranderingen in de huisvesting en thuiswerkfaciliteiten als gevolg van de Covid-19 maatregelen. De wijze waarop we onze facilitaire dienstverlening organiseren wordt daarom integraal meegenomen in ons koerstraject.

Duurzaamheid

Maatschappelijk verantwoord inkopen hebben we als proces geborgd. Duurzaamheid is geïntegreerd in ons inkoopbeleid, -strategie en -processen. Het actieplan 'Maatschappelijk verantwoord inkopen 2017-2020' is geëvalueerd en we hebben een 'dashboard' ontwikkeld waarop de voortgang hierop inzichtelijk wordt gemaakt. In de periode 2021-2024 sluiten we aan op de Sustainable Development Goals om op duurzaamheid gerichte resultaten te behalen. Verder zetten we in 2021 in op verdere bewustwording en kennisuitwisseling in dit kader en de (inkoop) samenwerking met de veiligheidsregio's.

Data gedreven werken

Voor onze bedrijfsprocessen werken we met een geïntegreerd ERP-systeem (Enterprise resource planning) waarin data centraal staat. In 2021 bouwen we dit uit op basis van architectuurprincipes voor de informatiehuishouding en -verwerking. Bestaande systemen vervangen we door modernere varianten die beter aansluiten op geïntegreerde ERP. Voor het verbeteren van onze interne transparantie en integraliteit werken we aan het vereenvoudigen van onze bedrijfsvoering.

Inmiddels werken een project-, informatie- en changemanager (CISO) in onze organisatie. In 2021 krijgt de rol van Chief Information Officer (CIO) ook verder vorm waarmee we strategische onderwerpen, waaronder informatiebeveiliging, beter kunnen doorvertalen naar onze organisatie.

Hiernaast hebben we op basis van artikel 22 uit de WvR ook een rol in de gezamenlijke ontwikkeling van de informatievoorziening van veiligheidsregio's en hun crisispartners. Dit doen we door participatie in de CISO-board en we ondersteunen de aansluiting van deze groep van experts op het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).

Overhead

We hanteren gedifferentieerde tarieven voor de uitvoering van de verschillende taken en opdrachten. Voor de wettelijke taken en opdrachten voor derden wordt het standaardtarief gehanteerd en voor de gemeenschappelijke opdrachten van de veiligheidsregio's wordt een gereduceerd tarief gehanteerd. Onze overhead¹ wordt voor het grootste deel gedekt door de uitvoering van wettelijke taken.

¹ De overhead van het IFV is in het verleden gebenchmarkt door Berenschot en licht inmiddels op het niveau van de kwartielscore van de best presterende ZBO's.

Investeringsbegroting

Specificatie investeringen 2021 (bedragen in €)

	2021
Vervanging vervoermiddelen	350.000
Gebouwen/terreinen regulier	161.913
Installaties	476.191
Automatisering hardware	272.250
Automatisering projecten*	883.300
Inventarissen	224.650
Beveiliging (ISO)	883.300
Informatieveiligheid	135.520
Totaal	3.387.123

Toelichting op de investeringsbegroting:

- > Vervoermiddelen: vervanging van voertuigen uit het wagenpark.
- > Gebouwen/terreinen/vervanging: investeringen in de gebouwen en terreinen als gevolg van de meerjaren onderhoudsplanung.
- > Automatisering hardware: reguliere vervanging van Pc's en laptops.
- > Automatisering projecten: projecten om automatisering up-to-date te houden. Dit betreft onder andere de vervanging van de website en migratie naar de cloud.
- > Inventarissen reguliere vervanging van inventaris.
- > Beveiliging (ISO) investeringen in onder andere fysieke beveiliging van ons pand.
- > Informatieveiligheid wordt nu op een hoger niveau getild door het ISO27001-programma en door de komst van een CISO in 2020. Dit vraagt om een aantal investeringen om dit verder te implementeren en verstevigen.

Weerstandsvermogen

Met een solvabiliteit van 31,3% per 31-12-2019 voldoen we aan de solvabiliteitsnorm voor een zelfstandig bestuursorgaan. Ons eigen vermogen bedraagt per 31-12-2019 € 19,3 miljoen. Dit bedrag geldt als een buffer om toekomstige tegenvallers op te vangen en belangrijke investeringen te kunnen doen, onder andere in het kader van ons koerstraject en ook om bestaande diensten door te ontwikkelen. Het genoemde bedrag is daardoor slechts zeer beperkt vrij besteedbaar. Over 2020 wordt als gevolg van COVID-19 een verlies van circa € 1,5 miljoen verwacht, ervan uitgaande dat de kosten voor het LOT-C vergoed worden. Indien dit niet het geval is dan bedraagt het verlies € 3,7 miljoen. Hiermee daalt ons eigen vermogen in 2020 dus naar € 17,8 miljoen of in het tweede geval naar € 15,6 miljoen. Voor de periode 2020-2024 heeft de koersverandering effect op het weerstandsvermogen. Financiële ruimte investeren we in kennis, onderzoekscapaciteit en kwalitatieve verbeteringen van systemen.

Bedrijfsrisico's

We hebben bedrijfsrisico's geïdentificeerd die betrekking hebben op veranderende marktomstandigheden en daarmee een vermindering van de omzet. Hierdoor is binnen het eigen vermogen voor deze geïdentificeerde risico's een bestemde reserve bedrijfsrisico's van € 3,3 miljoen gevormd. Naast deze reserve zijn ook de wettelijk verplichte reserves van € 2,4 miljoen niet vrij besteedbaar.

Andere financiële risico's zijn:

- > langdurige uitval van medewerkers door ziekte.
- > onvrijwillige beëindigingen van dienstverbanden.
- > het hanteren van verdienmodellen voor de uitvoering van opgedragen gemeenschappelijke taken waarbij het risico voor onze rekening is.
- > het beëindigen van de dienstverlening aan de politie voor het beheer van bijzondere politiemiddelen.
- > wijzigingen in de kledingdienstverlening die een lagere omzet tot gevolg hebben.

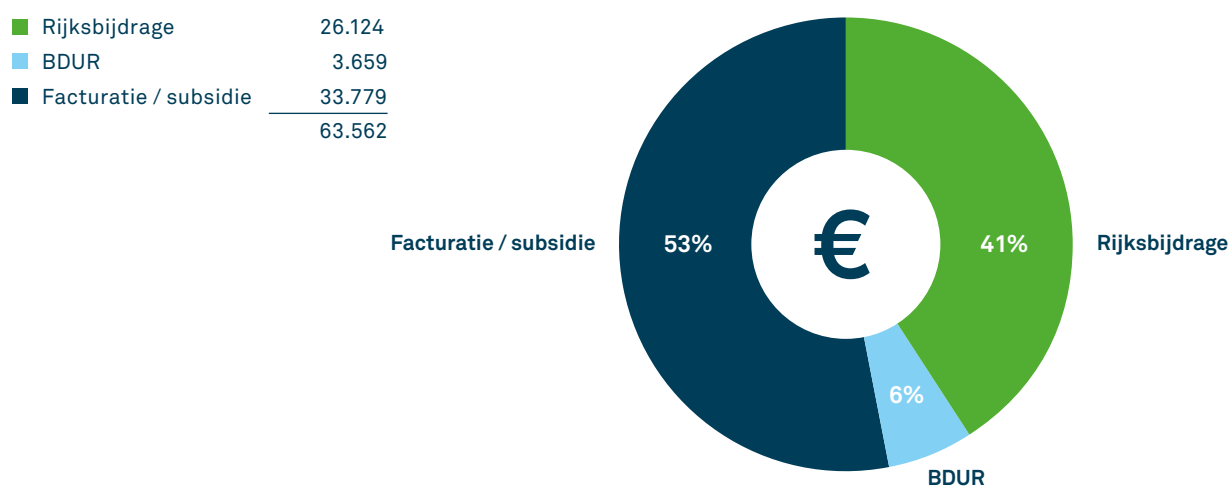
Verbonden partijen

Het IFV heeft in de volgende rechtspersonen een bestuurlijk en financieel belang:

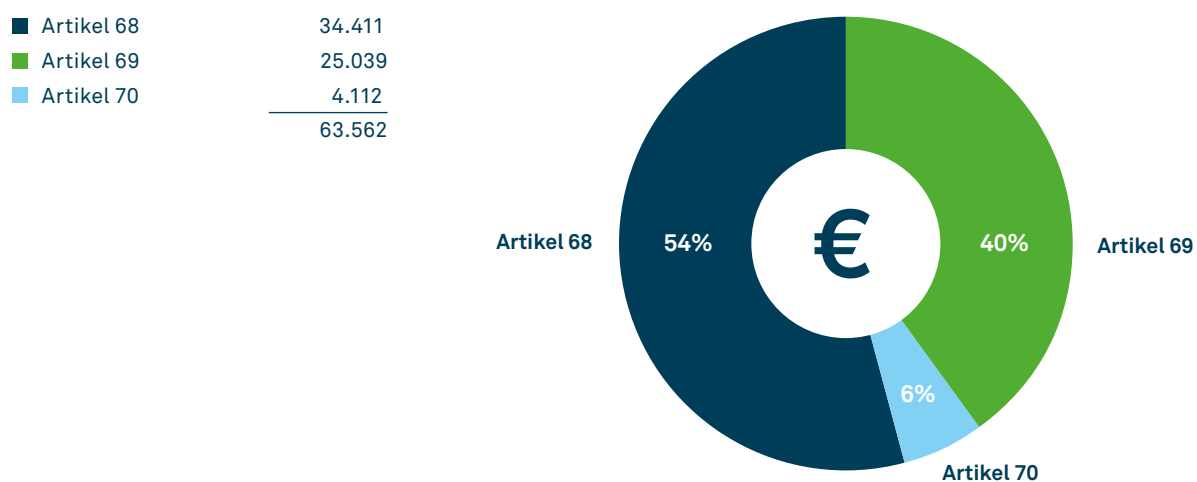
Geconsolideerde vennootschappen	Vestigingsplaats	Aandelenbelang	% consolidatie
NIBHV B.V.	Rotterdam	77,78%	100%
I.E. Beheer B.V.	Woerden	100%	100%

Bijlage 2: Besteding naar financieringsvorm en wetsartikel in 2021

Besteding naar financieringsvorm



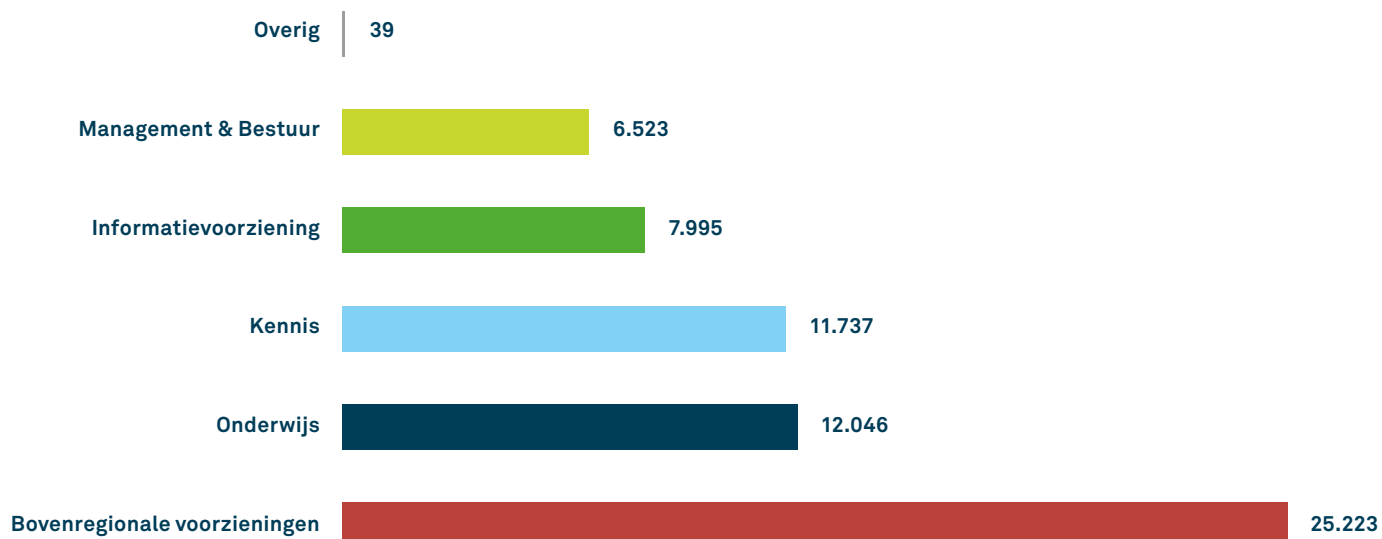
Besteding naar wetsartikel



Bijlage 3: Besteding naar productgroepen in 2021



Productgroepen IFV



Bijlage 4:

Financiering collectieve opdrachten

Veiligheidsregio	Netcentrisch werken	Programma risico- en crisis-communicatie	Beheer SIS	Vakbekwaamheid Bevolkingszorg	Algemene bijdrage VR's	Product financiering Veiligheidsregio's	Bijdrage Stg. Brandweer monument	Ontwikkel-fonds Lesstof Brandweer
Groningen	€ 76.783	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 115.957	€ 52.004	€ 1.142	€ 34.160
Friesland	€ 85.255	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 128.752	€ 52.004	€ 1.142	€ 44.595
Drenthe	€ 64.817	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 97.887	€ 52.004	€ 1.142	€ 34.466
IJsselland	€ 68.973	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 104.163	€ 52.004	€ 1.142	€ 34.228
Twente	€ 82.698	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 124.890	€ 52.004	€ 1.142	€ 38.273
Noord- en Oost-Gelderland	€ 108.160	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 163.344	€ 52.004	€ 1.142	€ 57.002
Gelderland Midden	€ 90.250	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 136.296	€ 52.004	€ 1.142	€ 36.438
Gelderland Zuid	€ 72.937	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 110.150	€ 52.004	€ 1.142	€ 35.316
Utrecht	€ 170.636	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 257.694	€ 52.004	€ 1.142	€ 80.013
Noord-Holland Noord	€ 86.309	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 130.343	€ 52.004	€ 1.142	€ 53.093
Zaanstreek-Waterland	€ 44.095	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 66.592	€ 52.004	€ 1.142	€ 30.319
Kennemerland	€ 71.349	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 107.751	€ 52.004	€ 1.142	€ 24.949
Amsterdam-Amstelland	€ 137.838	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 208.162	€ 52.004	€ 1.142	€ 38.409
Gooi en Vechtstreek	€ 33.321	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 50.321	€ 52.004	€ 1.142	€ 16.723
Haaglanden	€ 143.993	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 217.458	€ 52.004	€ 1.142	€ 36.438
Hollands Midden	€ 104.630	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 158.012	€ 52.004	€ 1.142	€ 41.944
Rotterdam Rijnmond	€ 171.658	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 259.238	€ 52.004	€ 1.142	€ 56.492
Zuid-Holland Zuid	€ 64.570	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 97.514	€ 52.004	€ 1.142	€ 32.393
Veiligheidsregio Zeeland	€ 50.356	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 76.047	€ 52.004	€ 1.142	€ 47.179
Midden- en West-Brabant	€ 145.763	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 220.131	€ 52.004	€ 1.142	€ 64.616
Brabant-Noord	€ 86.250	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 130.255	€ 52.004	€ 1.142	€ 37.967
Brabant-Zuidoost	€ 101.002	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 152.533	€ 52.004	€ 1.142	€ 46.159
Limburg-Noord	€ 68.252	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 103.073	€ 52.004	€ 1.142	€ 34.228
Zuid-Limburg	€ 78.901	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 119.156	€ 52.004	€ 1.142	€ 28.280
Flevoland	€ 54.223	€ 4.164	€ 19.990	€ 8.005	€ 81.888	€ 52.004	€ 1.142	€ 20.020
TOTAAL	€ 2.263.022	€ 104.109	€ 499.739	€ 200.120	€ 3.417.607	€ 1.300.092	€ 28.547	€ 1.003.701

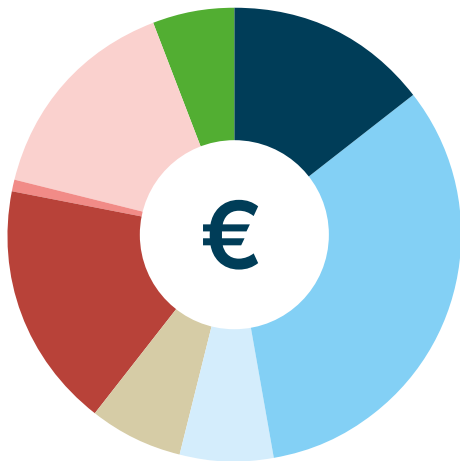
*) Voor de landelijke ICT omgeving VR's worden in 2021 eenmalig geen bedragen in rekening gebracht i.v.m. een overschot uit voorgaande jaren.

Bedragen 2021 worden geïndexeerd voor loon- en prijsontwikkeling op basis van de CPB indicatoren gepubliceerd in de Kerntegevenstabel raming CEP 2020 (maart 2020). Dit betreft de volgende indicatoren: prijs overheidsconsumptie beloning werknemers (%) en prijs bruto binnenlands product (%) waarbij een gewogen gemiddelde is gehanteerd van 70% loon en 30% materieel.

Elektronische Leeromgeving	Bijdrage programma GEO	Kernregistratie + gemeenschap- pelijke applicaties	Landelijke ICT omgeving VR's *)	Werkbudget VB	Ondersteuning managementraad Bevolkingszorg	IV: BI- voorziening	IV: Landelijk koppelvlak	TOTAAL
€ 13.711	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 12.448	€ 8.891	€ 394.909
€ 17.899	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 13.821	€ 9.872	€ 433.154
€ 13.833	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 10.508	€ 7.506	€ 361.976
€ 13.738	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 11.182	€ 7.987	€ 373.230
€ 15.361	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 13.407	€ 9.576	€ 417.163
€ 22.878	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 17.534	€ 12.525	€ 514.402
€ 14.625	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 14.631	€ 10.451	€ 435.649
€ 14.174	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 11.824	€ 8.446	€ 385.807
€ 32.114	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 27.663	€ 19.759	€ 720.837
€ 21.309	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 13.992	€ 9.994	€ 447.999
€ 12.169	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 7.148	€ 5.106	€ 298.389
€ 10.013	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 11.567	€ 8.262	€ 366.850
€ 15.416	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 22.346	€ 15.961	€ 571.090
€ 6.712	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 5.402	€ 3.858	€ 249.296
€ 14.625	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 23.344	€ 16.674	€ 585.490
€ 16.835	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 16.962	€ 12.116	€ 483.457
€ 22.674	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 27.828	€ 19.877	€ 690.727
€ 13.001	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 10.468	€ 7.477	€ 358.382
€ 18.936	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 8.163	€ 5.831	€ 339.470
€ 25.934	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 23.630	€ 16.879	€ 629.911
€ 15.239	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 13.983	€ 9.988	€ 426.640
€ 18.526	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 16.374	€ 11.696	€ 479.249
€ 13.738	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 11.065	€ 7.903	€ 371.218
€ 11.350	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 12.791	€ 9.136	€ 392.574
€ 8.035	€ 29.689	€ 1.703	€ 0	€ 12.000	€ 4.263	€ 8.790	€ 6.279	€ 312.195
€ 402.845	€ 742.213	€ 42.571	€ 0	€ 300.000	€ 106.581	€ 366.870	€ 262.050	€ 11.040.066

Bijlage 5:

Jaarplan 2021 naar geldstromen Wvr



■ Artikel 68 Onderwijs	9.250
■ Artikel 68 Bovenregionale voorzieningen	20.800
■ Artikel 68 Onderzoek en advies	4.363
■ Artikel 70 Derden	4.205
■ Artikel 69 Collectief regio's	11.040
■ Artikel 69 Collectief ketenpartners	555
■ Artikel 69 Individueel regio's	9.690
■ Artikel 69 Collectief uit BDUR	3.659

Artikel 68: Wettelijke taken IFV

Artikel 69: Gemeenschappelijke werkzaamheden voor Veiligheidsregio's

Artikel 70: Werkzaamheden voor derden

B: Bijdrage via BDUR

R: Bijdrage van het Rijk

F: Bijdrage via factuur

Artikel 68

Wettelijke taken

Onderwijs, kennisuitwisseling, examens

> Bureau Toezicht Examinering en Certificering	R	655
> Examens	F	3.000
> Kennisborging	R	660
> Kennismakelen	R	1.150
> Leergangen brandweermanagement	R	3.400
> MCPM	RF	385

Bovenregionale voorzieningen

> Beheer GGB	R	525
> Beheer Landelijk Logistieke Voorraad	R	260
> Beheer NCV	R	1.300
> Beheerpolitie/middelen/politie striping	F	4.150
> Beheer USAR.NL	R	2.002
> Beheer WAS	R	3.867
> Bovenregionale voorzieningen(SO/GO)	R	3.275
> Diverse opdrachten van ministeries/overheden	F	360
> Dotatie aan voorziening vervanging materieel	R	2.185
> Inkoop samenwerking	R	1.200
> Matrieel en matrieelbeheer brandweer	R	676
> Standaardisatie	R	1.000

Onderzoek

> IV-Onderzoek en ontwikkeling	R	500
> Lectoraat crisisbeheersing	R	432
> Lectoraat transport veiligheid	R	430
> Lectoraat Brandpreventie	R	600
> Lectoraat Brandweerkunde	R	555
> Kwaliteitsproducten en tool	R	120
> GHOR academie	R	226
> Kenniscentrum Data Analyse	R	100
> Kenniscentrum Voorrangsvoertuigen		200
> Kenniscentrum Arbeidsveiligheid	R	900
> Ondersteuning onderzoek & innovatieprojecten	R	300

Totaal artikel 68

34.413

Artikel 69

Gemeenschappelijke werkzaamheden

Collectieve diensten voor regio's

> IV-Beheer SIS	F	500
> IV-ELO	F	403
> IV-GEO	F	742
> IV-Netcentrisch werken (excl. LOCC)	F	2.263
> IV-BI voorziening	F	367
> IV Landelijk koppelvlak	F	262
> IV Ondersteuning RCDV (incl. VVIM)	F	386
> IV-kernregistraties en gem. applicaties	F	43
> IV-Landelijke ICT omgeving Veiligheidsregio's	F	-
> Beheer crisiscommunicatie pool	F	104
> Vakbekwaamheid bevolkingszorg	F	200
> Werkbudget VB	F	300
> Ondersteuning Brandweer Nederland	F	3.216
> Brandweer.nl	F	300
> Oefenbank	F	78
> Organisatie brandonderzoek	F	316
> Innovatie Moed	F	180
> Kwaliteitsbureau Brandweer	F	240
> Ontwikkelfonds Lesstof Brandweer	F	1.004
> Ondersteuning managementraad bevolkingszorg	F	107
> Bijdrage Nationaal Brandweermuseum	F	29
		11.040

Collectieve diensten voor partners

> IV-Netcentrisch werken voor GHOR	F	555
		555

Individuele dienstverlening aan regio's

> Brandweerkleding	F	2.500
> Bureau Toezicht Examineringen Certificering	F	80
> Onderzoek en contentontwikkeling	F	2.785
> Opleidingen Crisisbeheersing, GHOR, Brandweer	F	2.620
> Opvolging FLIB aanbestedingen	F	250
> Overige (o.a. PPMO baan)	F	105
> Training en bijscholing IFV-breed	F	1.050
> Kennismakelen	F	300
		9.690

Collectieve activiteiten voor regio's gedekt uit BDUR

> Leiderschapsontwikkeling	B	535
> Bestuursondersteuning	B	1.399
> IV*(zie toelichting speerpunt gedekt uit BDUR)	B	253
> Onderwijscuratorium	B	50
> Onderzoek en content ontwikkeling	B	190
> Publicaties les en leerstof	B	250
> Kennis centrum Data Analyse	B	472
> Ondersteuning Land. Reddingsvloot	B	330
> HR Advies	B	180
		3.659

Artikel 70

Werkzaamheden voor derden

> Kennisontwikkeling	F	1.105
> Meldkamer Brandweer en Multi Opschaling	F	515
> Programma Netcentrisch werken voor niet VR's	F	1.200
> Opdrachten derden (WAS-palen en overig FDC)	F	30
> Diensten voor LOCC	F	135
> LOT-C platform arbeidsmigranten	F	1.220
		4.205

Totaal artikel 70

Instituut Fysieke Veiligheid (IFV)
T.a.v. bestuur IFV
Postbus 7010
6801 HA ARNHEM

Bezoekadres:
Prins Bernhardplein 112
1508 XB Zaandam

Postadres:
Postbus 150
1500 ED Zaandam
Telefoon 088 751 20 00
info@vrzw.nl
www.vrzw.nl

Datum	27 november 2020	Telefoon	+31 88 751 2006
Onze referentie	Algut/15563	E-mail	r.wiemerink@vrzw.nl
Uw referentie		Onderwerp	Zienswijze Jaarplan en begroting IFV 2021
Uw brief van			

Geachte heer Van Veldhuizen,

Recent heeft u ons verzocht een zienswijze te geven op het concept Jaarplan en begroting IFV 2021 (hierna: Jaarplan 2021). Het bestuur van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) heeft het Jaarplan 2021 vervolgens besproken en verzoekt de volgende aandachtspunten ter kennisname van het algemeen bestuur IFV te brengen:

Inhoudelijk

• Het Jaarplan 2021 benoemt vier hoofdgroepen waarbij het IFV de veiligheidsregio's en crisispartners wil versterken:

- Versterken verbindingen crisispartners door netwerkregie;
- Versterken en professionaliseren crisisbeheersing;
- Toekomstbestendige informatievoorziening;
- Bovenregionale operatie en services.

Deze uitgangspunten met de daarbij behorende ontwikkelingen worden door VrZW ten zeerste ondersteund. Het is een transparant document, waarin we zichtbare verbeteringen zien. Hierbij echter het verzoek eveneens aandacht te blijven houden voor de ontwikkelingen op het gebied van de Risicobeheersing en dan met name ten aanzien van de Omgevingswet en de energietransitie (de integraliteit bij dit dossier). Daarnaast ziet de VrZW in het Jaarplan 2021 weinig terug aan visie omtrent vakbekwaamheid binnen de Brandweezorg. Dit vooral in het licht bezien van de huidige omstandigheden door COVID-19 waardoor het de komende periode juist van belang wordt geacht te investeren in het toekomstbestendig maken van de brandweerge relateerde opleidingen: de introductie van nieuwe werkvormen en het leren op afstand.

Financieel

• Het bestuur voorziet daarnaast de IFV begroting van een positief financieel advies. Het past binnen de voorziene budgetten en we zien dat de aanpassing op de verdeelsleutel bij nieuw beleid conform eerdere afspraken is toegepast.

Resumerend, kan VrZW zich goed vinden in de inhoud van het Jaarplan 2021 en ondersteunt de daarin genoemde speerpunten. Als aanvulling hierop vraagt VrZW tijd en ruimte in 2021 voor de aandachtsgebieden Risicobeheersing en Vakbekwaamheid binnen de Brandweezorg. E.e.a. wordt vervolgens ondersteund met een positief financieel advies wat betreft de gevraagde bijdrage.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

J. Hamming
Voorzitter

H. Raasing
Secretaris

In de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland werken brandweer, politie, gemeenten en GHOR samen aan veiligheid.

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020	
Onderwerp:	Beleid multidisciplinaire evenementenadvisering	
Nummer:	A20.04.5a	
Naam Steller:	René de Caluwé	
Afdeling:	Risico- en crisisbeheersing	
Doel:	Advisering	
	Besluitvorming	X
	Meningvormend	

Korte inhoud:

In het AB van 2 juli is het besluit genomen om VrZW opdracht te geven beleid op te stellen om in de regio Zaanstreek-Waterland de samenwerking rond evenementen advisering gestructureerd vorm te geven. In het AB van 2 juli 2020 zijn onder meer de volgende besluiten genomen:

- 1) *VrZW opdracht te geven in samenspraak met gemeenten en de betreffende kolommen beleid en de daarbij behorende procesbeschrijvingen op te stellen en deze voor te leggen aan het AB van 9 oktober om te komen tot een structureel regionaal multidisciplinair adviesplatform evenementen met het doel:*
 - a) *De taken over te nemen die belegd zijn bij het eerder in verband met de Corona problematiek ingestelde adviesplatform evenementen;*
 - b) *Gemeenten van integraal en multidisciplinair advies te voorzien voor C-evenementen*
 - c) *Handreikingen op te stellen voor categorie A- en B-evenementen*
 - d) *Als vraagbaak/adviesplatform te dienen voor gemeenten en hulpdiensten/kolommen.*
- 2) *In Zaanstreek-Waterland een evenementenkalender onder regie van VrZW in te stellen en bij te houden en tot afspraken te komen met gemeenten om de werkdruk voor het bijhouden van de evenementenkalender voor alle betrokken partijen zoveel mogelijk te beperken.*

Voorliggend beleid geeft uitwerking aan de genomen besluiten van het AB. Het beleid is vrijwel volledig een structurele voortzetting van de direct na de besluitvorming ingestelde overleggen en de daarbij behorende taken. Dit betekent dat nadere implementatie van dit beleid een beperkte inspanning vergt van alle betrokkenen en het beleid daarmee direct na vaststelling kan ingaan. Voorliggend beleid sluit aan bij het bestaande beleid in de veiligheidsregio's Kennemerland en Noord-Holland Noord. Met het vaststellen wordt daarmee de samenwerking binnen (tussen de veiligheidsregio's) en met de politie eenheid Noord-Holland in structuur geborgd. Ambtelijk wordt nog nadere uitwerking gegeven aan het verbeteren van een aantal werkafspraken. Dit betreft onder andere het nadere afspraken over het makkelijker uitwisselen van informatie voor de evenementenkalender en deze breder toepasbaar maken voor de hulpdiensten.

Het aantal en de schaal van evenementen is de afgelopen jaren flink toegenomen. Hiermee is ook de mogelijke impact op de omgeving toegenomen. Het afwegen van risico's en belangen rond het organiseren van evenementen wordt daarmee steeds complexer. Evenementen zoals de Dam tot Damloop en Sail hebben grote uitstralingseffecten op de infrastructuur en in het geval van de Dam tot Damloop kunnen ongunstige weersomstandigheden een groot beslag op de acute zorg leggen. Het integraal benaderen van risico's en mogelijke effecten is daarmee van groot belang. De huidige omstandigheden en de daarbij behorende maatregelen om de COVID-crisis te bestrijden, hebben een flinke daling laten zien in het aantal evenementen dat georganiseerd mocht worden. Onduidelijk is nog wanneer en in hoeverre in de toekomst (grote) evenementen weer georganiseerd

kunnen worden. Duidelijk is wel dat advisering op evenementen de komende jaren complex zal zijn en vraagt om geborgde en gestructureerde advisering. Met het vaststellen van het voorliggende beleid wordt een structuur geborgd om de gemeenten en de hulpdiensten te ondersteunen in het proces van vergunningverlening.

Het doel van gestructureerde evenementen advisering is het bereiken van een hogere kwaliteit in de advisering naar de gemeenten vanuit de hulpdiensten/kolommen. De huidige en toekomstige omstandigheden vragen hierom. Door het inbouwen in de adviesstructuur van een overleg tussen de hulpdiensten en gemeenten wordt integraliteit van de adviezen geborgd en kunnen bredere afwegingen worden gemaakt ten aanzien van het beheersen van risico's die gekoppeld zijn aan evenementen. Door ook een overleg in te stellen tussen de veiligheidsregio's die samen vallen met het gebied van de politie-eenheid Noord-Holland wordt eenduidigheid in evenementenadvisering op een grotere schaal bereikt. De bij de overleggen behorende kennisuitwisseling zorgt bovendien voor een verder inzicht in de processen van de verschillende kolommen en draagt daarmee ook bij aan een hogere kwaliteit.

Voorstel:

Het Algemeen Bestuur wordt gevraagd akkoord te gaan met de inhoud van het beleidsvoorstel multidisciplinaire evenementenadvisering.

Advies Veiligheidsdirectie:	
Personele gevolgen:	
Financiële gevolgen:	
Verhouding met ander beleid:	
Besluit:	

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland in de vergadering van 27 november 2020,
namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing



Beleid Multidisciplinaire advisering evenementenveiligheid

Versie: 30-10-2020

Opdrachtgever:	Opdrachtnemer:	Datum:
Iwan Schaap	René de Caluwé	10 november 2020

Inhoud

1. Inleiding en leeswijzer	3
2. Multidisciplinaire evenementenadvisering	4
3. Structuur en taken	6

1. Inleiding en leeswijzer

In het AB van 2 juli is het besluit genomen om in Zaanstreek-Waterland de samenwerking rond evenementen advisering nader vorm te geven met het instellen van een regionaal overleg. De uitvoering van dit besluit heeft geleid tot een intensivering van de samenwerking ten aanzien van de multidisciplinaire evenementenadviesing tussen de gemeenten, hulpdiensten en de veiligheidsregio. Om dit te bereiken zijn in het AB van 2 juli 2020 onder meer de volgende besluiten genomen:

- 1) *VrZW opdracht te geven in samenspraak met gemeenten en de betreffende kolommen beleid en de daarbij behorende procesbeschrijvingen op te stellen en deze voor te leggen aan het AB van 9 oktober om te komen tot een structureel regionaal multidisciplinair adviesplatform evenementen met het doel:*
 - a) *De taken over te nemen die belegd zijn bij het eerder in verband met de Corona problematiek ingestelde adviesplatform evenementen;*
 - b) *Gemeenten van integraal en multidisciplinair advies te voorzien voor C-evenementen*
 - c) *Handreikingen op te stellen voor categorie A- en B-evenementen*
 - d) *Als vraagbaak/adviesplatform te dienen voor gemeenten en hulpdiensten/kolommen.*
- 2) *In Zaanstreek-Waterland een evenementenkalender onder regie van VrZW in te stellen en bij te houden en tot afspraken te komen met gemeenten om de werkdruk voor het bijhouden van de evenementenkalender voor alle betrokken partijen zoveel mogelijk te beperken.*

Voorliggend beleid geeft uitwerking aan de genomen besluiten van het AB. Het beleid is vrijwel volledig een structurele voortzetting van de wijzigingen die medio 2020 zijn doorgevoerd na de besluitvorming in het AB van 2 juli. Dit betekent dat nadere implementatie van dit beleid een beperkte inspanning vergt en het beleid daarmee direct na vaststelling kan ingaan. Ambtelijk zal de in dit beleid aangehaalde doorontwikkeling van bijvoorbeeld de evenementenkalender aangestuurd worden. Tenslotte sluit dit beleid goed aan bij het bestaande beleid in de veiligheidsregio's Kennemerland en Noord-Holland Noord. Met het vaststellen van het voorliggende beleid wordt daarmee de samenwerking regionaal en binnen de politie eenheid Noord-Holland in structuur geborgd.

De kern van het beleid is het voortzetten van het multidisciplinaire adviesplatform evenementen (MAE). Doel van het MAE is het faciliteren en ondersteunen van gemeenten. De taken worden uitgevoerd aanvullend op de huidige werkwijzen van de regiogemeenten. De afweging en de vergunningverlening zijn en blijven een verantwoordelijkheid voor en van de gemeenten. Echter, mocht een gemeente er via de bestaande werkwijzen, bestaande kanalen en contacten met de huidige adviseurs niet uit komen, dan wordt gebruik gemaakt van het MAE. Het MAE geeft adviezen en ondersteunt bij vraagstukken en dilemma's. Ook vervult het MAE een expertfunctie en kan gemeenten ondersteunen bij vraagstukken rond evenementen en interpretatie van wet- en regelgeving.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op het belang van multidisciplinaire evenementenadviesing en de wijze waarop deze is ingericht. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de structuur en taakverdeling van de diverse gremia beschreven.

2. Multidisciplinaire evenementenadvisering

Inleiding

Op basis van de besluitvorming in het AB van 2 juli 2020 is toen per direct een multidisciplinair adviesplatform evenementen ingesteld waarbij de VrZW de coördinatie en het voorzitterschap vervult. Daarnaast is op basis van het besluit deelgenomen aan het eenheidsbrede afstemmingsoverleg (Kennisplatform Evenementen) geïnitieerd door en op verzoek van de politie. Tenslotte is geïnvesteerd in het organiseren en faciliteren de kennisuitwisseling tussen vergunningverleners binnen Zaanstreek-Waterland.

Op basis van de ervaringen die opgedaan zijn rond advisering naar gemeenten en onderlinge afstemming tussen de hulpdiensten/kolommen is het voorstel de huidige structuur en doelstellingen te continueren. De huidige werkafspraken zorgen voor duidelijke lijnen en aanspreekpunten, en sluiten tevens goed aan bij de werkwijze die gevolgd wordt binnen de veiligheidsregio's Kennemerland en Noord-Holland Noord.

Interregionale afstemming

Op de schaalgrootte van de politie eenheid Noord-Holland vindt, onder voorzitterschap van de politie, interregionale afstemming plaats over hoe om te gaan met vraagstukken rondom evenementen. Frequentie en vertegenwoordiging vanuit de regio's en de politie worden aangepast aan de behoefte die er bestaat bij de betrokken partijen. Op dit moment vindt het overleg wekelijks plaats vanwege de effecten van de COVID-19 crisis.

Regionale afstemming: multidisciplinair adviesplatform evenementen (MAE)

Door adviezen integraal en multidisciplinair af te stemmen wordt de kwaliteit van de advisering verhoogd en wordt voorkomen dat adviezen van de afzonderlijke hulpdiensten/kolommen strijdig met elkaar zijn. Een integraal veiligheidsadvies richt zich op de vraag welke risicofactoren aanwezig zijn en hoe die ondervangen kunnen worden. In lijn met het AB besluit van 2 juli 2020 zal, afhankelijk van de ontwikkelingen rond de COVID-19 epidemie, vanaf 2021 deze vorm van adviseren standaard voor de C-evenementen worden uitgevoerd. Uiteraard blijft hierbij de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor vergunningverlening in stand. De beslissing om wel of geen evenementenvergunning te verlenen is en blijft een gemeentelijke bevoegdheid. Vraagstukken over de capaciteit van de politie rondom de effecten van evenementenaanvragen maken geen onderdeel uit van de adviezen van het MAE. Hiervoor worden de bestaande reguliere lijnen gebruikt zoals de lokale driehoeken.

Een tweede taak van het multidisciplinair adviesplatform evenementen is het, op basis van behoeften van de gemeenten, opstellen van integraal afgestemde handreikingen. De handreikingen hebben tot doel gemeenten en de organisatoren van categorie A- en B-evenementen te ondersteunen bij de afhandeling van evenementenaanvragen en -adviezen. Daarmee worden gemeenten gefaciliteerd en geïnformeerd. Een voorbeeld van een dergelijk product is het opgestelde stappenplan voor de voorschakelfase vooruitlopend op de vergunningsverleningsaanvraag. Met dit stappenplan wordt de aanvrager ondersteunt om een zo compleet mogelijke aanvraag in te dienen. Dit vergemakkelijkt de aanvraag en komt de doorlooptijd van de vergunningsverlening ten goede. Tevens is de ervaring dat de vergunningverleners door het instellen van het regionale overleg meer van elkaar horen en elkaar makkelijker kunnen vinden om af te stemmen.

Vanuit de veiligheidsregio wordt ook geïnvesteerd in de onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling van de vergunningverleners van gemeenten, omgevingsdienst IJmond en recreatieschap Noord-Holland. Voor deze doelgroep zijn en worden in de toekomst bijeenkomsten georganiseerd. Ook het stimuleren van de samenwerking in brede vorm, door gezamenlijke sessies te organiseren, is de afgelopen maanden als nuttig en effectief ervaren door de betrokken partijen.

Evenementenkalender

Een evenementenkalender biedt houvast in de planning van hulpdiensten/kolommen, zowel voor advisering als de capaciteit tijdens het evenement. Een regio brede evenementenkalender maakt het mogelijk interactie tussen evenementen in beeld te brengen. Zo kan het samenvallen van evenementen leiden tot een gelijktijdige grote vraag aan capaciteit van hulpdiensten. Een burgemeester kan de samenloop van evenementen dan in de overwegingen meenemen bij een besluit over het wel of niet verlenen van een evenementenvergunning. In de evenementenkalender worden in ieder geval de categorie “B” en “C” evenementen opgenomen.

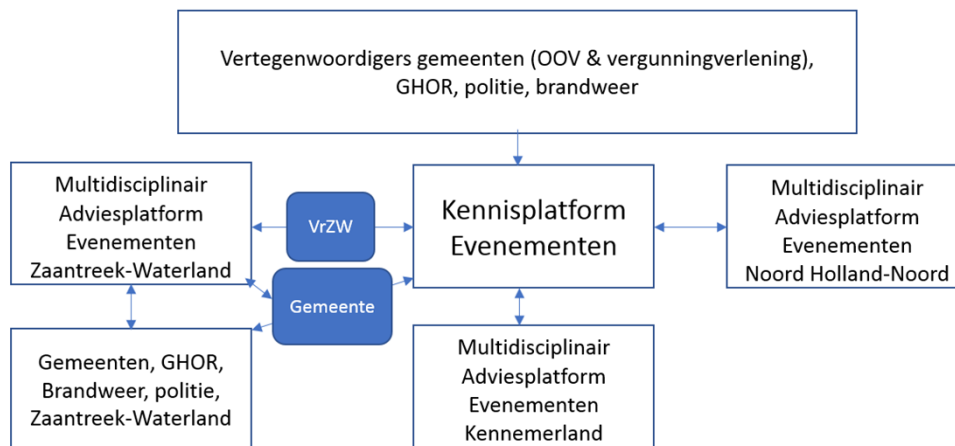
Daarnaast heeft een evenementenkalender een grote waarde als zich tijdens een evenement een calamiteit voordoet. De meldkamer en de crisisorganisatie hebben dan direct informatie beschikbaar over lopende en geplande evenementen en kan beslissingen nemen over inzet en opschaling. Daarnaast is het mogelijk in te schatten welke effecten er op andere evenementen en de omgeving zijn.

Een evenementenkalender heeft ook waarde als instrument om trends en ontwikkelingen op evenementgebied inzichtelijk te maken. Aantallen, typen en risicocategorie van evenementen blijven behouden voor analyse als ze in de kalender zijn vastgelegd.

Er lopen gesprekken met de gemeenten en met de veiligheidsregio's Kennemerland en Noord-Holland Noord om bij voorkeur te komen tot één gezamenlijk registratiesysteem en eenduidige wijze van informatie-uitwisseling. Het systeem moet uiteraard voldoen aan criteria van gebruiksgemak en toegankelijkheid voor de betrokken partijen. Hierbij ligt het beheer van de applicatie bij VrZW en worden door de gemeenten de evenementen geregistreerd in de kalender .

3. Structuur en taken

In dit hoofdstuk worden de structuur en taken rondom de multidisciplinaire evenementenadvisering beschreven. Onderstaand is de schematische weergave opgenomen van de afstemming en kennisdeling op de schaalgrootte van de politie eenheid Noord Holland en binnen Zaanstreek-Waterland.



Multidisciplinair Adviesplatform Evenementen (MAE)

Het MAE voert de volgende taken uit:

- Het ondersteunen van gemeenten door het aanleveren van checklijsten (en/of flowcharts) om zo veel mogelijk zelfstandig een inschatting te kunnen maken “of” en zo “ja” onder welke voorwaarden een evenement vergund kan worden. Het doel van het aanleveren van dit soort checklijsten is ook om aanvragers van evenementen van te voren te kunnen laten nadenken over de haalbaarheid van een aanvraag voor een evenement;
- Dienen als vraagbaak tot advies of toelichting indien de inschatting door een gemeente zelfstandig complex wordt bevonden (dit zowel categorie A, B als C-evenementen);
- Dienen als adviesgremium bij het beoordelen van de haalbaarheid van een initiatief tot een evenement (advies bij vooroverleg);
- Het zorgen dat gemeenten een integraal en multidisciplinair advies ontvangen op het onderdeel van een aanvraag waarbij de monodisciplinaire adviezen met elkaar conflicteren;
- Het duiden van problemen in de uitvoering naar het kennisplatform evenementen;
- Opstellen integraal veiligheidsadvies C-evenementen;
- Het bespreken van dilemma's/vraagstukken die leven bij de GHOR, politie en brandweer ten aanzien van de advisering rond evenementen.

De frequentie van bijeenkomen en samenstelling van het MAE wordt naar behoefte ingevuld. De basis samenstelling bestaat uit: vertegenwoordigers van de GHOR, politie en brandweer, voorzitter geleverd door de VrZW, aangevuld met een vertegenwoordiger van de betreffende gemeente die een aanvraag inbrengt.

Aangetekend wordt dat het verlenen van een evenementenvergunning een lokale afweging is en blijft. Het MAE heeft tot taak de gemeenten te ondersteunen in de processen om te komen tot een goede afweging.

Het **Kennisplatform Evenementen** is een bovenregionaal Noord-Hollands gremium onder (vooralsnog) voorzitterschap van de politie. Het Kennisplatform Evenementen voert de volgende taken uit:

- Het afstemmen en delen van best (en slechtste...) practices;
- Het bevorderen van een zoveel mogelijk eenduidige aanpak op evenementen in de politie eenheid Noord-Holland. Hierbij zijn de landelijke richtlijnen leidend;
- Het bespreken van problemen en dilemma's in de uitvoering.

De samenstelling van het Kennisplatform Evenementen is nog in ontwikkeling maar bestaat tenminste uit: vertegenwoordiging van GHOR, politie, brandweer, gemeenten, evenementencoördinatoren en/of vertegenwoordigers vanuit de drie veiligheidsregio's. Geëvalueerd wordt waar in de nabije toekomst het voorzitterschap wordt ondergebracht.

Verbinding tussen de overleggen:

De vertegenwoordiger van het team Risicobeheersing van de VrZW draagt zorg voor de verbinding tussen het eigen regionale MAE en het bovenregionale Kennisplatform Evenementen.

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020	
Onderwerp:	Aanbevelingen Rapport uitval 112	
Nummer:	A20.04.5b	
Naam Steller:	L. van Straalen	
Afdeling:	Risico & Crisisbeheersing	
Vertrouwelijk:	Nee	
Awb-besluit:	Nvt	
Doel:	Advisering	
	Besluitvorming	X
	Meningvormend	
Besproken met:		
Korte inhoud:		
Kern Voor u ligt een notitie n.a.v. het ontvangen rapport van de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna te noemen Inspectie J&V) 'de Onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019'. Deze notitie heeft tot doel: - Het Dagelijks Bestuur te informeren over de aanbevelingen uit het rapport en dat deze binnen VrZW worden geïmplementeerd; - Het Dagelijks Bestuur te verzoeken dit stuk ter kennisname door te geleiden naar het AB VrZW. U wordt geïnformeerd over: - Het proces, taken en verantwoordelijkheden in de 112 keten; - Wat er in de keten mis is gegaan bij de storing - Welke aanbevelingen de Inspectie J&V aan de Minister J&V stelt en die geconcretiseerd worden door de Raad van Commandanten en Directeuren Veiligheidsregio's (RCDV) 1. Proces, Taken & Verantwoordelijkheden: <i>112 en telefonie, hoe verloopt het proces?</i> Wanneer burgers spoedeisende hulp nodig hebben, kunnen de hulpdiensten via het alarmnummer 112 bereikt worden. Het 112-verkeer van alle telefoonaanbieders, vast en mobiel, wordt via het telefonienetwerk van KPN doorgestuurd naar de 112-alarmcentrale in Driebergen. Daar wordt de 112-oproep door een medewerker beantwoord en doorgezet naar de regionale meldkamer van de benodigde hulpdienst in de regio, waar de beller zich op dat moment bevindt. De regionale meldkamer alarmeert de benodigde hulpdienst(en). <i>Taken & verantwoordelijkheden</i> De korpschef van de politie is de beheerder en als zodanig verantwoordelijk voor het regionale 112-domein. De Minister van J&V is stelselverantwoordelijk voor de 112-keten. Daarnaast is NL-Alert een alarmmiddel van de overheid, bedoeld om burgers snel te waarschuwen en te informeren over noodsituaties door middel van een NL-Alert bericht. Verantwoordelijkheid voor het gebruik van NL-Alert ligt bij de veiligheidsregio's. Berichten kunnen regionaal, bovenregionaal en nationaal worden verzonden. 2. Het incident 'Onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019' Op 24 juni 2019 vond een storing plaats in het KPN telefonienetwerk, voor zowel mobiele als vaste telefonie. Eén van de gevolgen van deze storing was dat de alarmcentrale 112 enkele uren niet bereikbaar is geweest. Burgers konden door deze storing geen hulp inroepen van		

brandweer, politie of ambulance. Dat was ook het geval voor het nummer 0900-8844 (geen spoed, wel politie). Daarnaast trad ook een storing op bij NL-Alert.

De storing van NL-Alert duurde bijna 24 uur, van 12.00 uur tot de volgende dag 11.40 uur. Om de burgers te informeren over de storing van 112 en 0900-8844 werden die dag zowel regionale als landelijke NL-Alert berichten verzonden. Geen enkele gebruiker die verbonden was met het 4G-netwerk van KPN kon deze NL-Alert berichten echter ontvangen.

Naar aanleiding van de verschillende storingen hebben Agentschap Telecom (AT), de Inspectie J&V en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn samengebracht in één rapport dat op 25 juni 2020 is gepubliceerd.

Kern van de 3 onderzoeken

Het AT onderzocht de onbereikbaarheid van 112 en de storingen van telefonie en NL-Alert bij KPN. De Inspectie J&V onderzocht het bestaande beleid en het handelen van het ministerie van J&V, de politie en de veiligheidsregio's tijdens de storing. De IGJ onderzocht mogelijke knelpunten die bij hulpverlenende organisaties als GHOR, RAV'en en huisartsenposten hebben gespeeld en hoe daarmee is omgegaan. Overige gevolgen van de KPN-storing zijn niet onderzocht. Zo is niet onderzocht hoe er inhoudelijk is gecommuniceerd naar burger en ook niet hoe de burgerbeleving van de KPN-storing en de effecten daarvan.

3. Conclusies en aanbevelingen

Aan het ministerie van J&V, politie en de veiligheidsregio's:

Conclusies

- Hulpdiensten zetten tijdens de storing veel in het werk om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden;
- De landelijk aangedragen documenten –het Operationeel Draaiboek Generiek (ODG) van de politie en de brief van het ministerie van J&V van juni 2013– over de onbereikbaarheid van 112 zijn niet voldoende uitgewerkt binnen Veiligheidsregio's;
- Het ontbreekt het ministerie van J&V en veel veiligheidsregio's aan kennis van richtinggevende documenten die gaan over de aanpak van de crisis bij onbereikbaarheid van 112. Tevens is gebleken dat deze beleidsdocumenten niet zijn geïmplementeerd en geoperationaliseerd;
- Het ontbreekt het ministerie van J&V aan controle op de implementatie van het beleid van de brief van juni 2013 bij betrokken partijen;
- Het ontbreekt het ministerie van J&V aan directe regie op de communicatie tijdens de crisis;
- Het Inzet- en Beleidskader NL-Alert is na 24 juni 2019 aangepast. Aan het kader is een specifieke procedure toegevoegd die ingaat op landelijke uitval/onbereikbaarheid van 112.

Aanbevelingen

- Draag zorg voor een gezamenlijke nadere uitwerking van beleid op onbereikbaarheid van 112;
- Draag zorg voor implementatie van de documenten bij ministerie van J&V, politie en veiligheidsregio's en zorg dat het personeel daarmee bekend is;
- Zorg voor het werken conform gemaakte afspraken;
- Draag zorg voor het uitbreiden van de procedure NL-Alert, zodat deze in algemene zin van toepassing is op incidenten met landelijke impact.

Concretisering door de RCDV

In de bovengenoemde conclusie en aanbevelingen zijn geen taken en verantwoordelijkheden belegd. Sinds de KPN-storing van 24 juni 2019 heeft de Minister J&V al een flink aantal verbetermaatregelen ingezet en een beleidsreactie opgesteld. De omvang en taakverdeling in de implementatie van uitval 112 in de planvorming binnen de veiligheidsregio's is echter nog niet benoemd. Dit heeft geresulteerd in een advies van De Raad van Commandanten en Directeuren Veiligheidsregio's (RCDV) om de veiligheidsregio's¹ de volgende opdrachten te geven:

¹ Advies RCDV in bijlage 1.

1. De portefeuillehouder meldkamer in het Strategisch Meldkamer Beraad aan LMS te vragen om prioriteit te geven aan het integraal risico- en continuïteitsmanagement meldkamers en de halfjaarlijkse continuïteitsmonitor;
2. Met de raad DPG'en af te stemmen over de aanbeveling die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd doet aan de GHOR;
3. Aan de RCDV te verzoeken dat de veiligheidsregio's:
 - De bekendheid van het ODG, het alternatieve 088-nummer en het Inzet- en Beleidskader NL-Alert op te nemen in de regionale planvorming om bij volledige onbereikbaarheid van 112 te gebruiken in de communicatie naar burgers;
 - Afspraken maken en vastleggen in de regionale planvorming bij onbereikbaarheid van 112 en bij overige incidenten met landelijke impact hoe en door wie de crisiscommunicatie verloopt; (samengevat; beschrijven wat/wanneer doet VrZW en wat doet het land?)
 - Eenduidig invulling te geven aan het aanwijzen en bemensen van hulpverleningsposten, waar melders terecht kunnen met hun hulpvraag.

Toelichting:

De afspraken voor borging van de bereikbaarheid van de hulpdiensten bij onvoorziene omstandigheden zijn vastgelegd in het Operationeel Draaiboek Generiek (ODG) van de politie (112 is proces van de politie). In het ODG zijn de vier belangrijkste scenario's qua bereikbaarheid van 112 beschreven. Het ODG is inmiddels aangepast en gaat bij het scenario van volledige onbereikbaarheid uit van het bemensen van alle hulpverleningsposten, waar melders terecht kunnen met hun hulpvraag.

Wat betekent de uitvoering van deze opdrachten voor VrZW?

De aanbevelingen worden in NW 3 verband uitgewerkt en geïmplementeerd in elke regio en bij de Meldkamer NH. De uitvoering wordt onder de huidige condities (lees Corona) zo spoedig mogelijk afgerond.

Het MT heeft op 20 oktober 2020 ingestemd met deze implementatie.

Voorstel:

- Het Algemeen Bestuur neemt kennis van de aanbevelingen uit de rapportage "de Onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019" en is geïnformeerd dat deze aanbevelingen worden geïmplementeerd binnen VrZW

Advies Veiligheidsdirectie:

Personele gevolgen:

Geen

Financiële gevolgen:

Geen

Verhouding met ander beleid:

MOTO, Taakkaart langdurige stroomuitval, continuïteitsplan Meldkamer NH en continuïteitsplan VrZW

Besluit:

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland in de vergadering van 27 november 2020 namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing



Onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019

*Het handelen van KPN, de overheid, hulpdiensten en
zorgorganisaties*

Inhoudsopgave

	Voorwoord	4
	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Doelen, onderzoeksvragen en afbakening	7
1.3	Bevindingen en analyse	8
1.3.1	Voorafgaand: beleid, afspraken en voorbereiding	8
1.3.2	De storingen: handelen van verantwoordelijke organisaties	11
1.3.3	Oorzaken van en maatregelen na de storingen	14
1.4	Conclusies	16
1.5	Aanbevelingen	17
1.6	Leeswijzer	19
2	Deelonderzoek AT	
	KPN-storingen 24 juni 2019	
	Onbereikbaarheid 112	
	Storingen telefonienetwerk en NL-Alert	20
2.1	Inleiding	20
2.1.1	Storingen	20
2.1.2	Onderzoek	20
2.2	112 en telefonie	22
2.2.1	Storing, herstelacties en maatregelen	22
2.2.2	Continuïteitsmaatregelen	26
2.2.3	Techniek en proces achter 112 en telefonie	26
2.3	NL-Alert	37
2.3.1	Storing, herstelacties en maatregelen	37
2.3.2	Continuïteitsmaatregelen	40
2.3.3	Techniek en proces achter NL-Alert	40
2.4	Conclusies	45
3	Deelonderzoek IJenV	
	Bereikbaarheid hulpdiensten gegarandeerd?	
	KPN-storingen op 24 juni 2019	48
3.1	Inleiding	48
3.1.1	Aanleiding en verloop	48
3.1.2	De 112-keten	49
3.1.3	Doel en onderzoeksvragen	50
3.1.4	Afbakening	51

3.1.5	Onderzoeksaanpak	52
3.2	Specifieke afspraken bij onbereikbaarheid van 112	53
3.2.1	Inleiding	53
3.2.2	Operationeel Draaiboek Generiek	53
3.2.3	Brief minister van JenV aan Tweede Kamer, mei 2013	54
3.2.4	Brief ministerie van JenV aan betrokken partijen, juni 2013	55
3.2.5	Plannen veiligheidsregio's gericht op landelijke uitval of onbereikbaarheid van 112	56
3.3	Maatregelen, afstemming en communicatie op 24 juni 2019	57
3.3.1	Inleiding	57
3.3.2	Tijdsblokken	57
3.4	Bevindingen, analyse en conclusies	63
3.4.1	Terugblik op 24 juni 2019	63
3.4.2	Beleid	64
3.4.3	Handelen van de verschillende actoren (afgezet tegen het vastgestelde beleid)	67
3.4.4	Slotbeschouwing	68
4	Deelonderzoek IGJ	
	Vindingrijk handelen in de zorg tijdens KPN-storingen op 24 juni 2019	69
4.1	Inleiding	69
4.1.1	Aanleiding	69
4.1.2	Belang van het onderzoek	69
4.1.3	Betrokken organisaties bij onderzoek IGJ	70
4.1.4	Onderzoeksvragen	70
4.1.5	Onderzoeksfases, -methoden en –periode	70
4.1.6	Wet- en regelgeving	72
4.2	Resultaten IGJ-onderzoek	72
4.2.1	Laagdrempelig melden	72
4.2.2	Enquête ambulancezorg	73
4.2.3	Enquête huisartsendiensten/huisartsenposten	74
4.2.4	Enquête Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio	75
4.3	Conclusies	77
4.3.1	Samenwerking en vindingrijkheid nodig, maar borging evenzeer	77
4.3.2	Conclusies voor RAV's	77
4.3.3	Conclusies voor HAP's	77
4.3.4	Conclusies voor GHOR's	78
	Bijlagen	
I	AT KPN Continuïteitskader	79
II	IJenV Opschaling	82
III	IJenV Brief ministerie van JenV aan partijen, juni 2013	84
IV	IJenV Inzet- en Beleidskader NL-Alert	86
V	IJenV NL-Alert communiqué	88
VI	IJenV Overzicht landelijke en regionale NL-Alerts	90
VII	IJenV Toelichting begrippen	91
VIII	IJenV Geïnterviewden	92
IX	Afkortingen	93



Voorwoord

Burgers, bedrijven, overheden, hulpdiensten en zorgorganisaties zijn sterk afhankelijk van telecommunicatie. Zij vertrouwen erop dat telefonie en internet altijd blijven functioneren. Een gehele of zelfs maar gedeeltelijke uitval van telefonie en/of internet kan grote economische en maatschappelijke gevolgen hebben. Telecommunicatie behoort daarom tot een van de vitale sectoren omdat onder andere het informeren van de samenleving tijdens calamiteiten en crises van groot belang is.

De onbereikbaarheid van het alarmnummer 112, de storing in het telefonienetwerk van KPN en de problemen met NL-Alert hadden op 24 juni 2019 een grote impact. Onbereikbaarheid van 112 is niet nieuw. Voorbeelden hiervan zijn de (regionale) storingen bij het alarmnummer 112 in 2012, de stroomstoringen in Noord-Holland in 2015 en in Amsterdam en omstreken in 2017 die de inspecties onderzocht hebben. Deze onderzochte incidenten en die van 24 juni 2019 geven onder andere feilbaarheid van techniek aan en dat uitval van telecommunicatie zich altijd kan voordoen ondanks genomen maatregelen. Een belangrijk aandachtspunt uit voorgaande inspectieonderzoeken is dat organisaties dienen te beschikken over een handelingsperspectief dat tijdig kan worden aangeboden aan de burger en betrokken organisaties.

Naar aanleiding van de storingen op 24 juni 2019 hebben Agentschap Telecom, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. De gezamenlijkheid is door de inspecties mede gezocht om de invloed van de mate van robuustheid van de generieke (digitale) infrastructuur op het sectoraal gebruik in beeld te krijgen door de afzonderlijke onderzoeken. De onderzoeken laten opnieuw zien dat overheden, hulpdiensten en zorgorganisaties zich beter moeten voorbereiden op (on)voorziene omstandigheden met een landelijk effect.



Incidenten zijn nooit te voorkomen. Bij calamiteiten en crises zijn gedegen voorbereiding, improvisatie en veerkracht noodzakelijk. Ook op 24 juni 2019 is door veel organisaties geïmproviseerd om hulpbehoevende burgers te kunnen helpen. Een groot gedeelte van het improviserend vermogen had in deze crisis echter niet aangesproken hoeven te worden omdat er al beleid voor handen was. Dit was echter niet voldoende geïmplementeerd. Essentieel is nu dat organisaties een volgende professionaliseringslag maken en de geleerde lessen van voorgaande incidenten borgen. Tevens is het van belang dat zij de samenleving actief informeren dat niet alle incidenten te voorspellen zijn en dat de maatschappij tot op zekere hoogte risico's dient te accepteren.

H.C.D. Korvinus
*Inspecteur-generaal
Inspectie Justitie en
Veiligheid*

A.T.A.J. van Dijk
*Directeur-
hoofdinspecteur
Agentschap Telecom*

K. Louwes
*Hoofdinspecteur
Maatschappelijke zorg
Inspectie
Gezondheidszorg en
Jeugd*



Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

1.1 Aanleiding

Op maandag 24 juni 2019 vond tussen 15.34 uur en 18.52 uur een storing plaats in het telefonienetwerk van KPN B.V. (KPN). Als gevolg van de storing konden klanten van KPN via het vaste en het mobiele netwerk nagenoeg niet meer bellen of gebeld worden. Hierdoor was ook de 112-alarmcentrale onbereikbaar. Internet functioneerde nog wel, waardoor bijvoorbeeld bellen met WhatsApp wel mogelijk bleef. Burgers konden via het alarmnummer 112 geen hulp inroepen van brandweer, politie of ambulance. Ook de door KPN geleverde 0800- en 0900-nummers - zoals het landelijke servicenummer 0900-8844 van de politie - waren als gevolg van de storing niet meer bereikbaar.

In de geschiedenis van het alarmnummer 112 is het nummer vaker onbereikbaar geweest. Dit was echter de eerste keer dat dit voor het hele land en alle bellers gold. Op diezelfde dag kampte KPN ook met een storing van NL-Alert via 4G, hoewel deze los stond van de telefoniestoring. De storing van NL-Alert duurde bijna 24 uur, van 12.00 uur tot de volgende dag 11.40 uur. Om de burgers te informeren over de storing van 112 en 0900-8844 werden die dag zowel regionale als landelijke NL-Alertberichten verzonden. Geen enkele gebruiker die verbonden was met het 4G-netwerk van KPN kon deze NL-Alertberichten echter ontvangen.

Als gevolg van de storingen schaalden overheden, hulpdiensten en zorgorganisaties hun crisisorganisaties op en stuurden politie en veiligheidsregio's aan op het openstellen van onder andere politiebureaus en brandweerkazernes. Zowel overheden als hulpdiensten en zorgorganisaties informeerden burgers via diverse kanalen over de storingen en over de mogelijkheden om de hulpdiensten te kunnen bereiken. Veiligheidsregio's en het ministerie van Justitie en Veiligheid (ministerie van JenV) maakten hierbij onder andere gebruik van respectievelijk regionale en landelijke

NL-Alertberichten. De berichtgeving via NL-Alert werkte verwarrend: naast dat KPN-klanten op 4G geen NL-Alertberichten ontvingen, ontvingen anderen regionale NL-Alertberichten die niet voor hen waren bedoeld omdat zij zich in een andere veiligheidsregio bevonden. Bovendien bleven er – door de vele NL-Alertberichten die veiligheidsregio's en het ministerie van JenV die dag verstuurden – berichten hangen in het centrale systeem van NL-Alert. Als gevolg daarvan werden landelijke



en regionale NL-Alertberichten vertraagd naar de mobiele netwerkkoperators verstuurd. Het effect was dat veel burgers deze regionale en landelijke NL-Alertberichten pas (veel) later ontvingen. Burgers ontvingen zowel regionaal als landelijk verschillende alternatieve telefoonnummers om hulpdiensten te kunnen bereiken. Daarbij bleek een van de (WhatsApp-)nummers in een landelijk NL-Alertbericht per abuis dat van de tiplijn van de Telegraaf te zijn. Naast deze NL-Alertberichten maakten overheden, hulpdiensten en zorgorganisaties ook gebruik van social media om burgers te informeren. Ook hierin was de diversiteit in en hoeveelheid van informatie groot. Het ontbrak die dag aan regie op eenduidige informatie naar de burgers. De media omschreven de berichtgeving van die dag als chaotisch.

Om 18.52 uur was de telefoniestoring voorbij en was het alarmnummer 112 weer bereikbaar. Om 21.00 uur hadden alle organisaties hun crisisorganisatie afgeschaald. Om 21.30 uur volgde ten slotte een afsluitend NL-Alertbericht.

De onbereikbaarheid van het alarmnummer 112, de chaotische communicatie en de ontstane hiaten in de acute zorgverlening hadden een grote impact op de samenleving. De gesignaleerde gebeurtenissen voor Agentschap Telecom (AT), de Inspectie Justitie en Veiligheid (IJenV) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aanleiding om (afzonderlijk) onderzoek in te stellen.

1.2 Doelen, onderzoeksvragen en afbakening

AT onderzocht de onbereikbaarheid van 112 en de storingen van telefonie en NL-Alert bij KPN. Het doel van het onderzoek was om op basis van de bevindingen aanbevelingen te doen die helpen om binnen de telecomsector soortgelijke storingen in de toekomst te voorkomen. De centrale onderzoeksvraag van AT luidde: Wat was de oorzaak van de storingen en welke maatregelen kunnen worden getroffen om dergelijke storingen in de toekomst te voorkomen?

De IJenV onderzocht het bestaand beleid en het handelen van drie clusters van actoren; het ministerie van JenV, politie en veiligheidsregio's tijdens de storing. Het doel van het onderzoek was het in kaart brengen wat door hen is gedaan om de bereikbaarheid van de hulpdiensten garanderen, zowel in de voorbereiding als tijdens de betreffende storingen bij KPN. De centrale onderzoeksvraag van de IJenV luidde: Wat is er gedaan om de bereikbaarheid van de hulpdiensten te garanderen en is dit gegaan zoals beoogd?

Vanuit haar toezichthoudende taak wilde de IGJ met dit onderzoek zicht krijgen op de mogelijke knelpunten die bij de hulpverlenende organisaties als Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR), Regionale Ambulance Voorzieningen (RAV) en Huisartsenposten (HAP) hebben gespeeld en op welke wijze daarmee is omgegaan. De IGJ ontving van enkele RAV's bericht over het overlijden van een burger tijdens de telefoniestoring bij KPN. De RAV's geven aan dat hun directe respons binnen de normtijd en conform protocollen was. Deze berichten vielen daarmee buiten de scope van dit onderzoek, deze worden kort toegelicht. De centrale onderzoeksvraag van de IGJ luidde: Hoe zijn acute hulpverleningssituaties als GHOR, RAV, HAP omgegaan met de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de storing bij KPN?

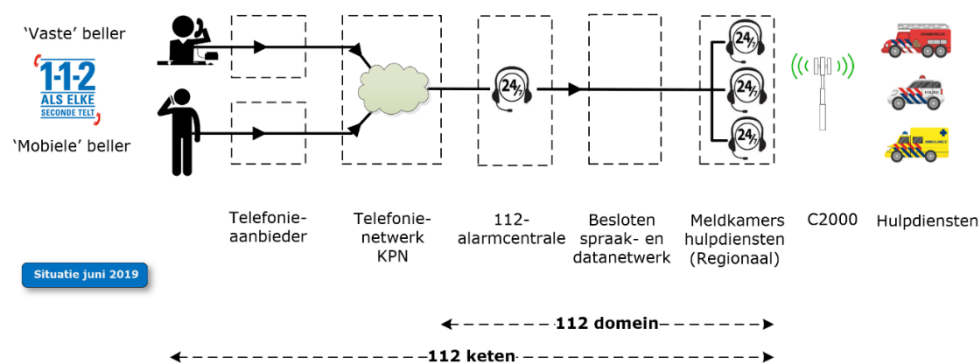


1.3 Bevindingen en analyse

1.3.1 Voorafgaand: beleid, afspraken en voorbereiding

112 en telefonie

Wanneer burgers spoedeisende hulp nodig hebben, kunnen zij de hulpdiensten via het alarmnummer 112 bereiken. Het 112-verkeer van alle telefonieaanbieders, vast en mobiel, wordt via het telefonienetwerk van KPN doorgestuurd naar de 112-alarmcentrale in Driebergen. Een medewerker van de 112-alarmcentrale in Driebergen beantwoordt de 112-oproep en zet het gesprek door naar de regionale meldkamer van de benodigde hulpdienst in desbetreffende veiligheidsregio waar de beller zich op dat moment bevindt. De regionale meldkamer alarmeert de benodigde hulpdienst(en). De korpschef van de politie is de beheerder en als zodanig verantwoordelijk voor het 112-domein. De minister van JenV is stelselverantwoordelijk voor de 112-keten (afbeelding 1).



Afbeelding 1. De 112-keten (Bron: AT)

NL-Alert

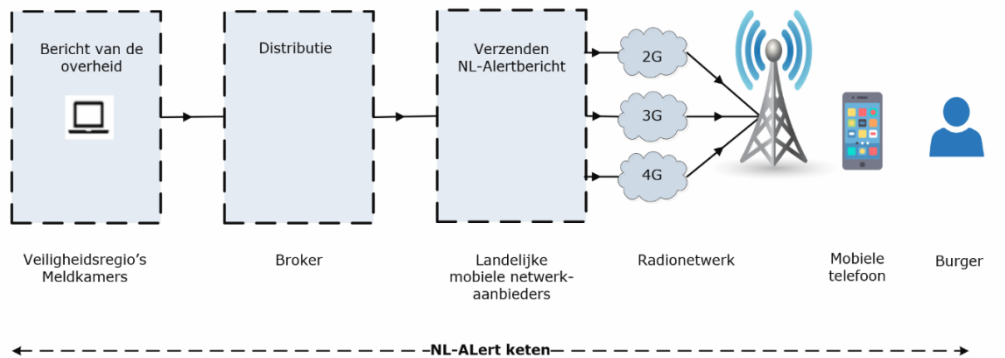
NL-Alert is een alarmmiddel van de overheid en is bedoeld om burgers snel te waarschuwen en informeren over noodsituaties door middel van een NL-Alertbericht (afbeelding 2). Veiligheidsregio's zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor het gebruik van NL-Alert. Het opstellen van een NL-Alertbericht en de daadwerkelijke verzending vindt veelal plaats door en vanuit een regionale meldkamer van een veiligheidsregio.

Er zijn drie typen accounts om NL-Alertberichten te maken en te versturen: regionaal, bovenregionaal en nationaal. De meerderheid van de veiligheidsregio's of regionale meldkamers heeft een bovenregionaal account dat rechten geeft om in de eigen veiligheidsregio én in de buurregio's NL-Alertberichten te versturen. Het Nationaal Crisiscentrum en de Landelijke Eenheid van de politie beschikken over een nationaal account. Een NL-Alertbericht wordt via de broker doorgestuurd naar de mobiele netwerkaanbieders als KPN, T-Mobile/Tele2 en VodafoneZiggo.¹ Zij verzenden een NL-Alertbericht via hun mobiele netwerken waarbij gebruik gemaakt

¹ De broker stelt de meldkamer in staat om NL-Alertberichten aan te maken en te versturen naar de mobiele netwerkaanbieders.



wordt van de *Cell Broadcast*-technologie naar de mobiele telefoons. Hiermee kunnen NL-Alertberichten worden verzonden.



Afbeelding 2. De NL-Alert keten via de landelijke mobiele netwerkaanbieders (bron: AT)

Op 24 juni 2019 beschikt de Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht voor één dag over een nationaal account dat op verzoek voor alle veiligheidsregio's en hun regionale meldkamers een (regionaal of bovenregionaal) NL-Alertbericht kan uitsturen. Dit is in het kader van een software-update van de politie die op deze dag gefaseerd over de regionale meldkamers en veiligheidsregio's wordt uitgerold. Alle veiligheidsregio's en hun regionale meldkamers zijn hierover begin juni geïnformeerd.

Borging continuïteitsmaatregelen KPN

KPN heeft al een aantal jaren het beleid voor continuïteitsmaatregelen vastgelegd in *security policies*. Hierbij wordt onder andere onderscheid gemaakt tussen kritieke en niet-kritieke diensten. De telefoniedienst wordt aangemerkt als kritieke dienst waarbij de strengste architectuureisen, uitval van maximaal vier uur en voor maximaal 100.000 gebruikers bij een enkelvoudige storing gelden. De capaciteit moet ook tijdens piekuren zijn gegarandeerd.

Ook voor NL-Alert en het *Cell Broadcast*-platform heeft KPN maatregelen getroffen om de continuïteit te borgen. *Cell Broadcast* is een onderdeel van de kritieke dienst Mobiel.

Borging bereikbaarheid hulpdiensten

Beleid: maatregelen, afstemming en communicatie

Naar aanleiding van eerdere storingen in de 112-keten zijn in 2012 afspraken voor de borging van de bereikbaarheid van de hulpdiensten bij (on)voorziene omstandigheden ontwikkeld. Die afspraken zijn in een regeling vastgelegd, als voorloper van het latere Operationeel Draaiboek Generiek (ODG) van de politie. Dit ODG beschrijft voor storingen in de 112-keten vier scenario's met bijbehorende maatregelen. Deze maatregelen zijn erop gericht om meldingen, waarbij elke seconde telt, zo snel mogelijk aan de betreffende hulpdienst door te geven. Scenario vier van het ODG is het meest passend op de situatie van 24 juni 2019 en beschrijft een concrete maatregel die hulpdiensten kunnen nemen: '*Alle politiebureaus en brandweerkazernes bemensen.*'. De uitvoering is echter ten dele aan de veiligheidsregio's voorbehouden (het bemensen van brandweerkazernes).



Na de storingen in 2012 stellen de IJenV en AT een onderzoek in. Zij bevelen onder meer aan burgers een handelingsperspectief te bieden bij onbereikbaarheid van 112. De minister van JenV neemt de aanbevelingen van het onderzoek over en formuleert – in de brief aan de Tweede Kamer – een handelingsperspectief en de communicatieafspraken daarover naar de burgers. In navolging op deze brief stuurt het ministerie van JenV in juni 2013 een brief aan de korpschef van de politie, de voorzitters en directeuren veiligheidsregio's, de regionaal brandweercommandanten en directeuren van de RAV. De brief beschrijft onder andere het specifieke handelingsperspectief dat naar de burgers gecommuniceerd zal worden tijdens een uitval van 112. Dit handelingsperspectief bevat drie mogelijkheden wanneer het alarmnummer 112 tijdelijk minder goed of zelfs helemaal niet bereikbaar is.² Uit het handelingsperspectief moeten politie en veiligheidsregio's de door hen te nemen maatregelen afleiden. Het is onduidelijk welke stations van hulpverlening zij moeten bemensen en openstellen.

De veiligheidsregio's zijn niet betrokken geweest bij het handelingsperspectief dat in het ODG en de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 is opgenomen. In deze documenten staan geen afspraken over de wijze van communiceren tussen en rolverdeling het ministerie van JenV, de politie en de 25 veiligheidsregio's. Het maken van deze afspraken is van groot belang omdat het ministerie van JenV over de communicatie gaat en de andere organisaties over de uitvoering van de maatregelen.

Het Inzet- en Beleidskader NL-Alert - vigerend op 24 juni 2019 – beschrijft de mogelijkheid een landelijk NL-Alert te verzenden bij opschaling naar nationaal niveau in de crisisbeheersing.³ In de situatie zoals de onbereikbaarheid van 112 dient het ministerie van JenV een landelijke uniforme boodschap met handelingsperspectief aan de veiligheidsregio's te verzorgen. De beschrijving ontbreekt hoe dit feitelijk met zoveel partijen zou moeten verlopen voor een snelle en eenduidige communicatie naar de burger. Na 24 juni 2019 is het Inzet- en Beleidskader NL-Alert door het ministerie van JenV voorzien van een bijlage die specifiek ingaat op het verzenden van een landelijk NL-Alert in geval van ernstige uitval 112.⁴ De onbereikbaarheid van 112 is vermoedelijk niet het laatste incident dat voor grote maatschappelijke onrust of ontwrichting zorgt. Het ontbreekt in het aangepaste Inzet- en Beleidskader NL-Alert vooralsnog aan een algemene procedure die van toepassing is op alle incidenten met landelijke impact.

In relatie tot de communicatie benoemen het ODG en de brief van het ministerie van juni 2013 beide wie de regio voert op de communicatie naar de burger, het ministerie van JenV. Daarnaast bevat scenario vier van het ODG een heldere communicatieboodschap voor de burgers. De communicatieboodschap in de brief van het ministerie van JenV is echter onvoldoende concreet, het maakt niet duidelijk waar een burger terecht kan wanneer het alarmnummer 112 onbereikbaar is.

Implementatie van beleid door de verschillende organisaties

Websites van veiligheidsregio's en het ministerie van JenV hebben het handelingsperspectief van de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 op hun

² Wanneer er gebeld wordt met een vast toestel en er volgt geen contact, dient gebeld te worden met een mobiele telefoon. Dit geldt ook andersom. Indien alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen dient de burger naar het dichtstbijzijnde bureau/station van hulpverlening te gaan.

³ Inzet- en Beleidskader NL-Alert, 1 januari 2019. Het ministerie van Justitie en Veiligheid.

⁴ 'Procedure uitzending NL-Alert door JenV in geval van ernstige uitval 1-1-2', november 2019. Ministerie van JenV.



websites verwerkt. Het valt op dat een aantal websites in december 2019 nog steeds verkondigen dat het alarmnummer 112 altijd bereikbaar is.

Binnen veiligheidsregio's en het ministerie van JenV zijn de uitvoeringsmaatregelen die bij het handelingsperspectief horen – zoals deze beschreven is in de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 – niet of nauwelijks geoperationaliseerd in afspraken en/of procedures voor de crisisorganisaties. Daarnaast heeft het ministerie van JenV – dat vanuit zijn rol en positie tijdens een crisis er belang bij heeft dat organisaties het beleid opvolgen – nagelaten te verifiëren of organisaties vervolg hebben gegeven aan de brief van 13 juni 2013.

1.3.2 De storingen: handelen van verantwoordelijke organisaties

KPN

Op maandag 24 juni 2019 om 15.32 uur is een eerste melding over een afname van verkeersstromen zichtbaar in het monitoringscentrum van KPN. Vanaf dat moment komen steeds meer alarmen binnen. Op basis van deze alarmen en de signalen vanuit klanten en de eigen organisatie heeft KPN de calamiteitenprocedure gestart. Om 17.45 uur vindt het onderzoeksteam de oorzaak van de storing. Om 18.30 uur wordt het eerste systeem succesvol herstart en om 18.52 uur is de telefoniedienst weer volledig beschikbaar. De 112-alarmcentrale is dan weer bereikbaar.

Na het verzenden van het eerste regionale NL-Alertbericht en later het eerste landelijke NL-Alertbericht komen via social media en van de overheid de eerste signalen binnen dat NL-Alertberichten via het KPN-netwerk niet worden ontvangen. Op maandagavond is ingelogd en gekeken naar de werking van de rapportagefunctie. Daarbij zijn op het *Cell Broadcast*-platform geen alarmen zichtbaar. De volgende dag is een onderzoek gestart en om 11.30 uur is geconstateerd dat er een probleem is als gevolg van de eerdere *configuration change*. Dit is om 11.40 uur ongedaan gemaakt waarna de alarmeringsdienst NL-Alert op 4G weer beschikbaar is.

Overheid en hulpdiensten

De politie handelt na het opmerken van de storing conform scenario vier van het ODG. Bij de onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019 is scenario vier van het ODG – waarbij de 112-alarmcentrale niet bereikbaar is door storing in de openbare infrastructuur of de technische 112-voorziening – het meest passend, maar het scenario past niet volledig op de ontstane situatie. Scenario vier gaat namelijk uit van een beschikbaarheid van het landelijke servicenummer 0900-8844 van de politie, maar dit nummer is door de telefoniestoring bij KPN eveneens niet beschikbaar. De politie brengt conform scenario vier de situatie in kaart en informeert de regionale meldkamers. Vervolgens informeert zij de korpsleiding en adviseert het ministerie van JenV een landelijk NL-Alertbericht te versturen. Het ministerie van JenV wacht met het verzorgen van een landelijke uniforme boodschap met informatie over de storing en advies om burgers te informeren dat zij zich bij nood kunnen melden bij politiebureaus en brandweerkazernes. Omdat het servicenummer 0900-8844 ook onbereikbaar is, wil het ministerie van JenV burgers een breder handelingsperspectief bieden. Doordat het ministerie van JenV wacht met het versturen van een snelle eenduidige communicatieboodschap ontbreekt het het ministerie van JenV aan regie op de aanpak van de crisis. Vanwege het uitblijven van een landelijke uniforme boodschap ontstaat er een grote stroom van



regionale NL-Alertberichten die andere storingen in de technische keten van NL-Alert veroorzaken. Dit staat los van de NL-Alertstoring bij KPN.

Doordat veiligheidsregio's niet of nauwelijks over plannen en/of procedures beschikken in relatie tot onbereikbaarheid van 112 en bijbehorend handelingsperspectief, lopen enkele veiligheidsregio's achter de feiten aan wanneer de politie burgers via Twitter informeert over de mogelijkheid om (nood)meldingen bij brandweerkazernes te kunnen doen. Enkele veiligheidsregio's hebben namelijk besloten om de brandweerkazernes niet te bezetten. Zij besluiten andere alternatieven aan te bieden. Veiligheidsregio's nemen uiteindelijk wel maatregelen zoals deze in het ODG en de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 staan beschreven. Ook nemen zij aanvullende maatregelen en informeren zij burgers over de storing en over alternatieve mogelijkheden om hulpdiensten te bereiken.

Zorgorganisaties

Laagdrempelig melden

Naar aanleiding van de KPN-storingen vroeg de IGJ zorgorganisaties, om naast de verplichte calamiteitenmelding, laagdrempelig situaties te melden die mogelijk tot een vertraging in de zorgverlening hebben geleid. Aanleiding om hiernaar te vragen waren bijvoorbeeld berichten in de media. Zo kon de IGJ zicht krijgen op de situaties en verder ingaan op vragen van professionals.

Meldingen door professionals

De IGJ ontvangt in de periode na de storing geen calamiteitenmeldingen, wel vier berichten van zorgorganisaties over de gevolgen van onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN. Drie RAV's berichten over een overlijden tijdens de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112. Vanwege deze onbereikbaarheid konden de RAV's niet tijdig bereikt worden. De RAV's geven aan dat hun respons binnen de normtijd en conform protocollen was.

De IGJ betreurt het overlijden van drie burgers gedurende de onbereikbaarheid van alarmnummer 112. Of de vertraagde start van de ambulancezorgverlening van invloed is geweest op het overlijden van de betrokkenen is door de IGJ niet vast te stellen.

Een vierde RAV bericht over een kritieke situatie waarbij de RAV ook niet tijdig gealarmeerd kon worden.

Meldingen met aanvullend intern onderzoek

De IGJ ontvangt daarnaast twee meldingen waarop zij betrokken organisaties verzoekt om intern onderzoek te doen. Een ziekenhuis meldt dat een overplaatsing voor een acute ingreep in een ander ziekenhuis een vertraging van 20 minuten opleef door de telefoniestoring bij KPN. Dit ziekenhuis heeft het incident onderzocht. De betrokken specialisten constateerden dat de vertraging geen directe consequenties voor de patiënt had. Wel zijn er voor de toekomst lessen getrokken op het gebied van de kennisvergroting van de interne crisisorganisatie en borging van het gebruik van de Nood Communicatie Voorziening (NCV).⁵ De tweede melding betreft een klacht van een huisarts over de opvang van een patiënt in het

⁵ De NCV is een separaat telecommunicatienetwerk dat specifiek bedoeld is voor gebruik door de overheid en vitale partijen in Nederland tijdens een ramp of crisis als het reguliere vaste openbare telefoonnet geheel overbelast raakt of uitvalt. Het netwerk is robuust genoeg om ook bruikbaar te zijn in situaties van bijvoorbeeld stroomuitval, overstrooming en uitval van telefonie.



ziekenhuis tijdens de telefoniestoring bij KPN. Het ziekenhuis heeft de klacht onderzocht en is met de huisarts gezamenlijk tot een aantal verbeterpunten gekomen om kans op herhaling te voorkomen. Het incident heeft geen schade bij patiënt veroorzaakt.

Meldingen door burgers/zorgvragers

Het Landelijk Meldpunt Zorg, onderdeel van de IGJ, ontving in de daaropvolgende periode naar aanleiding van de onbereikbaarheid van 112 en de telefoniestoring bij KPN geen vragen of klachten van burgers over de kwaliteit van zorg.

Enquête

Uit de korte enquête uitgezet door de IGJ bij RAV's, HAP's en GHOR's – om zicht te krijgen hoe deze organisaties zijn omgegaan met de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring – komen de volgende ervaringen naar voren:

De helft van de RAV's heeft volgens een draaiboek gewerkt om de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 het hoofd te kunnen bieden. Zij geven daarbij aan dat het merendeel van de draaiboeken niet voldeed. De insteek van de draaiboeken lag op regionaal niveau met overname van taken door buurregio's. Er was niet voorzien in het scenario 'landelijke onbereikbaarheid van het alarmnummer 112'. De RAV's geven aan dat een landelijke aanpak en informatievoorziening ontbraken. Ook merkten zij op dat ketenpartners, zoals ziekenhuizen, onvoldoende bekend zijn met de NCV.

Meerdere RAV's die zonder draaiboek werkten, gaven aan de onbereikbaarheid van 112 adequaat te hebben opgevangen door improvisatie, zoals zichtbaar te zijn door een ambulance bij een HAP te plaatsen. Knelpunten daarbij waren dat zij niet konden terugvallen op alternatieve communicatiemiddelen en onduidelijkheid over de aansturing van een enkele MKA's.

De HAP's die last hadden van de telefoniestoring bij KPN waren niet bereikbaar voor inkomende gesprekken. Uitgaande gesprekken naar de MKA's of ziekenhuizen bleken ook niet mogelijk. Vrijwel alle HAP's hadden een draaiboek voor uitval van telefonie. In het merendeel van de gevallen is of kon niet volgens het draaiboek gewerkt worden omdat het draaiboek niet voorzag in een landelijke telefoniestoring aangezien de noodscenario's eveneens terugvielen op het KPN-netwerk.

In het algemeen zijn de gevolgen van de telefoniestoring adequaat opgelost binnen de HAP's door het inzetten van alternatieve telecommunicatiemiddelen, door het inzetten van extra personeel en korte lijnen binnen de HAP's. De HAP's hebben aangegeven dat zij niet zijn aangesloten op de NCV en onvoldoende bekend zijn met het bestaan ervan. Tevens zijn alternatieve (nood)nummers van ketenpartners onvoldoende bekend.

De GHOR heeft tijdens de crisis een coördinerende rol om de zorgcontinuïteit in de regio op peil te houden. Hiertoe heeft de GHOR onderzocht of ketenpartners gevolgen ondervonden van de onbereikbaarheid van 112 en de telefoniestoring bij KPN (bijvoorbeeld ziekenhuizen, huisartsen en verloskundigen). De GHOR heeft deze organisaties geïnformeerd en gemonitord of er knelpunten ontstonden. Daarin constateerde de GHOR vaak dat ketenpartners zelf voldoende maatregelen hebben kunnen treffen. Ongeveer de helft van de GHOR's hebben met een draaiboek gewerkt om de telefoniestoring bij KPN het hoofd te bieden.



Enkele GHOR's merken op dat het vigerende continuïteitsplan van de veiligheidsregio vermeldt dat onbereikbaarheid van 112 geen gevolgen heeft voor de uitvoering van de activiteiten van de GHOR en beheersmaatregelen niet van toepassing zijn. Dit is echter niet juist gebleken. Door de GHOR zijn wel diverse maatregelen getroffen gericht op de ketenpartners. Enkele andere GHOR's geven aan dat er in grote lijnen gedaan is wat in het document verstoring/uitval telefonie staat, maar dat de werkelijkheid altijd anders is dan men vooraf bedenkt. Zelf ter plekke bedachte alternatieven – zoals bellen via internet zoals Skype en WhatsApp – werken sneller dan gebruikmaking van de NCV. Sommige GHOR's die niet met een draaiboek werkten, geven aan dat rampen en crises zich niet aan draaiboeken houden en dat gezorgd moet worden voor een alerte, veerkrachtige en competente organisatie die elk incident aan kan. Ook wordt gemeld dat zij werkten met de NCV maar dat het gebruik ervan onvoldoende geborgd is vanwege onbekendheid bij bijvoorbeeld ziekenhuisfunctionarissen. Tevens bleek dat operationele GHOR-functionarissen telefonisch soms niet bereikbaar waren. Daarnaast was bij de MKA geen inkomend en uitgaand telefoonverkeer mogelijk.

1.3.3 Oorzaken van en maatregelen na de storingen

Oorzaken storingen bij KPN

Onbereikbaarheid 112 en telefoniestoring

Oorzaak van de storing is het falen van het routeringsplatform, een essentieel onderdeel in het telefonienetwerk van KPN. Het routeringsplatform is noodzakelijk om de route naar de bestemming van ieder telefoongesprek, ook voor een 112-gesprek, te bepalen. Dit routeringsplatform bestaat uit vier zelfstandig opererende routeringssystemen. Het falen is veroorzaakt door een probleem in de softwareconfiguratie van de vier routeringssystemen in combinatie met het synchroon lopen van deze systemen. Een probleem met *counters* veroorzaakt een grote hoeveelheid foutmeldingen. Foutmeldingen worden opgeslagen. Bij elke nieuwe routeringsaanvraag ontstaat een nieuwe foutmelding. Door het opslaan van de grote hoeveelheid foutmeldingen in combinatie met de enorme aantallen routeringsaanvragen vanwege herhalingsverkeer, komt het routeringsplatform na een uur niet meer toe aan het afhandelen van routeringsaanvragen.

Naast de directe oorzaak zijn er andere oorzaken en omstandigheden aan te wijzen, die mede hebben geleid tot de telefoniestoring en daarmee de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112. Zo besloot KPN in juni 2018 – vanwege een geplande vernieuwing van het 112-platform – voor de routing van het 112-verkeer het routeringsplatform te gaan gebruiken. Door het falen van het routeringsplatform op 24 juni 2019 wordt er geen routeringsinformatie meer geleverd en is de 112-alarmcentrale onbereikbaar.

Daarnaast veroorzaakte in december 2018 een softwarewijziging op het servicemanagementsysteem van het routeringsplatform, dat de *counters* van de vier routeringssystemen die het aantal routeringsaanvragen bijhouden onbedoeld synchroon gingen lopen. Daardoor bereiken op 24 juni 2019 de vier *counters* nagenoeg gelijktijdig een negatieve waarde. De grote hoeveelheden foutmeldingen ten gevolge hiervan, leidden uiteindelijk tot het falen van het routeringsplatform. Ten slotte is er in januari 2019 een fout gemaakt bij de implementatie van een script dat waarschuwt wanneer de *counters* 95% van hun maximale waarde bereiken. De *counters* worden hierdoor niet tijdig gereset waardoor de *counters* alsnog een negatieve waarde kunnen aannemen. Door het samenspel van deze



oorzaken en omstandigheden heeft de aanwezige redundantie in de systemen geen effect.

NL-Alertstoring

Voor de wettelijk verplichte 4G-rapportage op NL-Alert is een *configuration change* noodzakelijk die om 10.30 uur die dag is uitgevoerd op het KPN *Cell Broadcast*-platform. Om 12.00 uur vindt een periodieke netwerkscan plaats die de status van de zendmasten opvraagt. In samenhang met de *configuration change* veroorzaakt de netwerkscan een *overload* situatie in de 4G-adapter van het *Cell Broadcast*-platform. Vanaf dat moment kan KPN geen NL-Alertberichten op het 4G-netwerk meer verwerken.

Na het verzenden van het eerste regionale NL-Alertbericht en later het eerste landelijke NL-Alertbericht komen via social media en van de overheid de eerste signalen binnen dat NL-Alertberichten via het KPN-netwerk niet worden ontvangen. Op maandagavond is ingelogd en gekeken naar de werking van de rapportagefunctie. Daarbij zijn op het *Cell Broadcast*-platform geen alarmen zichtbaar. De volgende dag is een onderzoek gestart en om 11.30 uur is geconstateerd dat er een probleem is als gevolg van de eerdere *configuration change*. Dit is om 11.40 uur ongedaan gemaakt waarna de alarmeringsdienst NL-Alert op 4G weer beschikbaar is.

Maatregelen van KPN

Direct na de storing heeft KPN maatregelen genomen om herhaling te voorkomen en om de betrouwbaarheid van de telefoniedienst en de routing van het alarmnummer 112 robuuster te maken. Daarvoor heeft KPN een *root cause* analyse uitgevoerd en een uitgebreide evaluatie van de storing gehouden. Daarnaast heeft Bell Labs Consultancy (een extern onderzoeksbureau) in opdracht van KPN een onderzoek uitgevoerd. Op basis van de bevindingen heeft KPN in augustus 2019 een actieplan opgesteld om de overige maatregelen op zo kort mogelijke termijn uit te voeren.

Hiervan zijn de meeste maatregelen inmiddels geïmplementeerd. Een van de maatregelen om herhaling te voorkomen betreft de aanpassing van de softwareconfiguratie op de vier routingssystemen. Hierdoor ondervindt het afhandelen van routeringsaanvragen geen hinder meer van het wegschrijven van grote hoeveelheden foutmeldingen.

Daarnaast is de robuustheid van de routing van het 112-verkeer verbeterd, door bij traag of niet reageren van het routeringsplatform, het 112-verkeer snel op een andere wijze door te zetten naar de 112-alarmcentrale.

Na de NL-Alertstoring heeft KPN direct een aantal maatregelen getroffen om te voorkomen dat deze storing zich opnieuw zou voordoen. Het merendeel van de maatregelen is inmiddels geïmplementeerd. Een van de maatregelen is het opnemen van de netwerkscan in de testomgeving. KPN heeft in samenwerking met de leverancier extra alarmen ingesteld voor monitoring van het *Cell Broadcast*-platform om een soortgelijke storing tijdig te kunnen detecteren. De storing van de alarmeringsdienst NL-Alert op het *Cell Broadcast*-platform is meegenomen in de KPN evaluatie van de 112- en telefoniestoring.



1.4 Conclusies

Agentschap Telecom

AT heeft op basis van zijn onderzoek geconcludeerd dat, indien de maatregelen die zijn vastgelegd in het actieplan worden uitgevoerd, de robuustheid van het 112- en telefonienetwerk wordt bevorderd en de kans op herhaling van de telefoniestoring van 24 juni 2019 minimaliseert. KPN heeft naar aanleiding van de storingen inmiddels een aantal belangrijke passende maatregelen voor 112 en telefonie getroffen. Ook voor NL-Alert zijn maatregelen getroffen.

AT komt op basis van zijn onderzoek over de onbereikbaarheid van 112 en de telefoniestoring tot de volgende conclusies:

- De robuustheid van de 112-routing is verbeterd na implementatie van maatregelen uit het actieplan.
- Er is onvoldoende rekening gehouden met de impact van (on)voorziene kwetsbaarheden in de softwareconfiguratie van het routeringsplatform.
- Bij de kritieke diensten 112 en telefonie is onvoldoende aandacht geweest voor het waarborgen van robuustheid bij wijzigingen.
- De *root cause* analyse en het evaluatieproces voor 112 en telefonie zijn adequaat opgepakt.
- Er is onvoldoende uitwisseling van specifieke performance indicatoren tussen netwerkelementen om overbelasting tegen te gaan.
- Bij de 112-keten ontbrak het aan *end-to-end* servicemanagement.
- De procesdiscipline was op een aantal onderdelen onvoldoende.

AT komt op basis van zijn onderzoek over de NL-Alertstoring tot de volgende conclusies:

- De NL-Alertstoring van het KPN *Cell Broadcast*-platform op 4G is door KPN niet tijdig opgemerkt.
- De alarmeringsdienst NL-Alert is binnen KPN niet behandeld als een zelfstandige kritieke dienst.

Verder constateert AT op basis van zijn onderzoek dat KPN voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de continuïteit zoals beschreven in artikel 7.7, derde lid en hoofdstuk 11a van de Telecommunicatiewet. Ondanks dat KPN voldoet aan de wettelijke eisen, hebben de storingen zich voorgedaan. Storingen met een grote impact zijn niet altijd te voorkomen aangezien niet iedere situatie op voorhand denkbaar is.

Inspectie Justitie en Veiligheid

De IJenV komt op basis van haar onderzoek tot de volgende conclusies:

- Hulpdiensten zetten tijdens de storing veel in het werk om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden.
- De documenten – het ODG en de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 – over de onbereikbaarheid van 112 zijn niet voldoende uitgewerkt.
- Het ontbreekt het ministerie van JenV en veel veiligheidsregio's aan kennis van richtinggevende documenten die gaan over de aanpak van de crisis bij onbereikbaarheid van 112. Tevens is gebleken dat deze beleidsdocumenten niet zijn geïmplementeerd en geoperationaliseerd.



- Het ontbreekt het ministerie van JenV aan controle op de implementatie van het beleid van de brief van juni 2013 bij betrokken partijen.
- Het ontbreekt het ministerie van JenV aan directe regie op de communicatie tijdens de crisis.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De IGJ komt op basis van haar onderzoek tot de volgende conclusies:

- Tussen zorgorganisaties is in grote mate samengewerkt. Met veel vindingrijkheid heeft men problemen adequaat opgelost.
- De gevolgen van de telefoniestoring zijn door de onderzochte zorgorganisaties opgelost door het inzetten van alternatieve telecommunicatiemiddelen en het inzetten van extra personeel.
- Draaiboeken voorzagen niet in een aanpak van een landelijke onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en een landelijke telefoniestoring.
- Het gebruik van de NCV is onvoldoende geborgd door de onbekendheid ervan.

1.5 Aanbevelingen

Op basis van deze conclusies komt naar voren dat het noodzakelijk is dat organisaties een verdere professionaliseringsslag gaan maken. Om dit te kunnen bereiken worden per deelonderzoek de volgende aanbevelingen gedaan.

Agentschap Telecom

AT heeft de volgende aanbevelingen:

Aan KPN:

- Voer de maatregelen van het actieplan uit conform planning om de robuustheid van het 112- en telefonienetwerk te bevorderen en de kans op herhaling te minimaliseren.
- Neem de 112-keten en de alarmeringsdienst NL-Alert zelfstandig op in de lijst van kritieke diensten zodat de bewustwording van de continuïteit voor deze maatschappelijk belangrijke diensten extra wordt bevorderd.
- Neem organisatorische en technische maatregelen om de impact van fouten in software of softwareconfiguraties te voorkomen of te minimaliseren mede met het oog op de toenemende virtualisatie van netwerken en diensten.
- Zorg voor een gedegen risico-inventarisatie bij wijzigingen en uitfaseringen van diensten en platformen om de risico's te identificeren, te mitigeren of op te lossen.

Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid:

- Maak continu testen en monitoren van 112-oproepen in de gehele 112-keten mogelijk. In het huidige TDM-telefonienetwerk test KPN continu de 112-routing met een *call generator*. In het mobiele telefonienetwerk is deze testmogelijkheid er niet. Na implementatie van het vernieuwde 112-platform vervalt die testmogelijkheid.
- Maak continu testen en monitoring voor NL-Alert mogelijk zonder hinder bij gebruikers. NL-Alert stuurt twee keer per jaar een testbericht. Er bestaat echter geen mogelijkheid om continu de NL-Alertketen te testen, zonder dat de gebruiker dit merkt.
- Houd bij een toekomstige keuze van alternatieve invulling en aanbesteding voor de huidige 112-keten niet alleen rekening met de technische aspecten



maar integraal ook met beheersmatige en organisatorische aspecten om ketenrisico's te beperken.

Aan de telecomsector:

- Pak proactief nieuwe zwakheden en afhankelijkheden op het gebied van architectuur, technologie en software aan door deze te identificeren en te mitigeren of op te lossen. Let daarbij bijvoorbeeld op afhankelijkheden van operationele systemen, database-connecties, configuratie-aanpassingen, software-updates en identieke software.

AT zal in het reguliere toezicht toezien of KPN voldoet aan de wettelijke verplichting op de genomen en nog uit te voeren passende en noodzakelijke maatregelen. AT wil periodiek over de voortgang van het actieplan en de implementatie van de aanbevelingen geïnformeerd worden.

Inspectie Justitie en Veiligheid

De IJenV heeft de volgende aanbevelingen:

Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid, politie en 25 veiligheidsregio's:

- Draag zorg voor een gezamenlijke nadere uitwerking van beleid op onbereikbaarheid van het alarmnummer 112.
- Draag zorg voor implementatie van de documenten bij betrokken organisaties (in deze: het ministerie van JenV, politie en 25 veiligheidsregio's) en zorg dat het personeel daarmee bekend is.

Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid en 25 veiligheidsregio's:

Het Inzet- en Beleidskader NL-Alert is na 24 juni 2019 aangepast. Aan het kader is een specifieke procedure toegevoegd die ingaat op landelijke uitval/onbereikbaarheid van 112.

- Draag zorg voor het uitbreiden van deze procedure zodat deze in algemene zin van toepassing is op incidenten met landelijke impact.

Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid:

- Draag zorg voor controle op de implementatie van beleid bij betrokken organisaties.

Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid, politie en 25 veiligheidsregio's:

- Draag zorg voor het werken conform de gemaakte afspraken.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De IGJ heeft de volgende aanbevelingen:

Naast vindingrijk handelen is borging van geleerde lessen van groot belang. Van even groot belang is dat professionals elkaar weten te vinden in een crisissituatie.

Aan HAP en ziekenhuizen:

- Draag zorg voor de borging voor het gebruik van de NCV.

Aan RAV, HAP en GHOR:

- Draag zorg voor draaiboeken die voorzien in een aanpak van een landelijke onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en een landelijke telefoniestoring en stem deze af met betrokken organisaties.



Vervolgactie IGJ

In het reguliere toezicht op de betrokken zorgorganisaties zal de IGJ toetsen of draaiboeken zijn aangepast en gebruikmaking van de NCV geborgd is.

De inspecties zullen binnen ieders toezichtsgebied de voortgang op de aanbevelingen monitoren.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk twee beschrijft het deelonderzoek van AT. Hoofdstuk drie beschrijft het deelonderzoek van de IJenV. Ten slotte beschrijft hoofdstuk vier het deelonderzoek van de IGJ.



2

Deelonderzoek AT

KPN-storingen 24 juni 2019

Onbereikbaarheid 112

Storingen telefonienetwerk en NL-Alert

2.1 Inleiding

2.1.1 Storingen

Omschrijving

Op maandag 24 juni 2019 was er een storing op het telefonienetwerk van KPN. Gebruikers van het KPN-telefonienetwerk konden tijdens de storing niet meer bellen of gebeld worden via het vaste en het mobiele netwerk. Met uitzondering van gebruikers van het 2G en 3G mobiele netwerk van KPN, zij konden onderling nog wel bellen. Het alarmnummer 112 was door de storing voor niemand meer bereikbaar. De storing begon om 15.34 uur en duurde tot 18.52 uur.

Op maandag 24 juni 2019 was er eveneens een storing bij KPN op de alarmeringsdienst NL-Alert via het 4G-netwerk. De storing duurde van 12.00 uur tot de volgende dag 11.40 uur. De alarmeringsdienst NL-Alert via 4G was bij KPN daarmee bijna 24 uur niet beschikbaar.

Impact

Als gevolg van de storing kon geen enkele oproep worden afgehandeld via het telefonienetwerk van KPN. Hierdoor was ook de 112-alarmcentrale niet meer bereikbaar, ook niet voor klanten van andere telefonieaanbieders. Daardoor konden burgers geen noodhulp meer inroepen van brandweer, politie of ambulance via het alarmnummer 112.

Vanwege de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 zijn er NL-Alertberichten verzonden. Geen van de gebruikers die verbonden waren met het 4G-netwerk van KPN heeft deze NL-Alertberichten ontvangen. Gebruikers verbonden met het 2G- en 3G-netwerk van KPN hebben deze NL-Alertberichten wel ontvangen.

2.1.2 Onderzoek

Aanleiding en doel

Het alarmnummer 112 wordt gebruikt wanneer iemand in nood is. Burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat het alarmnummer 112 altijd bereikbaar is voor noodhulp. Door de telefoniestoring bij KPN op 24 juni 2019 was dit niet het geval.



De minister van JenV heeft aan de Tweede Kamer een onderzoek naar de telefoniestoring en de gevolgen daarvan toegezegd. AT, de IJenV en de IGJ hebben ieder op hun eigen werkveld onderzoek uitgevoerd.

Naast de telefoniestoring was er op 24 juni 2019 ook een storing op het *Cell Broadcast*-deel van de alarmeringsdienst NL-Alert via het 4G-netwerk van KPN. Vanwege de samenhang die dag tussen de onbereikbaarheid van 112 en de NL-Alertberichten daarover, heeft AT ervoor gekozen onderzoek te doen naar beide storingen bij KPN.

Het doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de aard, oorzaak, afhandeling van de storingen en de genomen maatregelen. Op basis hiervan zijn aanbevelingen gegeven die helpen om soortgelijke storingen in de toekomst te voorkomen. Ook is onderzocht in hoeverre KPN heeft voldaan aan de wettelijke eisen met betrekking tot de continuïteit.⁶

Onderzoeksvragen

De centrale vraag is:

Wat was de oorzaak van de storingen en welke maatregelen kunnen worden getroffen om dergelijke storingen in de toekomst te voorkomen?

Hiervoor zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat is er feitelijk gebeurd, wat waren de (dieperliggende) oorzaken van deze storingen?
2. Welke acties heeft KPN ondernomen om deze storingen te verhelpen en om herhaling te voorkomen?
3. Welke continuïteitsmaatregelen had KPN genomen ter voorkoming van dergelijk storingen?
4. Welke maatregelen worden getroffen om dergelijke storingen in de toekomst te voorkomen?

Afbakening

Het onderzoek richt zich op de uitval van telefonie bij KPN en gevolgen daarvan voor de bereikbaarheid van het alarmnummer 112. Tevens richt het onderzoek zich op de NL-Alertstoring bij KPN die zich nagenoeg tegelijkertijd voordeed. Het onderzoek richt zich niet op de crisiscommunicatie en het inhoudelijk informeren van de maatschappij. Evenmin richt het onderzoek zich op het perspectief vanuit de burger.

Aanpak

Het onderzoek is opgebouwd uit drie fasen. De eerste fase bestond uit de voorbereiding van het onderzoek: het opstellen van een plan van aanpak en het afstemmen met de IJenV en de IGJ. In fase twee vond de uitvoering van het onderzoek plaats bij KPN door middel van documentenonderzoek en interviews. De laatste fase bestond uit het opstellen van de rapportage en het voorleggen van het conceptrapport voor feitenverificatie aan KPN. Daarna is het rapport gezamenlijk

⁶ Hoofdstuk 11a van de Telecommunicatiewet



met de rapporten van de IJenV en de IGJ aangeboden aan de drie betrokken bewindspersonen.

2.2 112 en telefonie

Het eerste gedeelte van deze paragraaf gaat in op de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring, de impact die dat had, de ondernomen herstelacties, de keten, de directe oorzaak en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen. In het tweede gedeelte van deze paragraaf komen de continuïteitsmaatregelen rondom 112 en telefonie aan de orde. Tot slot volgt er meer informatie over techniek en proces.

2.2.1 Storing, herstelacties en maatregelen

Introductie 112 en telefonie

In Nederland is een groot aantal telefonieaanbieders actief, waarvan een klein aantal een eigen telefonienetwerk heeft. De overige aanbieders hebben geen (volledig) eigen telefonienetwerk maar maken gebruik van een netwerk van een andere aanbieder. KPN is een telefonieaanbieder met een eigen telefonienetwerk, voor zowel vaste als mobiele telefonie.

Voor spoedeisende hulp zijn de hulpdiensten via het alarmnummer 112 bereikbaar. Het alarmnummer 112 is een Europees toegewezen nummer. In het nummerplan van de Autoriteit Consument en Markt is het alarmnummer 112 aan KPN toegewezen.^{7 8} Dit houdt in dat alle 112-oproepen, ongeacht via welke aanbieder wordt gebeld, worden afgeleverd op het KPN-telefonienetwerk. KPN is verantwoordelijk voor het doorsturen van alle 112-oproepen naar de 112-alarmcentrale in Driebergen.

Storing en impact

Op maandag 24 juni 2019 was er een storing op het telefonienetwerk van KPN. Gebruikers van het KPN-telefonienetwerk konden tijdens de storing nagenoeg niet meer bellen of gebeld worden via het vaste en het mobiele netwerk. De storing begon om 15.34 uur en duurde tot 18.52 uur. Het dataverkeer van internet was niet geraakt door de storing, apps zoals WhatsApp en Skype bleven werken.

Als gevolg van de storing kon nagenoeg geen enkele oproep worden afgehandeld via het KPN-telefonienetwerk. Hierdoor was ook de 112-alarmcentrale niet meer bereikbaar. Burgers konden geen hulp meer inroepen van brandweer, politie of ambulance via het alarmnummer 112. Ook de door KPN geleverde 0800- en 0900-nummers zoals het landelijke servicenummer 0900-8844 van de politie waren als gevolg van de storing niet meer bereikbaar.

Tijdens de storing heeft KPN 37.779 gemiste oproepen naar het alarmnummer 112 geregistreerd, waarvan 18.934 door unieke nummers. In een normale situatie zouden er, in de tijdsperiode van de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112, ongeveer 3.000 geslaagde oproepen zijn.

⁷ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0010198/2015-07-15>

⁸ <https://bit.ly/39lztWv>

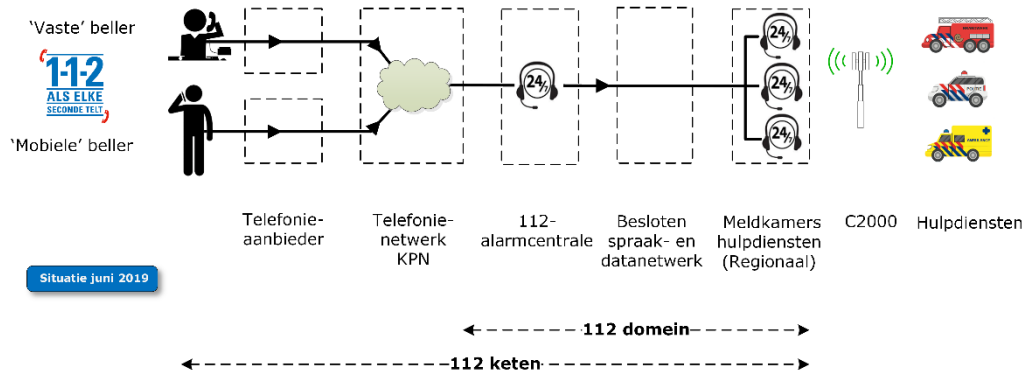


Verloop van de storing en herstelacties

Telefoniediensten van KPN worden in het *Service Quality Center* (SQC) en door een tweedelijns organisatie gemonitord. Om 15.32 uur was bij het SQC een eerste melding over afnemende verkeersstromen zichtbaar. Vanaf dat moment kwamen steeds meer alarmen binnen. Op basis van deze alarmen en de signalen vanuit klanten en de eigen organisatie heeft het SQC de calamiteitenprocedure gestart en werd er een technisch onderzoeksteam samengesteld. Om 17.45 uur vond het onderzoeksteam de oorzaak van de storing. Om 18.30 uur werd het eerste systeem succesvol herstart. Na de herstart van alle vier de systemen was om 18.52 uur de telefoniedienst weer volledig beschikbaar evenals het alarmnummer 112.

De 112-keten

Een 112-oproep begint bij een vaste of mobiele beller. Deze 112-oproep komt terecht bij de telefonieaanbieder van de beller. Deze aanbieder zet de 112-oproep door naar het telefonienetwerk van KPN die de oproep doorstuurt naar de 112-alarmcentrale. Een medewerker van de 112-alarmcentrale in Driebergen beantwoordt de oproep. Vervolgens wordt het gesprek doorgezet naar de meldkamer van de benodigde hulpdienst in de regio. De verbinding tussen de 112-alarmcentrale in Driebergen en de meldkamers van de regionale hulpdiensten wordt verzorgd via een besloten spraak- en datanetwerk. De korpschef van de politie is de beheerder en als zodanig verantwoordelijk voor het 112-domein. De minister van JenV is stelselverantwoordelijk voor de 112-keten (afbeelding 3).



Afbeelding 3. De 112-keten

Het onderzoek van AT naar de onbereikbaarheid van 112 en de telefoniestoring heeft betrekking op het telefonienetwerk van KPN. Het telefonienetwerk van KPN maakt onderdeel uit van de 112-keten voor alle telefonieaanbieders en een ieder die het alarmnummer 112 belt. Het doorsturen van een 112-oproep werkt hetzelfde als bij een andere telefoonoproep. Voor het afhandelen van een telefoonoproep worden binnen een telefonienetwerk twee nummers gebruikt, het nummer van de beller (A-nummer) en het nummer van degene die gebeld (B-nummer) wordt. Het B-nummer kan zich bij iedere telefonieaanbieder bevinden, in binnen- of buitenland. Informatie over de route naar het B-nummer is opgeslagen in een database, waarvoor KPN een routeringsplatform gebruikt. Het telefonienetwerk raadpleegt bij iedere telefoonoproep het routeringsplatform voor de route naar het B-nummer.



Het routeringsplatform is redundant opgebouwd. Het bestaat uit vier actieve asynchrone routeringssystemen en is verdeeld over twee geografisch gescheiden locaties. Vier identieke systemen draaien gelijktijdig en onafhankelijk van elkaar. Elk systeem heeft voldoende capaciteit om tijdens piekuren alle routeringsaanvragen af te handelen en kan alle taken van de andere drie systemen overnemen. Als één systeem uitvalt of de verbinding komt niet tot stand dan nemen de overige systemen het automatisch over.

Directe en achterliggende oorzaken

Het routeringsplatform heeft ten behoeve van managementinformatie meerdere *counters*, waaronder een *counter* die het aantal routeringsaanvragen bijhoudt. Bij iedere routeringsaanvraag wordt deze *counter* met één opgehoogd. Alle vier de routeringssystemen hebben een eigen *counter*. Op 24 juni 2019 bereikte de eerste *counter* zijn maximale waarde. De eerstvolgende routeringsaanvraag resulteerde in het negatief worden van de *counter* waardoor er foutmeldingen werden gegenereerd. Elke nieuwe routeringsaanvraag veroorzaakte een nieuwe foutmelding. De *counters* van de overige drie routeringssystemen bereikten eveneens hun maximale waarde en veroorzaakten nieuwe foutmeldingen. Elke foutmelding wordt opgeslagen. Door het opslaan van de grote hoeveelheid foutmeldingen in combinatie met de enorme aantallen routeringsaanvragen vanwege herhalingsverkeer, kwam het routeringsplatform na een uur niet meer toe aan het afhandelen van routeringsaanvragen.

Hierna leverde het routeringplatform geen routeringsinformatie meer. KPN kon daardoor nagenoeg geen enkele telefoonoproep meer afhandelen. Gebruikers van het 2G en/of 3G mobiele netwerk van KPN konden onderling nog wel bellen omdat er gebruik gemaakt wordt van een routeringsfunctie die onderdeel uitmaakt van het mobiele netwerk van KPN.

Er is een aantal achterliggende oorzaken en omstandigheden aan te wijzen, die hebben geleid tot de storing.

- Tot juni 2018 maakte het 112-verkeer geen gebruik van het routeringsplatform maar werd rechtstreeks gerouteerd via het TDM-platform. Vanwege een geplande vernieuwing van het 112-platform voor de 112-alarmcentrale besloot KPN voor de routing van het 112-verkeer ook het routeringsplatform te gebruiken. Dit werd in juni 2018 gerealiseerd. Hierdoor kon KPN snel schakelen tussen de nieuwe en de oude situatie door de routeringsdatabase aan te passen. Door het uitvallen van de routeringsdatabase op 24 juni 2019 was er geen routing naar de 112-alarmcentrale meer mogelijk.
- KPN wist dat de *counters* van de routeringssystemen een negatieve waarde konden aannemen aangezien dit in maart 2018 op één van de vier systemen was voorgevallen. De leverancier had in april 2018 hiervoor een *workaround* aangereikt waarbij de *counters* preventief werden gereset. De *workaround* betrof een aantal scripts die middels een handmatige actie werden uitgevoerd. In januari 2019 werd dit geautomatiseerd. Bij de implementatie hiervan is een fout gemaakt waardoor er geen waarschuwing kwam van de naderende *counter* overschrijding en de *counters* niet tijdig gereset werden.
- Door een softwarewijziging in december 2018 van het beheersysteem behorend bij het routeringsplatform, werden de *counters* van de vier routeringssystemen onbedoeld gelijktijdig op nul gezet. Hierdoor gingen de *counters* op de vier systemen synchroon lopen. Omdat de routeringsaanvragen



evenredig verdeeld worden over de vier routingssystemen bereikten de vier *counters* op 24 juni 2019 nagenoeg gelijktijdig een negatieve waarde.

Maatregelen

KPN heeft kortetermijnmaatregelen genomen om herhaling te voorkomen en langetermijnmaatregelen om de betrouwbaarheid van de telefoniedienst en de routing van het alarmnummer 112 robuuster te maken.

Korte termijn

KPN is in de week na de storing gestart met het onderzoek naar de feitelijke oorzaken (*root cause analyse*). Daarnaast heeft een evaluatie plaatsgevonden van de afhandeling van de storing. Hiervoor zijn sessies belegd waaraan alle betrokken medewerkers en externe partijen hebben deelgenomen.

Om herhaling te voorkomen heeft KPN direct na de storing verhoogde dijkbewaking ingesteld. In de periode tot 10 juli 2019 heeft KPN verscherpt gemonitord om snel te kunnen reageren op eventuele problemen. Ook zijn de *counters* asynchroon op nul gezet om gelijkloop van de *counters* van de vier systemen te voorkomen. Er is een werkgroep (*design authority*) ingericht voor het beoordelen en goedkeuren van noodzakelijke changes in de bereikbaarheid van de 112-keten en het telefonienetwerk totdat er structurele maatregelen zijn geïmplementeerd.

Vanaf 10 juli 2019 werd de verhoogde dijkbewaking teruggebracht tot het routeringsplatform en de 112-keten. In de periode tot september 2019 is een aantal technische en procesmatige maatregelen genomen. Zo zijn er meerdere *logfiles* op elk van de vier routingssystemen aangemaakt. Daardoor veroorzaakt het wegschrijven van logregels geen grote belasting van de systemen meer en wordt de afhandeling van de routeringsaanvragen niet meer belemmerd.

Alle *counters* worden automatisch asynchroon op nul gezet met een periodieke handmatige controle. Driemaal per jaar worden de vier routingssystemen asynchroon opnieuw opgestart. Er zijn afspraken gemaakt met de externe partij die het beheer en de monitoring doet van het routeringsplatform.

Lange termijn

In augustus 2019 heeft KPN een actieplan opgesteld naar aanleiding van de bevindingen en aanbevelingen van het externe onderzoeksbureau (Bell Labs Consultancy) aangevuld met punten uit de eigen evaluatie. De aanbevelingen zijn overgenomen en worden geïmplementeerd dan wel onderzocht op haalbaarheid. Het actieplan met relevante wijzigingen is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van KPN.

De maatregelen om een soortgelijke storing in de toekomst te voorkomen en de bereikbaarheid van de 112-keten en telefoniedienstverlening betrouwbaarder te maken, zijn in het actieplan beschreven en ingedeeld in vier clusters:

- Robuustheid telefoniearchitectuur;
- Robuustheid 112-architectuur;
- Telefonie en 112-operations;
- Aanvullende acties uit de evaluaties.

De maatregelen uit het actieplan worden in paragraaf 2.2.3 in meer detail beschreven.



2.2.2 Continuïteitsmaatregelen

KPN heeft al een aantal jaren het beleid voor continuïteitsmaatregelen vastgelegd in de KPN *Security Policy* (KSP) dat minimaal een keer per jaar of na een grote storing wordt herzien. De KSP voorziet in een set aan maatregelen en eisen die onder andere betrekking hebben op organisatie, diensten, netwerken en netwerkonderdelen. De KSP maakt onderscheid tussen kritieke en niet-kritieke diensten. De telefoniedienst wordt aangemerkt als kritieke dienst. De criteria voor een kritieke dienst zijn: een storing met een aanzienlijk financiële schade voor KPN, reputatieschade en/of een grote maatschappelijke impact. Voor een kritieke dienst gelden de strengste architectuureisen, uitval van maximaal vier uur en voor maximaal 100.000 gebruikers bij een enkelvoudige storing. De capaciteit moet dusdanig zijn dat deze ook tijdens piekuren is gegarandeerd.

Het routeringsplatform is aangemerkt als kritiek netwerkonderdeel en maakt deel uit van het telefonienetwerk waarover 112- en telefoniedienst(en) worden afgehandeld. Het routeringsplatform wordt beheerd, onderhouden en gemonitord door een externe partij. De KSP stelt aan externe partijen dezelfde eisen als die voor KPN gelden.

In bijlage I van dit rapport staan het wettelijk kader en een algemeen overzicht van continuïteitsmaatregelen van KPN.

2.2.3 Techniek en proces achter 112 en telefonie

Deze paragraaf gaat nader in op techniek en proces van het KPN-telefonienetwerk binnen de 112-keten. Vervolgens wordt meer in detail beschreven hoe de storing bij KPN kon ontstaan, wat de achterliggende oorzaken waren en welke herstelacties er zijn genomen. Tot slot komt aan de orde welke maatregelen in het actieplan van zijn opgenomen. In de kaders zijn bevindingen opgenomen.

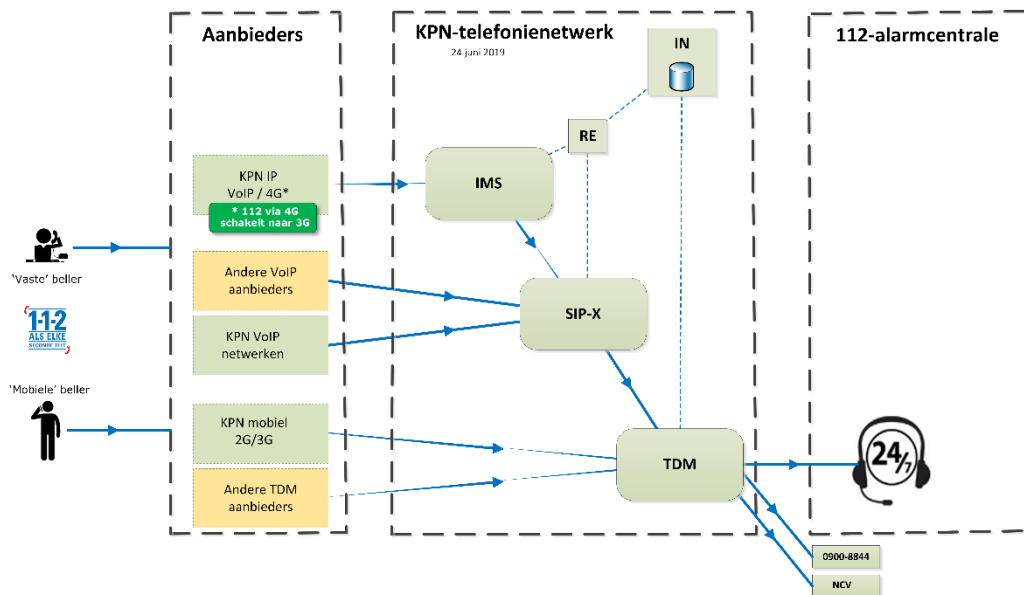
KPN-telefonienetwerk

KPN is bezig met de migratie van traditionele telefonie naar *Voice over Internet Protocol* (VoIP) en wil dit in 2021 afronden. De consequentie hiervan is dat KPN beide technieken tijdens de migratieperiode naast elkaar moet blijven ondersteunen. Dit maakt het netwerk complexer. Een schematische weergave van de werking van het telefonienetwerk van KPN staat in afbeelding 4.

Voor het verwerken van telefonieverkeer heeft KPN meerdere platformen. Voor de oude telefoontechniek wordt het *Time Division Multiplexing* (TDM) platform gebruikt en voor VoIP wordt het *IP Multimedia Subsystem* (IMS) platform gebruikt. Beide platformen zijn onderling verbonden door het *Session Initiation Protocol - Exchange* (SIP-X) platform. Via SIP-X worden ook andere VoIP-aanbieders gekoppeld aan het KPN-telefonienetwerk. De drie platformen hebben voor het afhandelen van het telefoonverkeer routeringsinformatie nodig.

KPN gebruikt het *Intelligent Network* (IN) als routeringsplatform met daarin een database ten behoeve van nummerportabiliteit.⁹ KPN beschikt sinds 1996 over een IN-platform. Tijdens het onderzoek gaf KPN aan dat de laatste grote storing op het platform in 2001 heeft plaatsgevonden. In 2015 is het platform volledig vernieuwd.

⁹ Nummerbehoud, een wettelijke verplichting bij overstap naar een andere aanbieder.



Afbeelding 4. Schematische weergave 112-verkeer via het KPN-telefonienetwerk

SIP-X en IMS maken voor het raadplegen van IN gebruik van een *interface*, de *Routing Engine* (RE) die de informatie voor routeringsaanvragen vertaalt en verrijkt.

In afbeelding 4 is de routeringsinformatie van IN en RE weergegeven met stippellijnen. Het telefoonverkeer staat weergegeven met doorgetrokken lijnen.

Alarmnummer 112 via KPN-telefonienetwerk

Ten tijde van de storing werd al het 112-verkeer via TDM gerouteerd naar de 112-alarmcentrale. VoIP-klanten van KPN die het alarmnummer 112 belden, werden via IMS, SIP-X en TDM verbonden met de 112-alarmcentrale. Gebruikers van het 2G en 3G mobiele netwerk van KPN werden via TDM verbonden met de 112-alarmcentrale. Gebruikers van het 4G-netwerk van KPN werden bij het bellen van het alarmnummer 112 automatisch teruggeschakeld naar het 3G-netwerk. De 112-oproepen van klanten van andere aanbieders werden afhankelijk van de gebruikte techniek gerouteerd naar SIP-X of TDM.

KPN heeft voor het afleveren van 112-verkeer speciale verbindingen voor de aanbieders ingericht. Naast de drie mobiele netwerkaanbieders zijn er meer dan 100 aanbieders van VoIP-telefonie (voornamelijk vaste telefonie) die gebruikmaken van deze speciale verbindingen.¹⁰ Het is voor aanbieders niet verplicht om via deze speciale verbindingen hun 112-verkeer af te leveren. Dit mag ook via een reguliere verbinding tussen de aanbieder en het KPN-telefonienetwerk.

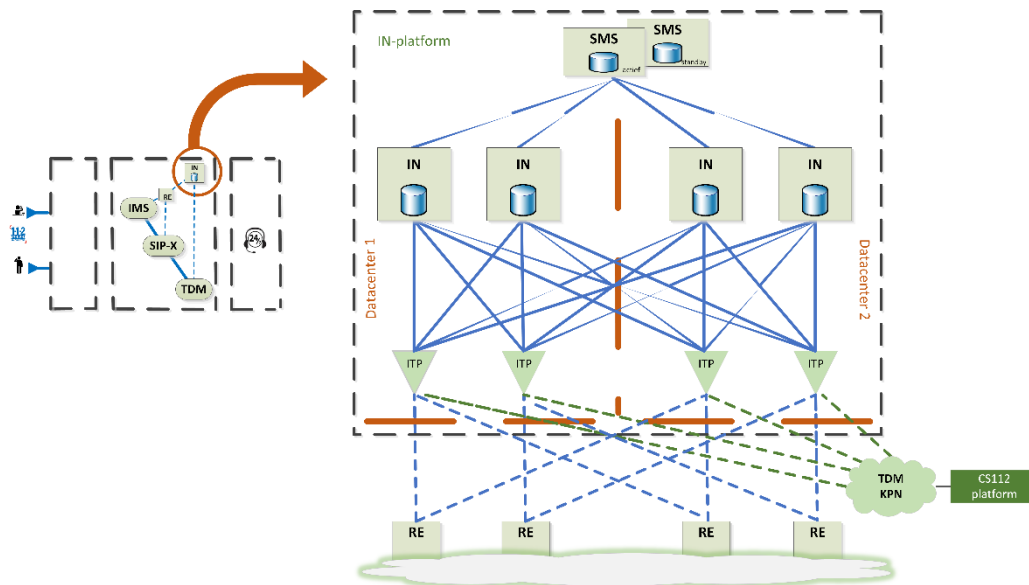
IN-platform

Het IN als routeringsdatabase speelde een cruciale rol in de storing op 24 juni 2019. Dit IN-platform bestaat uit vier routeringssysteem die gelijktijdig actief zijn (afbeelding 5). De vier IN-systemen zijn identiek en draaien ieder met eigen software. Het IN-platform is verdeeld over twee geografisch gescheiden locaties en per locatie twee gescheiden IN-systemen. Hiermee is het IN-platform redundant uitgevoerd. Elk IN-systeem heeft voldoende capaciteit om alle routeringsaanvragen af te handelen en alle taken van de andere drie IN-systemen over te nemen.

¹⁰ KPN, T-Mobile en VodafoneZiggo



Het IN-platform bestaat verder uit een servicemanagementsysteem (SMS) ingericht op twee locaties (een actief, de ander stand-by) en vier *IP transfer points* (ITP). De ITP's zorgen voor de vertaling van TDM routeringsaanvragen naar een IP-omgeving en voor de evenredige verdeling van de routeringsaanvragen op volgorde van binnenkomst (*Round-robin load balancing*) over de vier IN-systemen.



Afbeelding 5. Schematische weergave IN-platform

Ieder IN-systeem verwerkt gemiddeld over een dag 90 routeringsaanvragen per seconde, met in piekuren 350 routeringsaanvragen per seconde. In de piekuren komt dit met vier actieve systemen in het totaal op 1400 routeringsaanvragen per seconde. Ieder afzonderlijk IN-systeem heeft een gegarandeerde capaciteit van 2000 routeringsaanvragen per seconde. Het IN-platform handelt gemiddeld 30 miljoen aanvragen per dag af.

Verloop van de storing en herstelacties

Het SQC monitort de telefoniedienst middels dashboards. Een van de dashboards is het IMS-servicedashboard waarop alle elementen van het VoIP-telefonienetwerk te zien zijn, met uitzondering van het IN-platform.

Het IN-platform was niet opgenomen in het IMS-servicedashboard bij het SQC waardoor het SQC niet een snel overzicht had over het gehele VoIP-telefonienetwerk.

Op het IMS-servicedashboard was om 15.32 uur een eerste melding over een afname van verkeersstromen zichtbaar. Deze melding was afkomstig van de RE. Op het monitoringsysteem waren steeds meer alarmen zichtbaar vanuit het netwerk. Dit monitoringsysteem verzamelt, filtert en aggregereert alarmen vanuit het netwerk. Een technisch onderzoeksteam startte met een analyse van RE-alarmen. Op basis



van de alarmen startte het SQC de calamiteitenprocedure.¹¹ Deze procedure wordt direct opgestart als het een storing van een kritieke dienst betreft.

Om 15.54 uur werd de calamiteitenbestrijding opgeschaald naar het één na hoogste niveau. Het calamiteitencentrum werd ingericht en technische teams werden samengesteld. Hierbij werden niet alle technische teams direct geraadpleegd. Klachten van klanten, postcode checker, social media e.d. werden overzichtelijk samengevoegd en beschikbaar gesteld aan het calamiteitenteam. KPN had zelf ook veel last van de telefoniestoring waardoor de bereikbaarheid van de technische teams, andere afdelingen van KPN en externe partijen laag was. Uiteindelijk zijn middelen zoals Skype, e-mail en appdiensten ingezet om contact te kunnen leggen met medewerkers en leveranciers.

Het calamiteitenproces had geen procedures bij uitval van de eigen telefonie om operationele afdelingen, externe partijen en leveranciers snel te kunnen bereiken.

Via de NCV kwam vanuit de politie de melding binnen dat het alarmnummer 112 landelijk was getroffen. Voor contacten met vitale partijen zoals telecomaanbieders, politie en ministeries is de NCV beschikbaar. De NCV is een separaat telecommunicatienetwerk dat specifiek bedoeld is voor gebruik door de overheid en vitale partijen in Nederland tijdens een ramp of crisis ten gevolge van bijvoorbeeld stroomuitval, overstroming of uitval van telefonie.

De calamiteitenbestrijding is vervolgens opgeschaald naar het hoogste niveau. De sturing en verantwoordelijkheid van de crisisbestrijding komt dan bij het Corporate Crisis Management Team (CCMT) te liggen. In het CCMT zijn leden van de Raad van Bestuur van KPN vertegenwoordigd.

¹¹ Bijlage I



Afbeelding 6. Tijdlijn storing 24 juni 2019

Om 15.32 uur waren meerdere alarmen zichtbaar in de telefonieketen, waaronder een melding van het servicedashboard dat RE niet meer functioneerde. Deze meldingen zijn naar het technisch team gestuurd, waar de focus op het niet functioneren van RE werd gelegd. Het eerste alarm van een IN-systeem werd om 15.44 uur zichtbaar, die eveneens werd doorgestuurd naar het technisch team. Doordat de focus lag op het herstel van RE werden de IN-alarmen niet direct opgepakt. De eerstelijns- en tweedelijns-ondersteuning (een externe partij) van RE werden om 16.00 uur ingeschakeld. Deze leverancier was lastig te bereiken vanwege de telefoniestoring.

Om 16.59 uur werden de IN-alarmen opgepakt door op dat moment contact te leggen met de eerstelijns-ondersteuning die IN beheert en onderhoudt. Door de telefoniestoring was deze partij moeilijk te bereiken. Om 17.15 uur werd met zekerheid vastgesteld dat RE niet de oorzaak van de storing was. De tweedelijns-ondersteuning van IN werd om 17.24 uur ingeschakeld. Die stelde 21 minuten later de oorzaak vast en voerde een reset van de *counter* op een van de IN-systemen uit. Daardoor stopten de foutmeldingen vanuit de *counter*. Dit leidde echter niet tot het verwachte resultaat, omdat het systeem tijdens het herstarten door het extreem hoge aantal routeringsaanvragen direct weer in de problemen kwam. Bij de tweede keer werden eerst de routeringsaanvragen stopgezet en daarna werden de IN-systemen vanaf 18.30 uur een voor een opnieuw gereset. Deze keer was de reset succesvol. Vervolgens werden de routeringsaanvragen weer gestart. Om 18.52 uur was de telefoniedienst weer beschikbaar en was de storing opgelost.

Directe oorzaak

Ieder IN-systeem heeft een *counter* die het aantal routeringsaanvragen bijhoudt ten behoeve van managementinformatie. Deze *counter* is een 32 bits *signed* integer en heeft een maximale positieve waarde van $2^{31} - 1$ bits (ruim 2,1 miljard). Bij overschrijding van de maximale waarde wordt de *counter* negatief en geeft het



IN-systeem een foutmelding. Op 24 juni 2019 om 14.32 uur werd de *counter* van één IN-systeem negatief. Binnen enkele minuten werden de *counters* van de overige IN-systemen eveneens negatief doordat deze synchroon liepen. Dit leidde op dat moment nog niet tot uitval van het telefonienetwerk.

Het negatief worden van de *counter* zorgde voor een foutmelding. Bij iedere nieuwe aanvraag voor routeringsinformatie nam de *counter* een nieuwe negatieve waarde aan en dit resulteerde in een nieuwe foutmelding. Elk IN-systeem schrijft zijn foutmeldingen weg in één eigen *logfile*. Door de hoeveelheid foutmeldingen (uiteindelijk 1500 per seconde) ontstond er een wachtrij voor het wegschrijven van de foutmeldingen naar de *logfile*. Dit nam zoveel tijd en capaciteit in beslag dat het IN-platform nauwelijks meer toekwam aan het leveren van de gevraagde routeringsinformatie.

Eén logfile per IN-systeem was onvoldoende voor het wegschrijven van de grote hoeveelheid foutmeldingen. Het wegschrijven van de foutmeldingen nam zoveel capaciteit in beslag dat er na ongeveer een uur helemaal geen routeringsaanvragen meer verwerkt konden worden.

Doordat het antwoord op de routeringsaanvraag lang op zich liet wachten werd de aanvraag afgebroken waardoor het telefonienetwerk een herhaalaanvraag plaatste. Mede door deze herhaalaanvragen voor routeringsinformatie was om 15.34 uur de hoeveelheid weg te schrijven foutmeldingen zo groot dat één IN-systeem geen routeringsinformatie meer leverde. Binnen de daaropvolgende drie minuten kwamen de andere drie IN-systemen eveneens in dezelfde situatie terecht. Vanaf dat moment kon voor geen enkele oproep naar 112 of andere bestemming de route worden bepaald waardoor de oproep werd afgebroken. De 112-alarmcentrale in Driebergen kreeg vanaf dat tijdstip geen 112-oproepen meer binnen.

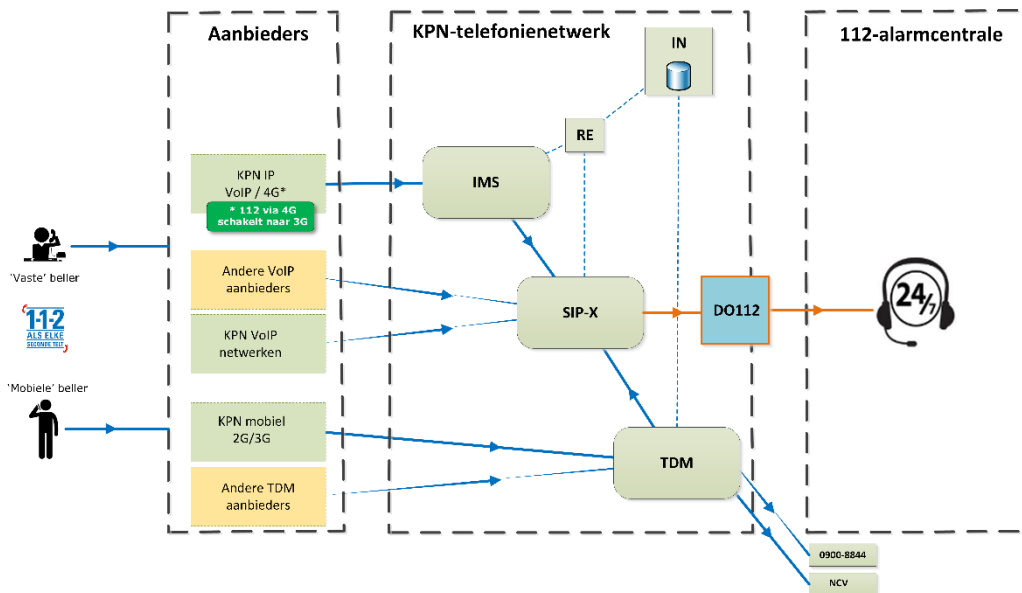
De afhankelijkheden tussen de processen, rapportage (foutmeldingen) en productie (routeringsinformatie) maakt de productie van routeringsinformatie kwetsbaar. Dit is een Single Point of Failure (SPOF) in het software-ontwerp.

Achterliggende oorzaken

Naast de directe oorzaak zijn er andere oorzaken en omstandigheden aan te wijzen, die mede hebben geleid tot de telefoniestoring en daarmee de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112.

Wijziging routing 112-verkeer

Het bestaande 112-platform was aan vernieuwing toe. Het ministerie van JenV heeft de bouw van een nieuw platform openbaar aanbesteed. De opdracht werd in 2016 verleend aan KPN. Het vernieuwde 112-platform wordt aangeduid met Doorontwikkeling 112 (DO112). Dit nieuwe platform zou in de zomer van 2018 in gebruik worden genomen maar dit werd uitgesteld. De huidige planning is dat de migratie naar DO112 in 2020 wordt afgerond (afbeelding 7).



Afbeelding 7. Schematische weergave 112-verkeer na migratie

Met DO112 loopt al het 112-verkeer niet meer via TDM maar via SIP-X. Eén van de eisen van de politie was dat bij ingebruikname van DO112 direct kon worden teruggeschakeld naar de oude 112-omgeving. Om hieraan te kunnen voldoen besloot KPN het 112-verkeer vanaf juni 2018 middels het IN-platform te routeren. Voor juni 2018 werd het 112-verkeer zonder IN gerouteerd.¹² KPN kon met de routing middels het IN-platform snel terugschakelen naar de oude situatie door eenvoudig de IN-routeringsdatabase aan te passen. Ten tijde van de storing was het 112-platform nog gekoppeld aan TDM en maakte gebruik van de routeringsinformatie van het IN-platform.

De *change* om het 112-verkeer vanaf juni 2018 via het IN-platform te laten verlopen is besproken in het *Change Advisory Board* (CAB). Hieraan nemen onder andere de politie en de KPN *business owner* van het 112-platform deel. De *change* is door KPN niet gezien als een verhoogd risico aangezien het IN-platform al jarenlang stabiel functioneerde. De beheerder van het IN-platform werd niet over deze wijziging geïnformeerd en was daarmee niet op de hoogte van het feit dat 112-verkeer werd gerouteerd met behulp van het IN-platform.

De routing met behulp van het IN-platform vanaf juni 2018 heeft geleid tot complexere routing van het 112-verkeer ten opzichte van de oude situatie. Dit heeft op dat moment niet geleid tot het aanpassen van de kwalificatie van het risico. Ook de jaarlijkse risicoanalyse heeft niet geleid tot het aanpassen van de kwalificatie van het risico met betrekking tot het routeren van het 112-verkeer met behulp van het IN-platform.

¹² Met uitzondering van 112-VoIP telefonie van andere aanbieders.



Afbeelding 8. Tijdlijn achterliggende oorzaken

Counters

Volgens de procedure werd een softwarewijziging op de vier IN-systemen één voor één in een periode van twee weken asynchroon uitgevoerd.

Bij een softwarewijziging worden tevens de *counters* automatisch op nul gezet. De laatste jaren waren er minder software-updates, waardoor de periode tussen opeenvolgende updates steeds langer werd en de *counters* steeds hogere waarden bereikten.

Na het bereiken van de maximale waarde nam de *counter* van één IN-systeem in maart 2018 voor het eerst een negatieve waarde aan. Dit had geen impact op de telefoniedienst omdat de *counters* van de vier IN-systemen niet synchroon liepen en het betreffende IN-systeem uit dienst werd gehaald voordat er daadwerkelijke problemen ontstonden.

In samenwerking met de leverancier is een onderzoek gestart. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de foutmeldingen werden veroorzaakt door het negatief worden van de *counter*. De foutmelding is opgenomen in de *known error* database. Om het negatief worden van de *counters* te voorkomen heeft de leverancier in april 2018 een *workaround* voorgesteld waarbij de *counters* periodiek worden gecontroleerd en handmatig op nul gezet.

Een *workaround* is een tijdelijke oplossing. Er is verzuimd om hiervoor een permanente oplossing te realiseren.

Softwarewijziging

In december 2018 is een softwarewijziging uitgevoerd op het servicemanagementsysteem van het IN-platform. Het servicemanagementsysteem is één van de onderdelen van het IN-platform. De softwarewijziging op het servicemanagementsysteem was uitgevoerd volgens het voorgeschreven *changemanagement* proces. Toch had deze softwarewijziging naar later bleek een onbedoeld effect op de vier IN-systemen. De *counters* in de vier IN-systemen werden bij implementatie van deze softwarewijziging gelijktijdig op nul gezet. Hierdoor is gelijkloop ontstaan in de vier *counters*. Doordat de aanvragen voor routingsinformatie evenredig verdeeld worden over de IN-systemen, bereikten alle vier de *counters* op 24 juni 2019 nagenoeg gelijktijdig de maximale waarde.

In januari 2019 is een script geïmplementeerd dat een melding zou moeten geven wanneer de *counter* 95% van zijn maximale waarde bereikt. Dit script is getest in



de testomgeving en daarna in de operationele omgeving geïmplementeerd. Op 6 juni 2019 bereikten de *counters* 95% van hun waarde. Er kwam geen melding doordat bij het implementeren van het script een invoerfout is gemaakt.

KPN heeft verzuimd controle op de automatisering van het script uit te voeren. Een frequentere melding, bijvoorbeeld maandelijks, had eerder inzicht gegeven in de actuele waarde van de *counter*.

Monitoring IN-platform

Om de hardwareperformance van de IN-systemen te monitoren wordt er een applicatie gebruikt die is geïnstalleerd op een server die KPN beheert. Op deze server stonden ook werkinstructies hoe te handelen in geval van een incident en een lijst met *known errors*. Op vrijdag 21 juni 2019 is deze server door KPN uitgezet omdat de server niet meer voldeed aan de beveiligingseisen van KPN. Het was bij de betrokken KPN-medewerker niet bekend dat deze applicatie, die actief gebruikt werd door de beheerder van het IN-platform, op deze server geïnstalleerd was.

Het IN-platform genereerde op maandag 24 juni 2019 vanaf 14.32 uur een groot aantal foutmeldingen. Deze kwamen binnen bij de eerstelijnsondersteuning. Door het enorme aantal foutmeldingen leek het scherm bevroren. Daardoor was er geen zicht meer op de totale hoeveelheid foutmeldingen.

De foutmeldingen konden niet meer geduid worden met behulp van de *known error* database en de werkinstructies omdat deze niet meer beschikbaar waren vanwege de uitgezette server. Ook was daarmee monitoring van de *processorload* van de IN-systemen niet meer mogelijk.

Tijdens de storing waren de *known error* database en de werkinstructies niet beschikbaar wegens het uitzetten van de server. Ook was monitoring van de hardwareperformance niet meer mogelijk waardoor de oplopende *processorload* van de vier IN-systemen niet tijdig is gezien.

KPN houdt in de *Configuration Management DataBase* (CMDB) onder andere bij, welke applicaties op welke servers draaien en welke eigenaar er verantwoordelijk voor is. De CMDB was niet actueel. Zo was de vermelde eigenaar van de uitgezette server niet meer in dienst van KPN. Hierdoor was het niet mogelijk om het gebruik van de server te controleren.

De CMDB was niet actueel omdat er geen applicatie-eigenaar bekend was zodat de server met de *known error* database, de werkinstructies en monitoringapplicatie van het IN-platform werd uitgezet.

De beheerder had niet meer de beschikking over de monitoring van het IN-platform en heeft daarover vanaf vrijdag 21 juni 2019 meerdere keren per e-mail gereageerd op het niet bereikbaar zijn van de applicaties. Op de e-mails is niet gereageerd omdat ze werden verstuurd naar een verouderd e-mailadres dat binnen KPN niet



meer in gebruik was. De beheerder heeft niet het afgesproken escalatieproces gevolgd.

De beheerder heeft niet geëscaleerd toen er vanuit KPN geen reactie kwam op de e-mails over het niet beschikbaar zijn van de server.

Maatregelen benoemd in het actieplan

KPN is in de week na de storing gestart met het onderzoek naar de feitelijke oorzaken (*root cause* analyse). Daarnaast heeft een evaluatie plaatsgevonden van de afhandeling van de storing. Hiervoor zijn sessies belegd waaraan alle betrokken medewerkers en externe partijen hebben deelgenomen. Als resultaat van deze sessies zijn er *event maps* opgesteld, waarin met behulp van grafische weergaven de storing, *root causes* en impact zijn gestructureerd en gevisualiseerd. Hiermee is een totaalbeeld van de storing vastgelegd.

In augustus heeft KPN een actieplan opgesteld op basis van de *event maps* en de bevindingen en aanbevelingen van het externe onderzoeksbureau (Bell Labs Consultancy) aangevuld met punten uit de eigen evaluatie. De aanbevelingen zijn overgenomen en worden geïmplementeerd dan wel onderzocht op haalbaarheid. Het actieplan is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van KPN. De evaluatie van de calamiteitenprocedure heeft KPN vervroegd, ondanks dat de procedure voorschrijft dat de evaluatie pas uitgevoerd wordt als het incident is afgehandeld. Daarnaast is de evaluatie uitgebreider uitgevoerd dan standaard is voorgeschreven.

KPN heeft na afloop van de storing adequaat gehandeld door de voorgeschreven procedures te versnellen en door middel van het actieplan de scope te verbreden.

Hieronder staat een samenvatting van de aanbevelingen uit de door Bell Labs uitgevoerde evaluatie en de status van de opvolging. Iedere maatregel is beschreven als bevinding waarbij KPN door verder onderzoek uitwerkt welke actie hieraan wordt verbonden. Voor de bevindingen geldt dat afgewogen wordt wat zinvol is om uit te voeren in een huidige situatie waarbij enkele platforms binnenkort worden uitgefaseerd. Een aantal van de hierna beschreven maatregelen is inmiddels uitgevoerd. Dit geldt ook voor de implementatie en de start van periodieke asynchrone *counter* reset en periodieke asynchrone systeem/applicatie reset van de IN-systemen.

Robuustheid telefoniearchitectuur

Hieronder staan de drie belangrijkste maatregelen om de robuustheid van de telefoniearchitectuur te bevorderen.

“Vereenvoudig de routeringsaanvraag voor IMS en SIP-X.”

De routeringsinformatie die IMS en SIP-X nodig hebben van IN loopt via RE. Door de routeringsarchitectuur te vereenvoudigen zal het aantal stappen en de complexiteit van de aanvraag van routeringsinformatie verminderen. De uitvoering hiervan is voorzien in 2021 vanwege de uitfasering van TDM.



“Gebruik proactieve load balancing door health monitoring en foutdetectie toe te passen voor zowel ieder netwerkelement in de keten als voor de gehele telefonieketen.”

Onderzoek van KPN heeft uitgewezen dat *health monitoring* algoritmes niet aanwezig zijn op IN en IMS. Bij aanschaf van nieuwe systemen wordt dit een voorwaarde. Projecten om de *end-to-end* monitoring verder te verbeteren zijn gestart.

“Beschikbaarheidstijden in servicecontracten met leveranciers moeten worden afgestemd op de gehele keten, waarbij de onderliggende systemen leidend zijn voor de vaststelling van de minimale beschikbaarheid.”

De telefonieketen is als eerste keten in de nieuwe *Business Continuity Management* (BCM) methode overgezet en vastgelegd, waardoor de beschikbaarheid van de keten automatisch wordt berekend en gemonitord.

Robuustheid 112-routeringsarchitectuur

Hieronder staan de drie belangrijkste maatregelen om de robuustheid van de 112-routeringsarchitectuur te bevorderen.

“Geef prioriteit aan de afhandeling van 112 boven regulier telefonieverkeer.”

SIP-X geeft nu 112-verkeer prioriteit boven het andere telefonieverkeer. Dit geldt ook voor VoLTE 112-verkeer. Vanwege de uitfasering van TDM wordt prioritering hierin niet meegenomen.

“Vereenvoudig de 112-routering.”

Als IN en/of RE niet of niet snel reageert dan wordt een vooraf bepaalde route ingezet om het 112-verkeer af te leveren op het 112-platform. Het IN blijft wel in de routing van 112 vanwege de eisen aan de continuïteit van het 112-platform. Hiervoor is in 2019 *Emergency Call Salvation* geïmplementeerd op TDM, IMS en 2G/3G.

“Pas Emergency Call Session Control Function (E-CSCF) toe op het IMS-platform.”

Door het implementeren van E-CSCF hoeft het 112-verkeer niet dezelfde route af te leggen als het telefonieverkeer dat IN gebruikt voor routing. Dit is pas mogelijk na migratie naar het DO112-platform. De implementatie van E-CSCF is gepland in het laatste kwartaal van 2020.

Operationele telefonieprocessen ten behoeve van 112

Het actieplan bevat aanbevelingen over het verbeteren en aanscherpen van de onderstaande operationele processen:

- Alarmdocumentatie opschonen en ticketafhandeling verbeteren.
- Alarmen meer zichtbaar maken door betere filtering en correlatie, waardoor foutmeldingen bij grote hoeveelheden een hogere prioriteit krijgen.
- Alle domeinexperts bijeenbrengen vanaf de start van een crisisaanpak.
- *Problemmanagement* voor telefoniediensten en routing naar 112-alarmcentrale aanvullen met toevoegen van einddatum aan *problems* en een kwartaalrapportage van openstaande *problems* aan het hoogste management.
- Procesdiscipline aanscherpen, specifiek bij platforms die *end-of-life* zijn. Voortdurend beoordelen welke *workarounds* nog actief zijn en of deze definitief gemaakt kunnen worden.



- Risicomanagement uitvoeren op de operationele gereedheid van de gehele keten bij *software changes* en grote wijzigingen.
- *End-to-end* ketenmanagement voor 112 en telefonie. De 112-dienstenmanager binnen KPN is inmiddels verantwoordelijk voor zowel het 112-platform als de routing van 112 oproepen in het KPN-telefonienetwerk.
- *Business Continuity* meer proactief inrichten over de gehele keten. Hier ook de externe partijen voor 112 en telefonie bij betrekken. Gezamenlijk oefenen en actueel houden van de *Technical Recovery Plans* (TRP). Het IN-platform is toegevoegd aan het telefoniedashboard bij het SQC.
- Contact- en escalatieoverzichten actueel houden en minimaal jaarlijks en bij *major changes* controleren op veranderingen.

KPN heeft gepland bovenstaande acties in 2020 af te ronden.

Aanvullende acties uit evaluaties

- Voer een aanvullend onderzoek uit op het volledige IN-platform om te beoordelen of er nog *security* kwetsbaarheden zijn die tot uitval van IN kunnen leiden.
- De werkinstructies en de *known error* database zijn lokaal beschikbaar gemaakt.

2.3 NL-Alert

Het eerste gedeelte van deze paragraaf gaat in op de storing van NL-Alert op het KPN *Cell Broadcast*-platform, de impact, de ondernomen herstelacties, de NL-Alertketen, de directe oorzaak en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen. In het tweede gedeelte van deze paragraaf komen de continuïteitsmaatregelen rondom NL-Alert aan de orde. Tot slot volgt er meer informatie over techniek en proces.

2.3.1 Storing, herstelacties en maatregelen

Introductie NL-Alert

NL-Alert is een alarmeringsdienst van de overheid en is bedoeld om burgers te informeren over noodsituaties. Met deze alarmeringsdienst kan de overheid burgers snel waarschuwen en informeren over levens- en gezondheidsbedreigende situaties. Het NL-Alertbericht meldt wat er aan de hand is, wat burgers moeten doen en waar meer informatie te vinden is. De alarmeringsdienst NL-Alert is in 2012 in Nederland geïntroduceerd. Deze dienst kan berichten zenden naar mobiele telefoons in een afgebakend gebied. De berichten zijn ook zichtbaar op digitale reclameborden en digitale vertrekboards van bus, tram en metro. Daarnaast zijn deze berichten te zien op specifieke apps voor de mobiele telefoon.

Storing en impact

Op maandag 24 juni 2019 was er een storing bij KPN op de alarmeringsdienst NL-Alert via 4G. De storing duurde van 12.00 uur tot de volgende dag 11.40 uur. Geen van de gebruikers die verbonden was met het 4G-netwerk van KPN heeft NL-Alertberichten ontvangen tijdens de storing. Gebruikers verbonden met het 2G- en 3G-netwerk van KPN hebben de NL-Alertberichten wel ontvangen.



Vanwege de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 op dezelfde dag zijn er tussen 16.57 uur en 21.29 uur vier nationale en 30 regionale NL-Alertberichten verzonden. KPN heeft aangegeven dat er 3,9 miljoen gebruikers op haar 4G-netwerk aangesloten zijn. Dit is inclusief de *Mobile Virtual Network Operators* (MVNO).

Verloop van de storing en herstelactie

Na het verzenden van het eerste regionale NL-Alertbericht en later het eerste landelijke NL-Alertbericht kwamen via social media en van de overheid de eerste signalen binnen dat NL-Alertberichten via het KPN-netwerk niet werden ontvangen. De overheid meldde op 24 juni 2019 om 18.20 uur aan het 112-crisisteam, het CCMT van KPN, dat NL-Alert niet goed leek te werken voor KPN-klanten. Na onderzoek concludeerde het 112-crisisteam dat er technisch gezien geen relatie was tussen de telefoniestoring en de meldingen over NL-Alert. Hierop besloot het 112-crisisteam de melding over te dragen aan het *Cell Broadcast*-beheerteam van KPN. *Cell Broadcast* is de techniek om NL-Alertberichten via het mobiele netwerk te verzenden.

Rond 19.00 uur heeft het *Cell Broadcast*-beheerteam ingelogd op het *Cell Broadcast*-platform dat gebruikt wordt voor het verzenden van NL-Alertberichten om de die ochtend geïnstalleerde rapportagefunctie van 4G te controleren. De 4G-rapportage gaf aan dat 100% van de actieve cellen het NL-Alertbericht hebben verstuurd. De rapportages op 2G en 3G gaven een lager percentage aan. Er waren geen alarmen zichtbaar.

De volgende ochtend startte KPN om 08.00 uur een onderzoek vanwege signalen uit de omgeving en eigen ervaringen. Om 09.00 uur vroeg KPN de leverancier van het *Cell Broadcast*-platform om ondersteuning te verlenen. Deze constateerde om 11.30 uur dat er een probleem was als gevolg van de *configuration change* die de vorige dag, 24 juni 2019 om 10.30 uur, was uitgevoerd.

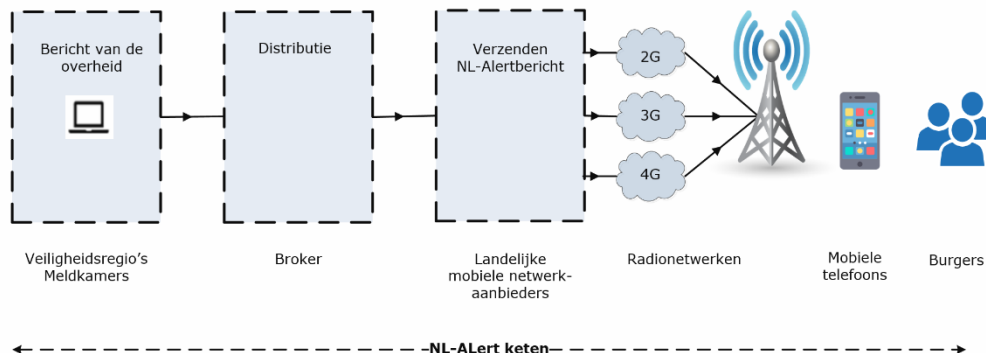
De *configuration change* werd op 25 juni 2019 om 11.40 uur ongedaan gemaakt waarna de alarmeringsdienst NL-Alert op het 4G-netwerk van KPN weer beschikbaar was.

NL-Alertketen

Het opstellen van een NL-Alertbericht en de daadwerkelijke verzending vindt veelal plaats door en vanuit een regionale meldkamer van een veiligheidsregio (afbeelding 9). Het bericht wordt via de broker doorgestuurd naar de landelijke mobiele netwerkaanbieders.^{13 14} Deze verzenden het bericht vervolgens via hun mobiele netwerken naar de mobiele telefoons.

¹³ De broker stelt de meldkamer in staat om NL-Alertberichten aan te maken en te versturen naar de landelijke mobiele netwerkaanbieders.

¹⁴ KPN, T-Mobile/Tele2 en VodafoneZiggo



Afbeelding 9. De NL-Alertketen via de landelijke mobiele netwerkaanbieders

Directe oorzaak en achterliggende oorzaken

Op 24 juni 2019 werd om 10.30 uur een *configuration change* uitgevoerd op het KPN *Cell Broadcast*-platform. Het *Cell Broadcast*-platform voert iedere zes uur een netwerkscan uit om te bepalen welke cellen actief zijn. De eerstvolgende netwerkscan na de *configuration change* vond die dag om 12.00 uur plaats. Deze netwerkscan kwam in conflict met de uitgevoerde *configuration change* waardoor het *Cell Broadcast*-platform geen NL-Alertberichten op het 4G-netwerk meer kon verzenden.

Eén van de wettelijke verplichtingen voor de mobiele netwerkaanbieders is het aanleveren van rapportages aan de broker. Deze rapportages gaan over het succesvol verzenden van een NL-Alertbericht. In de rapportage staat hoeveel cellen het NL-Alert bericht hebben verzonden versus het aantal aangestuurde cellen. De antennes op een KPN-zendmast bestrijken een geografisch gebied wat opgedeeld is in een of meerdere cellen. De rapportages worden voor het 2G-, 3G- en 4G-netwerk afzonderlijk gemaakt. Deze verplichting is beschreven artikel 6 van de Regeling Alarmeringsdienst NL-Alert die op 1 januari 2019 in werking is getreden.¹⁵ KPN kon per 1 januari 2019 nog niet volledig voldoen aan de regeling en ontving hiervoor een tijdelijke ontheffing. De reden was dat de technologie om 4G-rapportages op NL-Alert te verzorgen nog niet beschikbaar was. Het *Cell Broadcast*-platform rapporteerde hierdoor voor 4G altijd een standaardpercentage van 100% aan de broker. Om de juiste waarde te kunnen rapporteren, heeft KPN op 24 juni 2019 een *configuration change* uitgevoerd op het *Cell Broadcast*-platform.

KPN heeft deze *configuration change* vooraf in een testomgeving getest. In deze test was de netwerkscan niet meegenomen want hier was de testopstelling niet in voorzien. KPN en de leverancier gaven aan dat zij niet hadden verwacht dat de netwerkscan problemen zou opleveren.

Maatregelen

KPN heeft naar aanleiding van de storing een aantal maatregelen getroffen. Van 25 juni tot 9 juli 2019 werd verhoogde dijkbewaking ingesteld. De storing van de alarmeringsdienst NL-Alert op het KPN *Cell Broadcast*-platform is meegenomen in de

¹⁵ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0041486/2019-01-01>



evaluatie van de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring.

De maatregelen zijn:

- Het dagelijks uitvoeren van extra controles op het *Cell Broadcast*-systeem.
- De netwerkscan werd opgenomen in de testomgeving.
- In samenspraak met de leverancier de mogelijkheid bekijken hoe KPN de beschikbare informatie in het *Cell Broadcast*-systeem beter kan analyseren.
- In samenwerking met de leverancier zijn extra alarmen ingesteld voor monitoring van het *Cell Broadcast*-platform om een soortgelijke storing tijdig te kunnen detecteren.

2.3.2 Continuïteitsmaatregelen

Het *Cell Broadcast*-platform is onderdeel van het mobiele telefonienetwerk. Het mobiele telefonienetwerk is binnen KPN aangemerkt als kritieke dienst. NL-Alert is een onderdeel van de kritieke dienst Mobiel en daarmee volgens KPN ook kritiek. NL-Alert en *Cell Broadcast* zijn niet apart opgenomen in de lijst van kritieke diensten.

KPN heeft verschillende continuïteitsmaatregelen genomen binnen de architectuur van *Cell Broadcast*. In het *Cell Broadcast*-netwerk is een aantal systemen redundant en geografisch gescheiden.

In bijlage I van dit rapport staan het wettelijk kader en een algemeen overzicht van continuïteitsmaatregelen van KPN. De continuïteitsmaatregelen uit de KSP van KPN zijn beschreven in paragraaf 2.2.2.

2.3.3 Techniek en proces achter NL-Alert

Deze paragraaf gaat nader in op de techniek van de alarmeringsdienst NL-Alert en licht de gevolgde processen toe. Dan volgt een gedetailleerdere beschrijving hoe de storing bij KPN kon ontstaan. Tot slot komt aan de orde hoe de dienstverlening is hersteld.

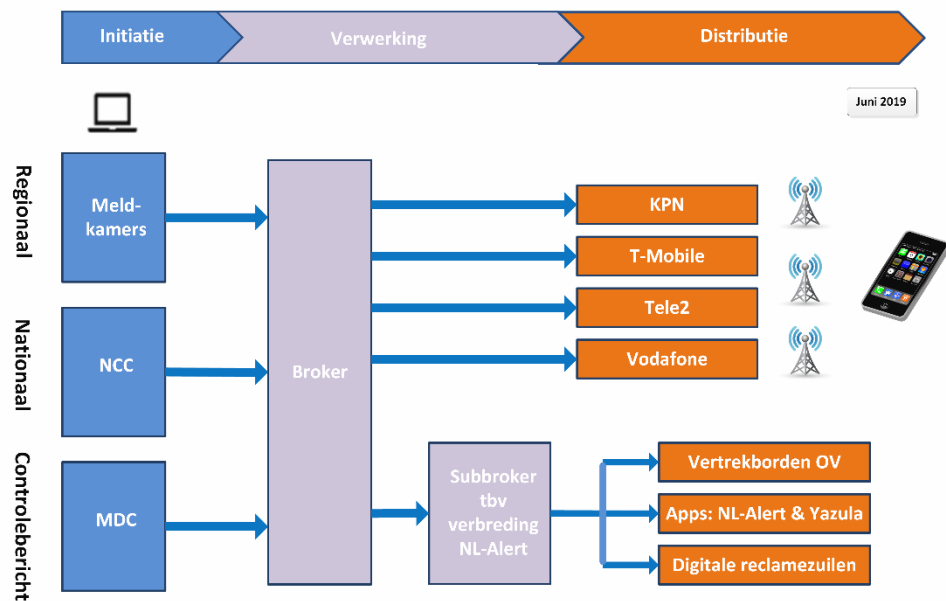
NL-Alertbericht in de keten

Alleen de overheid is bevoegd om een NL-Alertbericht op te stellen (afbeelding 10). Een regionaal bericht wordt opgesteld door een veiligheidsregio (meldkamer), een landelijk bericht door het NCC. Tweemaal per jaar verstuurt het Meldkamer Diensten Centrum (MDC) een controlebericht.

De centralist van de meldkamer van de veiligheidsregio die het NL-Alertbericht opstelt, selecteert het geografisch gebied waarbinnen het bericht moet worden uitgezonden. De geografische coördinaten van het afgebakende gebied worden meegestuurd met het bericht. Ook wordt de duur van de uitzending bepaald. De standaardinstelling is eenmaal per minuut uitzenden gedurende een uur. Al deze gegevens worden via een NCV-verbinding verzonden naar de broker. De broker distribueert het bericht naar de mobiele netwerkaanbieders die het verzenden via hun zendmasten. Ook distribueert de broker het bericht naar een sub-broker voor bijvoorbeeld vertrekboards in het openbaar vervoer.



De broker distribueert het bericht via het *Cell Broadcast Control Centre* (CCC). Er zijn twee CCC's, waarvan er continu één actief is en één als back-up fungeert. Deze staan in datacentra op twee geografisch gescheiden locaties. In de datacentra van de broker hebben mobiele netwerkaanbieders eigen apparatuur staan die met het CCC verbonden zijn.



Afbeelding 10. De NL-Alertketen

Cell Broadcast

NL-Alert via het mobiele netwerk maakt gebruik van *Cell Broadcast*-technologie.¹⁶ Dit is een techniek om tekstberichten uit te zenden via de cellen van het mobiele netwerk die hiervoor voorzien zijn van een *Cell Broadcast*-functionaliteit. Met *Cell Broadcast* kan elke mobiele telefoon binnen het bereik van een cel gelijktijdig een bericht ontvangen. Het toestel moet wel verbinding hebben met een cel en juist zijn ingesteld om NL-Alertberichten te kunnen ontvangen.

De mobiele netwerkaanbieder is verplicht het aangeboden NL-Alertbericht direct te verzenden. Een van de eigenschappen van *Cell Broadcast* is dat de netwerkaanbieder niet weet of het aangeboden bericht ook daadwerkelijk wordt ontvangen door de burgers.

De KPN-apparatuur in het datacenter van de broker ontvangt het NL-Alertbericht inclusief de aanvullende informatie en stuurt deze door naar een *Cell Broadcast*-platform in een KPN datacenter (afbeelding 11). KPN beschikt over twee *Cell Broadcast*-platformen die op geografisch gescheiden locaties staan waarbij

¹⁶ Technologie volgens standaard ETSI TS 123 041 of ETSI TS 123 401 dan wel een andere gelijkwaardige standaard.

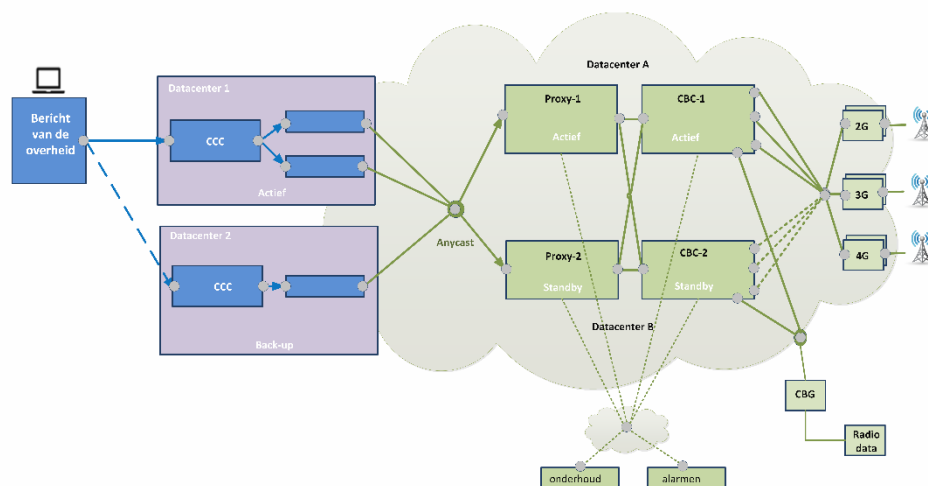


er één actief is en de ander stand-by. De coördinaten van het afgebakende gebied waarin het NL-Alertbericht moet worden verzonden worden omgezet in cel-locaties binnen het 2G-, 3G- en 4G-netwerk van KPN. Het KPN *Cell Broadcast*-platform zorgt voor het verzenden van het NL-Alertbericht naar de cellen binnen het afgebakende gebied.

Het *Cell Broadcast*-platform krijgt eenmaal per 24 uur informatie uit de managementbeheersystemen over de beschikbare cellen. Op basis van deze gegevens selecteert het *Cell Broadcast*-platform de juiste cellen in het afgebakende gebied.

De Radio Access Network (RAN) check is een netwerkscan of cellen daadwerkelijk actief zijn voor *Cell Broadcast* zonder een bericht te hoeven versturen. Deze check voerde KPN iedere zes uur uit op 2G, 3G en 4G maar is alleen relevant voor 2G en 3G. Tot aan de *configuration change* op het *Cell Broadcast*-platform had het versturen van de RAN-check naar 4G geen nadelige gevolgen. In de 4G-standaard is geen check opgenomen om te controleren of cellen actief zijn, een echt bericht is nodig om de status op te vragen.

Na het verzenden van een NL-Alertbericht vraagt de brokerapplicatie na drie minuten een rapportage op bij het *Cell Broadcast*-platform. In die rapportage staat per netwerktechnologie (2G, 3G of 4G) naar hoeveel actieve cellen het NL-Alertbericht is verstuurd en hoeveel van deze cellen dit bericht ook daadwerkelijk hebben verzonden. De rapportage wordt opgesteld in de vorm van succespercentages.



Afbeelding 11. Werking NL-Alert KPN-netwerk (groen)

Verloop van de storing en herstelactie

Om de brokerrapportage op 4G te activeren werd er op 24 juni 2019 om 10.30 uur een *configuration change* uitgevoerd op het *Cell Broadcast*-platform van KPN. Het *Cell Broadcast*-platform heeft voor elk 2G-, 3G- en 4G-netwerk een eigen adapter voor het verzenden van de berichten naar de cellen. De eerstvolgende RAN-check was om 12.00 uur. Bij deze RAN-check raakte de 4G-adapter in een *overload* situatie en was daardoor niet meer in staat NL-Alertberichten te verwerken. De



hardware, het *operating system* en de applicatie bleven werken. De storing van de 4G-adapter heeft geen alarm tot gevolg gehad.

Ondanks dat de RAN-check alleen voor 2G en 3G relevant was, werd ervoor gekozen om de RAN-check ook naar 4G te sturen. Dit bleek een risico verhogende factor.

In de test van de *configuration change* was de RAN-check niet meegenomen omdat de testopstelling hierin niet was voorzien. KPN gaf aan niet verwacht te hebben dat de RAN-check een probleem zou veroorzaken.

Er is in de testomgeving door KPN geen rekening gehouden met het feit dat de RAN-check een probleem zou veroorzaken.

In het SQC wordt het *Cell Broadcast*-platform bewaakt. Hier was de load van de *Cell Broadcast*-adapters niet meegenomen. Alleen de afzonderlijke delen van de infrastructuur worden gemonitord.

Er was geen performance monitoring van de *Cell Broadcast*-adapters waardoor de overload van de 4G-adapter niet werdesignaleerd.

De overheid meldde rond 18.20 uur dat NL-Alert niet goed leek te werken voor KPN-klanten. Ook via social media waren er meldingen over het niet ontvangen van NL-Alertberichten. Deze meldingen werden in eerste instantie door het 112 crisisteam meegenomen in de behandeling van de telefoniestoring. Na analyse werd vastgesteld dat er technisch gezien geen relatie was met de telefoniestoring en werden de meldingen overgedragen aan het *Cell Broadcast*-beheerteam voor verdere afhandeling.

Het *Cell Broadcast*-beheerteam geeft aan geen formele signalen te hebben gekregen dat er iets mis was met het versturen van de NL-Alertberichten. Er is daarom op dat moment geen onderzoek gedaan naar een mogelijke storing op NL-Alert. Ook is er geen incident aangemaakt.

KPN heeft externe signalen niet op waarde geschat en geen onderzoek uitgevoerd. Hiermee heeft KPN een verkeerde beoordeling van de situatie gemaakt, met als gevolg dat de uitval van NL-Alert op 4G bijna 24 uur heeft geduurd. Doordat er een storing was op 112 en telefonie is het van belang dat NL-Alertberichten hierover kunnen worden ontvangen.

Het *Cell Broadcast*-beheerteam heeft om 19.00 uur in het *Cell Broadcast*-platform gekeken naar de werking van de nieuwe 4G-rapportage. Voor 4G werd een succespercentage van 100% gerapporteerd op het verzenden van de berichten. Daarnaast bleek uit de rapportages voor 2G en 3G dat het succespercentage tussen 92% en 100% lag. De verwachting was echter dat 4G vergelijkbare waarden zou opleveren als 2G en 3G. De adapters meldden de laatst ontvangen status vanuit het



netwerk. Indien geen nieuwe statusmelding binnenkomt, wordt de vorige status opgegeven. Voor de aanpassing van de software was de status voor 4G standaard ingesteld op 100% omdat de RAN-check niet werkt voor 4G. Na de aanpassing is deze status niet veranderd. De rapportage gaf niet de werkelijke situatie weer.

Na de update is de 100 % standaardpercentage gehandhaafd. Hierdoor was het niet functioneren van NL-Alert op 4G niet te herleiden uit de rapportage.



Afbeelding 12. Tijdlijn storing NL-Alert

Dinsdag 25 juni startte KPN om 08.00 uur een onderzoek vanwege signalen uit de omgeving en eigen ervaringen. Om 09.00 uur werd de leverancier van het *Cell Broadcast*-platform van KPN ingeschakeld voor nader onderzoek. De leverancier constateerde dat er een hoge *processorload* was op de 4G-adapter van het *Cell Broadcast*-systeem. Hierdoor kon het systeem geen NL-Alertberichten versturen via de 4G-adapter. Om de storing op te heffen werd de *configuration change* van 24 juni ongedaan gemaakt. Om 11.40 uur was NL-Alert op 4G weer beschikbaar.

Governance

KPN heeft aangegeven NL-Alert te zien als een dienst van de overheid die gebruik maakt van de techniek *Cell Broadcast*. KPN voelt zich verantwoordelijk voor het verzenden van *Cell Broadcast*-berichten (waaronder NL-Alertberichten), maar niet voor het ontvangen van deze berichten door de burger.

KPN heeft *Cell Broadcast* als onderdeel van de alarmeringsdienst NL-Alert niet zelfstandig aangewezen als kritieke dienst. *Cell Broadcast* valt onder dienst Mobiel. Dat is een kritieke dienst met een maximale uitval van vier uur. Er werd tijdens de storing, die bijna 24 uur duurde, niet gehandeld naar de kwalificatie van een kritieke dienst.



2.4 Conclusies

In paragraaf 2.2 en 2.3 zijn de feiten rondom de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de storing voor telefonie en NL-Alert beschreven en geanalyseerd. Deze paragraaf bevat de conclusies.

AT heeft op basis van zijn onderzoek geconcludeerd dat, indien de maatregelen die zijn vastgelegd in het actieplan worden uitgevoerd, de robuustheid van het 112- en telefonienetwerk wordt bevorderd en de kans op herhaling van de telefoniestoring van 24 juni 2019 te voorkomen. KPN heeft naar aanleiding van de storingen inmiddels een aantal belangrijke passende maatregelen voor 112 en telefonie getroffen. Ook voor NL-Alert zijn maatregelen getroffen.

De conclusies over de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring zijn:

De robuustheid van de 112-routering is verbeterd na implementatie van maatregelen uit het actieplan.

KPN heeft drie maatregelen genomen om de betrouwbaarheid van de 112-routeringsvraag te verbeteren.

Als eerste maatregel heeft KPN *Emergency Call Salvation* geïmplementeerd waarbij het merendeel van het 112-verkeer bij het niet of te traag reageren van RE of IN direct wordt gerouteerd naar het 112-platform.

In verband met de noodzakelijke flexibiliteit voor het DO112-platform blijft IN onderdeel van de routeringsketen voor 112.

De tweede maatregel heeft KPN eind 2020 gepland, voor de uitfasering van 3G. Dan wordt E-CSCF voor IMS geïmplementeerd. Hierdoor wordt 112-verkeer via IMS direct naar het DO112-platform gerouteerd zonder gebruik te maken van IN.

Als derde maatregel krijgt in 2020 de afhandeling van het 112-verkeer op IMS en SIP-X prioriteit ten opzichte van het telefonieverkeer.

Er is onvoldoende rekening gehouden met de impact van (on)voorziene kwetsbaarheden in de softwareconfiguratie van het routeringsplatform.

KPN heeft in de fysieke architectuur (connectiviteit, netwerkcomponenten en IT-hardware) een solide redundantie op basis van de *industry best practice* geïmplementeerd. Toch heeft zich een grote storing voorgedaan. Ondanks de redundantie faalde het IN-routeringsplatform door een kwetsbaarheid in het softwareontwerp van het IN-systeem waar geen rekening mee gehouden was. Er bestaat geen foutloze software. In de softwareconfiguratie bleken er afhankelijkheden te zijn tussen de rapportageprocessen en de processen om de routeringsaanvragen af te handelen. Deze afhankelijkheden zorgden voor de kwetsbaarheid die ontstond doordat alle processen op ieder IN-systeem gebruik maken van één *logfile* bij het wegschrijven van foutmeldingen. Als maatregel heeft KPN op ieder IN-systeem meerdere *logfiles* geconfigureerd waardoor deze kwetsbaarheid is weggenomen.

Bij de kritieke diensten 112 en telefonie is onvoldoende aandacht geweest voor het waarborgen van robuustheid bij wijzigingen.

Om uitval van de kritieke diensten 112 en telefonie zoveel mogelijk te voorkomen moet er aandacht zijn voor robuustheid van deze diensten in de gehele keten. Dit moet periodiek en bij grote wijzigingen plaatsvinden. Bij de aankomende uitfasering van een aantal diensten en platformen in de 112-keten bij KPN is aandacht voor het



voorkomen van uitval essentieel. Ondanks het feit dat het IN-platform jarenlang probleemloos heeft gefunctioneerd had de wijziging van de routing voor 112 aanleiding moeten zijn voor een nieuwe risicoanalyse van de hele telefonieketen.

De root cause analyse en het evaluatieproces voor 112 en telefonie zijn adequaat opgepakt.

Na het verhelpen van de storing heeft KPN adequaat gereageerd. Er zijn direct maatregelen genomen om te voorkomen dat deze storing zich opnieuw zou voordoen. Tevens is gestart met een uitgebreide evaluatie en *root cause* analyse van de storing. Daarnaast heeft Bell Labs Consultancy een onderzoek uitgevoerd in opdracht van KPN. Op basis van de bevindingen heeft KPN in augustus 2019 een actieplan vastgesteld en budget vrijgemaakt om de te realiseren maatregelen op een zo kort mogelijke termijn uit te voeren. Alle maatregelen voor de korte termijn zijn direct geïmplementeerd.

Er is onvoldoende uitwisseling van specifieke performance indicatoren tussen netwerkelementen om overbelasting tegen te gaan.

Bij het ontwerp en de configuratie van het telefonienetwerk gaat KPN uit van de optimale beschikbaarheid en piekbelasting. Hiervoor worden bijvoorbeeld redundantie en *load balancing* ingezet. Er worden onvoldoende specifieke performance indicatoren uitgewisseld tussen netwerkelementen in de gehele telefonieketen om overbelasting tegen te gaan. Om dit te verbeteren moeten *overload* controles en foutcondities per netwerkelement tussen de verschillende leveranciersplatformen worden uitgewisseld. Hierdoor ontstaat vroegtijdig inzicht in mogelijke problemen en kunnen proactief maatregelen worden genomen voordat de dienstverlening uitvalt.

Als maatregel heeft KPN geïnventariseerd welke belangrijke performance indicatoren van de verschillende leveranciers in het huidige telefonienetwerk kunnen worden toegepast. Bij aanschaf van nieuwe producten en diensten worden deze performance indicatoren een voorwaarde. Daarnaast werkt KPN aan een nieuwe applicatie om de belangrijkste performance indicatoren van de telefonieketen op één scherm zichtbaar te maken.

Bij de 112-keten ontbrak het aan *end-to-end* servicemanagement.

De verantwoordelijkheid voor de 112-keten binnen KPN is opgedeeld in het 112-domein en het telefonienetwerk. Beide zijn opgenomen in de lijst van kritieke diensten. De eindverantwoordelijkheid over de 112-keten binnen KPN ontbrak. Als maatregel heeft KPN deze eindverantwoordelijkheid toegewezen aan de dienstenmanager van het 112-domein waarmee *end-to-end* servicemanagement onder verantwoordelijkheid van KPN is geborgd.

De procesdiscipline was op een aantal onderdelen onvoldoende.

De KSP is bij KPN een belangrijk instrument voor de instandhouding van de dienstverlening. Het juist opvolgen van de richtlijnen en procedures is van groot belang voor de continuïteit van de dienstverlening. Niet alle KSP-richtlijnen en -procedures zijn op de juiste wijze gevolgd en/of uitgevoerd.

Een aantal operationele processen is op een aantal onderdelen niet conform de KSP-richtlijnen en procedures uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn het niet up-to-date houden van de CMDB, het in stand houden van de *workaround* op de IN-systemen en het onvolledig uitvoeren van de risicobeoordeling op de wijziging van het routingsplatform voor het 112-verkeer. Van belang is dat de procesdiscipline ook op de langere termijn geborgd is. Ter verbetering zijn inmiddels maatregelen genomen.



De conclusies over de NL-Alertstoring zijn:

De NL-Alertstoring van het KPN *Cell Broadcast*-platform op 4G is door KPN niet tijdig opgemerkt.

De storing van de alarmeringsdienst NL-Alert op 4G is door KPN niet tijdig opgemerkt ondanks signalen over het niet ontvangen van NL-Alertberichten. Hierdoor bleven de gebruikers van het 4G-netwerk van KPN tijdens de storing verstoken van een handelingsperspectief voor het bereiken van noodhulp. Op maandagavond is ingelogd en gekeken naar de werking van de rapportagefunctie. Daarbij waren op het *Cell Broadcast*-platform geen alarmen zichtbaar. Op dinsdagochtend 25 juni 2019 is een onderzoek gestart en de leverancier ingeschakeld. Doordat dit zo laat gebeurde, duurde de storing bijna 24 uur. Als maatregel heeft KPN in samenwerking met de leverancier extra alarmen ingesteld voor monitoring om een soortgelijke storing tijdig te kunnen detecteren.

Alarmeringsdienst NL-Alert wordt binnen KPN niet behandeld als een zelfstandige kritieke dienst.

De alarmeringsdienst NL-Alert heeft een belangrijke maatschappelijke functie. Het maakt gebruik van *Cell Broadcast*-technologie. Het *Cell Broadcast*-platform maakt onderdeel uit van het mobiele netwerk van KPN en wordt daarmee gezien als een onderdeel van de kritieke dienst Mobiel. NL-Alert, als alarmeringsdienst van de overheid, wordt binnen KPN niet behandeld als een zelfstandige kritieke dienst zoals 112.

Verder constateert AT op basis van zijn onderzoek dat KPN voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de continuïteit zoals beschreven in artikel 7.7, derde lid en hoofdstuk 11a van de Telecommunicatiewet. Ondanks dat KPN voldoet aan de wettelijke eisen, hebben de storingen zich voorgedaan. Storingen met een grote impact zijn niet altijd te voorkomen aangezien niet iedere situatie op voorhand denkbaar is.

AT zal in het reguliere toezicht toezien of KPN voldoet aan de wettelijke verplichting op de genomen en nog uit te voeren passende en noodzakelijke maatregelen.



3

Deelonderzoek IJenV

Bereikbaarheid hulpdiensten gegarandeerd?

KPN-storingen op 24 juni 2019

3.1 Inleiding

3.1.1 Aanleiding en verloop

De slogan ‘112, als elke seconde telt’ heeft algemene bekendheid. Burgers rekenen erop dat in geval van nood dit alarmnummer altijd bereikbaar is en het contact met de alarmcentrale leidt tot onmiddellijke inzet van een of meerdere hulpdiensten. Dit stelt hoge eisen aan de beschikbaarheid en bereikbaarheid van het alarmnummer en aan de voorbereiding op mogelijke storingen of uitval.

Op maandag 24 juni 2019 om 15.34 uur trad echter een storing op in het telefonienetwerk van KPN waardoor het alarmnummer 112 voor niemand meer bereikbaar was.¹⁷ Het servicenummer 0900-8844 van de politie was eveneens onbereikbaar.¹⁸ Ook konden klanten van KPN als gevolg van de storing niet meer bellen of gebeld worden, met uitzondering van KPN-abonnees op het 2G- of 3G-netwerk; zij konden onderling wel bellen.¹⁹ Het was bij KPN vrijwel direct duidelijk dat het een landelijke storing was die impact had op het alarmnummer 112. Het duurde enige tijd voordat dit ook bij de overheid bekend was.

Naast de storing in het telefonienetwerk van KPN trad er op 24 juni 2019 bij KPN ook een storing op in een onderdeel dat de distributie van NL-Alertberichten (hierna: NL-Alerts) via het 4G-netwerk van KPN verzorgt. Als gevolg hiervan ontvingen KPN-klanten die dag geen NL-Alerts met uitzondering van KPN-abonnees op het 2G- of 3G-netwerk; zij konden wel NL-Alerts ontvangen.²⁰ De storing van NL-Alert via 4G bij KPN duurde van 24 juni 2019 12.00 uur tot de volgende dag

¹⁷ Dit is een zogeheten cascade-effect; hiervan is sprake wanneer een afzonderlijk probleem (storing telefoonnetwerk KPN) doorwerkt in de rest van de 112-keten.

¹⁸ Het nummer 0900-8844 is het landelijke servicenummer van de politie waarmee burgers de politie kunnen bereiken wanneer zij de politie wel nodig hebben maar het geen spoed betreft. Andere organisaties kennen hun eigen servicenummers.

¹⁹ Internet functioneerde nog wel, waardoor bijvoorbeeld bellen met WhatsApp wel mogelijk bleef.

²⁰ NL-Alerts zijn tekstberichten die de burger op de mobiele telefoon ontvangt. Het dient om mensen te alarmeren en snel en betrouwbaar een op maat gesneden handelingsperspectief te bieden bij een ongewone gebeurtenis. Daarbij geldt wel dat de mobiele telefoon hierop ingesteld moet zijn en de telefoon zich binnen het bereik van een zendmast van een mobiele telefonieaanbieder bevindt.



11.40 uur.²¹ De storing in het telefonienetwerk en de storing in het onderdeel dat de distributie van NL-Alertberichten verzorgt, hadden geen relatie met elkaar.

Hulpdiensten zetten tijdens de storing veel in het werk om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden. Het ministerie van JenV, politie en veiligheidsregio's schaalden hun crisisorganisatie op en communiceerden via diverse media en NL-Alert over de KPN-telefoniestoring en over mogelijke alternatieven voor burgers om de hulpdiensten te bereiken.

Om 17.12 uur twitterde de politie alternatieve nummers voor 112 en 0900-8844. Een uur na dit Twitterbericht ontvingen burgers via een landelijk NL-Alert dezelfde alternatieve nummers en een WhatsApp-nummer. Dit WhatsApp-nummer bleek per abuis het nummer van de tiplijn van de Telegraaf te zijn.

Om 18.52 uur was de telefoniestoring bij KPN verholpen. Omdat toen nog aan de stabiliteit van het netwerk werd getwijfeld, werd het netwerk eerst door de politie getest. Daarna schaalden het ministerie van JenV, politie en de veiligheidsregio's hun crisisorganisatie geleidelijk af. Om 21.30 uur volgde via een landelijk NL-Alert de informatie dat het alarmnummer 112 weer bereikbaar was.

Het verloop van de gebeurtenissen zorgde voor onrust onder de bevolking. Het riep tevens vragen op over de betrouwbaarheid en robuustheid van het alarmnummer 112. De berichtgeving via NL-Alert werkte verwarrend; sommige burgers ontvingen geen NL-Alerts (KPN-klanten op 4G) en anderen ontvingen regionale NL-Alerts die niet voor hen waren bedoeld. Zij bevonden zich in een andere veiligheidsregio dan de veiligheidsregio waar het bericht van werd ontvangen.²² Bovendien bleven er – door de vele NL-Alerts die veiligheidsregio's en het ministerie die dag verstuurden – berichten hangen in het centrale systeem van het alarmmiddel NL-Alert. Als gevolg daarvan werden landelijke en regionale NL-Alerts vertraagd naar de operators gestuurd en kwamen zij vertraagd bij de burgers aan. De media spraken daarna over de chaos tijdens de storing en mogelijke slachtoffers als gevolg van de onbereikbaarheid van 112.²³

De gesignaleerde gebeurtenissen en het verzoek van de minister van JenV waren voor de IJenV, AT en de IGJ aanleiding om onderzoek in te stellen.

3.1.2 De 112-keten

Bij de 112-keten zijn diverse partijen betrokken (afbeelding 13). In de keten verloopt alle 112-telefonie via diverse telefonieaanbieders naar het telefonienetwerk van KPN. KPN heeft op grond van de Telecommunicatiewet de zorgplicht dat het alarmnummer 112 onder alle omstandigheden bereikbaar is.²⁴ Zij heeft als enige provider de taak en verantwoordelijkheid om noodoproepen te routeren naar de beheerder van de alarmnummers voor publieke diensten. De korpschef van de politie is de beheerder en als zodanig verantwoordelijk voor het 112-domein binnen de 112-keten. Via het KPN-netwerk komen in een normale situatie de 112-oproepen

²¹ Voor verdere informatie over NL-Alert, zie bijlage IV.

²² Deze onnauwkeurigheid van het systeem is een al langer bestaand probleem en is niet te wijten aan KPN.

²³ Zie onder andere <https://www.trouw.nl/nieuws/minister-blijft-verbijsterde-kamer-verklaring-schuldig-over-chaos-na-112-storing-b68277f1/>.

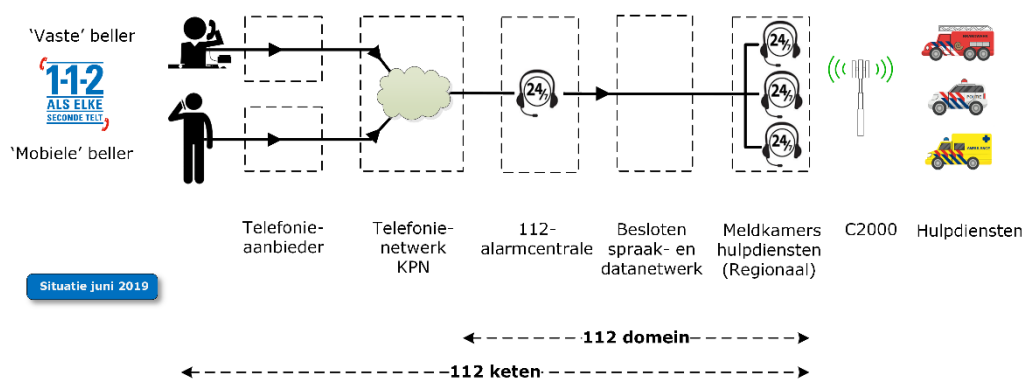
²⁴ Telecommunicatiewet art. 11a.



binnen bij de 112-alarmcentrale van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen. Zij monitort de 112-meldingen ten behoeve van de actuele veiligheidssituatie en lopende operaties. Behalve het filteren van zogenoemde 'broekzakbellers' en vergelijkbare telefoontjes verwerkt de landelijke 112-alarmcentrale geen directe 112-meldingen van burgers. De landelijke 112-alarmcentrale vervult daarmee een andere rol en taak vergeleken met de regionale meldkamers. De landelijke 112-alarmcentrale legt vervolgens via het besloten spraak- en datanetwerk van KPN verbinding met een regionale meldkamer die de gewenste hulpdienst(en) ter plaatse stuurt. Het contact van de regionale meldkamer met de betreffende hulpverleningsdienst verloopt via C2000.

De verantwoordelijkheid van de regionale meldkamers ligt conform artikel 35 Wet veiligheidsregio's bij het bestuur van de veiligheidsregio.^{25 26}

Ten slotte is de minister van JenV is stelselverantwoordelijk voor de 112-keten.



Afbeelding 13. De 112-keten (bron: AT)

3.1.3 Doel en onderzoeksvragen

De IJenV brengt met dit onderzoek in beeld wat tijdens de KPN-storingen door het ministerie van JenV, politie en veiligheidsregio's is gedaan om de hulpdiensten voor burgers bereikbaar te houden. Daarbij onderzoekt zij welke maatregelen daartoe zijn genomen en hoe de afstemming en communicatie daarover tussen de diverse partijen is verlopen. Ook onderzoekt de IJenV hoe de communicatie naar de burgers is verlopen. De IJenV onderzoekt of dit alles is gedaan conform bestaande afspraken of procedures en concludeert op basis hiervan welke lessen getrokken kunnen worden.

²⁵ Op grond van artikel 35 van de Wet veiligheidsregio's heeft het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

²⁶ Waar in 2019 art. 35 van de Wet veiligheidsregio's de kernbepaling is voor meldkamers en meldkamerfuncties, staat deze bepaling in 2020 haar plaats af aan de voorgestelde art. 25a en 25b Politiewet 2012. Daarin valt naast de beheersverantwoordelijkheid van de politie te lezen dat er ten hoogste tien meldkamers zullen zijn, waar de toelichting aan toevoegt dat de werkgebieden congruent zijn met de gebieden waarin de regionale eenheden van de politie hun taak uitvoeren (Kamerstukken II 2018/19, 35065, nr. 3, p. 6). Uitgangspunt is dat hoe meldkamers en meldkamerfuncties ook worden vormgegeven, het gezag daarmee niet wordt gewijzigd.



Uit het doel van het onderzoek volgt de volgende centrale vraag:

Wat is er gedaan om de bereikbaarheid van hulpdiensten te garanderen tijdens de onbereikbaarheid van 112 en is dit gegaan zoals beoogd?

De IJenV beantwoordt de centrale vraag aan de hand van vier onderzoeksvragen:

1. Welke bestaande afspraken en regelgeving zijn er om de bereikbaarheid van de hulpdiensten tijdens de onbereikbaarheid van 112 te garanderen?
2. Welke maatregelen hebben de betrokken partijen genomen om de bereikbaarheid van de hulpdiensten te kunnen garanderen?
3. Hoe verliep de afstemming tussen deze partijen over de te bieden mogelijkheden om de hulpdiensten te bereiken en over de communicatie naar de burgers?
4. Wat, hoe en wanneer hebben de betrokken partijen gecommuniceerd om burgers te informeren over alternatieven voor 112?

3.1.4 Afbakening

Het beperken van de gevolgen van de onbereikbaarheid van 112 is een ingewikkelde opgave waarbij veel actoren betrokken zijn. De IJenV onderzoekt de overheidsorganisaties die bij bovenstaande taken een rol en verantwoordelijkheid hebben. De IJenV beperkt haar onderzoek tot drie clusters van partijen die een rol hebben in de aanpak van de crisis en invloed hebben op de bereikbaarheid van de hulpdiensten voor de burgers:

- Het ministerie van JenV met de organisatieonderdelen die in dit verband daarvan deel uitmaken, te weten: het Nationaal Crisiscentrum (NCC), Nationaal Kernteam Communicatie (NKC), het Directoraat Generaal Politie en Veiligheidsregio's (DGPenV), het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) en de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV). In het rapport worden deze aparte organisatieonderdelen aangeduid met de term 'ministerie van JenV'. In enkele gevallen is het specifieke organisatieonderdeel tussen ronde haakjes opgenomen (...);
- De politie met daaronder de 112-alarmcentrale van de Landelijke Eenheid en het Meldkamer Diensten Centrum (MDC).²⁷ In het rapport worden deze aparte organisatieonderdelen aangeduid met de term 'politie';
- De 25 veiligheidsregio's met de (ten tijde van het onderzoek) 16 regionale meldkamers.

Wanneer de IJenV in dit deelrapport spreekt over 'betrokken partijen' dan betreft dit het ministerie van JenV, politie en de veiligheidsregio's.

Ondanks het feit dat de storingen plaatsvonden bij KPN is deze organisatie niet in het inspectieonderzoek betrokken. De rol van KPN komt in het onderzoek van het AT over de 112 storing aan de orde. De landelijke media – die ook over de storing

²⁷ De politie omvat onder andere ook de politie-eenheden. Voor de leesbaarheid is onderscheid gemaakt in wat de politie landelijk heeft gedaan en wat zij als multidisciplinaire partner binnen de veiligheidsregio's heeft gedaan. De activiteiten van de politie-eenheden in multi-verband worden in dit rapport geschaard onder de term 'veiligheidsregio'.

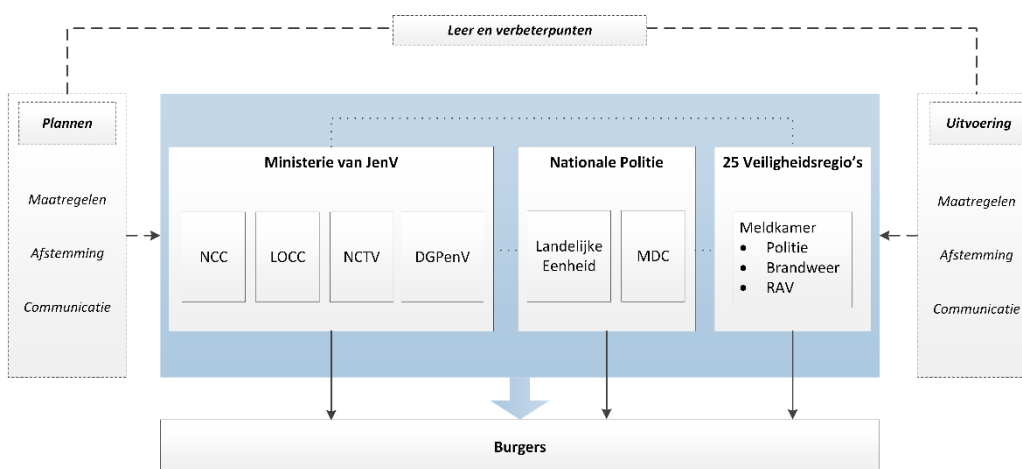


naar de burgers communiceerden – vallen vanwege hun onafhankelijke positie eveneens buiten het onderzoek.

De IJenV heeft het onderzoek ten aanzien van onderzoeksvraag twee, drie en vier qua tijdsperiode afgebakend op de periode tussen het optreden van de telefoniestoring bij KPN tot en met het moment dat burgers via een afsluitend NL-Alert werden geïnformeerd dat het alarmnummer 112 weer beschikbaar was (maandag 24 juni 15.34 tot en met 21.30 uur).

3.1.5 Onderzoeksaanpak

De IJenV onderzocht aan de hand van de opgevraagde documenten bij betrokken partijen eerst de bestaande afspraken en procedures om de bereikbaarheid van de hulpdiensten voor burgers bij onbereikbaarheid van 112 te garanderen.²⁸ Met andere woorden: in hoeverre waren betrokken partijen voorbereid op een daadwerkelijke telefoniestoring in de 112-keten?²⁹ Vervolgens onderzocht de IJenV hoe feitelijk is gehandeld tijdens de storing in het telefonienetwerk, welke maatregelen zijn genomen, of is afgestemd en hoe naar burgers is gecommuniceerd. Daaruit volgden ten slotte leer- en verbeterpunten voor betrokken partijen. De opzet van het onderzoek is weergegeven in afbeelding 14.



Afbeelding 14. Schematische weergave van de opzet van het onderzoek

De IJenV beantwoordt de onderzoeksvragen aan de hand van documentenanalyse, media-analyse en interviews.

²⁸ Documenten die te maken hebben met uitval van het noodnummer 112 en betrekking hebben op de betreffende veiligheidsregio: (concept)verslagen van evaluaties van de uitval van 112 op 24 juni jl.; rapportages, waaronder LCMS-uitdraaien en dienstrapportages; continuïteitsplan(-nen), gericht op het scenario 'uitval 112' en 'uitval meldkamer'; convenanten met telecomaانبieders; overige beschrijvingen gericht op de uitval van 112, het gebruik van NL-Alert en de crisiscommunicatie, zoals procedures, scenario's, protocollen en afspraken tussen de veiligheidsregio's, met de politie en het Rijk.

²⁹ Voorbereiding omvat onder andere het treffen van back-up-voorzieningen en het oefenen maar in dit onderzoek is alleen gekeken naar documenten waarin maatregelen en de wijze van communiceren bij onbereikbaarheid van 112 zijn vastgelegd.



3.2 Specifieke afspraken bij onbereikbaarheid van 112

3.2.1 Inleiding

De 112-keten is complex en kent een groot aantal verbindingen, producten, diensten en partijen. Door deze complexiteit is zij kwetsbaar: wanneer een schakel uitvalt, kan ze verstoord raken.

De geschiedenis leert dat de 112-keten vaker is geconfronteerd met (regionale) storingen. Zo waren er in 2011, 2012, 2015 en 2017 eerder problemen met de (regionale) bereikbaarheid van het alarmnummer 112.³⁰ 100% beschikbaarheid en bereikbaarheid van dit alarmnummer is niet te garanderen. Het aanvaarden van het feit dat geen garantie kan worden gegeven op een ongestoorde werking van het alarmnummer 112 maakt het voor betrokken partijen des te belangrijker om afspraken te maken voor het geval 112 uitvalt en burgers een handelingsperspectief te bieden. Deze paragraaf gaat in op de vraag in hoeverre betrokken partijen zijn voorbereid op een daadwerkelijke (langdurige) storing in de 112-keten en wat zij geregeld hebben om de bereikbaarheid van de hulpdiensten tijdens zo'n storing te garanderen.

3.2.2 Operationeel Draaiboek Generiek

Vóór 2012 waren er geen afspraken vastgelegd voor de borging van de bereikbaarheid van de hulpdiensten bij onvoorziene omstandigheden. De eerste afspraken daarover zijn in de loop van 2012 vastgelegd in de voorloper van het ODG en ontstonden naar aanleiding van diverse storingen in de 112-keten in 2012.³¹ Tijdens deze storingen bleek dat burgers niet of onvoldoende werden geïnformeerd over wat ze moesten doen als er geen contact met de meldkamer tot stand kwam na een 112-oproep. Om deze communicatie te verbeteren, formeerde de minister van JenV een werkgroep. Deze bestond uit deelnemers van het ministerie van JenV, KPN, de toenmalige voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) en het KLPD. De werkgroep ontwierp in de loop van 2012 een regeling – het latere ODG. De Landelijke Eenheid van de politie beheert sindsdien het ODG.³² Via de hoofden of directeurs van de regionale meldkamers ontvangen de centralisten in de meldkamers eventuele aanpassingen op het ODG.

In het ODG zijn de vier belangrijkste storingen qua bereikbaarheid van 112 benoemd. Voor deze storingen zijn scenario's opgesteld met bijbehorende maatregelen. De maatregelen zijn erop gericht om meldingen, waarbij iedere seconde telt, zo snel mogelijk aan de betreffende hulpdienst door te geven.

³⁰ Zie de rapporten 'Storing telecommunicatienetwerk Waalhaven Rotterdam', juni 2012, '1-1-2 onder de loep', maart 2013, 'Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015', juni 2016, en 'Onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken', juli 2017, van de Inspectie Veiligheid en Justitie en Agentschap Telecom.

³¹ Dit operationele draaiboek is voortgekomen uit de operationele draaiboeken van de jaarwisseling en de kroningsdag 2013.

³² De laatste aanpassingen in het ODG van voor de KPN-storing zijn op 17 juni 2019 verwerkt (versie 1.9.3).



De scenario's luiden als volgt:

- Scenario 1: een of meerdere meldkamers kan het aanbod van meldingen niet verwerken en/of is onbereikbaar voor de 112-alarmcentrale. Er ontstaan oplopende wachttijden en de 112-alarmcentrale kan de melding niet doorzetten;
- Scenario 2: een meldkamer is onbereikbaar voor de 112-alarmcentrale als gevolg van een storing in de regionale telefonie-infrastructuur tussen de 112-centrale en die meldkamer;
- Scenario 3: meerdere meldkamers zijn onbereikbaar voor de landelijke 112-centrale, als gevolg van een storing in de regionale telefonie-infrastructuur tussen de 112-alarmcentrale en regionale meldkamers;
- Scenario 4: de 112-alarmcentrale is niet bereikbaar door storing in de openbare infrastructuur of de technische 112-voorziening.

Bij de onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019 is scenario vier in dit geval het meest passend, maar voorziet niet volledig in een situatie zoals deze. Dit scenario gaat namelijk uit van een beschikbaarheid van het landelijke servicenummer 0900-8844, maar dit nummer is door de storing bij KPN eveneens niet beschikbaar.

Scenario vier van het ODG

Feitelijke maatregelen:

Alle politiebureaus en brandweerkazernes worden bemenst, zodat burgers daar een melding kunnen doen.

Communicatie:

Een landelijke uniforme mediaboodschap wordt door het ministerie van Justitie en Veiligheid opgesteld en bevat in ieder geval de volgende informatie:

- De 112-dienstverlening is tijdelijk onbereikbaar.
- Bel eventueel 0900-8844.
- Wanneer er geen telefoon beschikbaar is; zoek het dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne.

Het besluit tot deze communicatie wordt genomen door de minister van Justitie en Veiligheid, geadviseerd door de korpschef politie en politiechef Landelijke Eenheid.

3.2.3 Brief minister van JenV aan Tweede Kamer, mei 2013

Naar aanleiding van storingen in de 112-keten in 2012 verzoekt de minister van JenV de IJenV een onderzoek in te stellen. De IJenV werkt bij dit onderzoek samen met het AT. In maart 2013 verschijnt het onderzoeksrapport.³³ De IJenV en het AT bevelen onder meer aan burgers een handelingsperspectief te bieden bij onbereikbaarheid van 112. De minister neemt alle aanbevelingen over en formuleert in de brief aan de Tweede Kamer over het rapport een handelingsperspectief en de communicatieafspraken daarover naar de burgers.³⁴

³³ Rapport '1-1-2 onder de loep', maart 2013.

³⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 29 628, nr. 392.



3.2.4 Brief ministerie van JenV aan betrokken partijen, juni 2013

In navolging van voornoemde brief van de minister aan de Tweede Kamer stuurt het ministerie van JenV in juni 2013 een brief aan de korpschef van de politie, de voorzitters en directeurs veiligheidsregio's, de regionaal brandweercommandanten en directeurs van de RAV. De brief gaat enerzijds in op het hiervoor genoemde handelingsperspectief voor burgers bij onbereikbaarheid van 112 en anderzijds op de afspraken over de communicatie.³⁵ Het handelingsperspectief in de brief luidt als volgt:

'Het alarmnummer 112 is in principe altijd bereikbaar. Om de bereikbaarheid van het nummer te garanderen, zijn veel maatregelen getroffen. Toch is het niet uit te sluiten dat een storing ervoor zorgt dat 112 tijdelijk minder goed bereikbaar of door ernstige omstandigheden zelfs even helemaal niet bereikbaar is. U kunt dan op verschillende manieren proberen de hulpdiensten te bereiken:

- *Belt u in eerste instantie met een vast toestel en krijgt u geen gehoor, bel dan met een mobiele telefoon;*
- *Belt u in eerste instantie met een mobiele telefoon en krijgt u geen gehoor, bel dan met een vast toestel;*
- *Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde bureau/station van hulpverlening.'*

Het ministerie van JenV – dat verantwoordelijk is voor de inrichting, werking, samenhang en integrale aanpak van het crisisbeheersingsbeleid en het bijbehorende stelsel – geeft in deze brief aan dat het via de eigen woordvoerder tijdens uitval van 112 de burgers informatie op maat geeft via de landelijke en/of regionale pers. Om eenduidige communicatie te bewerkstelligen, adviseert het partijen om media met vragen over 112 door te verwijzen naar persvoorlichting JenV. Op deze wijze wil het onduidelijkheid en onrust bij incidenten en storingen voorkomen.

Deze brief is in lijn met de nationale crisisorganisatie die beschreven is in het Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming.³⁶ Indien een veiligheidsregio wordt getroffen door een ramp of crisis is het bestuur van de veiligheidsregio in principe verantwoordelijk voor de informatievoorziening richting de burger, inclusief de te volgen gedragslijn of handelingsperspectief. In situaties met grote maatschappelijke impact kan het Rijk richting geven door afgestemde crisiscommunicatie en woordvoeringslijnen. Om tijdens een landelijke crisis hoogwaardige crisiscommunicatie te organiseren, kan daartoe het NCC worden ingezet om de crisiscommunicatie snel en slagvaardig vorm te geven.

Ten slotte geeft het ministerie in deze brief ook aan dat het burgers preventief wil informeren bij onbereikbaarheid van 112 (risicocommunicatie). Hiervoor zette het ministerie destijds een campagne op waarin het ministerie en de andere partijen burgers informeerden over wat zij konden doen bij het niet kunnen bereiken van 112. Daarbij verzocht het ministerie betrokken partijen ook om het handelingsperspectief via hun eigen kanalen te communiceren. Om burgers niet ongerust te maken, is bij de campagne bewust gekozen niet in te gaan op een mogelijke totale onbereikbaarheid van 112. De IJenV merkt op dat in december

³⁵ Zie bijlage III voor de exacte inhoud van deze brief.

³⁶ Zie bijlage II voor een korte toelichting op de opschalingsstructuur van betrokken partijen.



2019 websites van een aantal veiligheidsregio's nog steeds de boodschap bevatten dat 112 altijd bereikbaar is.

In reactie op de brief namen enkele veiligheidsregio's contact op met het ministerie om het genoemde handelingsperspectief aan te passen. Zij wilden een expliciete verwijzing naar huisartsenposten toevoegen en hadden problemen met de bestaande boodschap omdat niet alle brandweerkazernes standaard zouden zijn bemenst. Het preventief informeren van burgers over deze mogelijkheid was in dat opzicht niet wenselijk. Het ministerie heeft hier geen vervolg aan gegeven.

3.2.5 Plannen veiligheidsregio's gericht op landelijke uitval of onbereikbaarheid van 112

Sinds de inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's op 1 oktober 2010 zijn de besturen van de veiligheidsregio's verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken van de veiligheidsregio. De taken van de regio betreffen adequate brandweezorg, geneeskundige hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing. Binnen de wettelijke kaders bepalen de besturen de ambities en het kwaliteitsniveau van de veiligheidsregio. Dit wordt vastgelegd in het regionale beleidsplan. De in het beleidsplan genoemde prioriteiten en werkzaamheden worden vervolgens uitgewerkt in ambtelijke werkplannen en dergelijke. De veiligheidsregio baseert zich daarbij op een regionaal risicoprofiel waarin een overzicht is opgenomen van de risico's in de regio, de scenario's die daaruit voort kunnen komen en een analyse met een weging en inschatting van de gevolgen van de soorten rampen en crises die voor kunnen komen in de regio.³⁷ Daarop toezien is een gedeelde verantwoordelijkheid van de gemeenten en het ministerie van JenV.³⁸

Het risico op onbereikbaarheid van 112 is in de risicoprofielen van twee derde van de veiligheidsregio's opgenomen. De daaropvolgende planvorming ten aanzien van dit risico is echter zeer divers per veiligheidsregio. In de plannen gaat het dan veelal om situaties waarbij de *regionale* meldkamer onbereikbaar is. Situaties waarbij de landelijke 112-alarmcentrale niet bereikbaar is – en dientengevolge ook de regionale meldkamers – zijn niet of nauwelijks in de regionale beleidsplannen of ambtelijke werkplannen van de veiligheidsregio's opgenomen.

De brief van het ministerie van JenV van juni 2013 hebben veiligheidsregio's niet of nauwelijks in hun plannen verwerkt. Slechts enkele veiligheidsregio's hebben een concreet handelingsperspectief voor burgers bij onbereikbaarheid van 112 in hun plannen opgenomen.

Uit onderzoek blijkt dat veiligheidsregio's landelijke onbereikbaarheid van 112 veelal als een regio-overschrijdend risico beschouwen en dat sommige regio's er zelfs vanuit gaan – zo blijkt uit informatie op hun website – dat 112 altijd bereikbaar is vanwege de aanwezigheid van back-up voorzieningen. Bijzonder is dat de regionale meldkamers – waar de besturen van de veiligheidsregio's op grond van artikel 35 Wet veiligheidsregio's de verantwoordelijkheid voor dragen – wel de beschikking hebben over het ODG met daarin een scenario voor landelijke uitval (zie scenario vier van het ODG). Dit ODG is zoals in paragraaf 3.2.2 is aangegeven echter niet tot stand gekomen met inbreng van de veiligheidsregio's.

³⁷ Artikel 15 Wet veiligheidsregio's.

³⁸ Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, 29 517, nr. 99.



3.3 Maatregelen, afstemming en communicatie op 24 juni 2019

3.3.1 Inleiding

Nadat de storing in het telefonienetwerk bij KPN optreedt, schalen betrokken partijen hun crisisorganisatie op en nemen maatregelen om de bereikbaarheid van de hulpdiensten voor burgers te garanderen.³⁹ Zij zetten in op het informeren van burgers, zowel over de storing als over de alternatieve mogelijkheden om noodmeldingen te kunnen doen.

Bij calamiteiten, rampen of crises kunnen mensen op verschillende manieren worden gealarmeerd en geïnformeerd. Een veel gebruikt middel is NL-Alert waarbij burgers via hun mobiele telefoon worden gealarmeerd en geïnformeerd over een handelingsperspectief. Partijen maken op 24 juni 2019 met name gebruik van social media, NL-Alert en websites.

De maatregelen en eventuele afstemming tussen partijen worden hieronder chronologisch en op hoofdlijnen beschreven. Voor wat betreft de hoeveelheid aan en diversiteit in informatie die burgers tot zich konden nemen, is ingezoomd op social media en NL-Alert.

3.3.2 Tijdsblokken

15.30 - 16.00 uur

Op maandag 24 juni om 15.34 uur treedt een storing op in het telefonienetwerk bij KPN. Als gevolg daarvan merkt de 112-alarmcentrale rond 15.45 uur eerst een sterke afname van het telefonische aanbod op het alarmnummer 112 en op het servicenummer 0900-8844. Daarna signaleert zij een daadwerkelijke storing en start zij met het zoeken naar de mogelijke oorzaak. Rond 16.00 uur brengt de 112-alarmcentrale de regionale meldkamers op de hoogte van de storing. Intussen schakelt de politie over naar scenario vier uit het ODG.

De politie informeert bij KPN naar de storing. Die geeft aan dat het om een storing in het KPN-netwerk gaat en dat het alarmnummer 112 zelf geen storing heeft.

De politie neemt een aantal maatregelen. Zo worden politieagenten opgedragen zichtbaar op straat aanwezig te zijn. Zij kunnen dan meldingen van burgers direct, via C2000, doorgeven aan de meldkamer. Vervolgens gaat de politie op zoek naar extra mogelijkheden voor burgers om contact te kunnen leggen met de hulpdiensten (zoals alternatieve telefoonnummers).

16.00 – 16.30 uur

Wanneer de regionale meldkamers rond 16.00 uur kennis hebben van de storing bij KPN informeren zij op hun beurt de crisisorganisatie binnen de veiligheidsregio's. Elke veiligheidsregio schaaft – conform de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) – op naar GRIP 2.⁴⁰ Alle politie-eenheden activeren hun Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden (SGB0).

³⁹ Zie bijlage II voor een korte toelichting op de opschalingsstructuur van betrokken partijen.

⁴⁰ Zie bijlage II en 'GRIP en de flexibele toepassing ervan'. Instituut Fysieke Veiligheid. Mei 2018



Om 16.08 uur twittert een veiligheidsregio over de storing bij 112 en 0900-8844 en dat er spoedig aan wordt gewerkt. Daarna informeren politie en driekwart van de veiligheidsregio's de burgers via social media met een vergelijkbare tekst.

Wanneer duidelijk is dat het om een landelijke KPN-storing gaat, informeert de politie (LE) het ministerie van JenV (NCC) dat er sprake is van een storing in de (mobiele) telefonie, dat er geen c.q. beperkt bereik is van de hulpdiensten en dat de oorzaak nog onbekend is. Het ministerie van JenV (NCC) deelt deze informatie intern. Het hoofd Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) neemt contact op met het ministerie (DGPenV) om de storing te melden en geeft aan dat het mogelijk noodzakelijk is een landelijk NL-Alert te versturen.

Zowel politie als diverse veiligheidsregio's bieden de mogelijkheid om via e-mail, Facebook, Twitter en Instagram-account melding te kunnen doen van (nood)situaties. Betrokken partijen monitoren deze social media zodat zij opvolging kunnen geven aan noedmeldingen en/of aan vragen die via deze kanalen binnenkomen.

16.30 – 17.00 uur

Om de SGBO's van de tien politie-eenheden te kunnen coördineren, schaalde de politie om 16.30 uur op naar een Nationaal SGBO (NSGBO).

De veiligheidsregio's die de burgers nog niet eerder over de storing hebben geïnformeerd, volgen tussen 16.30 en 17.00 uur. Hierbij herhalen zij veelal een tweet van de politie van 16.22 uur.⁴¹

Het ministerie van JenV (DGPenV) kondigt intern aan dat er een landelijke NL-Alert uit zal gaan zodra de politie hierover adviseert. Het ministerie verzoekt intern om NL-Alert alvast op te starten.

Om 16.39 uur – zo'n drie kwartier nadat de politie bekend is met de storing – twittert zij dat wegens een landelijke grote storing 112 en 0900-8844 niet bereikbaar zijn. Met deze tweet biedt zij tevens een alternatief om hulpdiensten te bereiken; burgers worden verzocht bij nood naar openbare gebouwen te gaan waar via het aanwezige C2000-systeem voor hen hulp kan worden ingeschakeld. De inhoud van dit bericht is opvallend omdat openbare gebouwen doorgaans niet de beschikking hebben over C2000.

Om 16.45 uur stemt het ministerie van JenV intern af en volgt de afspraak om op de frontoffice van het NCC samen te komen.

Om 16.49 uur – ruim een uur nadat de storing bekend is bij de politie – volgt een politietweet met een concreter handelingsperspectief; burgers kunnen agenten op straat aanspreken of naar een politiebureau of brandweerkazerne bij hen in de buurt gaan. Een aantal veiligheidsregio's wordt overrompeld met dit handelingsperspectief en had kazernes (nog) niet bemenst. Indien sprake is van medische nood moeten burgers naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis gaan. Veertien veiligheidsregio's hebben voor 16.49 uur een vergelijkbaar handelingsperspectief geboden en de bijbehorende maatregelen genomen.

⁴¹ Politietweet 16.22 uur: 'Er is op dit moment een telefoonstoring op 0900-8844 en 112. Er wordt gewerkt aan een oplossing. We komen zo snel mogelijk met meer informatie'.



Veiligheidsregio's nemen – evenals de politie – maatregelen waarmee zij de burgers mogelijkheden bieden noodmeldingen te kunnen doen. Ook huisartsenposten worden opengesteld voor het doen van meldingen. In navolging op de tweet van politie leveren sommige veiligheidsregio's C2000-portofoons af bij openbare gebouwen zodat medewerkers aldaar direct contact kunnen leggen met de regionale meldkamers. In enkele regio's wordt Rijkswaterstaat benaderd met het verzoek om snelwegen extra te schouwen en burgers via matrixborden boven de snelweg te voorzien van informatie over de 112-storing en/of het handelingsperspectief.

Twee van de 25 veiligheidsregio's stemmen de te nemen maatregelen vooraf met elkaar af. Alle andere veiligheidsregio's informeren elkaar pas nadat de maatregelen zijn genomen. Dat gebeurt met name met de direct aangrenzende veiligheidsregio's. Vijf regio's – waaronder voornoemde twee veiligheidsregio's – stemmen de communicatie over de genomen maatregelen met elkaar af, voorafgaand aan de boodschap naar de burgers.

Daarnaast nemen enkele veiligheidsregio's contact op met het ministerie van JenV (NCC en LOCC) omdat zij behoefte hebben aan een prognose van de duur van de storing, een (aanvullend) handelingsperspectief en omdat zij zien dat het om een landelijk gedeeld probleem gaat waarbij eenduidige communicatie van belang is. Zij krijgen veelal niet de gewenste informatie. Een uur nadat de storing bij de meldkamers bekend is, wordt een eerste regionale NL-Alert ten behoeve van twee veiligheidsregio's verstuurd. Burgers binnen die specifieke regio's ontvangen dit regionale bericht rond 16.57 uur. Een overzicht van alle landelijke en regionale NL-Alerts is weergegeven in bijlage VI.

Vijf veiligheidsregio's bieden via social media een alternatief regionaal nummer waarmee burgers regionale meldkamers kunnen bereiken. Deze regionale nummers retweet de politie waardoor ze opvallend genoeg landelijk worden verspreid.

17.00 – 17.30 uur

Om 17.04 uur adviseert de LMS het ministerie van JenV om een landelijk NL-Alert te versturen. Het ministerie (DGPenV) volgt dit advies niet direct op. Wel verzoekt het de LMS – nu het alternatieve nummer 0900-8844 niet beschikbaar is – om een nieuw alternatief nummer.

Het ministerie van JenV besluit om 17.06 uur dat het NKC is opgeschaald. Omdat het ministerie van JenV zelf geen maatregelen kan bieden – zoals de hulpdiensten dat kunnen – herhaalt het (NKC) in zijn Twitterberichten de maatregelen die door de hulpdiensten zijn genomen.

Het ministerie (NKC) neemt deel aan een WhatsApp-groep van het Instituut Fysieke veiligheid (IFV) waarop een deel van de communicatieadviseurs van de veiligheidsregio's zijn aangesloten. Het ministerie merkt tijdens de KPN-storing dat druk wordt gecommuniceerd over de onbereikbaarheid van 112. Ze leest in deze WhatsApp-groep dat diverse veiligheidsregio's NL-Alerts voorbereiden en verzenden terwijl daarover geen afstemming plaatsvindt. Het ministerie meldt daarom om 17.07 uur in de WhatsApp-groep dat het werkt aan een landelijk NL-Alert. Kort daarop meldt het ministerie dat het handelingsperspectief zo spoedig mogelijk volgt.

Technici bij de politie stellen voor 112 en 0900-8844 twee alternatieve 088-nummers open. Op deze wijze maken zij een omleiding om het verstoorde KPN-netwerk heen. Dit is circa anderhalf uur na het ontstaan van de storing gereed.



De politie twittert deze informatie om 17.12 uur. De LMS deelt deze nummers en de tekst voor het landelijke NL-Alert om 17.15 uur met het ministerie van JenV (DGPenV). De politie en het ministerie (DGPenV, NCTV en NKC tezamen) controleren onafhankelijk van elkaar of de alternatieve 088-nummers bij de 112-alarmcentrale binnenkomen. Het vermelde WhatsApp-nummer in het landelijke NL-Alert controleren zij beiden niet.

Voordat de politie de twee alternatieve 088-nummers twittert, hebben in totaal reeds acht veiligheidsregio's een regionaal alternatief nummer via Twitter bekend gemaakt. Nadien volgen nog vier veiligheidsregio's met een alternatief regionaal nummer. De overige dertien veiligheidsregio's herhalen via hun accounts de landelijk aangeboden alternatieve 088-nummers.

Opschaling van de crisisorganisatie van het Rijk volgt om 17.20 uur met het besluit een Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO) te houden.

NL-Alert Communiqué (zie bijlage V)

Dit communiqué – dat begin juni is verzonden naar alle veiligheidsregio's en de regionale meldkamers - beschrijft dat alle NL-Alert-accounts op 24 juni 2019 worden voorzien van nieuwe software. Op basis van eerdere ervaringen wordt de nieuwe software die dag gefaseerd over de meldkamers en veiligheidsregio's uitgerold. Tijdens de gehele uitrol is de Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht (GMU) aangewezen als de meldkamer die voor alle veiligheidsregio's en hun meldkamers een (regionaal of bovenregionaal) NL-Alert kan uitsturen. Zij is daartoe voorzien van een nationaal account en heeft rechten om voor andere veiligheidsregio's regionale of bovenregionale NL-Alerts te kunnen verzenden. Indien een veiligheidsregio of meldkamer tijdens de upgrade een regionaal of bovenregionaal NL-Alert wil verzenden, kan zij volgens het communiqué de GMU verzoeken dat NL-Alert namens haar te versturen.

De GMU krijgt – in het kader van het NL-Alert Communiqué – van veiligheidsregio's verzoeken voor een regionaal NL-Alert. De GMU merkt op dat een landelijk NL-Alert uitblijft. Zij besluit om het hele land in een keer te informeren en verzendt daarom om 17.21 uur een landelijk NL-Alert.⁴² De inhoud van dit bericht is nagenoeg conform het ODG maar de uitvoering daarvan niet.⁴³ In het ODG staat immers opgenomen dat het besluit en de boodschap voorbehouden is aan het ministerie.

Het ministerie (DGPenV, NCTV en NKC tezamen) probeert om 17.23 uur een landelijk NL-Alert te verzenden. Na initiatie van het bericht bleek het NL-Alert-systeem vreemd te reageren. Het NL-Alert blijft als het ware 'hangen' in het systeem. Hierna neemt het ministerie om 17.26 uur contact op met de politie (MDC) en verzoekt dit landelijke NL-Alert via het account van de politie te versturen. Ook de latere landelijke NL-Alerts verlopen op deze wijze, waarbij het ministerie van JenV de inhoud aanlevert voor de landelijke NL-Alerts. Informatie naar veiligheidsregio's over het landelijke NL-Alert volgt om 17.27 uur via de betreffende WhatsApp-groep. Het ministerie geeft in de WhatsApp-groep tevens aan dat de

⁴² Burgers ontvangen dit landelijke NL-Alert van de GMU pas om 18.12 uur. Dit was als gevolg van – zo bleek later – technische problemen met het alarmmiddel NL-Alert.

⁴³ Landelijk NL-Alert via GMU (letterlijke tekst): 'Landelijke storing telefonie. Bij een spoedmelding ga naar het dichtstbijzijnde brandweerkazerne of politieburo'.



tekst van het NL-Alert ook in het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS) wordt opgenomen.⁴⁴ In LCMS delen veiligheidsregio's en het ministerie (NCC en LOCC) informatie rondom risico's, incidenten, rampen en crises om tot een actueel gedeeld beeld te komen ter ondersteuning van de netcentrische werkwijze. Hiervoor hebben de 25 veiligheidsregio's en het ministerie (NCC en LOCC) de beschikking over een (regionaal) tabblad. In tabblad van de veiligheidsregio's wordt informatie opgenomen aangaande het eigen regionale incident. Het ministerie (NCC en LOCC) heeft via zijn eigen tabblad de mogelijkheid om informatie op hetzelfde tijdstip met de 25 veiligheidsregio's te delen.

17.30 – 18.00 uur

Vanaf 17.30 uur verzamelt het ministerie (LOCC) op zijn tabblad in LCMS de 'best practices' van de door de veiligheidsregio's genomen maatregelen en door hen geboden handelingsperspectieven. Dit tabblad is voor alle deelnemende partijen in te zien. Op deze wijze tracht het ministerie (LOCC) tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de veiligheidsregio's.

Om 17.36 uur twittert de politie dat er via (regionale) NL-Alerts in sommige regio's een regionaal vervangend nummer is gecommuniceerd maar dat landelijk de eerdere vervangende 088-nummers actief blijven. Deze nummers worden eveneens genoemd.

18.00 – 18.30 uur

Twee uur nadat het ministerie bekend is met de storing vindt om 18.00 uur het eerste IAO plaats. In het IAO zijn de volgende partijen vertegenwoordigd; de NCTV, NCC, NKC, het ministerie van JenV (DGPenV), het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en de politie. In een later stadium schuift het LOCC aan.

Omdat het ministerie het eerder niet lukt een landelijk NL-Alert te verzenden, verzendt de politie dit landelijke NL-Alert om 18.12 uur via haar account. Dit landelijke NL-Alert luidt als volgt: *'Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar. Politie heeft alternatief telefoonnummer (...) WhatsApp telefoonnummer (...) Twitter @Politie melding. 112 not reachable. In case of emergency use numbers above'*. Burgers ontvangen dit bericht een paar minuten later – rond 18.15 uur – kort na het eerdere landelijke NL-Alert van de GMU.

Binnen het tijdsbestek van deze twee landelijke NL-Alerts (18.12 en 18.15 uur) ontvangen burgers in één veiligheidsregio nog een regionaal NL-Alert.

Om 18.29 uur twittert de politie dat het juist is dat er een landelijk NL-Alert is verstuurd vanwege de onbereikbaarheid van 112 en 0900-8844. Zij geeft tevens aan dat de alternatieve 088-nummers alleen bedoeld zijn voor mensen die (acute spoedeisende) hulp nodig hebben. Het daaropvolgende twitterbericht vraagt aandacht voor het grote aantal onnodige telefoontjes dat bij de politie over het landelijke NL-Alert binnenkomt. Verzocht wordt alleen in geval van nood te bellen. Ook veiligheidsregio's vragen aandacht voor het onnodig bellen van de vervangende 088-nummers.

18.30 – 19.00 uur

Een van de meldkamers kan haar eigen regio's niet voorzien van regionale NL-Alerts. Op verzoek verzendt een andere meldkamer om 18.46 uur nog een

⁴⁴ <https://www.lcms.nl/over-lcms>.



regionaal NL-Alert om de burgers in dat bewuste gebied van regionale informatie te voorzien.

Om 18.52 uur is de storing bij KPN verholpen. Omdat bij de regionale meldkamers nog aan de stabiliteit van het netwerk wordt getwijfeld, voert de politie eerst nog enkele testen uit om er zeker van te zijn dat 112 weer beschikbaar is. Daarna komt langzamerhand het telefoonverkeer via 112 en 0900-8844 weer op gang.

19.00 – 19.30 uur

Na enige tijd blijkt dat gebruikers van dat WhatsApp-nummer niet bij de 112-alarmcentrale uitkomen omdat het doorgegeven WhatsApp-nummer van de tiplijn van de Telegraaf blijkt te zijn. Ter rectificatie volgt om 19.12 uur – een uur nadat burgers de alternatieve landelijke nummers en het foutieve WhatsApp-nummer ontvangen – een nieuw landelijk NL-Alert. Dit NL-Alert biedt een ander WhatsApp-nummer ter vervanging van het eerdere aangeboden nummer.

Drie uur nadat de storing bij het ministerie bekend is, plaatst het rond 19.12 uur een bericht over de telefoniestoring op www.crisis.nl, waarna minister Grapperhaus diverse media te woord staat en twittert. Deze tweets retweet het ministerie.

Daar waar de 25 veiligheidsregio's de prognose van de duur van de storing bij KPN willen weten, ontvangen zij deze niet, ondanks dat in het tweede IAO via KPN om 19.25 uur bekend is dat 112 weer bereikbaar is.⁴⁵ De verslagen van het overleg zijn aangemerkt als 'departementaal vertrouwelijk'.⁴⁶ Het ministerie (LOCC) deelt deze informatie niet in LCMS vanwege dit vertrouwelijke karakter. Om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de veiligheidsregio's geeft het in LCMS wel aan dat de storing mogelijk binnenkort voorbij is en het advies te blijven controleren of alles werkt. Omdat KPN vervolgens zelf bekend maakt dat de storing is verholpen, komt deze informatie alsnog bij de 25 veiligheidsregio's terecht.

19.30 – 21.30 uur

Het nieuwe WhatsApp-nummer – dat eerder via een landelijk NL-Alert is verspreid – en de informatie dat 112 weer langzaam op gang komt, worden via Twitter gedeeld. Ook dan volgen onnodige (test-)telefoontjes vanuit burgers naar 112 en 0900-8844.

Vanaf 20.00 uur biedt het ministerie (NKC) een update op de website www.crisis.nl. Tevens verstuurt het iets na 20.00 uur een persbericht. Nadat om 18.52 uur de storing is verholpen, verstuurt de politie – na enkele testen – om 20.30 uur een afsluitende tweet dat de storing voorbij is en 112 en 0900-8844 weer bereikbaar zijn. Het ministerie en de veiligheidsregio's retweeten dit bericht.

Nadat 112 weer bereikbaar is, stelt een deelnemer in de eerder benoemde WhatsApp-groep het ministerie (NKC) de vraag of er een afsluitend NL-Alert volgt. Veiligheidsregio's verschillen hierover onderling van mening. Een aantal regio's vindt een afloopbericht niet noodzakelijk, anderen geven aan dat een afloopbericht conform de NL-Alert-procedure is en dat zij zelf wel een afloopbericht zullen verzenden. Om 21.30 uur – een uur na afsluitende tweet – ontvangen burgers alsnog een afsluitend landelijk NL-Alert met de tekst dat dat 112 en 0900-8844 weer bereikbaar zijn.

⁴⁵ Dit tweede IAO is om 19.15 uur.

⁴⁶ Achteraf geeft het ministerie (NCC) aan dat dit een verkeerde classificatie is geweest.



3.4 Bevindingen, analyse en conclusies

3.4.1 Terugblik op 24 juni 2019

Op maandagmiddag 24 juni 2019 vond rond 15.34 uur een storing plaats in het telefonienetwerk bij KPN. Die storing leidde tot de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en het landelijk servicenummer 0900-8844 van de politie. Op diezelfde dag kampte KPN ook met een storing van NL-Alert via 4G. Die storing duurde bijna 24 uur – van 12.00 uur tot de volgende dag 11.40 uur – en staat los van de telefoniestoring. Vanwege de vele NL-Alerts die deze dag werden verzonden, bleven berichten hangen in het centrale systeem van NL-Alert. Deze tekstberichten werden vertraagd naar de operators verstuurd. Het effect was dat burgers deze NL-Alerts pas (veel) later ontvingen.

Er was sprake van een unieke situatie: het was de eerste keer dat het effect van een crisis in het hele land hetzelfde was en alle 25 veiligheidsregio's, politie en het ministerie opschaalden.

Hulpdiensten zoals politie, brandweer en ambulancediensten zetten tijdens de storing veel in om burgers de noodzakelijke hulp te kunnen bieden. De IJenV constateert dat zij goede initiatieven hebben genomen om gedurende de storing de toegang tot de hulpdiensten te kunnen garanderen. Een voorbeeld hiervan is het openstellen van zowel een landelijk als regionaal alternatief telefoonnummer voor 112 en 0900-8844. De duur van de storing in het telefonienetwerk bij KPN bleef beperkt tot enige uren; rond 18.52 uur was 112 weer bereikbaar waarna – om 21.00 uur of al dan niet eerder – betrokken partijen hun crisisorganisatie hadden afgeschaald.

Op basis van deze bevindingen komt de IJenV tot het volgende oordeel:

Hulpdiensten zetten tijdens de storing veel in het werk om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden.

Hoewel de crisis van relatief korte duur was, waren burgers het eerste half uur – zo niet langer – op zichzelf aangewezen. Een landelijk NL-Alert met informatie voor de burgers bleef lange tijd uit. Ter voorkoming van onrust en verwarring hadden burgers in deze situatie snel en eenduidige informatie over de storing en een handelingsperspectief van de overheid – in de breedste zin van het woord – mogen verwachten.

Op basis van paragraaf 3.2 en 3.3 stelt de IJenV vast dat er naar aanleiding van deze storing lessen te leren zijn in het garanderen van de bereikbaarheid van de hulpdiensten.



3.4.2 Beleid

De IJenV heeft de documenten overeenkomstig haar onderzoeksvragen beoordeeld op de aspecten maatregelen, afstemming en communicatie (handelingsperspectief).

Maatregelen

De IJenV stelt vast dat scenario 4 van het ODG – dat tot stand gekomen is door de werkgroep bestaande uit het ministerie van JenV, KPN, vtsPN en het KLPD – een concreet te nemen maatregel bevat: *'Alle politiebureaus en brandweerkazernes bemensen.'* Deze maatregel overstijgt de verantwoordelijkheid van de werkgroep; het bemensen brandweerkazernes is namelijk aan de veiligheidsregio's.

De IJenV constateert verder dat de brief van het ministerie van juni 2013 aan partijen onvoldoende concreet is. Deze brief bevat alleen de communicatieboodschap en geen concrete maatregelen voor betrokken partijen. De boodschap in deze brief luidt: *'Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde bureau/station van hulpverlening'*. Uit de communicatieboodschap moeten partijen indirect de door hun te nemen maatregelen afleiden. Ook kan 'bureau/station van hulpverlening' verwarring opleveren. Elke veiligheidsregio kan zelf kiezen welk bureau/station van hulpverlening zij bemensen, zoals bijvoorbeeld brandweerkazernes, huisartsenposten en/of ambulanceposten.

Afstemming

De IJenV stelt vast dat in de bestaande documenten afspraken over de wijze om eenvoudig, snel en effectief te kunnen afstemmen en besluiten te kunnen nemen tussen het ministerie, de politie en de 25 veiligheidsregio's ontbreken (wie doet wat en wanneer). Het rapport '112 onder de loep' beschreef reeds dat het van belang is om vooraf afspraken te maken over de samenwerking en afstemmingslijnen. Het ministerie van JenV gaat – conform haar brief van juni 2013 en het ODG – immers over de communicatie en de andere partijen over de uitvoering van de bijbehorende maatregelen.

De IJenV merkt op dat de veiligheidsregio's niet waren vertegenwoordigd in de eerdergenoemde werkgroep. Het ODG is gedeeld met de hoofden en directeurs van de regionale meldkamers. De IJenV heeft niet kunnen achterhalen in hoeverre dit verder binnen de regionale meldkamer is uitgezet en binnen de veiligheidsregio (met name crisisorganisatie) is gedeeld. De IJenV constateert dat van een gedegen afstemming tussen partijen geen sprake is geweest.

Ten aanzien van de brief van juni 2013 van het ministerie van JenV vindt de IJenV dat verwacht had mogen worden dat het ministerie zorgde voor regie op de samenwerking en de afstemming na het versturen van haar brief.

Het Inzet- en Beleidskader NL-Alert - vigerend op 24 juni 2019 – beschrijft de mogelijkheid een landelijk NL-Alertbericht uit te zenden bij opschaling naar nationaal niveau in de crisisbeheersing.⁴⁷ In de situatie van de onbereikbaarheid van 112 dient het ministerie van JenV een landelijke uniforme boodschap met handelingsperspectief aan de veiligheidsregio's te verzorgen. Zij dienden deze boodschap volgens het Inzet-en beleidskader dan vervolgens nagenoeg gelijktijdig via NL-Alert naar de burger te verzenden. De IJenV stelt vast dat er geen uitwerking

⁴⁷ Inzet- en Beleidskader NL-Alert, 1 januari 2019. Het ministerie van Justitie en Veiligheid.



is gegeven aan hoe dit feitelijk met zoveel partijen zou moeten verlopen om snelle een eenduidige communicatie naar de burger te bereiken. De reden hiervoor is dat er geen scenario met landelijk impact – waar een landelijk NL-Alert passend voor zou zijn – kon worden bedacht. De brief van het ministerie van juni 2013 over onbereikbaarheid van 112 is daarbij niet op tafel gekomen. Ook na herziening van het Inzet -en Beleidskader NL-Alert in januari 2019 is dit niet aangepast.

De IJenV constateert dat het ministerie van JenV na 24 juni 2019 het Inzet- en Beleidskader NL-Alert uiteindelijk wel heeft aangepast. Dit kader is inmiddels voorzien van een bijlage die specifiek ingaat op het verzenden van een landelijk NL-Alert door de Minister in geval van ernstige uitval 112.⁴⁸ De IJenV is van mening dat de gebeurtenis op 24 juni 2019 vermoedelijk niet het laatste incident is dat voor grote maatschappelijke onrust of ontwrichting zorgt. Het ontbreekt volgens de IJenV in het aangepaste Inzet- en Beleidskader NL-Alert aan een algemene procedure die van toepassing is op alle incidenten met landelijke impact.

Communicatie

De IJenV constateert dat er in 2013 al nagedacht is over de communicatie naar de burgers bij onbereikbaarheid van 112. Destijds ontwikkelde een werkgroep een handelingsperspectief voor burgers die zowel in de brief van het ministerie van juni 2013 en het ODG zijn opgenomen. De IJenV merkt op dat beide documenten het ministerie van JenV benoemen als degene die de regie voert op de communicatie naar de burger.

De IJenV stelt vast dat het ODG van de politie in scenario vier een helder handelingsperspectief bevat dat burgers tevens voorziet van een telefonisch alternatief.⁴⁹

De IJenV merkt verder op dat de boodschap in de brief van het ministerie van JenV onvoldoende concreet is. De communicatieboodschap maakt niet duidelijk waar een burger terecht kan wanneer het alarmnummer 112 onbereikbaar is.

Op basis van deze bevindingen komt de IJenV tot het volgende oordeel:

De documenten – het ODG en de brief van het ministerie van JenV van juni 2013 – over de onbereikbaarheid van 112 zijn niet voldoende uitgewerkt.

Het ontbreekt deze documenten aan vooraf gemaakte afspraken met alle betrokkenen over de samenwerking en de verschillende afstemmingslijnen ten tijde van de crisis.

In de brief van het ministerie is de communicatieboodschap onvoldoende helder verwoord waardoor de te nemen maatregelen onvoldoende duidelijk zijn voor betrokken partijen.

⁴⁸ 'Procedure uitzending NL-Alert door JenV in geval van ernstige uitval 1-1-2', november 2019. Ministerie van JenV.

⁴⁹ 'De 112-dienstverlening is tijdelijk onbereikbaar. Bel eventueel 0900-8844. Wanneer er geen telefoon beschikbaar is; zoek het dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne.' Op 24 juni 2019 is scenario 4 van het ODG toegepast. Omdat 0900-8844 ook niet bereikbaar was, is dat nummer in de communicatie achterwege gelaten.



Implementatie van beleid door de verschillende actoren

Diverse partijen zijn met de brief van het ministerie van juni 2013 geïnformeerd over het handelingsperspectief en de impliciete maatregelen wanneer er daadwerkelijk sprake is van totale onbereikbaarheid van 112. De brief maakt daarbij onderscheid in risicocommunicatie en crisiscommunicatie. De IJenV constateert dat het handelingsperspectief van de brief van het ministerie van juni 2013 bij de veiligheidsregio's en het ministerie op hun websites is verwerkt (risicocommunicatie) maar merkt op dat in december 2019 diverse websites van een aantal veiligheidsregio's nog steeds de boodschap bevatten dat 112 altijd bereikbaar is.

De IJenV stelt vast dat de maatregelen bijbehorende bij het handelingsperspectief van de brief van het ministerie van juni 2013 niet of nauwelijks zijn geoperationaliseerd in afspraken en/of procedures voor de crisisorganisaties binnen veiligheidsregio's en binnen het ministerie zelf. De IJenV constateert dat het scenario landelijke onbereikbaarheid van 112 veelal als een regio-overschrijdend risico wordt beschouwd en daarom nauwelijks in de plannen van veiligheidsregio's voorkomt. Een regio-overschrijdend risico ontslaat de veiligheidsregio niet tot het nemen van initiatief voor het maken van afstemmingsafspraken met andere partijen.

Op basis van de bevindingen komt de IJenV tot het volgende oordeel:

Het ontbreekt het ministerie van JenV en veel veiligheidsregio's aan kennis van richtinggevende documenten die gaan over de aanpak van de crisis bij onbereikbaarheid van 112. Tevens is gebleken dat deze beleidsdocumenten niet zijn geïmplementeerd en geoperationaliseerd.

Het handelingsperspectief in de brief van het ministerie van juni 2013 impliceert een aantal te nemen maatregelen. Het ministerie van JenV en veel veiligheidsregio's hebben nagelaten dit nader uit te werken tot concrete afspraken en/of procedures.

De IJenV stelt vast dat het ministerie partijen per brief in juni 2013 heeft geïnformeerd over een handelingsperspectief voor de burger bij totale uitval van 112. In deze brief zijn impliciet de maatregelen benoemd die de partijen moeten uitvoeren. De IJenV constateert dat het ministerie – na het verzenden van de brief – heeft nagelaten te verifiëren of partijen vervolg hebben gegeven aan de brief. Dit bevreemdt de IJenV omdat het ministerie betrokken was bij de totstandkoming van alle afspraken en vanuit zijn rol en positie een belang heeft bij opvolging van zijn beleid door partijen.⁵⁰

Op basis van de bevindingen komt de IJenV tot het volgende oordeel:

Het ontbreekt het ministerie van JenV aan controle op de implementatie van het beleid van de brief van juni 2013 bij betrokken partijen.

⁵⁰ De minister van JenV is aangewezen als coördinerend minister voor de crisisbeheersing. Hij is daarmee verantwoordelijk voor de inrichting, werking, samenhang en integrale aanpak van het crisisbeheersingsbeleid en de nationale crisisorganisatie.



3.4.3 Handelen van de verschillende actoren (afgezet tegen het vastgestelde beleid)

Bij incidenten, ramp of crisis is een snelle en eenduidige communicatieboodschap aan burgers van groot belang. Het uitgangspunt is dat crisiscommunicatie plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van het bevoegde decentrale gezag. Voor onbereikbaarheid van 112 met landelijke impact is in het ODG en de brief van juni 2013 de regie op de crisiscommunicatie bij het ministerie van JenV belegd.

Ministerie van JenV

De IJenV constateert dat ten tijde van de storing de behoefte aan een landelijke uniforme boodschap bij betrokken partijen groot is gezien het door hen gezochte contact met het ministerie van JenV (LOCC en NCC). De IJenV stelt vast dat het ministerie niet direct de regie neemt op de communicatie bij de aanpak van de crisis. Nadat het ministerie op de hoogte is van de storing wacht het met het verzorgen van een landelijk uniforme boodschap met informatie over de storing en het advies dat burgers zich bij nood konden melden bij politiebureaus en brandweerkazernes. De IJenV constateert een grote stroom aan berichten van overige partijen over de storing.

Het ministerie van JenV wil – nu het servicenummer 0900-8844 ook onbereikbaar is – burgers een breder handelingsperspectief bieden. Een eventueel breder handelingsperspectief had nadien verstuurd kunnen worden. Het lag immers niet in de lijn der verwachting dat technici van de politie een omleiding om het verstoorde KPN-netwerk heen konden leggen.

Op basis van de bevindingen komt de IJenV tot het volgende oordeel:

Het ontbreekt het ministerie van JenV aan directe regie op de communicatie tijdens de crisis.

Het ministerie heeft – ondanks het advies van de politie – geen directe uitvoering gegeven aan het communiceren van het handelingsperspectief dat zowel in het ODG als in haar eigen brief van juni 2013 was opgenomen. Doordat het ministerie geen regie nam, ontbrak het daardoor aan eenduidigheid en snelheid in de communicatie naar burgers.

Politie

De IJenV stelt vast dat – wanneer de politie op 24 juni rond 15.45 uur wordt geconfronteerd met de onbereikbaarheid van 112 – zij enerzijds terugvalt op het ODG, anderzijds moet improviseren omdat ook 0900-8844 niet bereikbaar is.

Conform het draaiboek brengt de politie de situatie in kaart en informeert zij de regionale meldkamers. Vervolgens informeert zij de korpsleiding en het ministerie van JenV waarbij zij het ministerie voorstelt een landelijk NL-Alert te versturen. Daarnaast informeert zij via social media de burgers over de storing en in een later stadium ook voor het kunnen doen van meldingen via Twitter, Instagram, Facebook, emailadressen. De IJenV constateert dat de politie ook extra maatregelen neemt. Zo stelt zij twee alternatieve telefoonnummers open voor meldingen nadat zij een bypass om KPN-netwerk heen heeft gelegd. Ten slotte constateert de IJenV dat de politie tijdens deze crisis feitelijk de regie nam.



Veiligheidsregio's

Doordat veiligheidsregio's niet tot nauwelijks over plannen en/of procedures beschikken die onbereikbaarheid van 112 betreffen, kunnen zij tijdens deze crisis niet terugvallen op die afspraken. De IJenV constateert dat enkele veiligheidsregio's hierdoor achter de feiten aanlopen wanneer de politie burgers informeert over de mogelijkheid om (nood)meldingen bij brandweerkazernes te kunnen doen en kazernes (nog) niet zijn bemenst. De IJenV stelt vast dat veiligheidsregio's uiteindelijk wel (geïmproviseerde) maatregelen nemen zoals het ODG en de brief van het ministerie, d.d. juni 2013 beschrijven. Ook nemen zij aanvullende maatregelen waarbij enkele veiligheidsregio's een regionaal telefoonnummer aanbieden om in contact te komen met de regionale meldkamer. Conform de Wet Veiligheidsregio en zoals ook opgenomen is in het Inzet- en Beleidskader NL-Alert hebben de veiligheidsregio's de burgers geïnformeerd over de storing en de alternatieve mogelijkheden om hulpdiensten te bereiken.

3.4.4 Slotbeschouwing

100% beschikbaarheid en bereikbaarheid van het alarmnummer is niet te garanderen. In dat kader is enkele jaren geleden beleid geformuleerd hoe te handelen bij onbereikbaarheid van 112. De vraag is of het beleid tijdens de storing van 24 juni 2019 is uitgevoerd en of dit beleid toereikend was voor de aanpak van de crisis?

De IJenV constateert dat er op 24 juni 2019 – tijdens de onbereikbaarheid van 112, de storing in het telefonienetwerk van KPN, de storing van NL-Alert bij KPN en de problemen binnen het alarmmiddel NL-Alert – door partijen veel gedaan is om de bereikbaarheid van de hulpdiensten te garanderen. Betrokken partijen boden de burgers diverse mogelijkheden om hulpdiensten te kunnen bereiken, waarbij soms meer gedaan is dan in het beleid was opgenomen. Het duurde echter enige tijd voor dat deze mogelijkheden beschikbaar waren gesteld. Vanuit de burger bezien stelt de IJenV vast dat de genomen maatregelen laat op gang kwamen.

Burgers zijn tijdens incidenten, een ramp of een crisis gebaat bij een snelle en eenduidige communicatieboodschap van de overheid – in de breedste zin van het woord. De IJenV stelt vast dat het op 24 juni 2019 bij betrokken partijen ontbrak aan snelle en eenduidige communicatie naar de burgers. Zij communiceerden ieder via diverse media. Het ontbrak daarbij aan regie en afstemming op de inhoud van de boodschap en het tijdstip waarop deze werd gecommuniceerd. Als gevolg daarvan verliep de communicatie verwarrend. In combinatie met de storingen van KPN en de vertragingen binnen het alarmmiddel NL-Alert ontvingen burgers die dag geen, veel en/of tegenstrijdige en/of soms laat informatie over de storing en over wat zij konden doen wanneer zij (een) hulpdienst(en) nodig hadden.

De IJenV constateert dat het beleid niet toereikend was. De beleidsdocumenten waren niet concreet genoeg, bevatten onvoldoende samenhang en waren niet bij alle partijen geïmplementeerd.

Alles overziende constateert de IJenV dat de aanpak van de crisis niet gegaan is zoals beoogd was. Wanneer partijen hadden gedaan wat ze hadden afgesproken, was deze crisis minder chaotisch verlopen.



4

Deelonderzoek IGJ Vindingrijk handelen in de zorg tijdens KPN-storingen op 24 juni 2019

4.1 Inleiding

4.1.1 Aanleiding

Op maandagmiddag 24 juni 2019 was er van 15.34 uur tot 18.52 uur een landelijke telefoniestoring bij KPN. Zowel het alarmnummer 112 als het servicenummer 0900-8844 van de politie werden daardoor getroffen. Ook konden gebruikers van het KPN-telefonienetwerk niet meer bellen of gebeld worden via het vaste en het mobiele netwerk. Zorgorganisaties waren daardoor lange tijd onbereikbaar. Op dezelfde dag was er bij KPN ook een storing van het alarmmiddel NL-Alert.

4.1.2 Belang van het onderzoek

Het alarmnummer 112 en het servicenummer van de politie zijn het eerste contact van de burger met de hulpverlening en van essentieel belang voor de veiligheid in Nederland. Als iemand in nood is, moet hij of zij erop kunnen vertrouwen dat via het alarmnummer 112 spoedige en adequate noodhulp voorhanden is. Door de storing was het alarmnummer 112 voor niemand meer bereikbaar. De KPN-storingen troffen die maandagmiddag het dagelijks leven van burgers; ze brachten mensenlevens in gevaar en raakten daarmee de samenleving in de volle breedte.

De volgende dag heeft de minister van JenV de Tweede Kamer een onderzoek naar de telefoniestoring en de gevolgen daarvan toegezegd. AT, de IJenV en de IGJ voerden vervolgens, elk vanuit hun eigen taakstelling en expertise, een onderzoek uit.

Het onderzoek van AT geeft inzicht in de aard, oorzaak en afhandeling van de storingen en welke maatregelen al zijn of worden genomen om herhaling te voorkomen.

De IJenV brengt in haar onderzoek in kaart wat er, vanwege de storing bij KPN, is gedaan om de hulpdiensten bereikbaar te houden en hoe de communicatie hierover naar de burger is verlopen.



4.1.3 Betrokken organisaties bij onderzoek IGJ

Bij een crisis als de KPN-storingen op 24 juni 2019 zijn verschillende organisaties voor acute geneeskundige zorgverlening betrokken: RAV's en HAP's.

De GHOR heeft bij een crisis een coördinerende rol.

Vanuit haar toezichthoudende taak wil de IGJ zicht krijgen op de mogelijke knelpunten die bij de RAV, HAP en hebben gespeeld en op welke wijze daarmee is omgegaan.

De IGJ ontving van enkele RAV's bericht over het overlijden van een burger tijdens de telefoniestoring bij KPN. De RAV's gaven aan dat hun respons binnen de normtijd en conform protocollen was. De berichten van deze RAV's vielen daarmee buiten de scope van het onderzoek maar worden in dit rapport wel kort toegelicht.

4.1.4 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is:

Hoe zijn acute hulpverleningsorganisaties (RAV, HAP en GHOR) omgegaan met de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN op 24 juni 2019?

Deelvragen

1. Welke hinder heeft de RAV/HAP/GHOR ondervonden, met name op het gebied van kwaliteit en continuïteit van zorgverlening, tijdens de telefoniestoring bij KPN en de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 op 24 juni 2019?
Hoe ging men hiermee om?
2. Zijn er draaiboeken voor situaties met uitval van telefonische verbindingen? Heeft men conform deze draaiboeken gewerkt? Voldeden de draaiboeken? Welke knelpunten traden op?
3. Zijn er andere zaken in relatie tot de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN waarvan men vindt dat deze relevant zijn voor de inspectie om over geïnformeerd te zijn?

4.1.5 Onderzoeksfases, -methoden en –periode

De IGJ heeft in het onderzoek gekeken naar de knelpunten die zorgaanbieders op 24 juni 2019 ervoeren om de kwaliteit en continuïteit van zorgverlening aan de burger te kunnen blijven bieden. De oorzaak van de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring lag immers bij de telefonieaanbieder KPN.

Drie fases

Het IGJ-onderzoek bestond uit drie fases. De eerste fase richtte zich op het laagdrempelig melden en het afstemmen van de afzonderlijke onderzoeksvragen van de IJenV, AT en de IGJ (juli-september 2019).

In de tweede fase voerde IGJ een enquête uit onder RAV's, HAP's en GHOR's (september-november 2019).

Fase drie bestond uit analyse van de resultaten, het opstellen van de IGJ-rapportage en het met de IJenV en AT gezamenlijk opstellen van voorwoord, samenvatting, conclusies en aanbevelingen (december 2019 - mei 2020).



Fase 1, laagdrempelig melden

Als eerste vroeg de IGJ zorgorganisaties om 'laagdrempelig' situaties te melden die mogelijk tot een vertraging in de zorgverlening hebben geleid. Aanleiding om hiernaar te vragen waren bijvoorbeeld berichten in de media. Zo kon de IGJ zicht krijgen op de situaties en verder ingaan op vragen van professionals. Dit laagdrempelig melden van situaties en incidenten staat naast verplichte calamiteitenmeldingen.

Zodra het voor een zorgaanbieder duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit moet de zorgaanbieder, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de gebeurtenis binnen drie werkdagen aan de IGJ melden. Of binnen maximaal zes weken indien bij twijfel eerst onderzoek nodig is.

Meldingen van calamiteiten en andere meldingen geven de IGJ inzicht in de manier waarop zorgaanbieders omgaan met incidenten, hoe ze hiervan leren en hoe ze de zorg steeds blijven verbeteren.

In de Wkkgz wordt over incidenten en calamiteiten gesproken. Een incident is 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt'. Pas als de schade ernstig of fataal is, is sprake van een calamiteit. Deze schade is gekomen omdat er iets niet goed is gedaan in de zorgverlening (bijvoorbeeld onvoldoende handelen volgens de richtlijnen/professionele standaard). Het zorgproces is niet verlopen zoals het vooraf gepland was.

Wanneer een zorgaanbieder een calamiteit meldt aan de IGJ vraagt de IGJ de zorgaanbieder de melding verder te onderzoeken. De zorgaanbieder moet het rapport van het onderzoek naar de IGJ sturen en aangeven welke maatregelen hij heeft getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. De IGJ beoordeelt dan of het onderzoek zorgvuldig, conform Richtlijn calamiteitenrapportage, is uitgevoerd.

Fase 2, digitale vragenlijst

Vervolgens heeft de IGJ een korte digitale vragenlijst, webbased survey, uitgezet onder alle 22 RAV's, 51 Huisartsen Dienstenstructuren (HDS) en 24 GHOR's.

Deze drie soorten organisaties zijn betrokken bij acute hulpverlening.

De overweging om HDS'en, waar huisartsenposten onder vallen, te bevragen was dat er op 24 juni rond 16 uur voor het eerst melding gemaakt werd van de telefoniestoring bij KPN. Een HAP neemt gewoonlijk om 17 uur de bereikbaarheid van de huisartspraktijken over.

Op 9 oktober 2019 heeft de IGJ een digitale vragenlijst naar de organisaties verzonden met het verzoek deze voor 29 oktober 2019 te beantwoorden.

De enquête bestond uit vier open vragen (zie 4.1.4). Twee vragen over draaiboeken werden in een deelvraag samengevat. De vragen waren voor alle organisaties gelijkkluidend.

De IGJ meldde in de begeleidende e-mail dat er geen rapportage per organisatie plaats zou vinden, maar dat de uitkomsten van de enquête geaggregeerd zouden worden opgenomen in een gezamenlijk rapport.

Fase 3, analyse

De IGJ heeft vervolgens in november en december 2019 de antwoorden van de organisaties geanalyseerd.

Opgemerkt moet worden dat vragen soms summier beantwoord of niet toegelicht werden.



De IGJ heeft de enquêteantwoorden niet geverifieerd en kan hierdoor geen verregaande conclusies trekken. Er is echter geen reden te twijfelen aan de eerlijkheid van de antwoorden. Met de resultaten heeft de IGJ zicht gekregen op de wijze waarop betrokken organisaties met de KPN-storingen zijn omgegaan.

4.1.6 Wet- en regelgeving

De IGJ houdt toezicht op de naleving van verschillende wet- en regelgeving.

- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders hun eigen kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren. De wet waarborgt dat patiënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen.
- In de Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz, 2013) is geregeld dat per regio één ambulancevoorziening is aangewezen die de ambulancezorg uitvoert en de meldkamer ambulancezorg in stand houdt.
- In de Wet veiligheidsregio's (Wvr) wordt de GHOR genoemd die belast is met de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening en met de advisering van andere overheden en organisaties op dat gebied.

4.2 Resultaten IGJ-onderzoek

4.2.1 Laagdrempelig melden

De IGJ is volgens de gebruikelijke route van (calamiteiten)meldingen geïnformeerd over de consequenties die de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN hadden voor de zorginstellingen in de acute keten. Naar aanleiding van de KPN-storingen vroeg de IGJ zorgorganisaties, om naast de verplichte calamiteitenmelding, laagdrempelig situaties te melden die mogelijk tot een vertraging in de zorgverlening hebben geleid.

Meldingen door professionals

De IGJ ontving in de periode na de storing geen calamiteitenmeldingen, wel vier berichten van zorgorganisaties over de gevolgen van onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN. Drie RAV's berichtten over een overlijden tijdens de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112. Vanwege deze onbereikbaarheid konden de RAV's niet tijdig bereikt worden. De RAV's gaven aan dat hun respons binnen de normtijd en conform protocollen was. De IGJ betreurt het overlijden van drie burgers gedurende de onbereikbaarheid van alarmnummer 112. Of de vertraagde start van de ambulancezorgverlening van invloed is geweest op het overlijden van de betrokkenen is door de IGJ niet vast te stellen.

Een vierde RAV berichtte over een kritieke situatie waarbij de RAV ook niet tijdig gealarmeerd kon worden.

Meldingen met aanvullend intern onderzoek

De IGJ ontving daarnaast twee meldingen waarop zij betrokken organisaties verzocht om intern onderzoek te doen.

Een ziekenhuis meldde dat een overplaatsing voor een acute ingreep in een ander ziekenhuis een vertraging van twintig minuten opliep door de telefoniestoring bij KPN. Dit ziekenhuis heeft het incident onderzocht. De betrokken specialisten constateerden dat de vertraging geen directe consequenties voor de patiënt had.



Wel zijn er voor de toekomst lessen getrokken voor kennisvergroting van de interne crisisorganisatie en borging van het gebruik van de Nood Communicatie Voorziening.

De tweede melding betrof een klacht van een huisarts over de opvang van een patiënt in het ziekenhuis tijdens de telefoniestoring bij KPN. Het ziekenhuis heeft de klacht onderzocht en is met de huisarts gezamenlijk tot een aantal verbeterpunten gekomen om de kans op herhaling te voorkomen. Het incident heeft geen schade bij de patiënt veroorzaakt.

Meldingen door burgers/zorgvragers

Het Landelijk Meldpunt Zorg, onderdeel van de IGJ, ontving in de periode na de onbereikbaarheid van 112 en de telefoniestoring bij KPN geen vragen of klachten van burgers over de kwaliteit en continuïteit van zorgverlening.

4.2.2 Enquête ambulancezorg

De ambulancezorg in Nederland is georganiseerd in Regionale Ambulancevoorzieningen. Er zijn 25 RAV-regio's in Nederland. De indeling in RAV-regio's is gelijk aan die in veiligheidsregio's op grond van de Wet veiligheidsregio's. Er zijn twee RAV's die samen voor vijf veiligheidsregio's werken. Er zijn daardoor 22 RAV's aangeschreven.

De IGJ ontving respons van 19 RAV's.

1. *Welke hinder heeft de RAV ondervonden, met name op het gebied van kwaliteit en continuïteit van zorgverlening, tijdens de telefoniestoring bij KPN en de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 op 24 juni 2019? En hoe ging men hiermee om?*

De onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 leidde tot de volgende problemen:

- Verstoring van inkomend telefoonverkeer van melders en ketenpartners (bijna alle RAV's).
- Verstoring van uitgaand telefoonverkeer naar ketenpartners, zorginstellingen, ambulanceteams, medewerkers in het kader van opschaling (elf RAV's).
- Zorgorganisaties niet goed bereikbaar via de NCV (zes RAV's).
- Zorgorganisaties onvoldoende bekend met het gebruik van de NCV.
- KPN-storingen veroorzaakten vertraging in verwerking van meldingen, maar door improvisatie had dat geen gevolgen voor de zorgverlening (twee RAV's).

Door de KPN-storingen moesten alternatieve manieren gevonden worden om de bereikbaarheid voor de burger in nood te organiseren. Genoemd werd het extra inzetten van auto's en personeel om zichtbaar op straat aanwezig te zijn door rond te rijden. Ook het stationeren van een ambulance bij een HAP werd genoemd.

2. *Zijn er draaiboeken voor situaties met uitval van telefonische verbindingen en heeft men conform deze draaiboeken gewerkt? Voldeden de draaiboeken? Welke knelpunten traden op?*

Ongeveer de helft van de RAV's heeft volgens een draaiboek gewerkt om de onbereikbaarheid van 112 het hoofd te bieden. Bij drie is dit goed verlopen.



Zes RAV's gaven aan dat de draaiboeken niet voldeden.

Knelpunten waren:

- De insteek van de draaiboeken lag op regionaal niveau met overname van taken door buurregio's.
- Er was niet voorzien in een landelijke uitval.
- Sommige zorgorganisaties waren onvoldoende bekend met de NCV.
- Er was onduidelijkheid over de landelijke aanpak.

Tien van de negentien RAV's hebben niet volgens een draaiboek gewerkt. Wel werd conform andere plannen gewerkt, zoals een algemeen continuïteitsplan RAV, plan uitval Nutsvoorzieningen of plan uitval systemen Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK).

Van de tien RAV's zonder draaiboek 'uitval telefonische verbindingen' gaven vijf aan de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 adequaat te hebben opgevangen.

De andere vijf RAV's noemden de volgende knelpunten:

- Het niet kunnen terugvallen op alternatief GSM van KPN (mobiel apparaat voor bellen en sms).
- Onbekendheid van zorgorganisaties met de NCV.
- Onduidelijkheid over de aansturing van de MKA.

3. Overige bevindingen

RAV's merkten op dat in de regio snel en goed is opgeschaald. Landelijke informatievoorziening en afstemming hadden beter gekund, met name met NL-Alert en noodtelefoonnummers.

Ook werd aangegeven dat inzet van social media van essentieel belang is en in noodscenario's nog onvoldoende benut. Enkele RAV's gaven aan dat de meldkamervoorzieningen voor de ambulancezorg, inclusief noodoplossingen, afhankelijk zijn van het beheer van de meldkamervoorzieningen door de politie. Deze afhankelijkheid wordt als risicovol gezien.

4.2.3 Enquête huisartsendiensten/huisartsenposten

De huisartsendienstenstructuur (HDS) houdt zich bezig met het leveren van avond-, nacht- en weekendzorg (ANW-zorg). Zij bestaat veelal uit meerdere HAP's.

In 2019 waren er, volgens www.volksgezondheidenzorg.info (peildatum september), 118 HAP's die georganiseerd zijn in 52 huisartsendienstenstructuren (HDS'en).

De IGJ schreef 51 HDS'en aan. Vanuit 47 HDS'en ontving de IGJ respons.

1. *Welke hinder hebben de bij uw aangesloten HAP's ondervonden, met name op het gebied van kwaliteit en continuïteit van zorgverlening, tijdens de telefoniestoring bij KPN en de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 op 24 juni 2019?*

Van de 47 respondenten gaven negentien HDS'en aan dat de storingen bij KPN geen tot weinig last hebben veroorzaakt bij de zorgverlening door een HAP. Indien wel hinder van de storingen werd ondervonden, betrof dit:

- Niet bereikbaar zijn voor inkomende gesprekken. Geen uitgaande gesprekken naar MKA of ziekenhuis.



- Uitgaande gesprekken naar MKA alleen mogelijk via alternatieve communicatiemiddelen.
 - Extra drukte op de HAP door zelfverwijzers.
2. *Zijn er draaiboeken voor situaties met uitval van telefonische verbindingen en heeft men conform deze draaiboeken gewerkt?*
Voldeden de draaiboeken? Welke knelpunten traden op?

Vrijwel alle ondervraagden (n=43) hadden een draaiboek voor uitval van telefonie. In het merendeel van de gevallen is of kon niet volgens het draaiboek gewerkt worden omdat het draaiboek niet voorzag in een landelijke uitval of omdat noodscenario's terugvielen op het KPN-netwerk.

In het algemeen werden de gevolgen van de telefoniestoring goed opgelost door het inzetten van alternatieve telefoonlijnen of communicatiemiddelen. Patiënten werden bijvoorbeeld geïnformeerd door Facebook en de website. Communicatie met ketenpartners verliep via portofoons of WhatsApp. Ook het inzetten van extra personeel en de korte lijnen binnen de HAP-organisatie hielpen bij het oplossen van de ontstane problemen.

3. *Overige bevindingen*

Verscheidende respondenten gaven aan dat bij landelijke noodvoorzieningen de focus meer op continuering van de zorg binnen de ziekenhuizen ligt dan bij de huisartsenzorg. HAP's zijn niet aangesloten op de NCV en zijn onvoldoende bekend met het bestaan van de NCV.

Ook zijn alternatieve (nood)nummers van ketenpartners onvoldoende bekend. Er was onduidelijkheid over de landelijke aanpak.

4.2.4 Enquête Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio

De GHOR is de schakel tussen zorg en veiligheid. Zij draagt zorg voor de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crises. De GHOR adviseert en werkt onder andere samen met gemeenten, brandweer, politie, defensie en maakt afspraken met zorginstellingen in het verzorgingsgebied.

Van de 24 aangeschreven GHOR's ontving de IGJ van 22 GHOR's respons.

1. *Welke hinder heeft de GHOR ondervonden, met name op het gebied van kwaliteit en continuïteit van zorgverlening, tijdens de telefoniestoring bij KPN en de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 op 24 juni 2019?*
En hoe ging men hiermee om?

Van de 22 respondenten gaven vijf expliciet aan geen tot weinig last te hebben ondervonden.

Zij benadrukten dat tijdens een crisis de GHOR een coördinerende rol heeft om de zorgcontinuïteit in de regio op peil te houden. Hiertoe heeft de GHOR onderzocht of ketenpartners zoals ziekenhuizen, huisartsen en verloskundigen gevolgen ondervonden van de storing. De GHOR heeft deze partners geïnformeerd, gemonitord of knelpunten ontstonden en geconstateerd dat ketenpartners veelal zelf voldoende maatregelen hebben kunnen treffen. In die situaties had de GHOR met name een informatieve rol. Doordat er geen grootschalig incident in de regio was, is



de coördinerende rol van de GHOR niet in het gedrang gekomen door de telefoniestoring bij KPN.

De overige respondenten meldden dat de gebruikelijke communicatielijnen met partners in de witte kolom, de zorgorganisaties, niet beschikbaar waren. Er waren problemen in de cure-sector, zoals ziekenhuizen en HAP's, om in contact te komen met de meldkamer, maar ook de meldkamer kon de ziekenhuizen niet meer bereiken. De ambulancedienst was niet bereikbaar voor noodgevallen. Ambulances konden hun patiënten niet meer bij de ziekenhuizen aankondigen waardoor er geen teams konden klaarstaan bij instabiele patiënten. Artsen konden onderling geen contact opnemen om instabiele patiënten over te plaatsen naar andere ziekenhuizen. Ook kwam het voor dat de noodknop/thuisalarmering van verminderd zelfredzamen niet naar behoren functioneerde; er kwam geen automatisch signaal door. De landelijke communicatie richting burgers, waar men bij nood terecht kon, was onduidelijk.

De GHOR's gaven aan dat zij zich in veel regio's samen met geneeskundige partners en hulpdiensten hebben ingezet om de problemen op te lossen. Zo waren hulpdiensten zichtbaar op straat aanwezig, dagdiensten langer aanwezig waardoor meer bezetting en ambulances gerealiseerd konden worden. Ambulances werden gestationeerd bij HAP's, of reden rond.

Er werd (telefonisch of via social media) contact gelegd met spoedeisende hulp (SEH's), crisiscoördinatoren van ziekenhuizen en HAP's om informatie te delen en na te gaan waar men knelpunten ondervond.

Een regio meldde dat bij elke SEH een koppel van twee noodhulpteamleden (Rode Kruis medewerkers) met portofoons geplaatst werd. Op deze manier was via de portofoons contact mogelijk tussen MKA en de SEH-posten.

Sommige GHOR-piketfunctionarissen waren niet telefonisch bereikbaar (vanwege KPN-abonnement). Wel kon er via WhatsApp gecommuniceerd worden.

Ook boden enkele GHOR's via de website handelingsperspectieven voor burgers.

2. *Zijn er draaiboeken voor situaties met uitval van telefonische verbindingen en heeft men conform deze draaiboeken gewerkt?*

Voldeden de draaiboeken? Welke knelpunten traden op?

Van de 22 respondenten gaven vijftien GHOR's aan dat zij een draaiboek uitval telefonie hebben en volgens dit draaiboek hebben gewerkt tijdens de KPN-storingen. Bij elf van de vijftien GHOR's is dit in het algemeen goed verlopen. Enkele GHOR's merkten op dat het vigerende continuïteitsplan van de veiligheidsregio vermeldt dat onbereikbaarheid van 112 geen gevolgen heeft voor de uitvoering van de activiteiten van de GHOR en beheersmaatregelen niet van toepassing zijn. Dit is echter niet juist gebleken. Door de GHOR zijn wel diverse maatregelen getroffen gericht op de ketenpartners. Enkele andere GHOR's gaven aan dat er in grote lijnen gedaan is wat in het document verstoring/uitval telefonie staat, maar dat de werkelijkheid altijd anders is dan men vooraf bedenkt. Zelf ter plekke bedachte alternatieven – zoals bellen via internet (Skype en WhatsApp) – werken sneller dan gebruikmaken van de NCV.

Sommige GHOR's die niet met een draaiboek werkten, gaven aan dat rampen en crises zich niet aan draaiboeken houden en dat gezorgd moet worden voor een alerte, veerkrachtige en competente organisatie die elk incident aan kan. Ook werd als reden aangegeven dat men met de NCV werkte en dat er geen landelijk draaiboek voor uitval van het alarmnummer 112 is.



Een andere GHOR werkte nog aan een continuïteitsplan waarvan uitval van verbindingen onderdeel zal zijn. Ten slotte meldde een GHOR dat er een standaard uitwijkprocedure met een buddy meldkamer was.

3. Overige bevindingen

Aangegeven werd dat landelijke sturing en communicatie naar burgers en hulpverlenende organisaties over de storingen bij KPN en de gevolgen ontbraken. Gebruik van de NCV is vanwege onbekendheid bij ziekenhuisfunctionarissen onvoldoende geborgd.

4.3 Conclusies

4.3.1 Samenwerking en vindingrijkheid nodig, maar borging evenzeer

De centrale onderzoeksvraag was hoe de hulpverleningsorganisaties RAV, HAP en GHOR zijn omgegaan met de onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en de telefoniestoring bij KPN op 24 juni 2019.

Uit de antwoorden die op de enquêtevragen gegeven zijn, maakt de IGJ op dat zorgorganisaties in grote mate hebben samengewerkt. Met veel vindingrijkheid hebben zij problemen adequaat opgelost. Die vindingrijkheid was nodig omdat bestaande draaiboeken niet voldeden, niet voorzagen in het aanpakken van een landelijke onbereikbaarheid van het alarmnummer 112 en een landelijke telefoniestoring.

Incidenten zijn nooit te voorkomen. Bij calamiteiten en crises zijn gedegen voorbereiding, improvisatie en veerkracht noodzakelijk. Essentieel is dat organisaties de geleerde lessen van de KPN-storingen vastleggen en borgen om daarmee in komende crises voorsprong te hebben.

De gevolgen van de telefoniestoring zijn door de onderzochte zorgorganisaties adequaat opgelost door het inzetten van alternatieve telecommunicatiemiddelen en het inzetten van extra personeel.

Het gebruik van de NCV is onvoldoende geborgd door de onbekendheid daarvan.

4.3.2 Conclusies voor RAV's

- Draaiboeken hebben weinig toegevoegde waarde gehad om de gevolgen van de KPN-storingen aan te pakken.
- Huidige noodscenario's richten zich voornamelijk op regionale en niet op landelijke storingen.
- De NCV is onvoldoende bekend bij ketenpartners.
- Alternatieve communicatiemiddelen (social media) werden volop benut.
- Alternatieven om de bereikbaarheid voor de burger in nood te organiseren (extra personeel en auto's) werden volop ingezet.

4.3.3 Conclusies voor HAP's

- Draaiboeken hebben beperkte toegevoegde waarde gehad om de gevolgen van de KPN-storingen aan te pakken.
- Noodscenario's voorzagen niet in een landelijke uitval of vielen terug op het KPN-netwerk.



- HAP's zijn niet aangesloten op de NCV en zijn onvoldoende bekend met het bestaan van de NCV.
- In het algemeen werden de gevolgen van de telefoniestoring goed opgelost door het inzetten van alternatieve communicatiemiddelen en extra personeel.

4.3.4 Conclusies voor GHOR's

- Draaiboeken hebben beperkte toegevoegde waarde gehad om de gevolgen van de KPN-storingen aan te pakken.
- Landelijke sturing en landelijke communicatie over de telefoniestoring bij KPN en de gevolgen werden gemist.
- Gebruik van de NCV is vanwege onbekendheid bij ziekenhuisfunctionarissen onvoldoende geborgd.
- Alternatieve communicatiemiddelen, zoals bellen via internet, Skype en WhatsApp werden volop benut.
- In veel regio's hebben GHOR's zich samen met geneeskundige partners en hulpdiensten succesvol ingezet om de problemen op te lossen.



AT

KPN Continuïteitskader

Op basis van de Telecommunicatiewet (Tw) heeft iedere aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken en/of -diensten een zorgplicht. Die zorgplicht houdt in dat aanbieders passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen om de risico's die de continuïteit van het netwerk en/of dienst kunnen aantasten te beheersen.⁵¹ Voor openbare (mobiele) telefoondiensten en netwerken waarover openbare telefoondiensten worden aangeboden, moeten aanbieders alle noodzakelijke maatregelen treffen om de beschikbaarheid van de openbare telefoondiensten over de netwerken, zo volledig mogelijk te waarborgen in geval van een technische storing of uitval van het elektriciteitsnetwerk.⁵² Voor het waarborgen van de ononderbroken toegang tot het alarmnummer 112 geldt deze inspanningsverplichting ook.⁵³

Governance

Om te kunnen voldoen aan deze verplichtingen beschikt KPN geruime tijd over continuïteitsbeleid. Het beleid wordt jaarlijks herzien en na grote incidenten. Dit beleid is opgenomen in het KSP. Het KSP bestaat uit drie inhoudelijke pijlers: beveiliging, continuïteit en privacy. In relatie tot de storingen van 24 juni 2019 is continuïteit het meest relevant. Het KSP is qua structuur opgebouwd uit een Top Level Policy, rationales en requirements. Deze drie elementen zijn verplicht voor alle bedrijfsonderdelen van KPN. Daarnaast zijn er guidelines die dienen als richtlijnen. De focus ligt primair op de vitale en kritieke diensten. Nieuwe diensten moeten van begin af aan voldoen. KPN streeft naar een voortdurende verbetering die leiden tot een steeds hoger volwassenheidsniveau. Beleid en uitvoering is gebaseerd op best practice. Hiervoor zijn onder andere de normen ISO 2700x, ISO 22301 en de Standard of Good Practice for Information Security (SoGP) van het Information Security Forum (ISF) gebruikt.

De afdeling Chief Information Security Officer (CISO) heeft als taak toe te zien op navolging van het continuïteitsbeleid, de processen en instructies worden gevolgd door de business.

Risicomanagement

KPN heeft het *Business Continuity Management* (BCM) ingericht mede op basis van de norm ISO 22301. Binnen dit proces worden een *Business Impact Analyse* (BIA)

⁵¹ Het eerste lid van artikel 11a1 Tw.

⁵² Het tweede lid van artikel 11a2 Tw.

⁵³ Het derde lid van artikel 7.7 Tw



en risicobeoordeling uitgevoerd. Deze risicobeoordeling bestaat uit de scoring op de dreigingenlijst en vervolgens het opstellen van een *risktreatmentplan*. Hierin moeten alle benoemde risico's voorzien worden van een maatregel, accepteren of mitigeren. De *business owner* van de dienst is eindverantwoordelijk. KPN (CISO) beoordeelt voor iedere dienst de risicobeoordeling. Jaarlijks moeten alle vitale en kritieke diensten opnieuw een risicobeoordeling doorlopen.

Voor vitale en kritieke diensten en gebouwen moeten continuïteitsplannen opgesteld zijn. Bij KPN zijn dit *recovery plans*, bestaande uit het *Technical Recovery Plan* (TRP), het *Business Continuity Plan* (BCP) en het *Service Continuity Plan* (SCP). Jaarlijks moeten deze plannen worden geactualiseerd.

Assetmanagement

KPN heeft alle gebouwen, apparatuur en software opgenomen in een database (CMDB). Hierin zijn alle gegevens opgenomen zoals soort apparatuur, softwareversies en verantwoordelijken. Deze database wordt voortdurend geactualiseerd. Assetbeheer is één van de deelgebieden van de KSP. Er zijn BCM-architectuurrichtlijnen die eisen stellen aan het netwerk zoals redundantie, zowel fysiek als geografisch.

Externe partijen

BCM stelt contracteisen aan externe partijen in het kader van continuïteit. Alle relevante BCM eisen worden opgenomen in de overeenkomst. Middels een procedure wordt vastgesteld welke *requirements* vanuit het KSP vereist zijn voor het product dat wordt geleverd door de desbetreffende externe partij.

Changemanagement

KPN beschikt over een *changemanagement*proces dat zich richt op het gecontroleerd toevoegen, wijzigen of verwijderen van alles dat van invloed zou kunnen zijn op IT/TI diensten. Er worden verschillende soorten *changes* onderscheiden: *Standard change*, *Normal change*, *Emergency change* en *Urgent change*. Een *Service request* valt niet onder een *change*. De *changes* zelf worden geclassificeerd op basis van impact, ervaring, complexiteit en voorzorgsmaatregelen. De combinatie van deze vier elementen zal resulteren in een classificatie die bepalend is of behandeling in een CAB noodzakelijk is. Binnen een CAB worden de risico's van *changes* beoordeeld op het honoreren van de klantafspraken en het minimaliseren van de continuïteitsrisico's voor kritieke en vitale diensten.

Calamiteitenprocedure

De calamiteitenprocedure beschrijft het escalatieproces en *major incident* proces voor incidenten en calamiteiten en de werkwijze om zo snel als mogelijk is te komen tot dienstherstel en uniforme communicatie. De calamiteitenprocedure kent de fases aanloop, opstart, beheersen, afronden en nazorg. De procedure van classificatie, opschaling en procesbewaking wordt aangestuurd door een vast team van ervaren SQC medewerkers vanuit een calamiteitenteam met duidelijke verantwoordelijkheden en rolverdelingen. De calamiteitenprocedure treedt in werking vanaf gradatie blauw tot en met rood.

Monitoring

De continuïteit van de dienstverlening wordt centraal vanuit het SQC in Hilversum gemonitord met behulp van dienstbewakingstools. Monitoring van IT ligt nog bij de *DevOps* teams. Ook informatie en incidenten vanuit onder meer contactcenters, social media, webcare en van monteurs kunnen aanleiding zijn tot het starten van



een onderzoek. Binnen het SQC zijn naast de dienstbewaking ook de kernfuncties van de calamiteitenprocedure, *change control* en het *Security Operations Center* (SOC) geplaatst. Het SOC houdt toezicht op de beveiliging in de breedste zin en valt onder CISO.



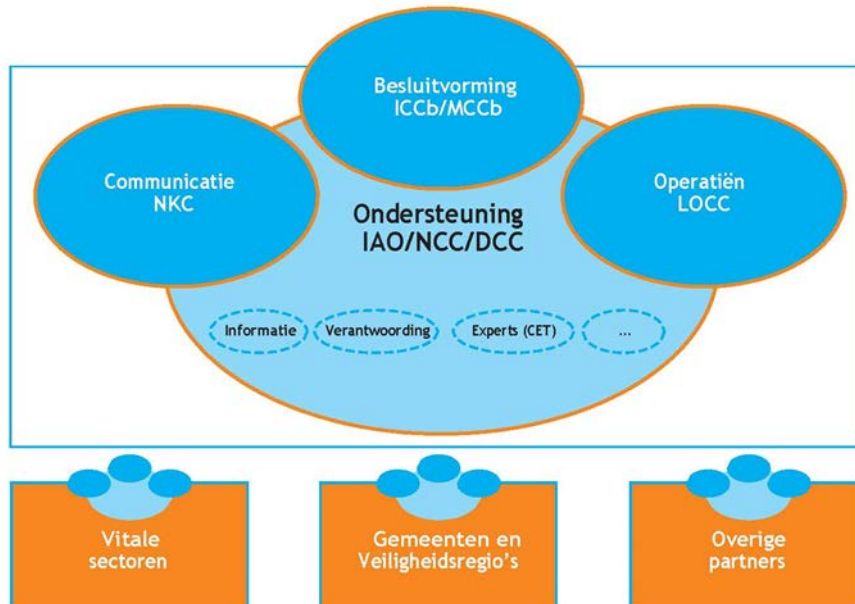
IJenV Opschaling

Bij grootschalige rampen en crises – zoals de onbereikbaarheid van 112 – tuigen betrokken partijen ieder hun eigen crisisorganisatie op. Deze verschillende opschalingsstructuren kunnen naast elkaar bestaan en belemmeren elkaar niet zolang er goed wordt afgestemd.

Opschaling Rijk

De crisisorganisatie van het Rijk bestaat uit meerdere gremia, waaronder de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing (MCCb) en de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (ICCb). Daarnaast kan een Interdepartementaal Afstemmingsoverleg en/of een Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie geformeerd worden. Voor alle onderdelen en overleggen binnen de nationale crisisorganisatie geldt dat zij naar behoefte worden ingezet en flexibel ingericht en samengesteld: maatwerk per situatie en zo nodig per bijeenkomst, bij voorbeeld ten behoeve van de informatievoorziening, beeld- en oordeelsvorming, advies over specifieke aspecten, crisiscommunicatie of parlementaire verantwoording. Naast voornoemde gremia vervullen het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum en permanent bezette Nationale Crisiscentrum een ondersteunende rol in de nationale crisisstructuur. Een beschrijving van rol en taken van alle onderdelen van de nationale crisisstructuur zijn uitgewerkt in het Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming.⁵⁴

⁵⁴ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2013/04/26/nationaal-handboek-crisisbesluitvorming>



Afbeelding 15. Grafische weergaven hoofdprocessen (Bron: Rijksoverheid)

Opschaling Politie

De politie werkt in iedere eenheid met een SGBO. Een SGBO is verantwoordelijk voor de aansturing van de politie en het verdelen van politiecapaciteit bij grootschalige (langdurige) inzet. Bij zeer grootschalige (langdurige) inzet kan de politie gelijktijdig alle SGBO's in het land activeren. Om de coördinatie te houden wordt daarnaast een NSGBO geactiveerd. Desgewenst en afhankelijk van de situatie kan de politie worden uitgenodigd om als adviseur plaats te nemen in het IAO, ICCb of MCCb.

De politie kan naar eigen behoefte opschalen naar een SGBO. In geval van opschaling naar GRIP (2 of meer) in een veiligheidsregio start binnen de politie altijd een SGBO.

Opschaling Veiligheidsregio's

Voor het opschalen van hun crisisorganisatie gebruiken veiligheidsregio's een Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) waarbij rol- en taakverdeling voor alle functionarissen duidelijk is. Deze procedure beschrijft hoe crisisteams, zoals benoemd in de Wet veiligheidsregio's en het Besluit veiligheidsregio's, zich formeren en hoe deze onderling samenwerken om een opschaling eenduidig te laten verlopen.



IJenV

Brief ministerie van JenV aan partijen, juni 2013



Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Korpschef nationale politie
Voorzitters en directeuren Veiligheidsregio's
Regionaal brandweercommandanten en Directeuren RAV

Directoraat-Generaal
Politie
Programma Meldkamer C2000
en 112

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersoon



Datum 3 juni 2013
Onderwerp Handelingsperspectief en woordvoering 1-1-2 en C2000

Ons kenmerk

Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.

Geachte heer/mevrouw,

In deze brief informeer ik u over het handelingsperspectief voor de burger bij uitval van 1-1-2 zoals dat in het gezamenlijk team 1-1-2 is vastgesteld. Daarnaast vraag ik uw aandacht voor de woordvoeringslijn tijdens storingen en incidenten met 1-1-2 en C2000.

Handelingsperspectief 1-1-2

De Minister van Veiligheid en Justitie heeft zondag 12 mei 2013 het inspectierapport '1-1-2 onder de loep' naar de Tweede Kamer gestuurd. In de beleidsreactie op het rapport geeft de Minister aan dat hij een goed functionerend 1-1-2 van groot belang vindt en dat hij alle aanbevelingen uit het rapport overneemt.

Een van de conclusies uit het onderzoek betreft het ontbreken van een handelingsperspectief voor de burger bij uitval van 1-1-2. De komst van het rapport heeft de ontwikkeling van het handelingsperspectief voor burgers versneld. Het gezamenlijk team 1-1-2 (deelnemers VenJ, politie en KPN) heeft het handelingsperspectief inmiddels vastgesteld.

Het handelingsperspectief luidt als volgt:

'Het alarmnummer 1-1-2 is in principe altijd bereikbaar. Om de bereikbaarheid van het nummer te garanderen zijn veel maatregelen getroffen. Toch is het niet uit te sluiten dat een storing er voor zorgt dat 1-1-2 tijdelijk minder goed bereikbaar of door ernstige omstandigheden zelfs even helemaal niet bereikbaar is.

U kunt dan op verschillende andere manieren proberen de hulpverleningsdiensten te bereiken:

- Belt u in eerste instantie met een vast toestel en krijgt u geen gehoor, bel dan met een mobiele telefoon.
- Belt u in eerste instantie met een mobiele telefoon en krijgt u geen gehoor, bel dan met een vaste telefoon.
- Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde bureau/station van hulpverlening.'



De communicatiestrategie van het handelingsperspectief is een combinatie van incidentcommunicatie enerzijds en risicocommunicatie anderzijds. Dat wil zeggen dat VenJ gedurende uitval informatie op maat geeft aan de burger via de landelijke en/of regionale pers via onze eigen woordvoerders. Daarnaast verstrekt VenJ preventief meer algemene informatie via verschillende kanalen waaronder onze eigen website. Wij verzoeken u via deze weg het handelingsperspectief ook via uw bestaande kanalen te communiceren.

Directoraat-Generaal
Politie
Programma Meldkamer C2000
en 112

Datum
3 juni 2013

Ons kenmerk

Woordvoering bij storingen en incidenten

Om onduidelijkheid en onrust bij storingen en incidenten te voorkomen is een eenduidig verhaal naar buiten toe van belang. Ik adviseer u daarom om media met vragen over 1-1-2 door te verwijzen naar persvoorlichting VenJ (woordvoerder 1-1-2 [REDACTED]). Mocht u toch zelf de pers te woord willen staan dan verzoek ik u om dit van tevoren even met ons af te stemmen. Dit geldt ook in het geval van storingen en/of incidenten met C2000.

Met vragen over het handelingsperspectief 1-1-2 of de woordvoeringslijn verwijs ik u naar [REDACTED] communicatieadviseur programma Meldkamer, C2000 en 1-1-2 of de eerder genoemde woordvoerder.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Hoogachtend,


A.F. Gaastra
wnd. directeur-generaal Politie



IV

IJenV Inzet- en Beleidskader NL-Alert

Het Inzet-en Beleidskader NL-Alert beschrijft de kaders voor de wijze waarop NL-Alert gebruikt kan worden.

Type accounts

Het NL-Alert-systeem is sinds 2013 operationeel en wordt beheerd door de politie. Het kent drie typen accounts waarmee een gebruiker NL-Alerts kan maken en verzenden: regionaal, bovenregionaal en nationaal.

Een regionaal account geeft rechten om alleen in de eigen veiligheidsregio NL-Alerts te verzenden. De meerderheid van de veiligheidsregio's of meldkamers heeft echter een bovenregionaal account dat rechten geeft om in de eigen veiligheidsregio én in de buurregio's NL-Alerts te verzenden.

Een nationaal account geeft rechten om in een of meerdere veiligheidsregio's en in heel Nederland NL-Alerts te verzenden. Er zijn twee nationale accounts uitgegeven, één aan de meldkamer van de landelijke eenheid van de politie (in Driebergen) en één aan het ministerie van JenV.

NL-Alert, verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het alarmeren en informeren van de bevolking en het verstrekken van een handelingsperspectief tijdens (dreigende) incidenten, rampen en crises is decentraal – bij de veiligheidsregio's - belegd. Veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor het gebruik van NL-Alert. De minister van JenV heeft het alarmeringsmiddel NL-Alert en het Inzet- en Beleidskader NL-Alert ter beschikking gesteld aan het bevoegd gezag. Het bevoegde gezag kan de keuze tot inzet mandateren. De daadwerkelijke verzending in opdracht van het bevoegd gezag of de gemandateerde, geschiedt veelal door de desbetreffende regionale meldkamer. Hiervoor is gekozen omdat de meldkamer het organisatieonderdeel is dat 24 uur per dag, zeven dagen per week operationeel is.

Als een incident, ramp of crisis een bovenregionaal karakter heeft dan dienen de betrokken regio's onderling het gebruik van NL-Alert en de boodschap die zij met NL-Alert afgeven onderling af te stemmen. Zij kunnen dan eventueel gebruik maken van een bovenregionaal account.

Het is wenselijk om een NL-Alert bericht in het eerste uur van een incident, ramp of crisis te verzenden. Echter lokale en regionale autoriteiten bepalen zelf of, wanneer en in welk gebied een NL-Alert bericht wordt verzonden.



Het Inzet- en Beleidskader NL-Alert – dat gold ten tijde van de KPN-storing – bevat geen beschrijving van een incident, ramp of crisis met een nationaal karakter waarbij via een van de nationale accounts een NL-Alert wordt verstuurd. Die mogelijke situatie was toentertijd nog niet voorzien.



IJenV

NL-Alert communiqué



Datum 12-06-2019

Afdeling
MDCInrichtingen
MDC TASMBlad
1 van 3Aantal bijlagen
1
Bezoekadres
Odijkerweg 19
3972 NE DriebergenPostadres
Postbus 238
3970 AE Driebergen

Veiligheidsregio's: Alle Veiligheidsregio's en hun meldkamers, MDC en MMC.

Van
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Onderwerp: **Update NL-Alert software C107969**

NL-Alert Communiqué

Inleiding

Dit Communiqué bevat informatie van de Politie, divisie Meldkamer Diensten Centrum over de services die u afneemt rond het NL-Alert.

Doel van de Werkzaamheden

Met dit Communiqué informeren wij u over de werkwijze voor een upgrade van het NL-Alert systeem.

Informatie

Op maandag 24 juni vindt er een update van het NL-Alert systeem plaats. Dit heeft impact op alle NL-Alert cliënten in meldkamers of veiligheidsregio. Deze moeten allen worden voorzien van een nieuwe release. Deze nieuwe versie van software lost een aantal bugs op.

Toelichting

Eén van de ervaringen uit een vorige update is dat het niet werkt om door alle (of heel veel) cliënten tegelijk de software te laten downloaden. Hiervoor is onvoldoende capaciteit beschikbaar op de verbinding(en) met Centric. Om congestie op de lijnverbinding van de update te voorkomen is het volgende draaiboek opgesteld:

- Maandag 24 juni tussen 09:00-09:30 vindt de systeemtest van de nieuwe NL-Alert software plaats. Er kan op dat moment geen NL-Alert bericht worden uitgezonden. Voor calamiteiten waarvoor een NL-Alert bericht noodzakelijk is kan de systeemtest worden onderbroken. U kunt hiervoor in deze periode contact opnemen met [REDACTED]
- Maandag 24 juni is tussen 08:00-17:00 uur is de Veiligheidsregio Utrecht verantwoordelijk voor het uitzenden van alle NL-Alert berichten in Nederland. De meldkamer in Utrecht (GMU) is op dat moment voorzien van rechten om voor heel het land NL-Alert berichten te kunnen versturen. De Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht (GMU) is voor deze speciale verzoeken bereikbaar onder nummer [REDACTED]
- Vanaf 10:00 uur gaan meldkamers en veiligheidsregio's gefaseerd de update per cliënt downloaden en activeren. Wij verzoeken u zich daarbij te houden aan de hieronder vermelde tijdstippen met de stappen in de bijgevoegde handleiding "*Instructiedocument 2v2.docx*".
- Meldkamers die gebruik maken van de LMS infrastructuur (MRT-MOB-MNH) hoeven niets te doen. De update van de NL-Alert software wordt centraal uitgevoerd.


Impact op de dienstverlening

- 1) Tijdens de systeemtest (door Centric) op maandag 24 juni tussen 09:00-09:30 kan er geen NL-Alert bericht worden uitgezonden. Voor calamiteiten waarvoor een NL-Alert bericht noodzakelijk is kan de systeemtest worden onderbroken. U kunt hiervoor in deze periode contact opnemen met [REDACTED] hij is op locatie bij Centric.
- 2) Tijdens het downloaden van de nieuwe versie op een NL-Alert cliënt is het uitsenden van een NL-Alert bericht niet mogelijk. U dient in voorkomend geval dan de GMU te vragen uw bericht te verzenden, de GMU heeft tijdelijk deze landelijke alarmeringsrechten en is beschikbaar voor deze verzoeken.

Meldkamers die gebruik maken van de LMS infrastructuur hoeven geen technische actie uit te voeren. De update van de NL-Alert software wordt centraal uitgevoerd. Operationeel moeten MRT (Rotterdam), MOB (Den Bosch) en MNH (Haarlem) gedurende het interval van de systeemtest wel een beroep doen op het alarmeren via Utrecht/GMU (zie onder 1).

Datum / tijd

Datum: **maandag 24 juni 2019**
Tijd: **zie tabel hieronder**

Downloadtabel Tijdstip op 24 juni 2019	VR of GMK
10:00 – 10:45	Noord-Nederland (MKNN als NN te Drachten) Limburg Zuid (LBZ als LB te Maastricht) Midden- en West-Brabant (MWB als ZWB te Tilburg) Hollands-Midden (HLM als DH te Den Haag)
11:00 – 11:45	Zeeland (ZLD als ZWB te Middelburg) Flevoland (GMF als MD te Lelystad) Noord- en Oost-Gelderland (MON als ON te Apeldoorn)
12:00 – 12:45	IJsselland (IJS als ON te Zwolle) Twente (TWN als ON te Hengelo) Gelderland-Midden (GLM als ON te Arnhem)
13:00 – 13:45	Amsterdam-Amstelland (AML als AD te Amsterdam) Gelderland-Zuid (GLZ als ON te Nijmegen) Gooi en Vechtstreek (GNV als MD te Naarden)
14:00 – 14:45	NCTV te Den Haag Utrecht (GMU te Utrecht)
15:00 – 15:45	MMC (als laatste, mede om als back-up voor Utrecht beschikbaar te blijven).

Locatie(s)

Op de cliëntlocatie van NL-Alert

Werkzaamheden

Downloaden van de nieuwe release vanaf centrale server, Java Cache legen op cliënt en opstarten NL Alert applicatie en inloggen op cliënt. Binnen het hierboven genoemde tijdframe uw eventueel meerdere cliënten **na** elkaar opbrengen, **niet tegelijk!**
Per cliënt zal de download van de package ongeveer 8 minuten duren.

Uitvoering door

MDC en lokaal beheer meldkamer.

Bijzonderheden

Tijdens het downloaden en de upgrade werkzaamheden kan de lokaal beheerder direct contact opnemen met het MMC [REDACTED]. De oplosgroep van NL-Alert is daar aanwezig om desgewenst online support te bieden.

Mocht u nog nadere informatie willen, dan kunt u contact opnemen met uw MDC accountmanager.



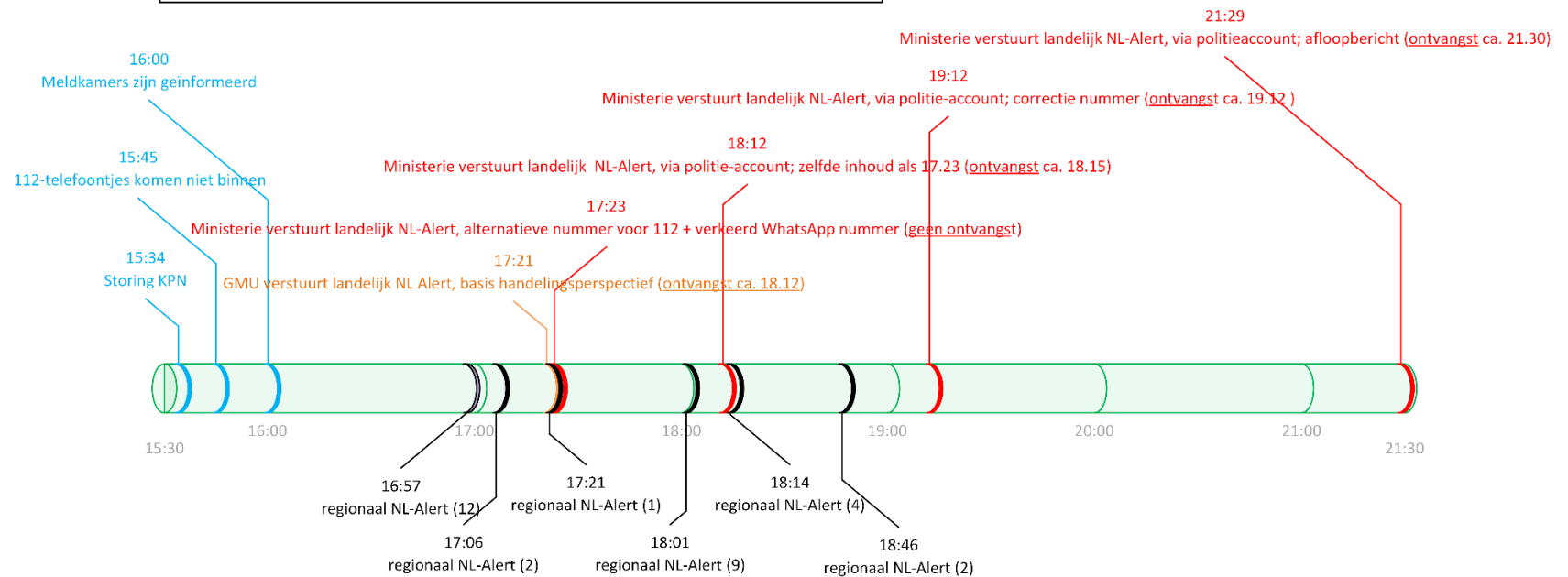
VI

IJenV

Overzicht landelijke en regionale NL-Alerts

Landelijk NL-Alert

Tussen 17.21 en 21.29 uur zijn vijf landelijke NL-Alerts verstuurd.
Vier van deze berichten zijn door burgers ontvangen.



Regionale NL-Alert

Tussen 16.58 en 21.30 uur zijn er in totaal 30 regionale NL-Alerts verstuurd door zes regio's. Alleen de starttijd van het eerste NL-Alert van een regio is ingetekend.
Deze 30 berichten zijn niet allemaal ontvangen.



VII

IJenV Toelichting begrippen

Garanderen

Onder garanderen verstaat de IJenV het – vanwege de onbereikbaarheid van 112 – daadwerkelijk bieden van een (werkend) alternatief aan burgers om hulpdiensten (politie, brandweer of ambulance) te kunnen bereiken en het communiceren over dat alternatief aan burgers.

Beoogd

Met beoogd wordt bedoeld het bieden van een handelingsperspectief en het zodanig communiceren daarover dat dit in overeenstemming is met geldende afspraken en regelgeving, zodat burgers de hulpdiensten kunnen bereiken.

Afstemming

Afstemming is tweeledig. Onder afstemming verstaat de IJenV enerzijds de afstemming tussen partijen voorafgaand aan de te nemen maatregelen. Anderzijds verstaat de IJenV hieronder de afstemming – nadat de maatregelen zijn genomen – over de communicatie naar de burgers.

De afstemming binnen de eigen organisatie van partijen laat de IJenV buiten beschouwing.



VIII IJenV Geïnterviewden

De IJenV interviewde de volgende personen:

Ministerie

- DGPenV Directeur veiligheidsregio, crisisbeheersing en meldkamer
- NCC Hoofd NCC
- EZK Beleidsmedewerker
- NCTV Directeur NCTV met portefeuille Nationale Crisisbeheersing
- NKC Coördinator communicatie
- LOC Hoofd sectie Informatie Bijstand Operatie
- LOCC Hoofd LOCC

Politie

- Sectorhoofd MDC
- Teamchef MDC
- Hoofd LMS
- NSGBO - Nationaal Commandant
- Tactisch procesmanager 112 bij LE
- Hoofd DLOC LE

Veiligheidsregio's

- 25 Operationeel Leiders van de Regionale Operationele Teams
- 7 Hoofden meldkamers



Afkortingen

Afkorting

- 2G
- 3G
- 4G
- AT
- BCM
- BCP
- CAB
- CCC
- CCMT
- CISO
- CMDB
- DO112
- E-CSCF
- GHOR
- GMK
- GSM
- HAP
- HDS
- IGJ
- IJenV
- IMS
- IN
- IP
- ISF
- ISO
- ITP
- IT
- KSP
- MVNO
- MKA
- NCV
- ODG
- RAN
- RAV
- RE
- SCP
- SEH

Betekenis

- 2e generatie mobiele telefonie
- 3e generatie mobiele telefonie
- 4e generatie mobiele telefonie
- Agentschap Telecom
- Business Continuity Management
- Business Continuity Plan
- Change Advisory Board
- Cell Broadcast Control Centre
- Corporate Crisis Management Team
- Chief Information Security Officer
- Configuration Management Database
- Doorontwikkeling 112
- Emergency Call Session Control Function
- Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
- Gemeenschappelijke Meldkamer
- Global System for Mobile communications
- Huisartsenpost
- Huisartsendienstenstructuur
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- IP Multimedia Sub-system
- Intelligent Network
- Internet Protocol
- Information Security Forum
- International Organization for Standardization
- IP transfer points
- Informatie Technologie
- KPN Security Policy
- Mobile Virtual Network Operator
- Meldkamer Ambulancezorg
- Nood Communicatie Voorziening
- Operationeel Draaiboek Generiek
- Radio Access Network
- Regionale Ambulancevoorziening
- Routing Engine
- Service Continuity Plan
- Spoedeisende Hulp



• SIP-X	Session Initiation Protocol – Exchange
• SMS	Servicemanagementsysteem
• SOC	Security Operations Center
• SoGP	Standard of Good Practice for Information Security
• SPOF	Single Point of Failure
• SQC	Service Quality Center
• TDM	Time Division Multiplexing
• TI	Technische Infrastructuur
• TRP	Technical Recovery Plan
• Tw	Telecommunicatiewet
• Twaz	Tijdelijke wet ambulancezorg
• VoIP	Voice over Internet Protocol
• VoLTE	Voice over Long Term Evolution
• Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
• Wvr	Wet veiligheidsregio's



Missie Inspectie Justitie en Veiligheid

De Inspectie Justitie en Veiligheid houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van justitie en veiligheid om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen, om risico's te signaleren en om organisaties aan te zetten tot verbetering. Hiermee draagt de Inspectie bij aan een rechtvaardige en veilige samenleving.

Missie Agentschap Telecom

Agentschap Telecom staat voor de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van IT-en communicatienetwerken, zodat Nederland veilig verbonden is.

Missie Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

We kunnen in Nederland vertrouwen op goede gezondheidszorg en jeugdhulp. Voor iedereen, altijd en overal. Dat willen we graag zo houden, ook voor volgende generaties. Daarom bewaakt en bevordert de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Wij gaan uit van gezond vertrouwen in de zorg en vragen vertrouwen in ons onafhankelijke oordeel.

Dit is een uitgave van:

Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
[Contactformulier](#) | www.inspectie-jenv.nl

Agentschap Telecom
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Emmasingel 1 | 9726 AH Groningen
Postbus 450 | 9700 AL Groningen
www.agentschaptelecom.nl

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen
www.igj.nl

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020
Onderwerp:	Invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams
Nummer:	A20.04.6a
Naam Steller:	Inge Marijnissen, Sevgi Extra (namens Gerda Blom)
Afdeling:	Afdeling Risico- en crisisbeheersing / Team Crisisbeheersing / Sectie Bevolkingszorg VrZW
Korte inhoud:	Sinds maart dit jaar zijn de gemeentelijke functionarissen van Bevolkingszorg (inclusief juristen) en Crisiscommunicatie namens de acht gemeenten actief ten behoeve van de coronacrisis in het ROT en RBT en de gemeentelijke organisaties. De recente ontwikkelingen met toenemende besmettingscijfers en de taakverschuiving van het Rijk naar veiligheidsregio's en gemeenten brengen maatschappelijke vraagstukken met zich mee die vragen om een herijking van de wijze van invulling van de werkzaamheden van de intergemeentelijke crisisorganisatie voor de komende maanden. Bijgevoegde memo beschrijft de opzet die de gemeentesecretarissen hebben gekozen en maakt inzichtelijk wat hiervan de kosten zijn (inclusief de kosten die tot op heden zijn gemaakt). Er is gekozen voor financiering via de gemeenten omdat daarmee de BTW kosten kunnen worden gecompenseerd. Gemeenten kunnen de kosten compenseren als coronakosten uit de vergoeding die zij hiervoor van het Rijk ontvangen. Daarnaast is het goed om te weten dat een verwachte onderbesteding bij VrZW zal plaatsvinden zoals gemeld in de Burap II.
Voorstel:	Het Algemeen Bestuur wordt gevraagd: 1. kennis te nemen van de wijze van invulling van de intergemeentelijke crisisorganisatie ten behoeve van de coronacrisis; 2. in te stemmen met de voorgestelde wijze van bekostiging hiervan, waarbij de kosten van eigen personeel en externe inhuur naar rato van inwonersaantal door de acht gemeenten worden gedragen; 3. zorg te dragen voor doorgeleiding van de consequenties van dit besluit naar de lokale colleges en gemeenteraden.
Advies Veiligheidsdirectie:	n.v.t.
Advies Dagelijks Bestuur:	-
Besproken met:	Gemeentesecretarissen, Algemeen Commandanten Bz, hoofden afdeling communicatie, controllers Purmerend en Zaanstad, directeur VrZW. (adviseurs crisisbeheersing geïnformeerd)
Personele gevolgen:	De intergemeentelijke crisisorganisatie wordt naast de externe inhuur voor door functionarissen van Zaanstad, Purmerend en VrZW en (voor een beperkter deel) door Landsmeer en Edam-Volendam.

Financiële gevolgen:	In bijgevoegde memo is een kostenoverzicht voor 2020 en het eerste kwartaal 2021 opgenomen. Hiervan is een verdeling naar rato van inwonersaantal gemaakt.
Verhouding met ander beleid:	
Besluit:	

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland in de vergadering van 27 november 2020, namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

NOTITIE

AAN: AB VRZW
VAN: COORDINEREND GEMEENTESECRETARIS
ONDERWERP: INVULLING EN BEKOSTIGING INTERGEMEENTELIJKE CORONA
CRISISTEAMS
DATUM: 10-11-2020
CC: GEMEENTESECRETARISSEN, HILDA RAASING, ADVISEURS
CRISISBEHEERSING

Inleiding

Sinds maart dit jaar zijn de gemeentelijke functionarissen van Bevolkingszorg (inclusief juristen) en Crisiscommunicatie (=de regionale gemeentelijke crisisorganisatie) namens de acht gemeenten actief ten behoeve van het ROT en RBT en de gemeentelijke organisaties.

Tijdens de zomerperiode is met de gemeentesecretarissen gesproken over wat er nodig is om de komende tijd de coronacrisis het hoofd te kunnen bieden. Toen is afgesproken om zoveel mogelijk met de eigen gemeentelijk crisisfunctionarissen te blijven werken en de kosten hiervan gezamenlijk te dragen.

De recente ontwikkelingen met toenemende besmettingscijfers en de taakverschuiving van Rijk naar veiligheidsregio's/gemeenten brengen maatschappelijke vraagstukken met zich mee die vragen om herijking van de afspraken en een aangepaste invulling en uitvoering van de werkzaamheden voor de komende maanden:

- De taakverschuiving vanuit het Rijk naar de Veiligheidsregio en gemeenten vraagt een proactieve benadering van de activiteiten. Met de huidige invulling kunnen alleen ad-hoc werkzaamheden opgepakt worden.
- De taakvelden van de huidige crisisfunctionarissen vragen steeds meer inzet. Dit is niet langer te combineren met de reguliere werkzaamheden bij de gemeenten. Hierdoor missen we scherpte en doorontwikkeling.
- De dienstwisseling tussen functionarissen zorgt voor versnippering en discontinuïteit.
- De crisisfunctionarissen worden ook ingezet tijdens 'reguliere' incidenten. Dit kan voor een uitputting zorgen binnen de huidige poules en op lange termijn consequenties hebben voor de bezetting.

Deze knelpunten vragen om een aanpassing van de wijze van invulling van de werkzaamheden voor de komende maanden.

Het AB VrZW wordt gevraagd:

1. kennis te nemen van de wijze van invulling van de intergemeentelijke crisisorganisatie ten behoeve van de coronacrisis en

2. in te stemmen met de voorgestelde wijze van bekostiging hiervan, waarbij de kosten van eigen personeel en externe inhuur naar rato van inwonersaantal door de acht gemeenten worden gedragen.

Hieronder vindt u de opzet die (door de gemeentesecretarissen) is gekozen. Gezien de urgentie zijn de voorbereidingen hiervoor inmiddels in gang gezet.

Ook geeft deze notitie een beeld van de totaalkosten van de intergemeentelijke crisisorganisatie vanaf de start van deze crisis.

Invulling regionale gemeentelijke crisisorganisatie voor de komende maanden

De intergemeentelijke crisisorganisatie voor corona bestaat uit twee hoofdonderdelen:

1. Bevolkingszorg (taakvelden juridische en beleidsmatige advisering ROT, RBT en gemeenten)
2. Crisiscommunicatie (taakvelden adviseren, initiëren, coördineren en uitvoeren van de (crisis)communicatie t.b.v. ROT, RBT en gemeenten).

Het voorstel is om op beide onderdelen -deels door middel van inhuur en deels met eigen personeel- twee teams met vaste bemensing in te richten. De teams zien er dan als volgt uit.

1. Intergemeentelijk team Bevolkingszorg/gemeenten corona:
 - a) Algemeen commandanten Bz (geleverd door gemeenten¹)
 - b) Beleidsadviseur/ informatiemanagement (inhuur 2 x 24 uur):
 - c) Juridisch adviseurs (1 fte vanuit VrZW aangevuld met personeel gemeenten²)
 - d) Algemene ondersteuning (circa 12 uur door sectie Bz VrZW)
- 2) Intergemeentelijk team (Crisis)communicatie corona
 - a) Communicatieadviseurs (externe inhuur 2 x 36 uur)
 - b) Communicatiemedewerkers (externe inhuur 2 x 36 uur)
 - c) Strategisch adviseurs RBT (geleverd door gemeenten³)
 - d) Algemene ondersteuning (circa 12 uur door sectie Bz VrZW)

Deze teams werken ten behoeve van de acht gemeenten en worden ingezet tijdens de huidige GRIP 4 maar zijn ook bedoeld voor het ondersteunen van de intergemeentelijke samenwerking na evt. afschaling van de crisisorganisatie. De crises en daarmee de noodzaak om op onderdelen gecoördineerd samen te werken vervalt na afschaling niet.

Dit voorstel betreft de komende zes maanden (winterperiode tot en met maart/april 2021) omdat deze periode corona ons naar verwachting zeker nog intensief bezig zal houden. Het kan zijn dat na een tussentijdse afschaling van de GRIP 4 (inwerkingtreding Tijdelijke wet COVID) aanpassingen nodig zijn. Daarom wordt ingehuurd met de intentie van zes maanden

¹ Vooralsnog ingevuld door Purmerend en Zaanstad en Edam-Volendam

² Vooralsnog ingevuld door Purmerend en Zaanstad

³ Vooralsnog ingevuld door Zaanstad

met de optie om na drie maanden bij te sturen.

Wat kost het?

De kosten voor de bovenbeschreven constructie zijn hieronder in beeld gebracht.

- 1) Intergemeentelijk team Bevolkingszorg/gemeenten corona:
 - a) kosten eigen personeel naar rato gedragen door de acht gemeenten*
 - b) circa €144.000 (incl. BTW) (externe inhuur) 6 maanden
 - c) kosten deels eigen personeel* en deels gedragen door VrZW**
 - d) N.v.t. (regionale functie begroot bij VrZW)***

- 2) Intergemeentelijk team crisiscommunicatie corona
 - a) circa € 210.000 (incl. BTW) (externe inhuur) 6 maanden
 - b) circa € 180.000 (incl. BTW) (externe inhuur) 6 maanden
 - c) kosten eigen personeel naar rato gedragen door de acht gemeenten*
 - d) N.v.t. (regionale functie begroot bij VrZW)***

TOTALE KOSTEN

2020 en (eerste vier maanden van) 2021 (externe inhuur én inzet eigen personeel):

- *Externe inhuur :*
€ 534 .000 (incl. BTW) voor 6 maanden

- **Eigen gemeentelijk personeel :*
hiervoor geldt de eerder met de gemeentesecretarissen gemaakte afspraak om deze kosten eind van het boekjaar onder de acht gemeenten naar rato van inwonersaantal te verdelen. Deze kosten zijn in grote lijnen tot juni 2020 in kaart gebracht :
€ 285.560 maart t/m juni 2020. De prognose is dat de helft van dit bedrag voor de periode juli – december zal gelden. Voor 2021 is de inzet gemeentelijk personeel nog lastig te schatten. We gaan uit van de helft van de kosten die we het tweede deel van 2020 maken.

- ***Eigen VrZW personeel:*
de kosten van de VrZW juristen (1 fte) worden gedragen door VrZW.

- ****Algemene ondersteuning door sectie Bevolkingszorg VrZW*
De ondersteuning door de functionarissen van de sectie gemeenten heeft gevolgen voor de reguliere taken van de sectie Bz VrZW. Wat dit betekent wordt in overleg met de gemeenten/ ACb's en CGS besproken. Dit kan betekenen dat taken worden uitgesteld of indien dit niet verantwoord is, tijdelijke uitbreiding van capaciteit nodig is. Omdat nog niet exact helder is wat de ondersteuning vraagt, wordt dit zodra de nieuwe opzet operationeel is, in kaart gebracht.

Omschrijving	Kosten 2020 (mrt-dec) Incl. BTW	Kosten 2021 (jan-apr) Incl. BTW
Externe inhuur	€ 178.000	€ 356.000
Personeel gemeenten	€ 428.340	€ 71.390
VrZW personeel (juristen)	n.v.t	n.v.t
Sectie gemeenten VrZW	PM	PM
TOTAAL	€ 606.340	€ 427.390

Hoe bekostigen we het?

Vergoeding corona kosten door het Rijk.

De gemeenten hebben vanuit het Rijk compensatie ontvangen voor de extra kosten die zij maken als gevolg van Corona. Deze kosten kunnen hier ook uit worden gecompenseerd. Mocht er door het Rijk om een verantwoording worden gevraagd, dan kunnen de kosten daarin worden meegenomen.

Welke constructie voor financiering kiezen we?

Het voorstel betreft de inrichting van gemeentelijke taken en behoeft daarmee ook een gemeentelijke financiering. Omdat het gaat om een gezamenlijke regionale organisatie is het de vraag welke constructie hiervoor het meest passend / efficiënt is en welke rol VrZW hierin kan betekenen. Hierover heeft de coördinerend gemeentesecretaris (Gerda Blom) het gesprek gevoerd met Hilda Raasing (directeur VrZW).

Hierbij dient een onderscheid te worden gemaakt naar de functies die door de gemeenten zelf (met name de gemeenten Zaanstad, Purmerend en (in mindere mate ook) Landsmeer en Edam-Volendam) en VrZW worden ingevuld en de functies die door inhuur worden ingevuld.

De kosten voor de functies die de gemeenten en VrZW zelf invullen worden aan het eind van het jaar naar rato van inwoners aantal verdeeld. Dat verzorgen de gemeenten met elkaar.

De kosten voor de externe inhuur worden ook door de gemeenten naar rato betaald, echter de vraag is via welke constructie.

Er zijn t.a.v. deze laatste variant (externe inhuur) drie opties besproken:

1. feitelijke inhuur en financiering via VrZW. VrZW verzorgt de contracten, huisvesting en de betaling. De kosten worden voldaan uit (het overschot op) de begroting 2020 en voor 2021 toegevoegd aan de begroting VrZW.
2. feitelijke inhuur door VrZW en financiering door gemeenten. VrZW verzorgt de contracten, huisvesting en de betaling. De kosten worden naar rato doorberekend aan de gemeenten.
3. feitelijke inhuur en financiering door gemeenten. Een coördinerend gemeente (Purmerend en/of Zaanstad) verzorgt de contracten, huisvesting en de betaling en zet dit naar rato om naar de acht gemeenten. Geadviseerd wordt wel om, in ieder geval zolang sprake is van GRIP-opstapeling, de functionarissen fysiek bij VrZW te laten werken door middel van werkplekken en accounts.

Alle drie de opties hebben voor- en nadelen. VrZW is bereid om een bijdrage te leveren waarbij elke optie bespreekbaar is. Dit is tevens voor advies voorgelegd aan de controllers van Zaanstad en Purmerend. Met optie 1 en 2 wordt aangesloten bij een reeds bestaand regionaal samenwerkingsverband voor crisisbeheersing. Een belangrijk voordeel van optie 3 is echter het BTW-effect. VrZW kan dit niet compenseren. Gemeenten wel. Dit scheelt een aanzienlijk bedrag (minimaal € 100.000,-). Ook maakt deze optie, na afschaling van de crisisstructuur, het eenvoudiger om de teams over te dragen naar gemeentelijk niveau.

Daarom wordt geadviseerd te kiezen voor optie 3.

BIJLAGE (Zie separaat meegezonden excel bestand)

Overzicht geschatte kosten (inclusief BTW) 2020 en 2021 en verdeling naar rato van inwonersaantal (gemeentelijke functionarissen crisisorganisatie en externe inhuur).

Zie voor een uitgebreider overzicht de separaat meegezonden bijlage (excel 'bijlage bij memo invulling en bekostiging intergemeentelijke corona crisisteams).

	Totale kosten 2020 (inhuur en eigen personeel)	door gemeenten gemaakte kosten (inzet eigen personeel)	Totaal nog te betalen
Zaanstad	€ 283.160,78	€ 277.100,00	€ 6.060,78
Purmerend	€ 143.702,58	€ 130.640,00	€ 13.062,58
Beemster	€ 19.402,88	€ 0,00	€ 19.402,88
Wormerland	€ 30.923,34	€ 800,00	€ 30.123,34
Oostzaan	€ 15.764,84	€ 800,00	€ 14.964,84
Landsmeer	€ 18.190,20	€ 14.000,00	€ 4.190,20
Edam-Volendam	€ 60.027,66	€ 5.000,00	€ 55.027,66
Waterland	€ 35.167,72	€ 0,00	€ 35.167,72
Totaal van het voorstel	€ 606.340,00	€ 428.340,00	€ 178.000,00

	Totale kosten Q1 2021 (inhuur en eigen personeel)	door gemeenten gemaakte kosten (inzet eigen personeel)	Totaal nog te betalen
Zaanstad	€ 199.591,13	€ 45.350,00	€ 154.241,13
Purmerend	€ 101.291,43	€ 20.940,00	€ 80.351,43
Beemster	€ 13.676,48	€ 0,00	€ 13.676,48
Wormerland	€ 21.796,89	€ 0,00	€ 21.796,89
Oostzaan	€ 11.112,14	€ 0,00	€ 11.112,14
Landsmeer	€ 12.821,70	€ 2.600,00	€ 10.221,70
Edam-Volendam	€ 42.311,61	€ 2.500,00	€ 39.811,61
Waterland	€ 24.788,62	€ 0,00	€ 24.788,62
Totaal van het voorstel	€ 427.390,00	€ 71.390,00	€ 356.000,00

corona inzet intergemeentelijke crisisorganisatie	Totaal 2020 en 2021	2020
---	---------------------	------

(Bedragen in €)

A. Inhuur communicatie en bevolkingszorg 6 maanden

2 maanden nov
en dec '20
(534000/6*2)

	Verrekenbedrag->	534000	178000
Gemeente	Verdeelsleutel %	Kosten per gemeente	
Zaansd	46,70	€ 249.378,00	€ 83.126,00
Purmerend	23,70	€ 126.558,00	€ 42.186,00
Beemster	3,20	€ 17.088,00	€ 5.696,00
Wormerland	5,10	€ 27.234,00	€ 9.078,00
Oostzaan	2,60	€ 13.884,00	€ 4.628,00
Landsmeer	3,00	€ 16.020,00	€ 5.340,00
Edam-Volendam	9,90	€ 52.866,00	€ 17.622,00
Waterland	5,80	€ 30.972,00	€ 10.324,00
Totaal A.	100,00	€ 534.000,00	€ 178.000,00

N.B. Dit is incl. BTW;

B. Doorbelasting jurist VrZW (Q4 2020 en Q1 2021)

Verrekenbedrag->	n.v.t.	n.v.t.
------------------	--------	--------

C. Doorbelasting Algemene ondersteuning door sectie Bevolkingszorg VrZW

Verrekenbedrag->	p.m.	p.m.
------------------	------	------

D. Inzet vanuit de gemeenten naar rato verdeeld

	Verrekenbedrag->	€ 499.730,00	285.560
		totaal 2020 + Q1 2021	2020 t/m juni
Gemeente	Verdeelsleutel		***
Zaansd	46,70	€ 233.373,91	€ 133.356,52
Purmerend	23,70	€ 118.436,01	€ 67.677,72
Beemster	3,20	€ 15.991,36	€ 9.137,92
Wormerland	5,10	€ 25.486,23	€ 14.563,56
Oostzaan	2,60	€ 12.992,98	€ 7.424,56
Landsmeer	3,00	€ 14.991,90	€ 8.566,80
Edam-Volendam	9,90	€ 49.473,27	€ 28.270,44
Waterland	5,80	€ 28.984,34	€ 16.562,48
Totaal D.	100	€ 499.730,00	€ 285.560,00

*** Diverse gemeenten hebben al personeel ingebracht. De uren worden onderling verrekend tegen tarief € 80/uur

Totaal aandeel A + D

	2020 + 2021 t/m apr	2020
Zaansd	€ 482.751,91	€ 283.160,78
Purmerend	€ 244.994,01	€ 143.702,58
Beemster	€ 33.079,36	€ 19.402,88
Wormerland	€ 52.720,23	€ 30.923,34
Oostzaan	€ 26.876,98	€ 15.764,84
Landsmeer	€ 31.011,90	€ 18.190,20
Edam-Volendam	€ 102.339,27	€ 60.027,66
Waterland	€ 59.956,34	€ 35.167,72
Totaal van het voorstel	€ 1.033.730,00	€ 606.340,00

Onderstaande bedragen maken onderdeel uit van bovenstaand onderdeel D.

*** Inzicht in de aangenomen onderlinge inzet, ieders aandeel daarin en de verrekening van werkelijk geleverde inbreng

	Aanname onderlinge inzet sub D. en aandeel daarin per gemeente.	Werkelijke inbreng t/m jun '20	Geschatte inbreng jun t/m dec '20 **)
Zaansstad	€ 322.450,00	€ 186.400,00	€ 90.700,00
Purmerend	€ 151.580,00	€ 88.760,00	€ 41.880,00
Beemster	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Wormerland	€ 800,00	€ 800,00	€ 0,00
Oostzaan	€ 800,00	€ 800,00	€ 0,00
Landsmeer	€ 16.600,00	€ 8.800,00	€ 5.200,00
Edam-Volendam	€ 7.500,00	€ 0,00	€ 5.000,00
Waterland	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totaal onderlinge inzet	€ 499.730,00	€ 285.560,00	€ 142.780,00

	Totale kosten 2020 en Q1 2021	door gemeenten gemaakte kosten (eigen personeel)	Totaal nog te beta
Zaansstad	€ 482.751,91	€ 322.450,00	€ 160.301,91
Purmerend	€ 244.994,01	€ 151.580,00	€ 93.414,01
Beemster	€ 33.079,36	€ 0,00	€ 33.079,36
Wormerland	€ 52.720,23	€ 800,00	€ 51.920,23
Oostzaan	€ 26.876,98	€ 800,00	€ 26.076,98
Landsmeer	€ 31.011,90	€ 16.600,00	€ 14.411,90
Edam-Volendam	€ 102.339,27	€ 7.500,00	€ 94.839,27
Waterland	€ 59.956,34	€ 0,00	€ 59.956,34
Totaal van het voorstel	€ 1.033.730,00	€ 499.730,00	€ 534.000,00

	kosten 2020 (inhuur en eigen personeel)	door gemeenten gemaakte kosten (eigen personeel)	Totaal nog te beta
Zaansstad	€ 283.160,78	€ 277.100,00	€ 6.060,78
Purmerend	€ 143.702,58	€ 130.640,00	€ 13.062,58
Beemster	€ 19.402,88	€ 0,00	€ 19.402,88
Wormerland	€ 30.923,34	€ 800,00	€ 30.123,34
Oostzaan	€ 15.764,84	€ 800,00	€ 14.964,84
Landsmeer	€ 18.190,20	€ 14.000,00	€ 4.190,20
Edam-Volendam	€ 60.027,66	€ 5.000,00	€ 55.027,66
Waterland	€ 35.167,72	€ 0,00	€ 35.167,72
Totaal van het voorstel	€ 606.340,00	€ 428.340,00	€ 178.000,00

	kosten Q1 2021 (inhuur en eigen personeel)	door gemeenten gemaakte kosten (eigen personeel)	Totaal nog te beta
Zaansstad	€ 199.591,13	€ 45.350,00	€ 154.241,13
Purmerend	€ 101.291,43	€ 20.940,00	€ 80.351,43
Beemster	€ 13.676,48	€ 0,00	€ 13.676,48
Wormerland	€ 21.796,89	€ 0,00	€ 21.796,89

Oostzaan	€ 11.112,14	€ 0,00	€ 11.112,14
Landsmeer	€ 12.821,70	€ 2.600,00	€ 10.221,70
Edam-Volendam	€ 42.311,61	€ 2.500,00	€ 39.811,61
Waterland	€ 24.788,62	€ 0,00	€ 24.788,62
Totaal van het voorstel	€ 427.390,00	€ 71.390,00	€ 356.000,00

2021

4 maanden jan t/m
apr '21

356000

€ 166.252,00

€ 84.372,00

€ 11.392,00

€ 18.156,00

€ 9.256,00

€ 10.680,00

€ 35.244,00

€ 20.648,00

€ 356.000,00

n.v.t.

p.m.

142.780

71.390

2020 juli t/m dec

4 maanden jan t/m april
'20

€ 66.678,26

€ 33.339,13

€ 33.838,86

€ 16.919,43

€ 4.568,96

€ 2.284,48

€ 7.281,78

€ 3.640,89

€ 3.712,28

€ 1.856,14

€ 4.283,40

€ 2.141,70

€ 14.135,22

€ 7.067,61

€ 8.281,24

€ 4.140,62

€ 142.780,00

€ 71.390,00

2021 t/m apr

€ 199.591,13

€ 101.291,43

€ 13.676,48

€ 21.796,89

€ 11.112,14

€ 12.821,70

€ 42.311,61

€ 24.788,62

€ 427.390,00

**Geschatte inbreng
Q1 '21 **)**

€ 45.350,00

€ 20.940,00

€ 0,00

€ 0,00

€ 0,00

€ 2.600,00

€ 2.500,00

€ 0,00

€ 71.390,00

ilen

ilen

ilen

Besluitformulier

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum vergadering:	27 november 2020	
Onderwerp:	Indienen "Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020" aan het Ministerie van VWS	
Nummer:	A20.04.6b	
Naam Steller:	Ralph Beijer/ Jaap Pranger	
Afdeling:	Bedrijfsvoering	
Doel:	Advisering	
	Besluitvorming	X
	Meningvormend	
Besproken met:	Portefeuillehouder Bedrijfsvoering en Financiën, dhr. Bijl	
Korte inhoud: Vanuit het Ministerie van Financiën is in mei dit jaar aan de overige ministeries en de VNG verzocht om te komen met de beste inschatting voor de gemaakte meerkosten en minderuitgaven tot en met mei, en de prognoses tot en met december in verband met COVID-19. Het gerealiseerde totaal en de geprognostiseerde totalen van de Veiligheidsregio's zijn gebruikt in de onderhandelingen met het Rijk met betrekking tot een compensatie. Bureau AEF heeft hierin de veiligheidsregio's ondersteunt en een rapportage opgeleverd (waarbij niet verwezen is naar de individuele veiligheidsregio's). Op 20 juli 2020 heeft de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de voorzitter van het Veiligheidsberaad laten weten op welke wijze de kosten die gemaakt worden door de veiligheidsregio's en in het kader van de uitbraak van COVID-19 daadwerkelijk ingediend en gecompenseerd kunnen worden. Met deze brief waren niet alle vragen van de veiligheidsregio's en het Veiligheidsberaad beantwoord waardoor op 28 september jl. een aanvullende brief verstuurd. In deze brief wordt het volgende uiteengezet: - de voorzitters van de veiligheidsregio's kunnen de meerkosten die gemaakt zijn in het kader van COVID-19, declareren bij het ministerie van VWS; - op basis van definities uit het AEF-rapport Meerkosten Veiligheidsregio's ten gevolge van Corona d.d. 30 juni 2020 kunnen de veiligheidsregio's vanaf 15 juli 2020 ieder afzonderlijk een voorlopige opgave van de kosten voor 2020 indienen en voorschotten aanvragen. Het eerste voorschot heeft betrekking op de kosten tot 1 juli, daarna kan maandelijks een voorschot worden aangevraagd; - de voorschotten worden rechtstreeks betaalbaar gesteld aan de betreffende veiligheidsregio; - op basis van de jaarrekening 2020 wordt een afrekening/einddeclaratie (voor 1 september 2021) opgesteld. Om deze declaratie op een juiste wijze te verantwoorden wordt momenteel door verschillende financiële vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's een gezamenlijk controleprotocol vervaardigd als grondslag voor de jaarrekening 2020 en de verwerking van de meerkosten in het kader van COVID-19. Tegelijkertijd wordt er vanuit gegaan dat de voorzitters in redelijkheid declareren en een afweging maken welke kosten extra gemaakt zijn ten opzichte van de reguliere financiering en welke meer- en minderkosten gesaldeerd kunnen worden. De definities uit het AEF-rapport Meerkosten veiligheidsregio's ten gevolge van Corona zijn: - Specifieke meerkosten: dit betreft extra gemaakte, uitbetaalde kosten die direct aan de Corona-activiteiten zijn toe te wijzen. - Overige meerkosten: dit betreft extra gemaakte kosten die aan andere taken zijn toe te wijzen (bijvoorbeeld taken die moeten worden ingehaald dat leidt tot externe inhuur). - Minder inkomsten: dit betreft inkomstenderving (bijvoorbeeld het wegvallen van inkomsten uit adviestaken of uit het geven van opleidingen). - Minder uitgaven: dit betreft kosten die minder zijn gemaakt per productgroep (bijvoorbeeld het		

wegvallen van training en oefeningen). Deze worden gesaldeerd met minder inkomsten.

Vanaf juni heeft VrZW de kosten COVID-19 in het verlengde van de definities uit het AEF-rapport bijgehouden waardoor nu daadwerkelijk overgaan kan worden tot het indienen van een eerste voorschotdeclaratie tot en met september 2020 via de voorzitter van de VR bij het Ministerie van VWS.

Deze declaratie geeft het volgende beeld:

Specifieke meerkosten (zoals ambulance ontsmetting, buitendagdienstvergoeding en materiële kosten)	222.806
Overige Meerkosten (zoals externe inhuur)	11.856
Minder inkomsten (zoals detachering en regionaal opleidingscentrum)	185.084
Minder uitgaven (zoals vergoeding vrijwilligers, opleidingen en oefeningen)	-339.109
	<u>80.637</u>

Na besluitvorming in het AB wordt het ingevulde, landelijke format "Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020" ter ondertekening aan de voorzitter aangeboden en vervolgens aan het Ministerie van VWS verstuurd.

De voorschotdeclaratie over oktober t/m december wordt begin 2021 na consultering van de portefeuillehouder Financiën ter ondertekening aan de voorzitter aangeboden en in de eerste vergadering van het Algemeen Bestuur in 2021 ter informatie aangeboden.

Bijgevoegd de specificatie van de nu gedeclareerde kosten en een afschrift van genoemde brief van het Ministerie van VWS d.d. 28/09/2020.

Voorstel:

Het Algemeen Bestuur wordt in de vergadering van 27 november 2020 gevraagd:

1. Kennis te nemen van de voorlopige opgave meerkosten Corona 2020 over de periode t/m september 2020;
2. De voorzitter te machtigen deze en volgende declaraties meerkosten Corona te ondertekenen.

Advies Veiligheidsdirectie:	Niet geagendeerd
Advies Dagelijks Bestuur:	Akkoord met agendering maar aanvullende toelichting in het AB is gewenst
Personele gevolgen:	geen
Financiële gevolgen:	De voorschotdeclaraties worden in de jaarrekening 2020 verwerkt.
Verhouding met ander beleid:	Landelijk beleid COVID-19

Besluit:

Aldus besloten door het Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland in de vergadering van 27 november 2020, namens deze,

voorzitter,
J. Hamming

secretaris,
H. Raasing

Voorlopige opgave meerkosten Corona 2020

Veiligheidsregio:
Postadres:
IBAN (bankrekeningnummer):

Zaanstreek - Waterland
Prins Bernhardplein 112
NL84 BNGH 0285 1610 91

Kostensoort	Opgave kosten t/m september
Coronahotels/centra	
Inkoop en distributie PBM	
Overige specifieke meerkosten	€ 222.806
Overige Meerkosten	
Brandweezorg repressie/incidentbestrijding	
Meldkamer	
ROC (opleidingen)	
GHOR	
Preventie	
Crisisbeheersing & rampenbestrijding	
Risicobeheersing	
Bevolkingszorg	
Bedrijfsvoering	11.856
Overige taken/activiteiten	
Subtotaal	€ 11.856
Minder inkomsten (verrekend met minder uitgaven)	
Brandweezorg repressie/incidentbestrijding	-123.617
Meldkamer	
Regionaal Opleidingscentrum (ROC)	100.000
GHOR	
Preventie	
Crisisbeheersing & rampenbestrijding	-130.408
Risicobeheersing	
Bevolkingszorg	
Bedrijfsvoering	
Overige taken/activiteiten	
Subtotaal	-€ 154.025
Totale voorlopige uitgaven 2020	€ 80.637

Ondertekening door Voorzitter Veiligheidsregio
Naam:

Handtekening:



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Veiligheidsberaad
T.a.v. de heer H.M.F. Bruls, voorzitter
Postbus 7010
6801 HA ARNHEM

Directie Publieke Gezondheid

Bezoekadres

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij

Hoorweg, M. A. (Michiel)
Coördinerend
beleidsmedewerker

T
M (31)-6 3179 5772
m.hoorweg@minvws.nl

Kenmerk

1720107-208036-PG

Uw brief

V032-2020

Bijlage(n)

-

Datum **28 SEP. 2020**
Betreft Compensatieregeling meerkosten Coronacrisis

Geachte heer Bruls,

Op 23 juni jl. heeft u mij een brief gestuurd met het verzoek om duidelijkheid over de compensatie van kosten van veiligheidsregio's voor de bestrijding van COVID-19. U vroeg daarnaar in verband met mijn toelichting in de vergadering van het Veiligheidsberaad van 8 juni 2020. In mijn brief d.d. 20 juli 2020 heb ik u, na overleg met vertegenwoordigers van de VNG, GGD GHOR Nederland en het Veiligheidsberaad, laten weten op welke wijze de kosten die gemaakt worden door veiligheidsregio's en GGD'en in het kader van de uitbraak van COVID-19 gecompenseerd kunnen worden. Met de brief van 20 juli jl. waren helaas niet alle vragen van de veiligheidsregio's en het Veiligheidsberaad beantwoord. Om die reden stuur ik u deze aanvullende brief.

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Met mijn collega's van Justitie en Veiligheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Financiën heb ik afgesproken dat we zoveel mogelijk willen proberen alle declaraties van kosten van de GGD'en en veiligheidsregio's via één ministerie te laten verlopen. Bij het bepalen van de compensatie werk ik dan ook samen met deze collega's.

Meerkosten veiligheidsregio's

Zoals ik in mijn brief van 20 juli jl. heb toegelicht kunnen ook veiligheidsregio's meerkosten declareren:

- Voorzitters van de veiligheidsregio's kunnen de meerkosten van de veiligheidsregio's die gemaakt zijn in het kader van COVID-19, declareren bij het ministerie van VWS;
- Op basis van definities uit het AEF-rapport Meerkosten Veiligheidsregio's ten gevolge van corona d.d. 30 juni 2020 (Ref.: GV591/rapport) kunnen veiligheidsregio's vanaf 15 juli 2020 ieder afzonderlijk een voorlopige opgave van de kosten voor 2020 indienen en voorschotten aanvragen. Het eerste voorschot heeft betrekking op de kosten tot 1 juli, daarna kan maandelijks een voorschot worden aangevraagd;
- De voorschotten worden rechtstreeks betaalbaar gesteld aan de betreffende veiligheidsregio en/of GGD;
- Op basis van de jaarrekening 2020 wordt een afrekening/einddeclaratie



gemaakt. Ik verzoek de voorzitters dat voor 1 september 2021 (en/of van de volgende jaren steeds voor 1 september) te doen.

- De komende periode kom ik graag met de financiële vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's en GGD'en tot een gezamenlijk controleprotocol als grondslag voor de jaarrekening 2020 en de verwerking van de meerkosten in het kader van COVID-19.
- De hierboven vermelde afspraken én procedures gelden ook voor de GGD'en.

Directie Publieke Gezondheid

Kenmerk
1720107-208036-PG

Ik ga er daarbij vanuit dat de voorzitters in redelijkheid zullen declareren en een afweging zullen maken welke kosten extra gemaakt zijn ten opzichte van de reguliere financiering en welke kosten gesaldeerd kunnen worden.

In mijn brief van 20 juli jl. (208190-PG) heb ik de kosten gespecificeerd die voor vergoeding in aanmerking komen. Die specificaties zijn niet geheel passend voor de veiligheidsregio's. Ik begrijp dat dat verwarrend kan zijn. De opmerking op pagina 2 van de brief - dat de kosten gedeclareerd kunnen worden conform de definities van het AEF-rapport - betreffen de definities die van toepassing zijn voor de veiligheidsregio's.

Ook kosten die de veiligheidsregio's moeten maken in het kader van handhaving van COVID-maatregelen komen wat mij betreft, op basis van die definities, in aanmerking voor compensatie. Dit naar aanleiding van een vraag hierover in het Veiligheidsberaad van 17 augustus jl.

Kosten Veiligheidsberaad

Voor de kosten die het Veiligheidsberaad heeft gemaakt voor de ondersteuning van veiligheidsregio's is in de Wet publieke gezondheid geen compensatievoorziening opgenomen. Omdat ik wel zeer waardeer dat het Veiligheidsberaad de voorzitters van de veiligheidsregio's heeft ondersteund bij de bestrijding van COVID-19 en de uniformiteit in de aanpak heeft bevorderd, wil ik met u bespreken om voor deze taken een zgn. dienstverleningsopdracht te geven. Die zou ik dan met terugwerkende kracht willen laten ingaan vanaf 15 februari 2020. Ik verzoek u daarvoor een offerte te sturen naar de heer F. Vink van de directie Publieke Gezondheid van het ministerie van VWS.

Kosten LOT-C

Over deze kosten wil ik graag nader overleg met u voeren. Van mijn collega van Justitie en Veiligheid heb ik begrepen dat over deze kosten ook met hem wordt overlegd vanwege de inzet die vanuit het Instituut Fysieke Veiligheid gepleegd wordt ter ondersteuning van het LOT-C. Ook GGD GHOR Nederland heeft hiervoor kosten opgegeven. Op basis van nader overleg wil ik beoordelen of deze kosten in aanmerking komen voor compensatie.



Tot slot maak ik graag van deze gelegenheid gebruik om nogmaals mijn grote waardering uit te spreken voor uw inzet en die van uw collega's om de bestrijding van COVID-19 goed te laten verlopen en dat in goede samenwerking met de Rijksoverheid te doen.

Directie Publieke Gezondheid

Kenmerk
1720107-208036-PG

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge

