



Academiejaar 2017-2018

Eindwerk postgraduaat rampenmanagement

Titel: Een werkwijze voor een Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Kandidaat: Peter Naveau

Promotor: Christel Haex

Titel

“Een werkwijze voor een Ondersteuningsteam Crisisbeheer”

“Je moet als ondersteuningsteam geen muur bouwen, maar de gaten die er zijn opvullen.” (uit het interview met Yves Stevens)

Samenvatting

De snel evoluerende digitale markt is niet tegen te houden. Tools vliegen ons om de oren, het ene inzicht wordt verdrongen door het andere en de methodieken worden verfijnd.

Ook binnen de noodplanning kunnen we daar niet om heen. We moeten mee vooruit. Maar hoe kunnen we hiermee om gaan? Hebben we een antwoord op deze evoluerende markt? We hebben tools te veel en handen te kort, is er iemand die ons hierbij kan ondersteunen?

De literatuur bevestigt het probleem: er is nood aan ondersteuning! Er worden veel aanbevelingen gedaan over ondersteuning in crisisbeheer en dat in verschillende vormen. En er zijn al goede stappen gezet in ondersteuning crisisbeheer maar er zijn nog veel gaten op te vullen. En met enkel te zeggen dat er ondersteuning moet komen, worden die gaten niet opgevuld.

Alles start vanuit een goed werkproces. Want zonder een methodiek kan je nooit een goed team krijgen. En dat werkproces voor een ondersteuningsteam crisisbeheer is er nog niet. Het werkproces van een ondersteuningsteam crisisbeheer kent vele facetten. In dit eindwerk worden enkele van die facetten uitgewerkt tot bruikbare kapstukken.

Er werd een voorstudie gedaan van twee teams die de auteur van dichtbij kent. We kunnen van hieruit, samen met de literatuurstudie, een opschalingsmodel opmaken en een bevraging opstarten.

Het werkveld is een belangrijke partner in een onderzoek. Voor dit onderzoek is het werkveld voornamelijk de noodplanningsambtenaar, maar ook de burgemeester. Het zullen voornamelijk deze twee zijn die ondersteuning gaan bijvragen.

Een belangrijk inzicht in bestaande ondersteuningsteams krijgen we via de experts van die teams en zij kunnen ons nog enkele andere inzichten meegeven die zeer waardevol zijn.

We moeten natuurlijk ook even stilstaan bij de valkuilen die een ondersteuningsteam kan tegenkomen. De bestaande ondersteuningsteams en de literatuur geven ons er een paar mee.

We zijn tot een werkwijze gekomen voor een ondersteuningsteam crisisbeheer, gebaseerd op de vele bruikbare insteken die we kregen vanuit het werkveld en de experts. Een nieuw op te richten ondersteuningsteam crisisbeheer kan hiervan gebruik maken en deze werkwijze op eigen leest schoeien.

Door de uitbouw van de ondersteuning in crisisbeheer, werken we aan de verdere professionalisering van de noodplanning. En op deze manier kunnen we misschien een oplossing bieden aan de snel evoluerende markt.

Sleutelwoorden

Ondersteuningsteam

Crisisbeheer

Informatiemanagement

Werkproces

Voorwoord

In 2016 ben ik eraan begonnen: mijn eerste module in het Postgraduaat in het rampen management (PGRM), in 2017 de tweede module en nu, in 2018 de derde module en het eindwerk. Een rustig en aanvaardbaar tempo in een juiste balans tussen werk, privé en studeren.

Sinds 2012 ben ik noodplanambtenaar in de gemeente Boechout. Een functie die me in de schoot geworpen werd. Men kon me zelfs geen duidelijke functiebeschrijving geven, laat staan dat ik wist waar ik toen aan moest beginnen.

Maar het zaadje viel in goede aarde en is ondertussen al aardig gegroeid. Vele opleidingen, oefeningen, incidenten, workshops en samenwerkingen later, voel ik me top in deze job.

De opleiding PGRM heeft me veel bijgebracht. En dan heb ik het niet alleen over leerstof en een harde schijf vol met presentaties. Je leert er veel fijne collega's kennen. De netwerkmomenten waren altijd de leukste momenten: ideeën uitwisselen, ervaringen delen of evengoed eens goed lachen met de onnozelse dingen.

Deze opleiding heeft me vooral doen nadenken over de noodplanning. Hoe kan ik mijn job zo goed mogelijk uitvoeren, waar zijn er verbeteringen mogelijk, kunnen we niet beter dit of dat doen?

Dit eindwerk komt voort uit één van die zoektochten naar verbetering. Binnen het #NIPlab¹ zijn we al langer bezig met samenwerken en elkaar ondersteunen. Binnen het provinciale ondersteuningsteam noodplanning Antwerpen is dit ondersteunen een niveau hoger getrokken. Maar er is nog veel pionierswerk binnen dat ondersteunen. En daar hoop ik met dit eindwerk toe bij te dragen.

¹ Zie www.noodplanning.weebly.com

Dankwoord

Mijn dank gaat uit naar iedereen die mij, hoe minimaal ook, gesteund heeft om dit eindwerk tot stand te brengen: het thuisfront, de collega's allerhande, de geïnterviewde personen en diegenen die de bevraging hebben ingevuld.

Bedankt #NIPlab-collega's dat jullie zo achter mijn veren hebben gezeten voor het behalen van dit postgraduaat en ook voor het nalezen van dit eindwerk.

Speciale dank aan mijn promotor, Christel Haex, die me met raad en daad heeft bijgestaan en op de juiste momenten richting heeft gegeven aan mijn ideeën.

Inhoudstafel

Samenvatting	5
Sleutelwoorden.....	7
Voorwoord	9
Dankwoord.....	11
Inhoudstafel.....	13
Gebruikte afkortingen	17
België.....	17
Nederland.....	18
1 Probleemstelling, onderzoeksvraag en afbakeningen	19
1.1 Probleemstelling	19
1.2 Onderzoeksvraag	20
1.3 Deelvragen.....	20
1.4 Afbakening van dit werk	20
2 Gebruikte methodologie.....	21
3 Voorstudie.....	23
3.1 #NIPlab.....	23
3.1.1 Ontstaan.....	23
3.1.2 Rollen	24
3.1.3 Afspraken bij opstart/activatie	25
3.1.4 Standaard uitruk	25
3.1.5 Locaties	25
3.1.6 Focus	25
3.1.7 Opschalingsmodel	25
3.1.8 Werkwijze #NIPlab	26
3.2 Ondersteuningsteam Noodplanning (ONP) Antwerpen	27
3.2.1 Doelstellingen.....	27
3.2.2 Principes	28
3.2.3 Rollen	28
3.2.4 Activatie	29
3.2.5 Vooralarm en verwittiging leden.....	29
3.2.6 Opschalingsmodel	30

3.2.7	Werking ONP Antwerpen	31
3.3	Conclusie Voorstudie	32
3.3.1	#NIPlab.....	32
3.3.2	ONP Antwerpen	32
3.3.3	Algemeen	33
3.3.4	Input voor verder onderzoek	33
4	Literatuurstudie	35
4.1	Inleiding.....	35
4.2	Coördinatiestructuren en -cellen.....	35
4.3	Samenstelling Coördinatiecomités	37
4.4	Eindwerken.....	37
4.5	Commissie aanslagen	40
4.6	Evaluatierapport nucleaire noodplanoefening Doel 21/11/2017	40
4.7	Nederland.....	40
4.7.1	Team Bevolkingszorg	42
4.7.2	Ondersteunende rollen.....	43
4.7.3	Informatiemanagement.....	44
4.8	Conclusie Literatuurstudie.....	45
5	Gebruikte onderzoeksmethode.....	47
5.1	Enquête	47
5.1.1	Verspreiding	47
5.1.2	Respons	47
5.1.3	Verwerking.....	47
5.1.4	Conclusie Enquête.....	62
5.2	Interviews	63
5.2.1	Algemene vergelijking bestaande ondersteuningsteams.....	63
5.2.2	Nieuw op te richten ondersteuningsteam	66
5.2.3	Specifieke vragen, suggesties en opmerkingen.....	68
5.2.4	Conclusie Interviews	71
6	Analyse	75
6.1	Bestaande ondersteuningsteams	75
6.1.1	Alarmering	75
6.1.2	Werking.....	75

6.1.3	Leden.....	75
6.1.4	Opleiding.....	75
6.1.5	Vergoeding.....	76
6.1.6	Oefeningen.....	76
6.1.7	Starttabel.....	77
6.2	Organisatiemodel.....	77
6.3	Werkwijze.....	81
6.3.1	Opschalingsmodel.....	81
6.3.2	Rollen en Taken.....	83
6.3.3	Tools.....	86
6.3.4	Methoden.....	87
6.3.5	Kennis.....	87
6.3.6	Incidenttypes.....	88
6.3.7	Mindmap.....	89
6.3.8	Werkfiche.....	90
6.4	Aandachtspunten.....	91
7	Algemene Conclusie.....	93
	Deelvraag 1: Kunnen we methodieken ontlenen voor een Ondersteuningsteam Crisisbeheer uit bestaande ondersteuningsteams?.....	93
	Deelvraag 2: Welke rollen moeten hierin opgenomen worden en welke taken moeten hieraan gekoppeld worden?.....	93
	Onderzoeksvraag: Kunnen we een werkwijze opmaken voor een ondersteuningsteam crisisbeheer?.....	94
8	Beperkingen van het werk, suggesties voor verder onderzoek en aanbevelingen.....	95
8.1	Beperkingen.....	95
8.2	Suggesties voor verder onderzoek.....	95
8.3	Aanbevelingen.....	95
9	(Beleids)Advies.....	97
9.1	De wetgeving.....	97
9.2	Het oefenbeleid.....	97
9.3	Nood- en Interventieplannen.....	97
9.4	Opleidingen.....	97
10	Lijst met figuren, tabellen, grafieken.....	99
10.1	Figuren.....	99

10.2	Tabellen	99
10.3	Grafieken	100
11	Referenties (overzicht van de bronnen)	101
11.1	Wetgeving.....	101
11.2	Eindwerken.....	101
11.3	Tijdschriften.....	102
11.4	Soft Law	102
11.5	Boeken	102
11.6	Websites.....	102
12	Bijlagen.....	105

Gebruikte afkortingen

België

Tabel 1 Afkortingen België

#NIPlab	Nood- en interventieplanning laboratorium
ADCC	Algemene Directie Crisiscentrum
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen
ASTRID	All round semi cellular trunking radio system with integrated dispatching
CB	Civiele Bescherming
CC	Coördinatiecomité
CC-Fed	Federaal
CC-Gem	Gemeentelijk coördinatiecomité
CC-Prov	Provinciaal coördinatiecomité
CGCCR	Coördinatie- en crisiscentrum van de Regering
CGCCR	Coördinatie- en crisiscentrum van de regering
CP-OPS	Commandopost operaties
D1	Discipline 1: brandweer
D2	Discipline 2: medische hulpverlening
D3	Discipline 3: politie
D4	Discipline 4: logistieke ondersteuning
D5	Discipline 5: communicatie
DIR -CP-OPS	Directeur van de commandopost operaties
DIR-BW (D1)	Leidinggevende van de brandweer voor de hulpverleningsoperaties
DIR-INFO (D5)	Leidinggevende voor de organisatie van de informatie
DIR-LOG (D4)	Directeur logistieke ondersteuning
DIR-MED (D2)	Directeur medische hulpverlening
DIR-POL (D3)	Leidinggevende van de politie voor de opdrachten van bestuurlijke politie
FCC	Federaal crisiscentrum
FDG	Federale Diensten van de Gouverneur
GCC	Gemeentelijk crisiscentrum
HC112	Hulpcentrum 112: zie NC112
ICM	Incident & Crisis Management
ICMS	Incident & Crisis Management System
IM	Informatiemanager
KB	Koninklijk Besluit
KB NIP	Koninklijk Besluit betreffende de nood- en interventieplannen van 16.02.2006
NC112	Noodcentrale 112
NPA	Noodplanningsambtenaar
ONP	Ondersteuningsteam Noodplanning
PCC	Provinciaal crisiscentrum
PGRM	Postgraduaat Rampenmanagement
SITREP	Situatierapport

Nederland

Tabel 2 Afkortingen Nederland

AGS	Adviseur gevaarlijke stoffen
CoPI	Commando Plaats Incident
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure
IFV	Instituut Fysieke Veiligheid
LCMS	Landelijk Crisismanagementsysteem
OvD-B	Officier van Dienst Brandweer
OvD-Bz	Officier van Dienst Bevolkingszorg
OvD-G	Officier van Dienst GHOR
OvD-P	Officier van Dienst Politie
RBT	Regionaal Beleidsteam
RCP	Regionaal Crisisplan
ROT	Regionaal Operationeel Team
RRCP	Referentiekader Regionaal Crisisplan

1 Probleemstelling, onderzoeksvraag en afbakeningen

1.1 Probleemstelling

Noodplanning en het crisisbeheer hebben de weg ingeslagen van de professionalisering: nieuwe inzichten, nieuwe methoden, nieuwe tools.

Heeft de noodplanning zich al aangepast aan de veranderende wereld? Kunnen we nog volgen met wat er allemaal op ons af komt? Is ons crisisbeheerssysteem mee aangepast aan deze opmars? Volgt de wetgeving mee deze trend?

Team D5² heeft een antwoord kunnen bieden aan de evolutie van de communicatie en daardoor bijgedragen aan de professionalisering van discipline 5. Heeft noodplanning al een antwoord klaar op deze evolutie?

Deels is er al een antwoord gekomen via samenwerkingen tussen gemeenten voor de noodplanning. In veel gevallen gaat deze samenwerking echter over het elkaar vervangen bij afwezigheid en in mindere mate over de ondersteuning van elkaar bij een incident. Dat laatste, die ondersteuning, is ook niet evident als je daar niet mee vertrouwd bent. Wat is mijn rol als ondersteuner? Wat wordt er van mij verwacht? Welke taken kan ik uitvoeren? Als dit niet op voorhand vast ligt, zal dat tijdens een crisis eerder vertragend werken.

En wat als er, ondanks de samenwerking, nog handen tekort zijn? Of we hebben specifieke expertise nodig? Bij wie kunnen we dan terecht?

Er zijn enkele lokale initiatieven om elkaar te ondersteunen en er zijn twee provincies die een ondersteuningsteam noodplanning hebben opgericht. Maar de ondersteuning bij crisisbeheer staat nog in zijn kinderschoenen en er zijn nog veel blinde vlekken op onze landkaart.

De Algemene Directie Crisiscentrum (ADCC) lanceerde ook de idee om een Team ICM³ op te richten. Een team met als doel *“de gemeenten zowel op het strategisch als op het operationele vlak bij hun crisisbeheer te helpen”*. (Be-Prepared, 2017/03, pp. 33-35).

Om te starten met een ondersteuningsteam is er een leidraad nodig, een algemene werkwijze die door iedereen kan toegepast worden. Op die manier ben je ook zeker van de kwaliteit van de ondersteuning die je gevraagd hebt. Je zal altijd wel provinciale verschillen hebben, maar de basis moet hetzelfde zijn.

Een algemeen werkproces en organisatiemodel voor een (landelijk) ondersteuningsteam crisisbeheer is nog niet uitgewerkt.

In dit eindwerk probeer ik hiertoe een aanzet te geven. Onze belangrijkste bron van informatie zijn de bestaande ondersteuningsteams en hoe zij werken. Zij zullen ons inzicht geven in wat haalbaar is. Er worden experts in de noodplanning bevraagd om een mogelijke werkwijze

² Ondersteuningsteam voor discipline 5 (Communicatie)

³ Incident & Crisis Management

voor een nieuw op te richten ondersteuningsteam af te toetsen. Ook het werkveld wordt bevraagd om te weten welke noden er daar aanwezig zijn.

De resultaten van dit onderzoek en eindwerk kunnen dienen als basis voor de verdere uitwerking van een ondersteuningsteam crisisbeheer. Een team dat zowel op het strategisch als op het operationele vlak bij crisisbeheer kan ondersteunen. Dit eindwerk werd geschreven met de oprichting van Team ICM in het achterhoofd. Het promotorschap werd ook gezocht (en gevonden) in de richting van het ADCC om de synergiën die hierdoor zouden kunnen ontstaan, optimaal te benutten. Dit stelt ons voor de uitdaging om een werkwijze te vinden die flexibel genoeg is om bij kleinere incidenten een snelle ondersteuning te kunnen bieden en bij grote incidenten een volledige ondersteuningslaag te kunnen uitrollen.

1.2 Onderzoeksvraag

Kunnen we een werkwijze bepalen voor een ondersteuningsteam crisisbeheer?

1.3 Deelvragen

1. Kunnen we methodieken ontleen voor een ondersteuningsteam crisisbeheer uit bestaande ondersteuningsteams?
2. Welke rollen moeten hierin opgenomen worden en welke taken moeten hieraan gekoppeld worden?

1.4 Afbakening van dit werk

Het oprichten van een ondersteuningsteam houdt heel veel facetten in: van de rekrutering van de leden het opleiden en de inzet in oefeningen en, uiteindelijk, in reële situaties.

Dit eindwerk beperkt zich tot de opmaak van een werkwijze waarin we de rollen, taken en methodieken gaan bekijken voor een ondersteuningsteam en hoe we een ondersteuningsteam in bestaande coördinatiecellen kunnen inschuiven.

2 Gebruikte methodologie

De opbouw van dit onderzoek bestaat uit 4 delen:

- Voorstudie
- Literatuur
- Bevraging
- Interviews

Omdat de auteur lid is van #NIPlab en het Ondersteuningsteam Noodplanning Provincie Antwerpen⁴, kan de kennis en ervaring van deze teams rechtstreeks gebruikt worden om een analyse te doen. Aan de hand van deze voorstudie kunnen we kijken welke rollen, taken, methoden er heden worden toegepast.

Hierna werd er een literatuurstudie gedaan om te kijken wat er over ondersteuning werd geschreven en er wordt ook eens over de grens gekeken naar Nederland.

Vanuit de conclusies van de voorstudie én de literatuurstudie kon een gepaste bevraging worden opgesteld en bepaald worden welke interviews een meerwaarde kunnen bieden voor dit onderzoek. Ook de vragen voor het interview konden hieruit gedistilleerd worden.

Voor de interviews was het belangrijk om dit met leden van andere ondersteuningsteams te doen. Dit om hen in de diepte te bevragen over de werkprocessen en methodieken die zij gebruiken in hun team. Bij de keuze van de personen voor een interview werd er ook gekeken of zij een ruime expertise hadden in de noodplanning. Hierdoor konden de geïnterviewden ook bevraagd worden over de opstart van een nieuw ondersteuningsteam.

⁴ Team dat ontstaan is in 2016 bij Federale diensten van de Gouverneur Antwerpen

3 Voorstudie

3.1 #NIPlab

Dit model is gebaseerd op een intensieve samenwerking én ondersteuning tussen 4 noodplanambtenaren (NPA).

3.1.1 Ontstaan

Het #NIPlab ontstond in 2014 als voorbereiding op de provinciale rampoefening op Campus Vesta⁵ in het kader van de opleiding Postgraduaat in het Rampenmanagement. Om de taakverdeling in het gemeentelijk coördinatie comité tijdens de oefening te optimaliseren werd er een eerste "White Board sessie" gehouden. Later volgden nog meer sessies over diverse praktische onderwerpen.

Het uitgangspunt van het #NIPlab is praktische toepassingen ontwikkelen die kunnen helpen om efficiënt te werken tijdens een grootschalig incident of ramp. Hierdoor kan de NPA een meerwaarde creëren voor alle disciplines en actoren binnen de rampenwerking.

De afkorting #NIPlab staat voor:

#: staat voor vernieuwende inzichten en een toekomst gerichte visie;

NIP: staat voor Nood- & Interventieplanning en verwijst naar het KB van 16-02-2006 op de nood en interventieplanning;

lab: staat voor de veilige laboratoriumomgeving waar thema's worden uitgetest en uitgewerkt

De ontwikkelingen worden getest in oefeningen en toegepast in reële situaties (tabel 3, bijlage 1). Er wordt ook continu geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Wanneer een thema voldoende uitgewerkt is, wordt dit in de vorm van een blog gepubliceerd⁶ zodat collega's en andere actoren uit de noodplanning hier eveneens mee aan de slag kunnen.

⁵ Multidisciplinair opleidingscentrum voor professionele veiligheidstrainingen, Provincie Antwerpen

⁶ www.noodplanning.weebly.com/blog

Tabel 3 Historiek interventies en oefeningen #NIPlab (Bijlage 1)

Historiek interventies en oefeningen #NIPlab				Fase							
Incident/Benaming	gemeente	oefening	datum	geen	MIP	MKO	OPC	GF	PROV	FED	
Campus Vesta (inzetoeft PGRM)	RAN	x	24-5-2014					x			
Gasontsnapping Pierstraat	KON		11-6-2014				x				
Oliespoor	LIE-BOE-HOV-EDE		2-7-2014					x			
Fluxys (inzetoeft)	BOE	x	18-9-2014			x					
Brand containerpark (inzetoeft)	BOE	x	13-11-2014			x					
Indubra (inzetoeft)	BOE	x	14-11-2014					x			
Dupont (communicatie-oefn)	MEC	x	10-12-2014	x							
Verdacht pakket	LIE		21-4-2015			x					
IGS E19 Mechelen	MEC		24-8-2015				x				
Montfort (inzetoeft)	KON	x	9-10-2015				x				
Salsa (inzetoeft)	LIE	x	17-10-2015					x			
TSM - Bommelding met evacuatie	MEC		24-11-2015	x							
Appartementbrand	MEC		18-3-2016				x				
St Ritacollege - Opvang lln explosie Zaventem	KON		22-3-2016				x				
Industriebrand Biofors	RAN		23-06-2016			x					
Ongeval ADR E313	RAN		28-9-2016			x					
IGS Q8-parking	RAN		13-11-2016			x					
Brand WZC De Hazelaar	KON		14-1-2017		x						
Garagebrand Provinciesteenweg	BOE		19-2-2017	x							
Stroompanne regio Mechelen & deelgemeenten	MEC		8-3-2017					x			
Industriebrand EMEKO	KON		19-4-2017				x				
Oefening GABRIEL	BOE	x	28-04-2017				x				
Oefening Crate (BNIP terro)	HEI	x	29-06-2017							x	
Brand stooklokaal PVT	BOE		15-11-2017	x							
Oefening Schans	KON	x	23-11-2017								
Bommelding supermarkt Lier & Boechout	LIE - BOE		16-02-2018			x					
Industriebrand Ceulemans	LIE		30-04-2018				x				
Oefening Enschede Bornem	BOR	x	07-05-2018					x			

3.1.2 Rollen

De rollen zijn plaats-gerelateerd. Er zijn drie plaatsen waar er assistentie kan verleend worden: op het terrein, in het coördinatiecomité (CC) en in backoffice. Iedereen van het team kan elke rol op zich nemen.

De rollen zijn als volgt omschreven:

- Bevoegde NPA: de NPA van de gemeente waar het incident zich voordoet. Hij voert de hem wettelijk opgelegde taken uit
- NPA Terrein: adjunct van de bevoegde NPA en de DIR CP-Ops. Hij doet het secretariaat van de CP-Ops, maakt een statusbord aan en houdt dit up to date, doet aan logboekbeheer ...
- NPA Backoffice: ondersteuning van de NPA ter plaatse. Hij doet onderzoekwerk, logboekbeheer op afstand, beperkt monitoren van sociale media, kaarten aanmaken en delen, bevolkingszorg opstarten (onderzoekwerk voor onthaalcentra en aantallen geëvacueerde personen), ...
- NPA Assistent: adjunct van de bevoegde NPA, doet het secretariaat van het CC, maakt statusbord aan en houdt dit up to date, logboekbeheer ...

Per rol werden een aantal taken en aandachtspunten vastgelegd in een mindmap (zie 3.1.8 Werkwijze #NIPlab)

3.1.3 Afspraken bij opstart/activatie

De NPA van gemeente waar het incident zich voordoet, is ambtshalve de Bevoegde NPA (met uitsluiting van afwezigheid). Hij zal aanduiden wie de taak van backoffice op zich neemt en wie er naar het terrein komt. Dit uiteraard in functie van beschikbaarheid.

Tijdens het aanrijden van de Bevoegde NPA en de NPA Terrein, worden deze verder geïnformeerd door de NPA backoffice via Astrid⁷.

De NPA Backoffice zorgt ervoor dat alle tools opgestart zijn tegen dat de Bevoegde NPA en de NPA Terrein ter plaatse zijn. Concreet gaat dit dan over ICMS⁸, cartografie en gedeelde documenten.

3.1.4 Standaard uitruk

Met het #NIPlab gaan we vanaf operationele coördinatie met twee personen het terrein op: de Bevoegde NPA en een NPA Terrein . Een derde NPA doet de backoffice.

Bij een opschaling naar gemeentelijke fase, gaat de Bevoegde NPA naar het CC en komt de NPA Backoffice naar het terrein, indien de noodzaak dit vereist. Op dat moment neemt een vierde NPA de backoffice over.

3.1.5 Locaties

Het opschalingsmodel is uitgewerkt tot een gemeentelijke fase. Deze beperking wordt ingegeven door de samenwerking met 4 NPA's. Bij verdere opschaling zal het provinciaal ondersteuningsteam noodplanning (ONP) Antwerpen ingeschakeld worden. Ook bij de niet beschikbaarheid van één of meerdere leden van het team, zal het ONP Antwerpen gevraagd worden om te ondersteunen.

3.1.6 Focus

De focus van het #NIPlab ligt op het effect- en impactgebied en nog specifiek op de bevolkingszorg binnen deze gebieden. Het brongebied is en blijft het terrein van de hulpdiensten.

3.1.7 Opschalingsmodel

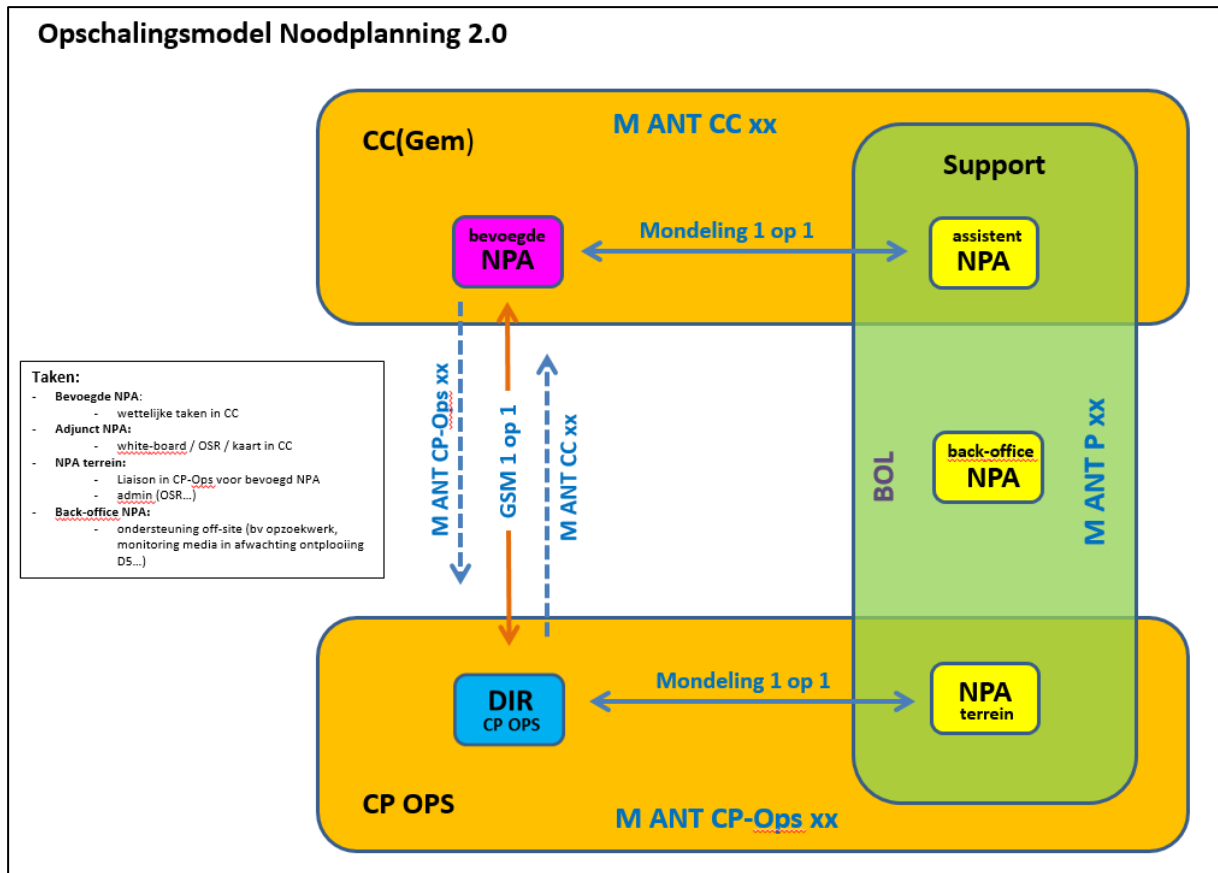
Als we het #NIPlab volledig ontplooiën tot op het niveau van een gemeentelijke fase, zijn we met 4 NPA's actief in verschillende coördinatiecellen waarvan één iemand als backoffice. Met de huidige inzichten zou er nog een extra NPA wenselijk zijn op het terrein. Deze zou dan van het ONP Antwerpen kunnen komen.

Het opschalingsmodel (figuur 1) geeft weer hoe een dergelijke configuratie er uitzien. Deze wordt bij een incident aangepast aan de situatie ter plaatse, mocht dan nodig zijn.

Het opschalingsmodel laat ook de verschillende onderlinge communicatielijnen zien. Deze zijn uitermate belangrijk om een vlotte informatiedoorstroming te krijgen tussen de verschillende coördinatiecellen.

⁷ Communicatiemiddel voor de hulpdiensten in België

⁸ Incident & Crisis Management System, toepassing voor logboekbeheer



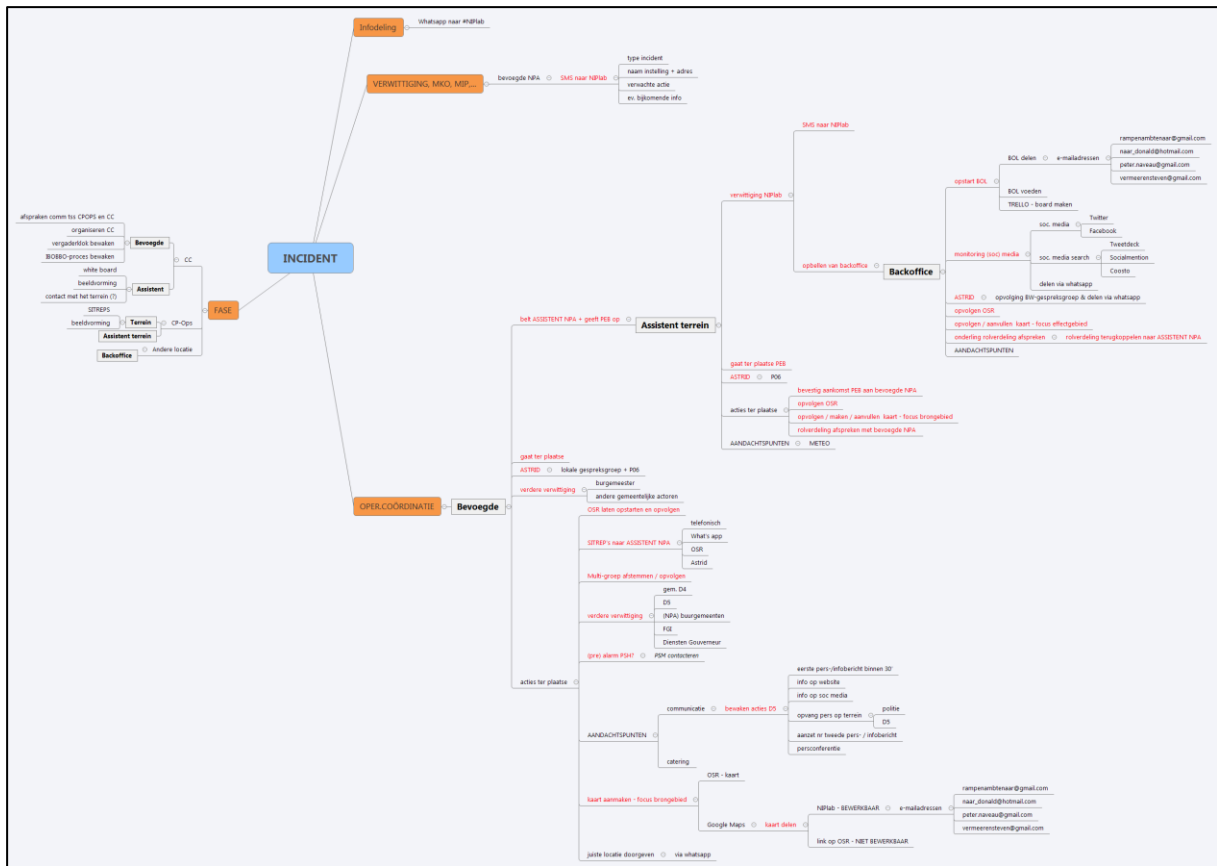
Figuur 1 Opschalingsmodel #NIPlab (Bijlage 2)

3.1.8 Werkwijze #NIPlab

Heel de werkwijze (rollen, taken en aandachtspunten) vinden we terug in een mindmap (figuur 2, bijlage 3)

Deze mindmap is opgebouwd volgens de verschillende fases.

De werkwijze werd na elk incident en oefeningen geëvalueerd en zo nodig aangepast. Vermits de operationele coördinatie de meest voorkomende fase is, is deze ook het meeste uitgewerkt.



Figuur 2 Mindmap werkwijze #NIPlab (Bijlage 3)

3.2 Ondersteuningsteam Noodplanning (ONP) Antwerpen

Begin 2016 werd een ondersteuningsteam opgericht door de Federale Diensten van de gouverneur (FDG) van de Provincie Antwerpen. In een brochure (FDG Antwerpen, 2016) werden de doelstellingen, principes en rollen toegelicht.

Een pool van 11 NPA's uit de provincie Antwerpen vormt een ondersteuningsteam dat lokale besturen ondersteuning kan bieden in crisissituaties.

Door regelmatige overlegmomenten is het team geëvolueerd tot wat het nu is. In een aangepaste brochure (FDG Antwerpen, 2018) worden de huidige basisprincipes toegelicht.

3.2.1 Doelstellingen

De doelstellingen van het team worden als volgt omschreven:

Het beheren van een noodsituatie vormt voor elke overheid een enorme uitdaging. De betrokken stad of gemeente wordt plots geconfronteerd met een veelheid aan taken en complexe dilemma's. Na oefeningen en reële incidenten komt steeds naar voren dat één enkele ambtenaar noodplanning onvoldoende is om alle taken behoorlijk en volgehouden uit te oefenen.

Het ondersteuningsteam kan de bestuurlijke overheden meer armslag bieden in dergelijke uitzonderlijke situaties. De aangeboden ondersteuning moet elke overheid in staat stellen om een noodsituatie zo adequaat mogelijk te beheren. De expertise en

de gedrevenheid van de leden van het team betekenen een meerwaarde tijdens een noodsituatie.

Elke stad of gemeente kan bij een noodsituatie het team ter ondersteuning vragen.

De mogelijkheid tot ondersteuning heeft geen invloed op de wettelijke verplichtingen voor de steden en gemeenten om de noodplanning te organiseren in de voorbereiding en tijdens een acute fase. (FDG Antwerpen, 2018)

3.2.2 Principes

De principes voor de inzet van het ondersteuningsteam zijn de volgende:

- *Elke gemeente of stad kan tijdens een noodsituatie de ondersteuning van het team vragen.*
 - *De burgemeester en/of de gouverneur blijven eindverantwoordelijk.*
 - *De leden van het ondersteuningsteam stellen zich in dienst van het lokale bestuur. De burgerlijke aansprakelijkheid van de leden wordt verzekerd via de polis van deze gemeente.*
 - *De afspraken met de eigen werkgever voor de leden van het ondersteuningsteam blijven van toepassing. De arbeids-ongevallenverzekering blijft gelden.*
 - *De leden van het ondersteuningsteam beschikken over eigen middelen.*
 - *Er worden geen kosten aangerekend voor het inzetten van het team.*
 - *De leden van het team engageren zich op vrijwillige basis.*
 - *Het ondersteuningsteam staat niet in voor reguliere vervanging (vakantie of ziekte).*
 - *De activatie van het ondersteuningsteam verloopt via de Dienst Noodplanning.*
- (FDG Antwerpen, 2018)*

3.2.3 Rollen

Bij de opstart in 2016 zijn de rollen taak-gerelateerd gemaakt: informatiemanager, beleidsadviseur, organisatie bevolkingszorg en liaison. (FDG Antwerpen, 2016)

Deze rollen werden als volgt omschreven:

- *De informatiemanager in het coördinatiecomité zorgt ervoor dat de beleidsverantwoordelijken steeds kunnen beschikken over een volledig en correct beeld van de noodsituatie.*
- *De ondersteuner beleidsadviseur in het coördinatiecomité staat de bevoegde ambtenaar noodplanning bij in zijn rol als beleidsadviseur.*
- *De ondersteuner organisatie bevolkingszorg volgt de uitvoering van de beschermingsmaatregelen voor de bevolking op (vb. evacuatie, bedeling drinkwater...).*
- *De informatiemanager in de CP-Ops: zorgt ervoor dat de juiste gegevens tijdig beschikbaar worden gesteld in de CP-Ops en worden doorgegeven aan het CC.*
- *De liaison bij grensoverschrijdende noodsituaties legt de verbinding tussen de crisisteams in Nederland en België.*

(FDG Antwerpen, 2016)

Door de evolutie van het team zijn de rollen in 2018 aangepast in plaats-gerelateerde rollen: backoffice, (adjunct)terrein en assistent CC. (FDG Antwerpen, 2018)

Deze rollen worden als volgt omschreven:

Afhankelijk van de locatie waarop het teamlid wordt ingezet, kunnen andere rollen ingevuld worden.

De backoffice werkt vanuit de eigen locatie, de (adjunct) terrein vanuit de CP-OPs en de assistent CC vanuit het coördinatiecomité. Tot slot kunnen teamleden ook als liaison ingezet worden bij grensoverschrijdende noodsituaties, waar de verbinding gelegd moet worden tussen de crisisteams in Nederland en België.

(FDG Antwerpen, 2018)

Voor elke rol zijn er verschillende taken uitgewerkt die kunnen uitgevoerd worden. Dit wordt als volgt omschreven:

Het ondersteuningsteam kan in een noodsituatie verschillende taken uitvoeren, zoals het aanvullen van ICMS, het aanmaken en aanvullen van kaarten, het opvolgen van diverse informatiekanalen, het secretariaat van de CP-OPS en het invullen van statusborden. Bovendien kunnen teamleden de bevoegde ambtenaar noodplanning bijstaan in zijn rol als beleidsadviseur door het helpen organiseren van de bevolkingszorg, de voorbereiding van de beschermingsmaatregelen voor de bevolking en het instaan voor een correcte en volledige beeldvorming in het coördinatiecomité.

(FDG Antwerpen, 2018)

3.2.4 Activatie

De voorwaarden voor activatie zijn de volgende:

Elke gemeente of stad kan tijdens een noodsituatie de ondersteuning van het team aanvragen via het permanentienummer van de Dienst Noodplanning.

Op basis van de verkregen informatie van de burgemeester of de ambtenaar noodplanning, activeert de Dienst Noodplanning het ondersteuningsteam. Bij de alarmering van het team houdt de Dienst Noodplanning rekening met de geografische spreiding, de specifieke kennis en de voorkeur van de leden voor een rol.

Bij langdurige noodsituaties kan het ondersteuningsteam voorzien in aflossingen van de verschillende rollen.

Het stopzetten van de ondersteuning is een beslissing van de vragende overheid en verloopt via de Dienst Noodplanning.

(FDG Antwerpen, 2018)

3.2.5 Vooralarm en verwittiging leden

Vanaf het moment dat er in de provincie Antwerpen een operationele coördinatie wordt afgekondigd, wordt het ONP Antwerpen in vooralarm gezet door een verwittiging via WhatsApp. Hierop geven de leden aan of ze beschikbaar zijn (en ter plaatse kunnen gaan), beschikbaar zijn als backoffice of niet beschikbaar zijn.

Aan de hand van de beschikbaarheden wordt een teamlid met een opdracht belast als dit gevraagd wordt. Het teamlid wordt persoonlijk verwittigd om geen verwarring te doen ontstaan over de uit te voeren taak en de locatie.

Sinds de opstart van het ONP Antwerpen, is het team 45 keer in vooralarm gezet (incl. oefeningen) (tabel 4, bijlage 4). Hierbij is het ONP Antwerpen 3 keer effectief geactiveerd

geweest. Uit tabel 4 kunnen we ok halen dat er een gemiddelde beschikbaarheid is van 3 à 4 leden.

Tabel 4 Beschikbaarheden Ondersteuningsteam Antwerpen (Bijlage 4)

Datum	Soort incident	Welke fase	Gemeente	Aantal	Beschikbaar
30/01/2016	bommelding	OPC	ANT	6	
9/02/2016	brand	OPC	ANT	7	
26/02/2016	Ontploffing Indaver	GF	ANT	9	
18/03/2016	brand	OPC	MEC	5	
22/03/2016	aanslag ZAV	FED	ProvANT	9	
30/03/2016	oefening			8	
14/04/2016	oefening			6	
8/05/2016	opstand gevangenis	GF	MER	2	
21/05/2016	natuurbrand	OPC	BRE	5	
2/06/2016	wateroverlast	GF	RJ	4	
23/06/2016	wateroverlast	GF	TUR	5	
22/09/2016	oefening			9	
1/10/2016	niet gemeld	OPC	BRE	5	
8/03/2017	stroompanne	GF	MEC	6	
13/03/2017	IGS Afga	GF	MOR	5	
16/03/2017	brand schietveld	OPC	BRE	4	
20/03/2017	bommelding	OPC	ANT	8	
23/03/2017	brand	OPC	RAV	7	
31/03/2017	Salpeterzuurlek	info	Zevenkoten WVI	5	
8/04/2017	bosbrand	OPC	KAL	3	
9/04/2017	brand hoogspanningspost	OPC	ZWI	3	
10/04/2017	industriebrand	OPC	KON	7	
6/05/2017	brand appartement	OPC	ANT	3	
27/05/2017	lekkende container	OPC	PUU	3	
6/06/2017	VKO - IGS	GF	HAM	3	
19/06/2017	brand	OPC	KAL	4	
10/08/2017	obus	OPC	RUI	1	
27/08/2017	afvalbrand	OPC	ANT	3	
1/10/2017	industriebrand	GF	WOM	5	
12/10/2017	VKO - Ring	OPC	ANT	4	
16/10/2017	VKO - E313	OPC	ZAN	3	
29/10/2017	onrust Brederode	OPC	ANT	3	
21/11/2017	oefening Doelex	FED	BEV	3	
13/12/2017	gaslek	info	KAP	2	
3/01/2018	wateroverlast	OPC	Lier	3	
10/01/2018	brand appartement	OPC	WIL	5	
15/01/2018	explosie gebouw	OPC	ANT	4	
18/01/2018	storm	OPC	ANT	0	
18/01/2018	storm	GF	TUR	2	
7/02/2018	oefening	PROV	Borssele NL	3	
8/02/2018	brand schietveld	OPC	BRE	3	
19/02/2018	Gasontsnapping	OPC	NIE	3	
19/02/2018	grondverzakking	OPC	ANT	4	
26/02/2018	VKO	OPC	ZAN	1	

3.2.6 Opschalingsmodel

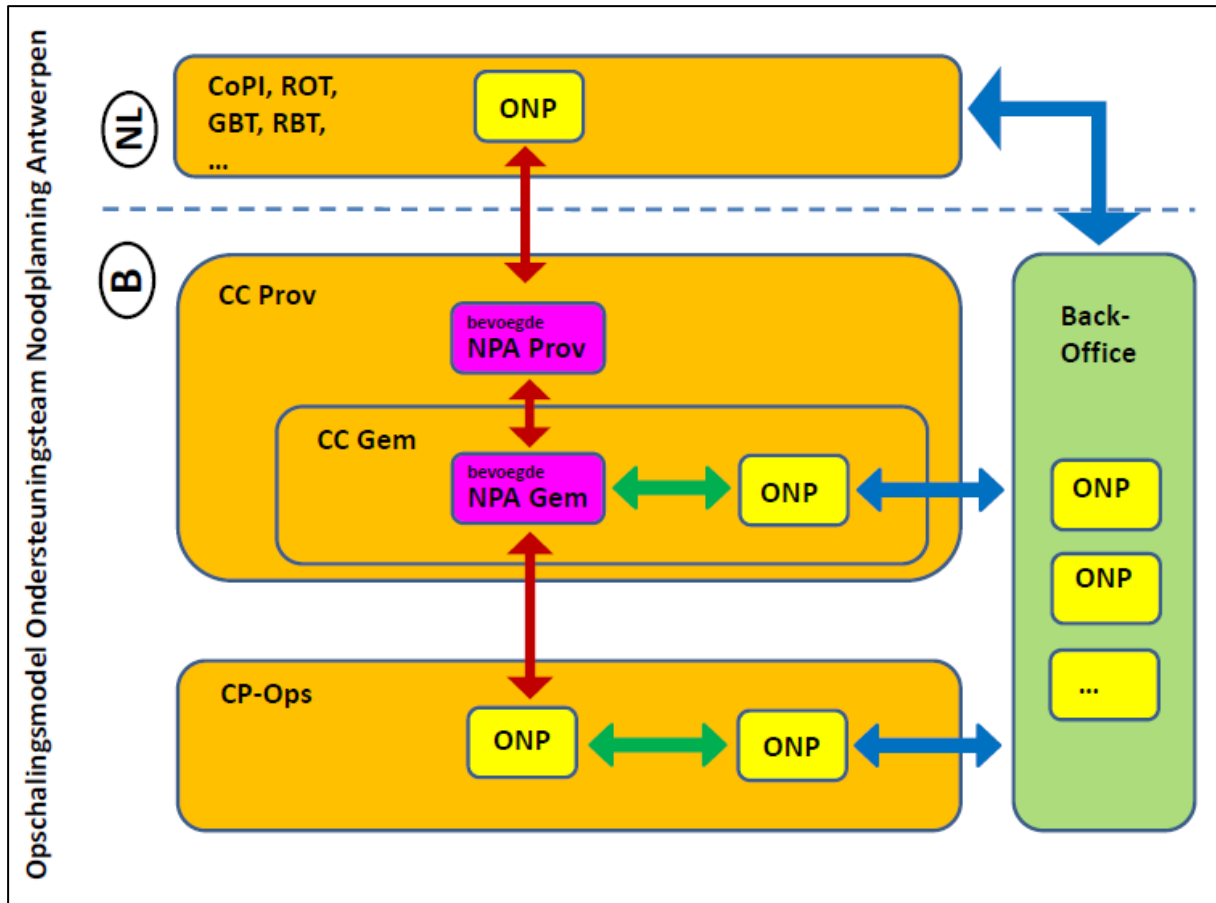
Het opschalingsmodel van het ONP Antwerpen (figuur 3, bijlage 5) is gebaseerd op het opschalingsmodel van het #NIPlab. Bij een provinciaal ondersteuningsteam dient er rekening gehouden te worden met een provinciale fase en grensoverschrijdende samenwerking, in dit geval met Nederland.

Ook komt er een provinciale NPA bij in het CC-Prov. Het opschalingsmodel werd dan ook in die zin midden 2017 aangepast en uitgebreid door de auteur.

Als we het ONP Antwerpen ten volle inzetten, hebben we in elke coördinatiecel iemand van het team ingezet.

Dit wil niet zeggen dat een volle inzet altijd nodig is. Er wordt enkel ondersteund in de coördinatiecel die erom gevraagd heeft.

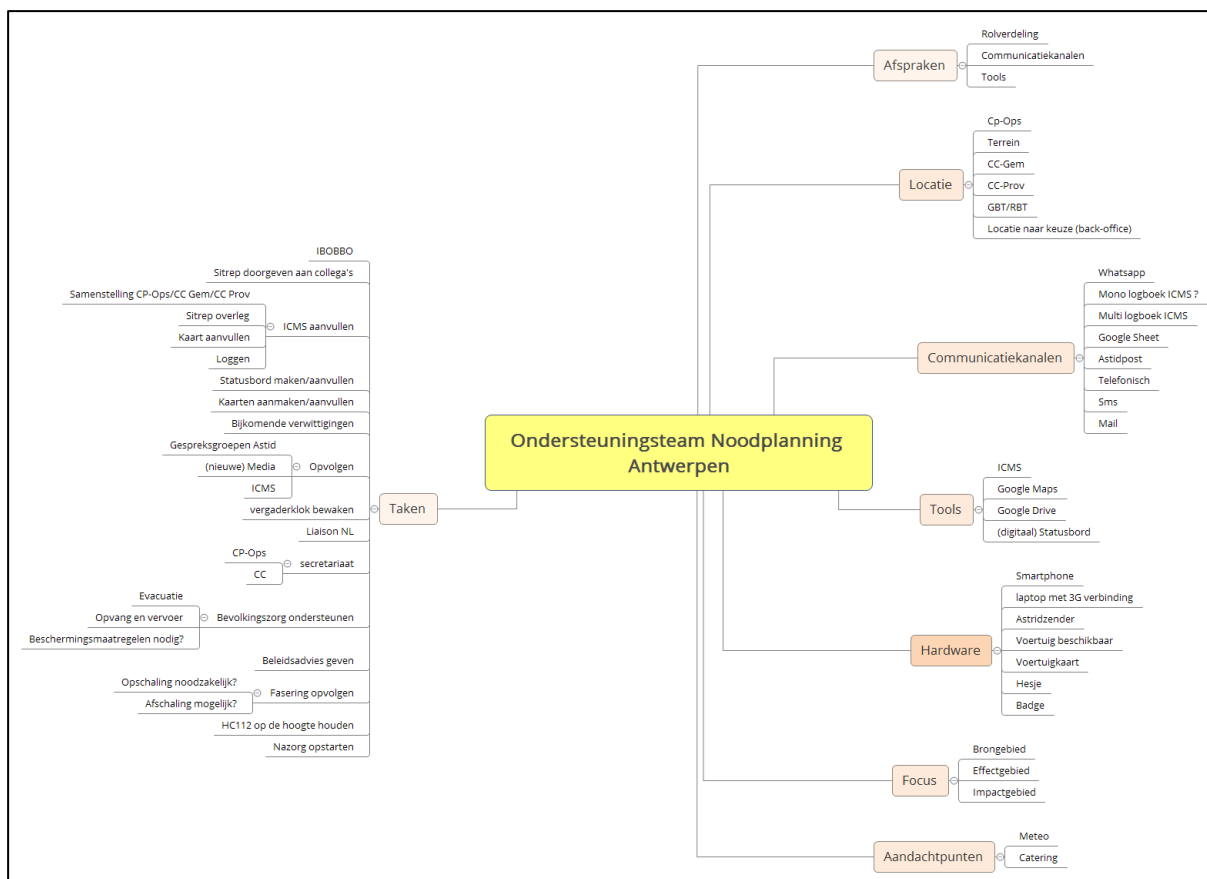
De onderlinge communicatielijnen werden aangeduid met pijlen in verschillende kleuren. Deze verschillende kleuren stellen verschillende mogelijke vormen van communicatie voor. De backoffice vormt de verbinding tussen de verschillende coördinatiecellen via de aanwezige leden daar. Door de monitoring die de backoffice kan uitvoeren, hebben zij ook een goed totaalbeeld van de situatie.



Figuur 3 Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen (Bijlage 5)

3.2.7 Werking ONP Antwerpen

Voor de werking van het ONP Antwerpen werd er midden 2017 een mindmap opgesteld (figuur4, bijlage 6) door de auteur met een totaal overzicht van de mogelijke taken en met welke zaken rekening dient gehouden te worden bij activatie. Deze mindmap dient nog verder uitgewerkt te worden en geïmplementeerd, maar het is in het kader van dit eindwerk toch al zinvol om deze aan te halen.



Figuur 4 Werkwijze Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen (Bijlage 6)

3.3 Conclusie Voorstudie

3.3.1 #NIPlab

Reële incidenten en oefeningen hebben aangetoond dat deze vorm van samenwerking en ondersteuning goed werkt. Alle leden van het team hebben hetzelfde kennisniveau en zitten op dezelfde golflengte wat de samenwerking blindelings doet verlopen.

Het #NIPlab is een gecombineerde vorm van samenwerken en ondersteunen.

Door de verschillende onderlinge samenwerkingsovereenkomsten⁹, los van de #NIPlab-werking, kunnen de leden elkaar ook vervangen bij afwezigheid wegens ziekte of vakantie.

Het is belangrijk dat je met gelijkgestemde NPA's werkt en goede afspraken maakt over je onderlinge werking. De communicatie tussen de leden is cruciaal in deze samenwerking, dit zowel in de warme als de koude fase. Het zorgt voor een goede informatiedoorstroming en is al het ware de olie van een goed werkende machine.

3.3.2 ONP Antwerpen

Bij het ONP Antwerpen zijn er geen onderlinge samenwerkingsovereenkomsten van toepassing en is vervanging van een andere NPA niet aan de orde. Er wordt enkel

⁹ Zie www.noodplanning.weebly.com/blog/-samenwerken-loont

ondersteuning gegeven aan de bestaande structuren. De gemeente moet dus zelf de wettelijke verplichtingen nakomen in verband met de noodplanning.

De doelstelling is ondersteuning geven als die gevraagd wordt. Deze ondersteuning kan gegeven worden tot in de provinciale coördinatiecellen.

Er zijn nog geen opleidingen voorzien maar er wordt ongeveer 4x per jaar samengezeten om over allerlei onderwerpen van gedachten te wisselen.

3.3.3 Algemeen

Een duidelijk verschil is dat het #NIPlab is gebaseerd op samenwerken én ondersteunen en het ONP Antwerpen enkel op ondersteunen. Hierbij komt dat bij het #NIPlab altijd een bevoegde noodplanambtenaar deel uitmaakt van het team bij een incident. Dit gaan we niet terug vinden bij het ONP Antwerpen. Dit heeft als gevolg dat het ondersteuningsteam meestal op minder bekend terrein opereert en de plaatselijke kennis van de bevoegde noodplanambtenaar moet komen.

Het opschalingsmodel van beide teams kan als basis dienen om te extrapoleren naar een federaal model. In dit model komen er dan onder andere federale structuren en buurlanden bij waar rekening moet mee gehouden worden. Deze opschalingsmodellen zijn al getest geweest in kleinere incidenten. Het is echter nog niet tot een volledige ontplooiing gekomen van beide teams in reële incidenten

De keuze voor plaats-gerelateerde rollen is in kleinere teams het meest voor de hand liggend. Bij kleinere teams kan verwacht worden dat elk lid vertrouwd is met alle opgesomde taken en methoden. Bij grotere teams is er meer plaats voor specialisatie en kan er beter overgeschakeld worden naar taak-gerelateerde rollen.

3.3.4 Input voor verder onderzoek

De beide structuren werden hier uitgebreid besproken aangezien de werkingsprincipes de input vormen voor de bevraging en de interviews waarop het verdere onderzoek in dit eindwerk is gebaseerd.

De bevraging werd voorgelegd aan het werkveld en op basis hiervan werd gepeild in welke mate de besproken structuren kunnen geëxtrapoleerd worden wanneer het concept van een ondersteuningsteam landelijk zou worden uitgerold

Daarnaast werd in de interviews een vragenlijst aan andere bestaande (ondersteunings-)teams voorgelegd. Volgende teams werden bevroegd:

- ONP West-Vlaanderen,
- Team D5,
- Adviseurs Gevaarlijke Stoffen (AGS),
- Team Bevolkingszorg (NL),
- Technical Assistance And Support Teams (TAST) van de Civiele Bescherming.

Dit moet een algemeen inzicht genereren in de verschillende mogelijke organisatievormen en werkingsprincipes.

4 Literatuurstudie

4.1 Inleiding

In de literatuurstudie bekijken we eerst even onze Belgische wetgeving. We gaan eens kijken welke coördinatiestructuren en –cellen er zijn. Het is naar deze cellen dat een ondersteuningsteam zich moet begeven. Vervolgens bekijken we de samenstelling van de coördinatiecomités. Een lid van een ondersteuningsteam zal zich immers aansluiten bij een bestaand coördinatiecomité.

Verder zoeken we in de literatuur naar vermeldingen van ondersteuningsteams en we gaan ook even over de grens kijken. Hebben ze in Nederland relevante structuren die zinvol kunnen zijn voor dit onderzoek?

4.2 Coördinatiestructuren en -cellen

In dit eindwerk maken we een onderscheid tussen coördinatiestructuren en coördinatiecellen. Bij het afkondigen van een fase worden er verschillende coördinatiecellen actief. Dit geheel van coördinatiecellen noemen we een coördinatiestructuur.

De bemensing van de coördinatiecellen gebeurt door de coördinatiecomités.

Uit de wetgeving¹⁰ halen we verschillende afkortingen en benamingen.

De onderstaande tabel vormt een synthese van de specifieke afkortingen en benamingen die doorheen dit eindwerk zullen gebruikt worden.

¹⁰ Koninklijk Besluit betreffende de nood- en interventieplannen, Ministeriële Omzendbrief NPU-1 en NPU-4, Koninklijk besluit tot vaststelling van het noodplan voor de crisisgebeurtenissen en –situaties die een coördinatie of een beheer op nationaal niveau vereisen

Tabel 5 Overzicht Coördinatiestructuren en -cellen

coördinatievorm	fase	coördinatiecellen	samenkomst in
Operationeel (brongebied)	<i>Operationele coördinatie</i> ¹¹	CP-Ops ¹² : Commandopost operaties	CP-Ops ¹³ : Commandopost operaties
Beleidsmatig (effect- en/of impactgebied)	Gemeentelijke fase	CC-Gem: Gemeentelijk coördinatiecomité	GCC: Gemeentelijk crisiscentrum
	Provinciale fase	CC-Prov: Provinciaal coördinatiecomité ¹³	PCC: Provinciaal crisiscentrum
	Federale fase	CC-Fed: Federaal coördinatiecomité ¹⁴	FCC of CGCCR: Federaal crisiscentrum Coördinatie- en crisiscentrum van de regering

Als er een ondersteuningsteam crisisbeheer wordt opgeroepen, zal deze zich voegen bij de coördinatiecel op het niveau waar de ondersteuning gevraagd werd. Het kan zinvol zijn om de ondersteuning uit te breiden naar andere coördinatiecellen op andere niveaus.

Buiten de beschreven coördinatiecellen in de wetgeving zijn er in de praktijk nog tussenvormen mogelijk. Deze ontstaan dikwijls uit noodzaak of om een betere coördinatie te garanderen. Bij opschaling dienen de coördinatiecellen ont dubbeld te worden. Dit houdt in dat er ook dubbel zoveel mensen moeten zijn om alle rollen in te vullen. Een samensmelting van twee coördinatiecellen kan hier een oplossing bieden. Ook bij een beperkt aantal experts, kan een samensmelting zinvol zijn.

De meest gangbare vormen van samensmelting zijn CP-Ops en CC-Gem of CC-Gem en CC-Prov.

In dit eindwerk gaan we uit van enkelvoudige coördinatiecellen en niet van mogelijke mengvormen. Het maakt op zich ook niet uit of je ondersteuning geeft in een al dan niet samengesmolten coördinatiecel.

Bij het oprichten van een ondersteuningsteam crisisbeheer, dienen we ook rekening te houden met onze 4 buurlanden en hun manier van crisisbeheersing. Als er een coördinatiecel opgericht wordt in het buitenland is het wenselijk om daar een liaison te stationeren om een vlotte doorstroming van informatie te krijgen.

¹¹ Is geen officiële fase in het Koninklijk Besluit betreffende de nood- en interventieplannen en de Ministeriële Omzendbrief NPU-1 en NPU-4

¹² De wetgeving heeft het bij een CP-Ops zowel over een de leden van het crisisteam als over de plaats waar die samenkomsten

¹³ Wordt in het Koninklijk besluit tot vaststelling van het nationaal noodplan betreffende de aanpak van een terroristische gijzelneming of terroristische aanslag, Operationele Cel genoemd

¹⁴ Wordt in het Koninklijk besluit tot vaststelling van het nationaal noodplan betreffende de aanpak van een terroristische gijzelneming of terroristische aanslag, Beheerscel genoemd

Wanneer een land wordt getroffen door een ramp die zijn reactievermogen te boven gaat, kunnen Europese landen hulp verlenen via het EU-mechanisme voor Civiele Bescherming. Dit mechanisme zorgt voor een wettelijke en operationeel kader voor Europese bijstand inzake Civiele Bescherming.

Vermits alle interventies van de buitenlandse teams worden gecoördineerd door het European Union Civil Protection Team (EUCPT), gaan we in dit eindwerk hier geen verdere aandacht aan besteden.

4.3 Samenstelling Coördinatiecomités

Over de samenstelling van de coördinatiecomités is de wetgeving niet eenduidig. Je moet verschillende teksten naast elkaar leggen om een totaalbeeld te krijgen van de samenstelling van de coördinatiecomités.

Wat wel duidelijk is, is dat er weinig of geen personen voorzien zijn om een ondersteunende rol op te nemen. De enige functie die een beetje in de buurt komt is de secretaris in de CP-Ops die *onder meer het logboek moet bijhouden*. (Art 3.2.2.1, NPU-4, 2009)

Artikel 22 van het KB stipuleert dat de voorzitter van het coördinatiecomité alle diensten die nodig zijn voor het beheer van de noodsituatie ingevolge beslissing, kan oproepen voor de vergadering van het coördinatiecomité (bijvoorbeeld : technische dienst, gespecialiseerde openbare en private diensten,...). (pp. 892, NPU-1, 2006)

De opgesomde voorbeelden duwen ons in de richting van gespecialiseerde hulp die buiten op het terrein kan worden ingezet, maar geen ondersteunende hulp in een coördinatiecel.

Als we kijken naar de veelheid aan taken die kunnen uitgevoerd worden in een coördinatiecel om een crisis optimaal te bestrijden, rijst dan ook de vraag wie die taken allemaal kan en gaat uitvoeren.

Het ontwerp KB, dat het huidige KB noodplanning van 16/02/2006 moet actualiseren, brengt een beetje verbetering in de mogelijke samenstelling van de coördinatiecomités. Bij de CP-Ops kan men *alle andere personen, diensten of overheden oproepen die nodig zijn voor de operationele coördinatie, met inbegrip van experts*. (Ontwerp KB, 2018) art 16 §7

Voor het CC-Gem en het CC-Prov wordt de mogelijkheid geboden om zich te laten bijstaan door een “crisiscel”. (Art 29 §2, ontwerp KB, z.j.) Een definitie van een crisiscel wordt niet gegeven.

4.4 Eindwerken

In zijn eindwerk gaat Vermeeren (2015) op zoek naar opportuniteiten met betrekking tot de professionalisering van de noodplanning. In deze zoektocht, die startte vanuit de idee van schaalvergroting, werd het gaandeweg duidelijk dat we beter eerst starten met samenwerken dan ons te verslikken in een schaalvergroting. Drie jaar later staan we met de samenwerkingen slechts een paar stapjes verder maar ondertussen is er wel een klimaat ontstaan waar de professionalisering van de noodplanning geen loze woorden meer zijn.

Vermeeren schreef als suggestie voor verder onderzoek het volgende :

“Een suggestie voor verder onderzoek zou er dan ook uit bestaan om in dit kader een concreet, werkbaar model uit te tekenen. Hierbij zal vooral afstemming met de verschillende beleidsniveaus erg belangrijk zijn. In bijzonder de hogere overheden in een sturende, regelgevende rol, maar evenzeer de lokale overheden waar de meerwaarde van noodplanning nog te vaak onderschat wordt.”

Deze suggestie zet ons aan om verder te bouwen aan een professionalisering van de noodplanning. Het is ook niet haalbaar/zinvol dat iedere gemeente de noodplanning volledig apart doet. Zeker kleinere gemeenten zijn dus aangewezen op samenwerken om beroep te doen op ondersteuning.

De professionalisering van de noodplanning kan door nog meer en in de diepte te gaan samenwerken, maar het kan ook door de lokale overheden te gaan ondersteunen in hun rol van crisisbeheerder op de moment dat het nodig is en dit door een professioneel team.

In zijn masterscriptie belicht Keemink (2005) de problemen die de Officier van Dienst Bevolkingszorg (OVD-Bz) (NL) ondervindt om bij kleinere incidenten ingezet te worden. De functie OVD-Bz is te vergelijken met de Belgische noodplanambtenaar.

Op zich is het onderwerp niet gerelateerd met dit onderzoek. Maar vermits er een Team Bevolkingszorg bestaat waarvan de OVD-Bz deel van uitmaakt en zij ook aan poolvorming doen, vinden we bij de aanbevelingen twee voor dit werk interessante items terug:

- *Aanbeveling 1: Verbeteren van de kennis over de functie en de taken van de OvD-Bz bij de professionele hulpdiensten.*
- *Aanbeveling 3: Het creëren van een regionale pool van OvD's-Bz.*

Aanbeveling 1 is ook van toepassing op de Belgische NPA Niet iedereen is op de hoogte van de kennis en kunde van de gedreven en gemotiveerde noodplanambtenaar. En wat men niet kent, zal men ook niet inzetten. Hetzelfde geldt voor een ondersteuningsteam. Als er een team wordt opgericht, zal men er voor moeten zorgen dat het team gekend is en dat ook de kennis die zij hebben en de taken die zij kunnen vervullen, gekend zijn.

Aanbeveling 3 geeft enkele obstakels aan die nog overwonnen moeten worden bij het oprichten van een regionale pool. Deze obstakels zijn eveneens valkuilen voor een ondersteuningsteam. Er wordt gesteld dat een te grote pool leidt tot ervaringsverdunding. Men moet er dus voor zorgen dat de groep groot genoeg is om voldoende personen beschikbaar te hebben bij een incident, en de groep moet klein genoeg zijn om zoveel mogelijk ervaringen op te kunnen opdoen. Deze aanbeveling gaat over het creëren van een regionale pool. Deze regio's omvatten gemiddeld 20 gemeenten. De kritiek is dat de plaatselijke kennis ontbreekt bij een regionale pool. Ook voor een provinciaal, en al zeker voor een federaal, ondersteuningsteam is dit een bedenking waarmee we rekening moeten houden. Het is echter zo dat de oprichting van een ondersteuningsteam, de gemeenten niet ontlast van de wettelijke taak om de noodplanning op het eigen grondgebied te regelen. Er zullen bij een incident dus altijd lokale partners van de gemeente betrokken moeten zijn.

In de masterproef van Vandenbussche (2014) worden verbetervoorstellen geformuleerd voor het Crisiscentrum. Hierin wordt het belang van de uitbouw van steunteams benadrukt.

Die ondersteuning omvat ook het voorzien van verschillende niet-permanente steunteams met elk een specialisatie, geclusterd in een steuneenheid die bij noodsituaties ad-hoc kan worden samengesteld en ontplooid.

Bij deze verbetervoorstellen wordt er ook gesteld dat:

De steuneenheid wordt op provinciaal niveau gevormd en van daaruit ontplooid, gezien dit intermediair niveau optimaal is qua (fysieke en mentale) afstand tot de gemeenten en andere provincies, en de terreinkennis (essentieel!) er aanwezig is.

Er wordt vanuit gegaan dat het Crisiscentrum de leden uniform selecteert en opleidt en dat de FDG's deze leden dan op het eigen provinciaal grondgebied kan inzetten. Bij grotere incidenten kunnen de leden vanuit andere provincies worden ingezet. Hierbij krijg je dus een *federale uniforme uitwerking, met uitvoering op lokaal niveau.*

Brugghemans (2013) geeft in zijn adviesnota 3 samenhangende adviezen in verband met informatiemanagement (IM) :

Advies 1: Invoeren van gestructureerd informatiemanagement in de crisisorganisatie en beschrijven van de opdracht in de wetgeving: Informatiemanagement moet als vaste taak op strategisch en tactisch niveau worden ingeschreven in de wetgeving en de uitvoerende besluiten.

Advies 2: Informatiemanagement wordt transdisciplinair opgebouwd in ondersteuning van de coördinerende functie: Informatiemanagement wordt ingebed in de coördinerende structuur van een CP-OPS of CC en legt daar de focus op structureren en organiseren van de informatiestromen over de grenzen van de disciplines heen.

Advies 3: Elke discipline incorporeert informatiemanagement in zijn werking en monodisciplinair plan: Informatiemanagement wordt uitgevoerd op niveau van de disciplines om zo de coördinatie te ondersteunen. Hierbij is de rol van de adjunct-dir primordiaal.

Advies 1 is eigenlijk simpelweg een plaats voorzien in de wetgeving voor informatiemanagement. Informatiemanagement is vandaag een lacune in de meeste coördinatiestructuren. Veel leerpunten van zowel oefeningen als reële incidenten hebben betrekking op informatiedoorstroming en beeldvorming. Dit is dus zeker een rol voor een ondersteuningsteam.

Brugghemans stelt in zijn advies 2 dat de middelen van gemeente en provincie vaak niet volstaan. Om de operationele en de beleidscoördinatie te ondersteunen, kan een transdisciplinaire taskforce worden opgericht. Eén van de rollen van deze taskforce is de informatiemanager. Mogelijke taken zijn bijvoorbeeld het opleggen van een vergaderklok, het invoeren van een IBOBBO-proces of het beheren van een logboek. Deze taken passen in wat er van een ondersteuningsteam verwacht kan worden.

De rol van adjunct wordt door Brugghemans in advies 3 in de kijker gezet. Ondanks het feit dat er voor iedere adjunct van de disciplines een hesje is voorzien, werd in de wetgeving vergeten om te duiden wat er van deze adjuncten verwacht kan worden. Als deze adjuncten mee het informatiemanagement ondersteunen, wordt er bij een inzet van een ondersteuningsteam dezelfde taal gesproken. Dit zal de algemene coördinatie ten goede komen.

4.5 Commissie aanslagen

In het Parlementair Onderzoek betreffende de terroristische aanslagen van 22 maart 2016 in België pleitte de onderzoekscommissie "voor de ondersteuning van de beheerscel door een communicatie- en opvolgingsplatform" (Tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel "Hulpverlening", p. 72, punt 171). De opdrachten van het communicatie- en opvolgingsplatform gaan over de coördinatie van genomen beslissingen, de uitvoering van deze beslissingen en de controle op de uitvoering en dit over alle coördinatiecellen heen. De doorstroming van informatie (waartoe ook beslissingen behoren) is zeer belangrijk gebleken bij de aanslagen. Ook dit is in feite informatiemanagement. Om dit te organiseren en te coördineren zullen methoden toegepast moeten worden die eigen zijn aan een geoefend team.

4.6 Evaluatierapport nucleaire noodplanoefening Doel 21/11/2017

De auteur was evaluator van de nucleaire noodplanoefening Doel op 21 november 2017. Uit het Evaluatierapport nucleaire noodplanoefening Doel (2018) komen onder andere twee werkpunten naar voor die nogmaals de vraag naar ondersteuning benadrukken:

1. *Ondersteunende functies op federaal niveau: opleiding en oefening voorzien voor een correcte invulling van de verschillende rollen (logboek, sitrep, whiteboard, informatiemanager).*
2. *Praktische en administratieve ondersteuning in de cellen voorzien met als doel onderlinge communicatie en informatiestromen te bevorderen: In elke cel dient men iemand met secretariaatsfunctie aan te duiden voor gelijkwaardige informatiestromen tussen de cellen. Deze personen kunnen ook een logistieke meerwaarde hebben door bijvoorbeeld ICMS aan te vullen, het whiteboard bij te houden, kaartmateriaal te verzamelen en aan te vullen, ...*

Beide werkpunten duiden op een tekort aan ondersteuning in bepaalde rollen en taken en dit om de onderlinge communicatie en informatiestromen te bevorderen. Door een tekort aan nucleaire experts en de veelheid aan coördinatiecellen¹⁵, had ondersteuning zijn nut kunnen hebben. Niet alle cellen beschikte op het juiste moment over de correcte informatie om beslissingen te kunnen nemen.

4.7 Nederland

Dat Nederland een andere structuur heeft voor crisisbeheersing is ons wel bekend. Om die crisiswerking te kunnen vergelijken met de Belgische crisiswerking en er de goede praktijken uit te halen, is het noodzakelijk om even kort de Nederlandse structuur door te nemen.

In Nederland is er de Wet Veiligheidsregio's¹⁶ en het Besluit Veiligheidsregio's¹⁷. De 25 veiligheidsregio's maken aan de hand hiervan een Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio op.

Het regionaal crisisplan is een plan waarin de aanpak van crisisbeheersing in de regio wordt vastgelegd voor alle partners uit het veiligheidswerkveld. Het beschrijft

¹⁵ In concreto: Federale niveau (oa COFECO en CELEVAL), CC-Prov Oost-Vlaanderen, CC-Prov Antwerpen, CC-Gem Beveren en CP-Ops

¹⁶ Wet van 11 februari 2010, houdende bepalingen over de brandweerbepalingen, de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening (Wet veiligheidsregio's)

¹⁷ Besluit van 24 juni 2010, houdende regels inzake de organisatie en de taken van de veiligheidsregio's en de gemeentelijke brandweer, alsmede de financiële bijdrage van het Rijk (Besluit veiligheidsregio's)

de taken, bevoegdheden, werkwijze en verantwoordelijkheden en de regionale operationele organisatie.

(<https://vr-rr.nl/over/rc/crisisbeheersing/regionaal-crisisplan/>)

Voor dit onderzoek is vooral nuttig om te weten hoe de ondersteuning in de coördinatiecellen voorzien is. Dit is geregeld op het niveau van de veiligheidsregio's.

Nederland heeft meer fases, en dus ook meer coördinatiecellen, dan België. En de fases lopen niet gelijk met elkaar.

Tabel 6 Opschalingsniveaus volgens GRIP (NL) (Wijkhuijs en van Duin, IFV, 2017)

Niveau	Aanleiding voor opschaling
GRIP-1	De nadruk ligt op de operationele, multidisciplinaire coördinatie ter plaatse van het incident en richt zich op die activiteiten die ook vanaf de plaats incident kunnen worden overzien.
GRIP-2	De nadruk ligt nog steeds op operationele coördinatie, maar niet alle processen kunnen worden overzien en aangestuurd vanaf de plaats van het incident of er is (nog) geen duidelijk te definiëren plaats incident.
GRIP-3	Het gaat in dit geval ook of vooral om bestuurlijke opgaven voor het bevoegd gezag (i.c. de burgemeester) die het wenselijk maken dat een Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) de burgemeester ondersteunt. Deze omstandigheid kan zich bijvoorbeeld voordoen bij de noodzaak tot grootschalige bevolkingszorg (inclusief het informeren van de bevolking), maar er kunnen ook andere bestuurlijke opgaven spelen.
GRIP-4	Er is behoefte aan bestuurlijke coördinatie en leiding bij een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis. Deze situatie bestaat als de ramp of crisis, door feitelijke effecten of de maatschappelijke uitstraling, het gezag van een burgemeester overstijgt of dreigt te overstijgen en de noodzaak ontstaat tot eenduidig bestuurlijk optreden onder leiding van de voorzitter van de veiligheidsregio.
GRIP-5	Als GRIP-4, maar in dit geval zijn meerdere regio's betrokken. Omdat de WvR geen voorziening treft voor het overgaan van het gezag, dienen de betrokken voorzitters hiertoe gezamenlijk te besluiten. Uitgangspunt hierbij is dat de bronregio leidend is. De voorzitter van de bronregio neemt de bevoegdheden van de overige betrokken voorzitters van de veiligheidsregio's niet over: zij nemen juist de besluiten van de bronregio over. Wanneer de bron onduidelijk is of als de betrokken voorzitters hier gezamenlijk toe besluiten, kan van bovenstaand uitgangspunt worden afgeweken.

De volgende tabel geeft de verhoudingen weer van de verschillende fases en coördinatiecellen tussen België en Nederland:

Tabel 7 Overzicht fases en coördinatiecellen België - Nederland

Belgie		Nederland	
coördinatiecel	fase	fase	coördinatiecel
CPOPS	OPC	grip 1	CoPI
		grip 2	ROT
Ccgem	GF	grip 3	GBT
Ccprov	PF	grip 4	RBT
		grip 5	RBT's
Ccfed	FF	grip R	MCCb

4.7.1 Team Bevolkingszorg

Het Team bevolkingszorg sluit qua taken zeer dicht aan bij het takenpakket van de ambtenaar noodplanning met uitzondering van de crisiscommunicatie. Het Team Bevolkingszorg bestaat echter minstens uit 3 leden. Artikel 2.1.3 van het Besluit veiligheidsregio's zegt hierover het volgende:

1. Een team bevolkingszorg bestaat ten minste uit de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen functionarissen, van wie één functionaris is belast met de leiding van het team, één functionaris met het informatiemanagement, en één functionaris met de coördinatie van de crisiscommunicatie.
 2. Een team bevolkingszorg zorgt dat de volgende taken worden uitgevoerd:
 - a. het verzorgen van de crisiscommunicatie;
 - b. het voorzien in opvang en verzorging van de bevolking;
 - c. het verzorgen van nazorg voor de bevolking;
 - d. het registreren van de slachtoffers,
 - e. het registreren van schadegevallen, en
 - f. het adviseren van het regionaal operationeel team.
- (Art. 2.1.3, Besluit veiligheidsregio's, 2010)

Voor elke GRIP¹⁸ heeft dit team een functionaris in elke coördinatiecel die de taak bevolkingszorg uitvoert. Deze functionarissen hebben ook een andere benaming in de verschillende coördinatiecellen.

Het belang hiervan is dat er in elke coördinatiecel iemand zetelt die de taken bevolkingszorg uitvoert en niets ondersteunend doet zoals het bijhouden van het logboek of de organisatie van het informatiemanagement. In België hebben we één NPA die in een coördinatiecel zetelt en zowel aan bevolkingszorg moet doen als zoveel mogelijk ondersteunende taken op zich moet nemen. Bij een provinciale fase wordt deze eventueel bijgestaan door de provinciale NPA. De NPA vervoegt wettelijk alleen vanaf een gemeentelijke fase de betreffende coördinatiecel. Dus ontstaat er een leemte bij de operationele coördinatie, zowel voor bevolkingszorg als voor ondersteunende taken.

Dit vertaalt zich in volgende tabel:

Tabel 8 Overzicht noodplanning/bevolkingszorg België - Nederland

Belgie			Nederland		
noodplanning	coördinatiecel	fase	fase	coördinatiecel	bevolkingszorg
	CPOPS	OPC	grip 1	CoPI	OVD Bz
			grip 2	ROT	HS Bz
NPAgem	Ccgem	GF	grip 3	GBT	Adviseur Bz
NPAprov	Ccprov	PF	grip 4	RBT	Adviseur Bz
			grip 5	RBT's	Adviseur Bz
	Ccfed	FF	grip R	MCCb	

¹⁸ Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure

4.7.2 Ondersteunende rollen

De regionale crisisorganisatie in Nederland bestaat uit de gemeenten en de hulpverleningsdiensten (brandweer, politie en geneeskundige zorg): de zogenoemde vier kolommen.

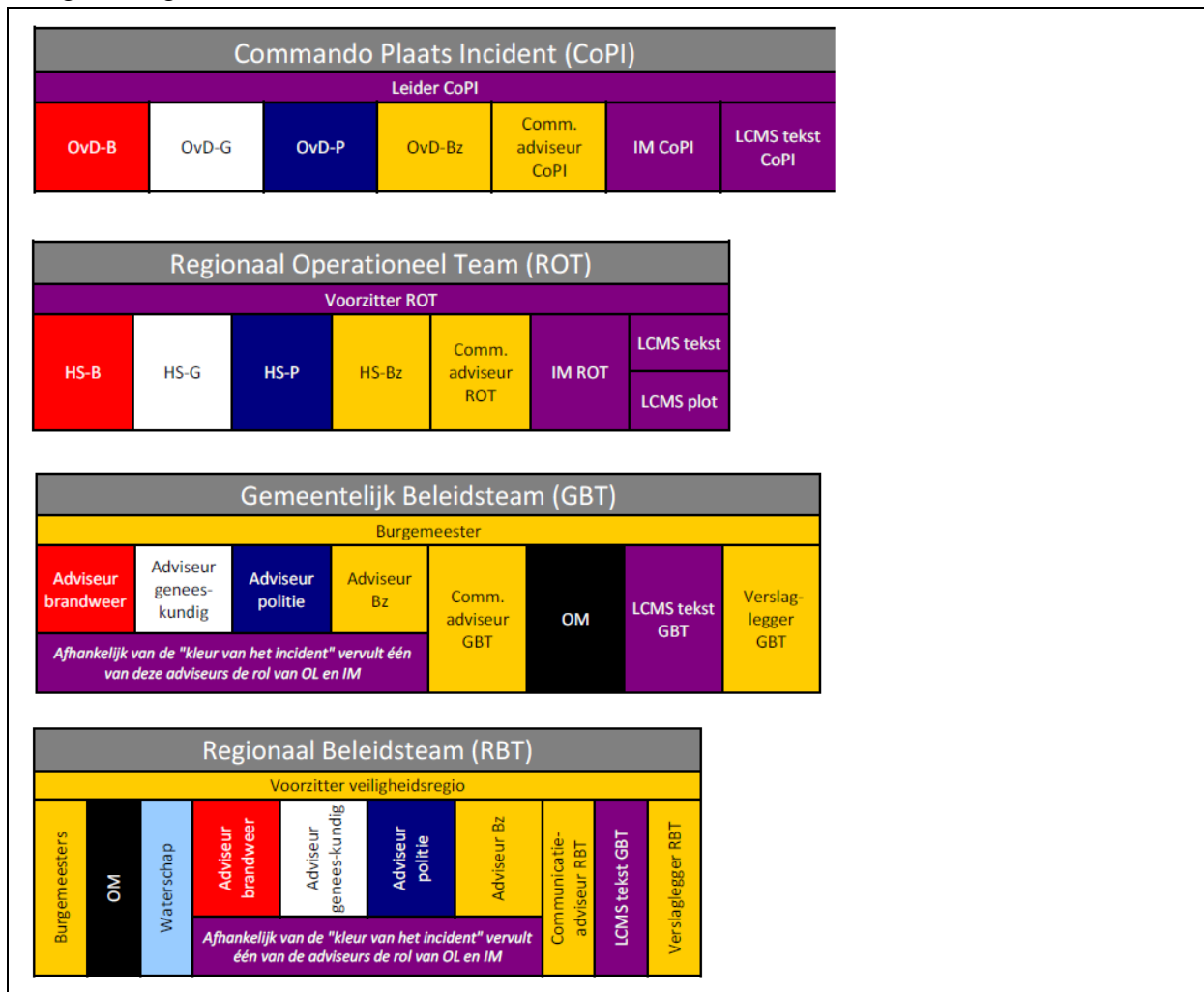
Buiten de rollen die deze 4 kolommen op zich nemen, zijn er in de coördinatiecellen nog een aantal ondersteunende rollen gedefinieerd.

Deze rollen kunnen per veiligheidsregio verschillen maar zijn over het algemeen de volgende:

- Informatiemanager;
- LCMS¹⁹ tekst;
- LCMS plot;
- Verslaglegger.

In sommige veiligheidsregio's wordt de rol LCMS tekst uitgevoerd door de Informatiemanager.

Voor de veiligheidsregio Zuid Limburg werden de rollen per coördinatiecel voorgesteld in volgende figuur:



Figuur 5 Samenstelling coördinatiecellen Nederland (Crisisplan Veiligheidsregio Zuid Limburg, 2015)

¹⁹ Landelijk Crisis Management Systeem: Via het Landelijk Crisis Management Systeem kunnen veiligheidsdiensten informatie delen en inwinnen over actuele incidenten, rampen en crises en geplande evenementen. Te vergelijken met het Belgische Incident Crisis Management Systeem (ICMS)

In elke coördinatiecel wordt er een informatiemanager voorzien en een LCMS tekst. De LCMS plot is voorbehouden voor het Regionaal Operationeel Team (ROT) en de verslaglegger komt enkel voor in het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) en het Regionaal Beleidsteam (RBT). De invulling van de rol van informatiemanager in het GBT en RBT is afhankelijk van de kleur van het incident.

De rol van verslaglegger komt uit de kolom gemeente (gele kleur), alle andere ondersteunende rollen worden niet ingevuld door een kolom en zijn aangegeven in het paars.

Een globale vergelijking van de verschillen tussen België en Nederland in ondersteuning kunnen we terugvinden in volgende tabel:

Tabel 9 Overzicht Ondersteuning Crisisteam België - Nederland

Belgie				Nederland		
Ondersteuning crisisteam						
ontwerp KB	huidig KB + NPU's	coördinatiecel	fase	fase	coördinatiecel	ondersteuning crisisteam
personen, diensten, overheden	secretaris	CPOPS	OPC	grip 1	CoPI	IM, LCMS tekst
"Crisiscel"		Ccgem	GF	grip 2	ROT	IM, LCMS tekst, LCMS plot
"Crisiscel"		Ccprov	PF	grip 3	GBT	IM, LCMS tekst, verslaggever
		Ccfed	FF	grip 4	RBT	IM, LCMS tekst, verslaggever
				grip 5	RBT's	IM, LCMS tekst, verslaggever
				grip R	MCCb	

4.7.3 Informatiemanagement

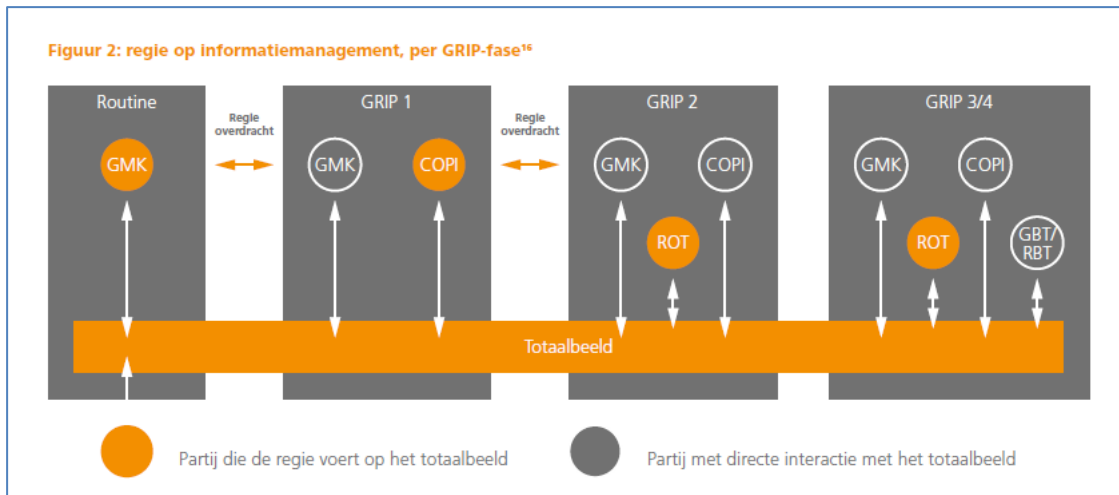
Informatiemanagement vormt een belangrijk onderdeel van dit eindwerk. We bekijken kort wat dit in Nederland inhoud.

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond verwoordt het als volgt:

Tijdens de GRIP-situatie moeten het totaalbeeld en de informatie hierin worden beheerd door de informatiemanager van het CoPI of ROT. Om een gezamenlijk, actueel beeld van de feitelijke situatie te realiseren, moet per GRIP-niveau regie plaatsvinden op het informatie management, en wel op de onderdelen:

- *proces en de snelheid;*
- *completeheid van de informatie (hele netwerk heeft toegang en werkt mee);*
- *juisheid van de informatie (validatie bron);*
- *signaleren en verhelpen van eventuele tegenstrijdigheden in informatie.*

(Regionaal Crisisplan Rotterdam-Rijnmond, 2014)



Figuur 6 Informatiemanagement (Regionaal Crisisplan Rotterdam-Rijnmond, 2014)

4.8 Conclusie Literatuurstudie

De literatuur bevestigt eigenlijk de probleemstelling: er is duidelijke nood aan ondersteuning en dit in verschillende vormen. Er komen ook enkele valkuilen naar voren zoals een blijvende strijd om bekendheid, de ervaringsverdunding en het belang van de lokale kennis.

In een masterproef (Vandenbussche, 2014) wordt de suggestie gedaan om steunteams te voorzien met een federale uniforme uitwerking en met uitvoering op lokaal niveau.

De wetgeving geeft echter niet veel ruimte om ondersteuning toe te laten. En als er dan al ruimte wordt gelaten, is het niet voor de ondersteuning waarvan we hier spreken.

In Nederland wordt bij een crisis in elke coördinatiecel ter ondersteuning minstens iemand voorzien voor informatiemanagement en iemand voor LCMS. Er wordt dus een ondersteuningslaag gevormd die de totale beeldvorming voor haar rekening neemt. Dit staat los van het Team Bevolkingszorg dat de noodplanning en crisiscommunicatie onderhoud. Heel deze structuur is geregeld via wetten en besluiten en dus ingebed in het crisisbeheersingssysteem van Nederland.

In België ontbreekt zo een ondersteuningslaag en dat terwijl er toch een duidelijke nood aan is. In onderstaande tabel is het verschil tussen België en Nederland verduidelijkt. Hierbij dient nog opgemerkt te worden dat we aan de Belgische zijde bij crisisbeheer het ontwerp KB mee hebben ingevoegd. Dit om het onevenwicht iets minder groot te doen lijken.

Tabel 10 Totaal overzicht crisisbeheer België – Nederland (Bijlage 7)

Belgie					Nederland			
Ondersteuning crisisbeheer								
ontwerp KB	huidig KB + NPU's	noodplanning	coördinatiecel	fase	fase	coördinatiecel	bevolkingszorg	ondersteuning crisisbeheer
personen, diensten, overheden	secretaris		CPOPS	OPC	grip 1	CoPI	OVD Bz	IM, LCMS tekst
"Crisiscel"		NPAgem	Ccgem	GF	grip 2	ROT	HS Bz	IM, LCMS tekst, LCMS plot
"Crisiscel"		NPAprov	Ccprov	PF	grip 3	GBT	Adviseur Bz	IM, LCMS tekst, verslaggever
			Ccfed	FF	grip 4	RBT	Adviseur Bz	IM, LCMS tekst, verslaggever
					grip 5	RBT's	Adviseur Bz	IM, LCMS tekst, verslaggever
					grip R	MCCb		

Wil dat zeggen dat we dan maar het Nederlandse systeem klakkeloos moeten overnemen?

Beide crisisbeheerssystemen zijn geschoeid op andere politieke keuzes. Dus klakkeloos overnemen is niet aan de orde. Wel kunnen we inspiratie vinden in de ondersteuning die zij bieden in alle coördinatiecellen. En dit bevestigt de idee van het voorgestelde opschalingsmodel waar we in volle ontplooiing ook een soort ondersteuningslaag creëren.

5 Gebruikte onderzoeksmethode

5.1 Enquête

Het doel van de bevraging is de noden van het “werkveld” af te toetsen aan de realiteit om zo een globaal beeld te krijgen welke ondersteuning dient aangeboden te worden.

Voor we een vragenlijst konden verspreiden, dienden we een opsomming te maken van taken, kennis, methoden en tools. Deze opsommingen zijn een noodzakelijk onderdeel voor het opstellen van een werkwijze voor een ondersteuningsteam crisisbeheer. De opsomming werd opgesteld aan de hand van eigen ervaring (Voorstudie) en de literatuurstudie. Bij elke opsomming werd in de bevraging de mogelijkheid geboden tot het aanvullen van deze opsomming. Hierdoor kunnen we er zeker van zijn dat na de bevraging de opsomming zo goed als volledig is.

5.1.1 Verspreiding

De bevraging werd verspreid, via de Federale diensten van de Gouverneurs van de Vlaamse provincies, onder de NPA's, de burgemeesters en de leden van de provinciale veiligheidscellen. Er werd voor deze doelgroep gekozen omdat het diegene zijn die in de praktijk ondersteuning zullen en kunnen vragen.

Tevens werd de bevraging via Twitter en LinkedIn verspreid, doch met een zeer matige respons. Via persoonlijke contactadressen werd dan nog eens een herinnering gestuurd om de bevraging in te vullen.

De bevraging is volledig anoniem. Voor de bevraging via Twitter en LinkedIn werd een mailadres gevraagd ter verificatie. Dit mailadres werd na het indienen van de bevraging onmiddellijk gewist.

5.1.2 Respons

In totaal werden er ongeveer 700 personen aangeschreven, waarvan er 145 de bevraging effectief hebben ingevuld. Dit komt overeen met respons van 20%.

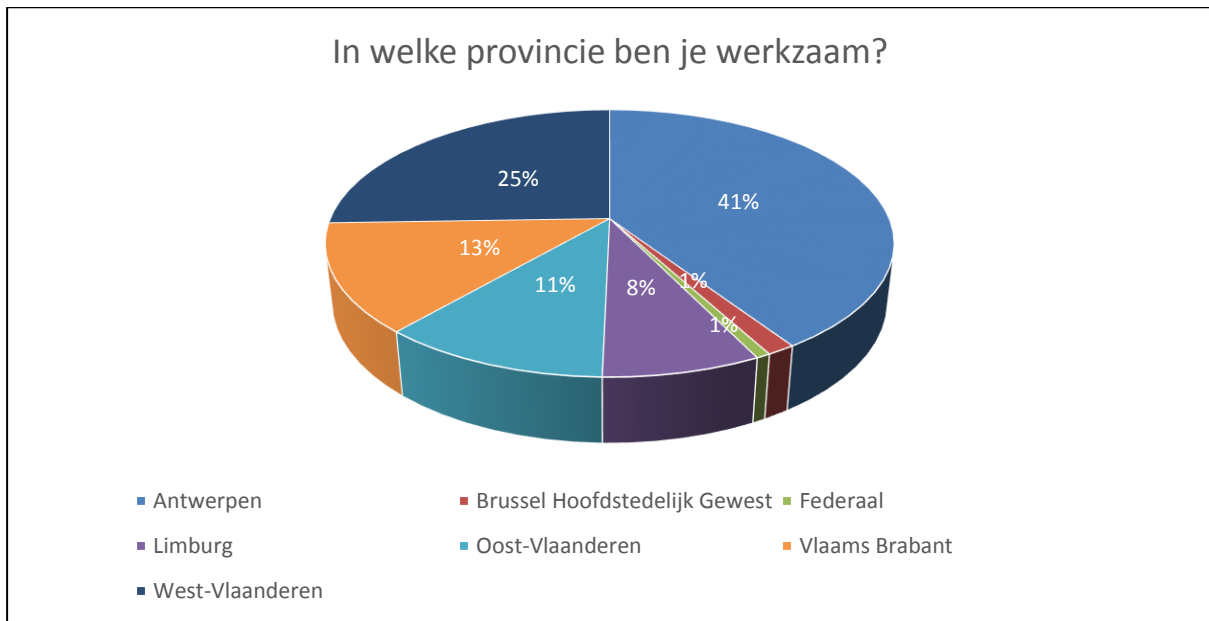
Feit is dat het een zeer specifieke bevraging is. Dit wil zeggen dat diegene die geen ervaring hebben in crisisbeheer (oefeningen en/of reële situatie) de bevraging moeilijker volledig konden invullen en misschien zijn afgehaakt.

5.1.3 Verwerking

De bevraging werd digitaal rond gestuurd met een Google Formulier. De verwerking ervan (grafieken) werd uitgevoerd met Excel. Op deze manier was er meer bewegingsruimte om een juiste grafiek te maken en daaruit conclusies te trekken.

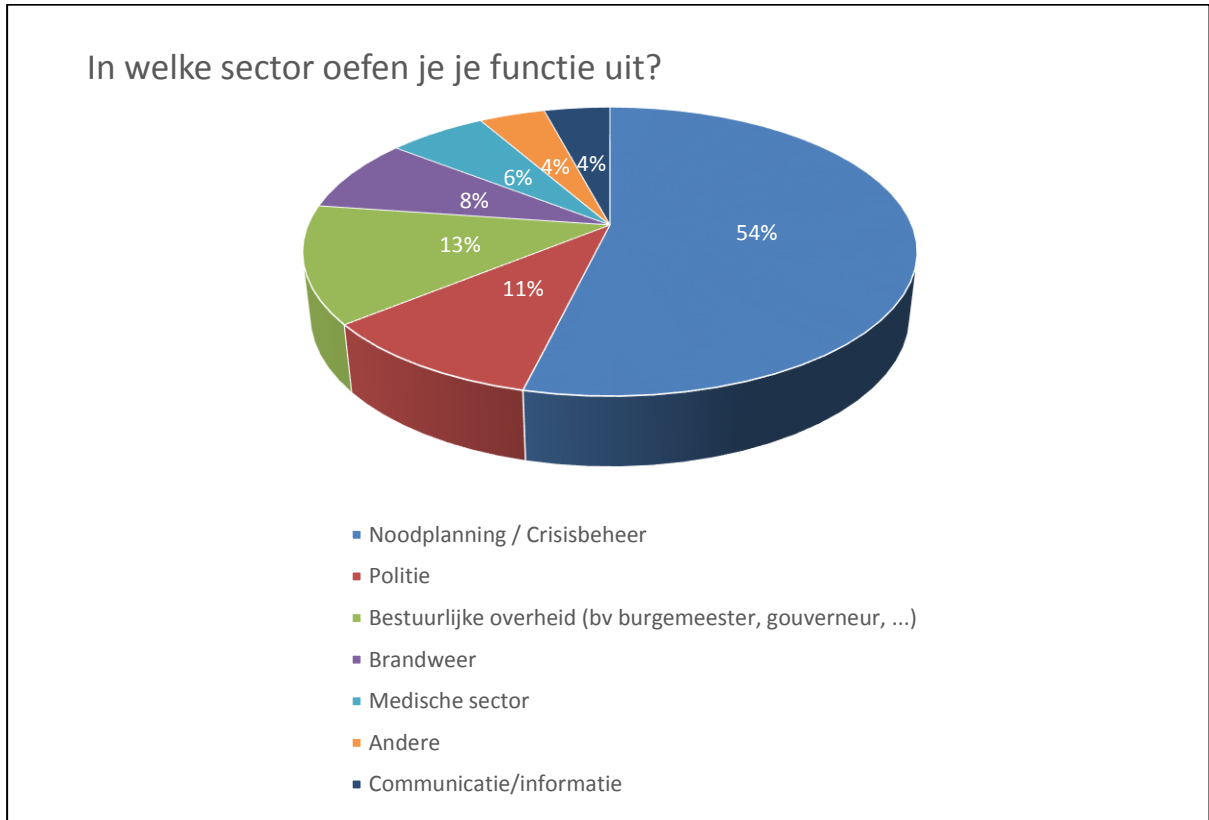
Van sommige vragen werden meerdere grafieken gemaakt om meer duidelijkheid te bieden in de antwoorden.

5.1.3.1 Algemene informatie



Grafiek 1 Enquête - Provincies

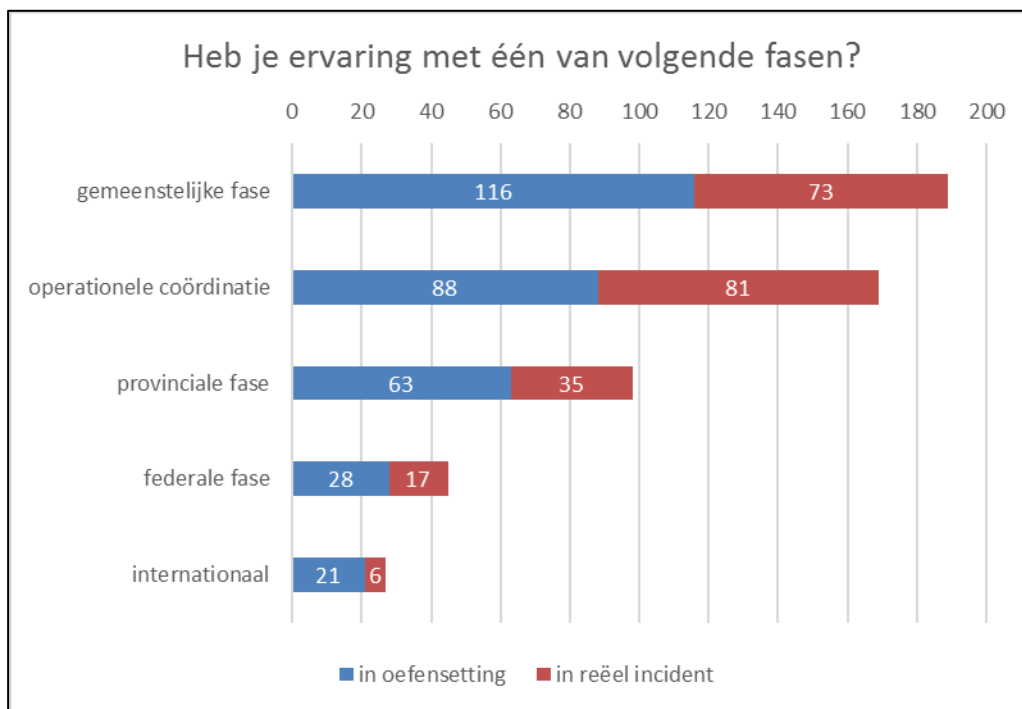
Er is een degelijke verspreiding van de respondenten over de Vlaamse provincies. Dat Antwerpen hoger scoort heeft te maken met de herkomst van de auteurs en de herinnering die via persoonlijke contacten werd verstuurd.



Grafiek 2 Enquête - Functies

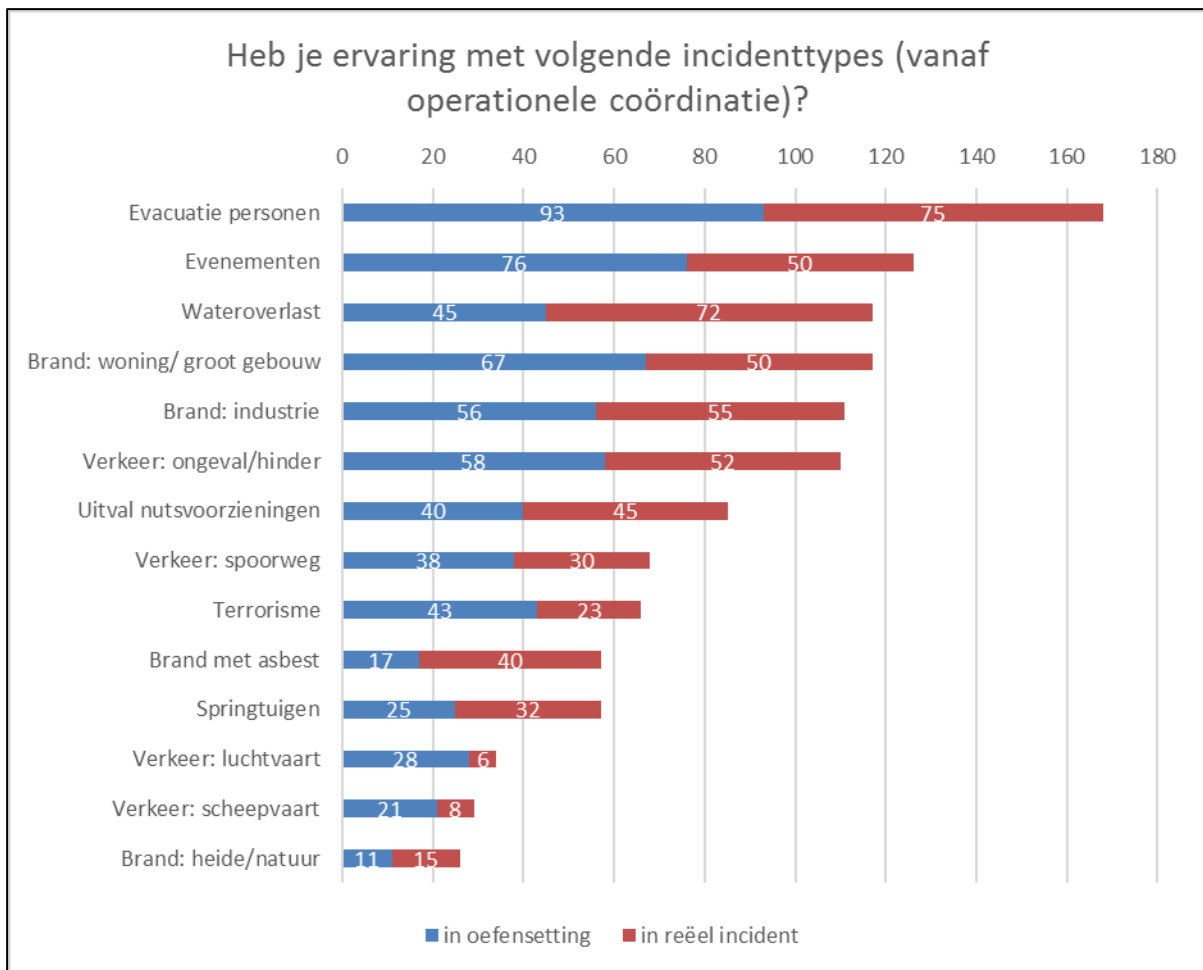
Iets meer dan de helft van de respondenten komt uit de noodplanning/crisisbeheer. De tweede grootste groep is de bestuurlijke overheid. Ondanks dat de groep aangeschreven noodplanambtenaren ongeveer even groot is dan de groep burgemeesters, is het aantal respondenten van de laatste groep slechts $\frac{1}{4}$ van de eerste groep. Op zich spijtig, want het zijn voornamelijk deze twee groepen die steun kunnen of gaan vragen.

De rest van de respondenten is mooi verdeeld over de disciplines en dit strookt met de doelgroep van de bevraging



Grafiek 3 Enquête - Fases

Diegene die de bevraging hebben ingevuld, hebben minstens ervaring met 1 of meerdere fasen. Oefeningen en incidenten samen geteld, komen we aan een gemiddelde van 3,6 fasen per respondent. We kunnen er dus vanuit gaan dat er enige ervaring is van de respondenten met crisisbeheer. Logischerwijze zijn de operationele coördinatie en de gemeentelijke fase de hoogst scorende items.



Grafiek 4 Enquête - Incidenttypes

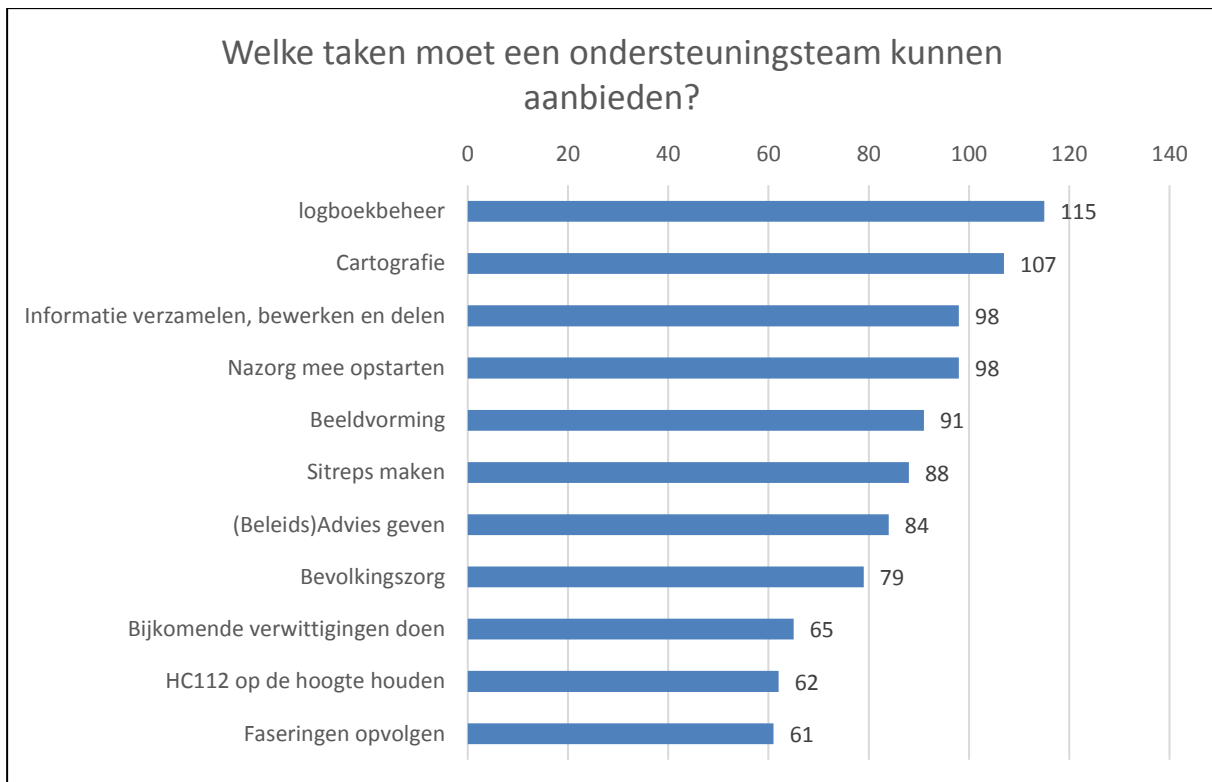
Er is heel wat ervaring met verschillende type incidenten: gemiddeld 8 per respondent. Er werd gevraagd naar incidenttypes vanaf operationele coördinatie. We merken een discontinuïteit op met de grafiek van de fasen (grafiek 3). Het totaal aantal incidenttypes vanaf operationele coördinatie, voor oefeningen en incidenten samen, is dubbel zo hoog als bij de fasen (grafiek 3). We gaan ervan uit dat er geen rekening werd gehouden met de beperking “vanaf de operationele coördinatie” en dat er dus ook incidenten zijn aangeduid waarvoor geen fase werd afgekondigd.

Wat we wel met zekerheid kunnen zeggen is dat “Evacuatie van personen” het hoogste scoort. En dit zowel voor de oefeningen als de reële incidenten. Bevolkingszorg is dus een belangrijke taak, onafhankelijk van de afgekondigde fase.

In de opmerkingen werd meegegeven dat het incidenttype “Gevaarlijke stoffen” ook dient opgenomen te worden in de lijst.

5.1.3.2 Taken

De vele taken in een crisissituatie kunnen niet meer door één persoon worden uitgevoerd. Zeker niet over verschillende coördinatiecellen heen. Het inschakelen van een ondersteuningsteam kan hier een uitkomst bieden.



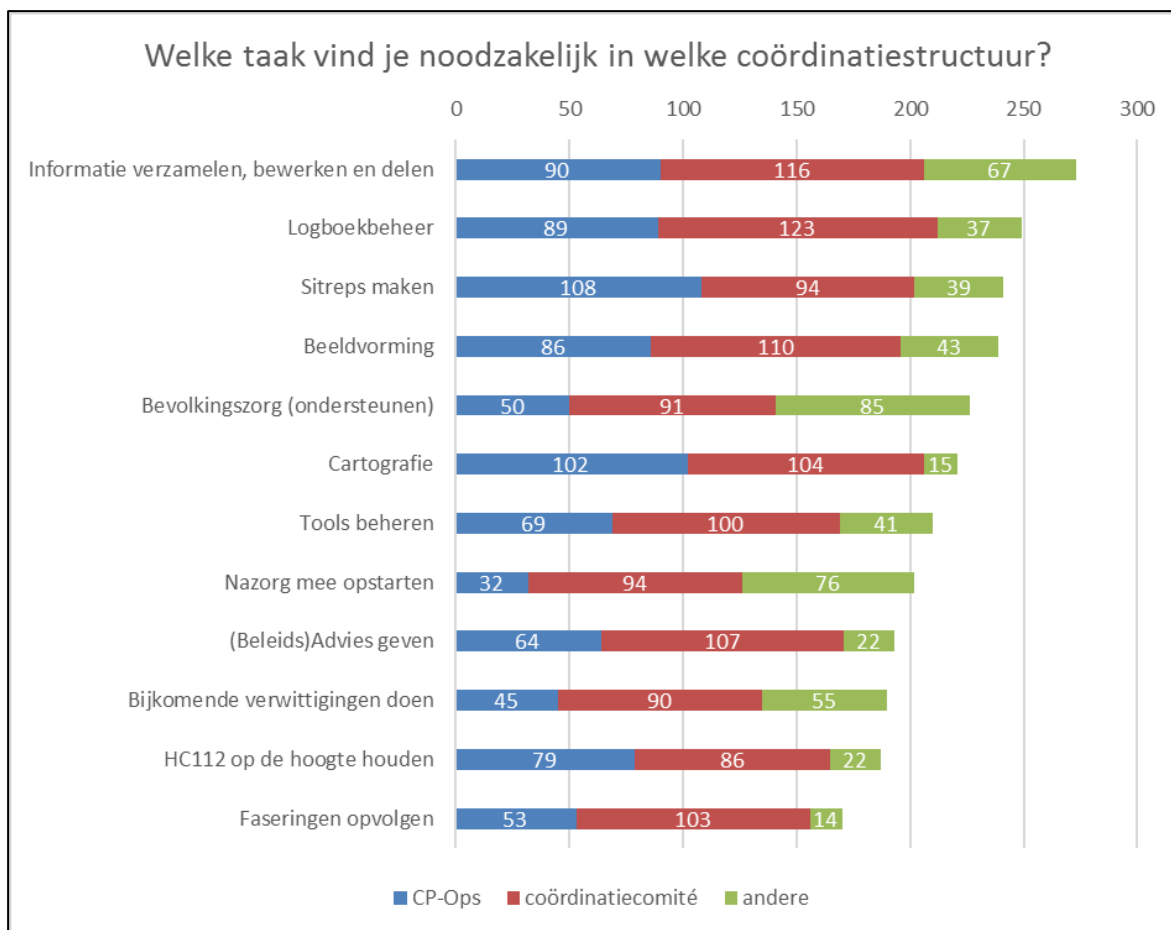
Grafiek 5 Enquête – Taken (1)

De respondenten kunnen zich vinden in de opgesomde taken die een ondersteuningsteam moet kunnen aanbieden. Met “logboekbeheer”, “cartografie” en “informatie verzamelen, bewerken en delen” hebben we een logische top 3 in het bieden van ondersteuning.

De laatste 3 (“bijkomende verwittigingen doen”, “HC112 op de hoogte houden” en “faseringen opvolgen”) zijn logischerwijs de minst echte taken van een ondersteuningsteam.

De respondenten konden bij “Andere” aangeven wat er nog miste in de lijst. Hieruit kwamen nog volgende relevante ondersteunende taken naar voren:

- “*Communicatie met derde partijen zoals federaal callcenter, Team D5, ...*”;
- “*Administratie beleidscel*”;
- “*Taken die het lokale niveau overstijgen: nucleaire ramp, terrorisme*” (letterlijke weergave).



Grafiek 6 Enquête – Taken (2)

Ongeveer dezelfde tendens vinden we terug bij de taken die noodzakelijk bevonden worden in een coördinatiecellen. De top 3 is lichtjes gewijzigd, de laatste 3 zijn het zelfde gebleven. Maar in het algemeen worden de opgesomde taken allemaal als noodzakelijk gezien in de verschillende coördinatiecellen.

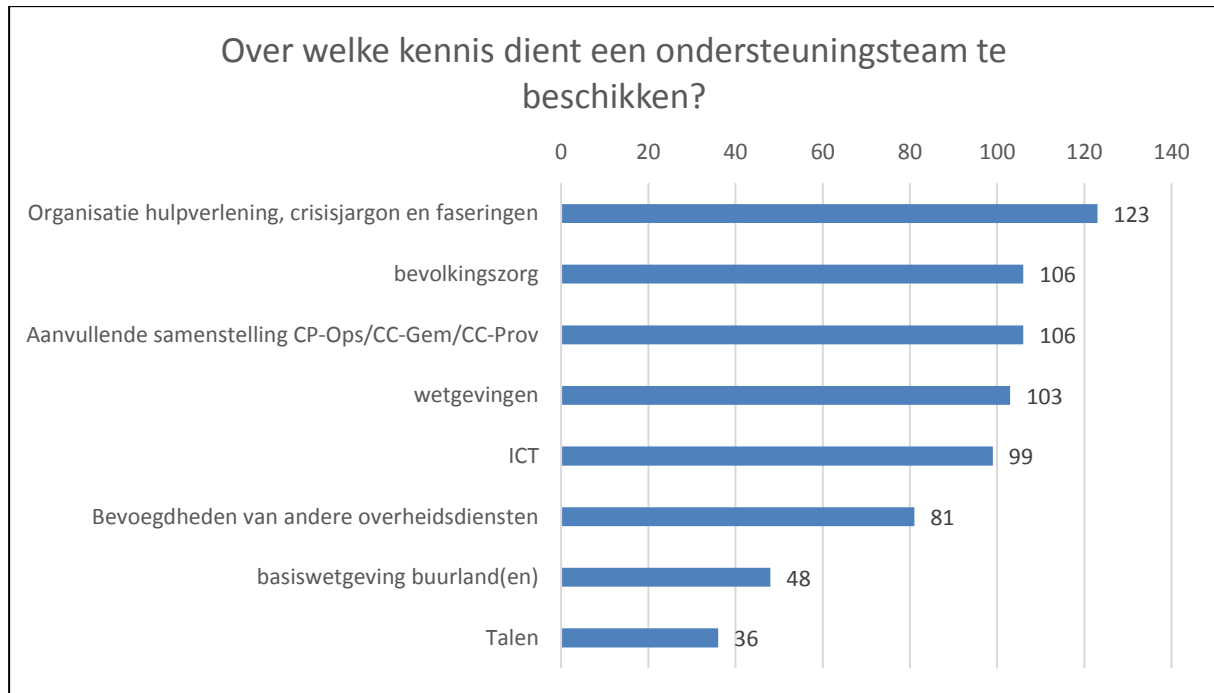
Bij “Opmerkingen/Toevoegingen?” wordt gesteld dat *“Elke structuur zou dit moeten kunnen, maar elke (nood)situatie is anders zodat de taken ook anders verdeeld moeten kunnen worden.”* (letterlijke weergave).

Als er ondersteuning wordt ingezet in verschillende coördinatiecellen, is het inderdaad zo dat de ondersteuners niet allemaal dezelfde taak hoeven te hebben. Dit hangt af van de ondersteuning die gevraagd wordt.

Over de “Cartografie” wordt er het volgende gezegd: “tijdens de opstart een taak voor de CP-Ops (beste zicht op exacte locatie en omvang incident), maar kan later verschoven worden naar het coördinatiecomité (beleidsbeslissingen in grotere omgeving).” Uiteindelijk moeten we tot één zelfde totaalbeeld komen. In de CP-Ops zal de cartografie vooral met ICMS gebeuren omdat hier de terreinindeling en dergelijke belangrijk zijn. In een coördinatiecomité zal misschien eerder met type Google Maps gewerkt worden vanwege een andere typologie van kaarten. Hier zal een kaart meer bepaald worden in functie van de bevolkingszorg.

5.1.3.3 Kennis

Als je een ondersteuningsteam bij vraagt, verwacht je dat zij over extra kennis beschikken.



Grafiek 7 Enquête - Kennis

Zowel “basiswetgeving buurland(en)” als “talen” worden als minst te beschikken kennis beschouwd door de respondenten. We moeten er toch rekening mee houden dat kennis van het crisisbeheer in de buurlanden een pluspunt kan zijn als je er iemand van het ondersteuningsteam naartoe stuurt of als een incident een grensoverschrijdende impact heeft. Ook is niet iedereen evenveel vertrouwd met de crisis-terminologieën in een andere landstaal. Dit zal niet iedereen van het ondersteuningsteam even geschikt maken om in een coördinatiecomités van een buurland te gaan zetelen. We moeten er ook rekening mee houden dat België drie officiële landstalen heeft. Een oplijsting van welk teamlid welke kennis heeft, kan hier helpen.

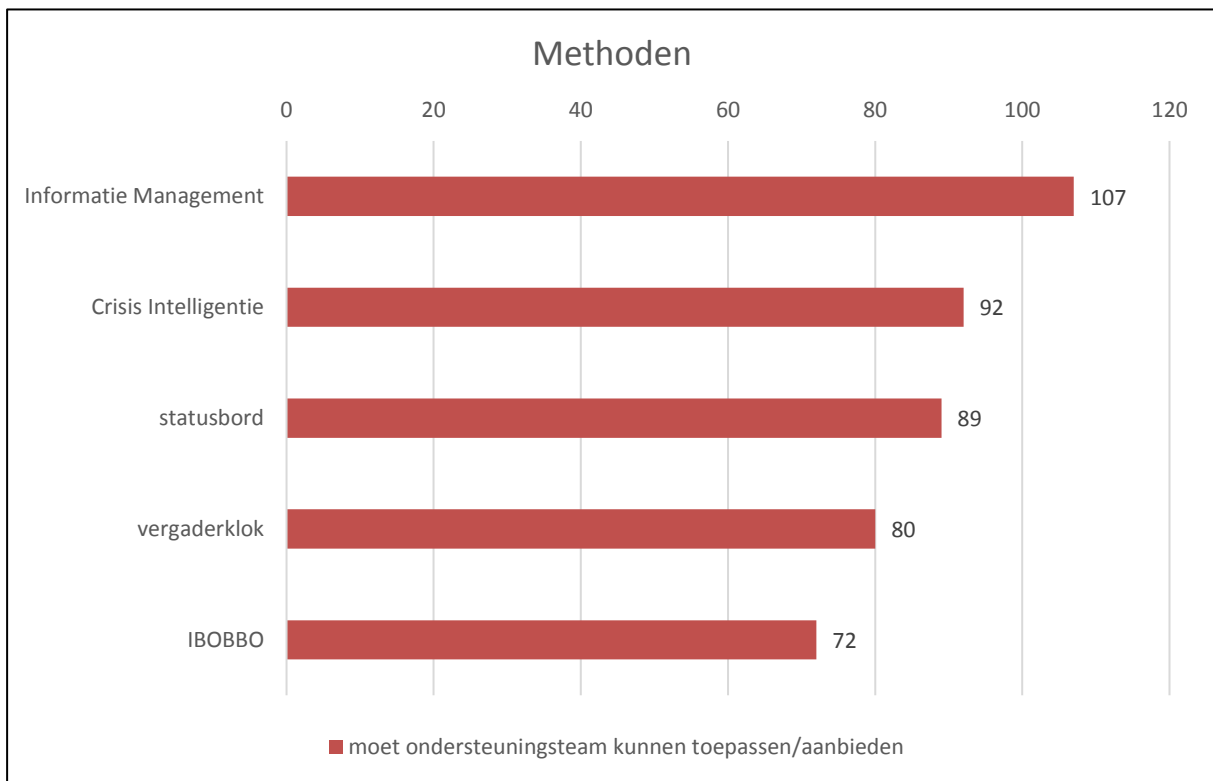
De respondenten konden bij “Andere” aangeven wat er nog miste in de lijst. Hieruit kwamen geen relevante andere soorten kennis naar voren dan opgesomd.

Bij “Opmerkingen/Toevoegingen?” wordt gesteld dat “Dit is een zeer uitgebreid pakket, doorgedreven specialisatie zal zeker nodig zijn” en ook “gespreid over meerdere personen met elk hun expertise(s)” (letterlijke weergave). Bij de opstart van een team zal iedereen zijn expertise hebben. Deze expertise kan verfijnd worden via opleidingen en ook kan je je via opleidingen andere expertises eigen maken.

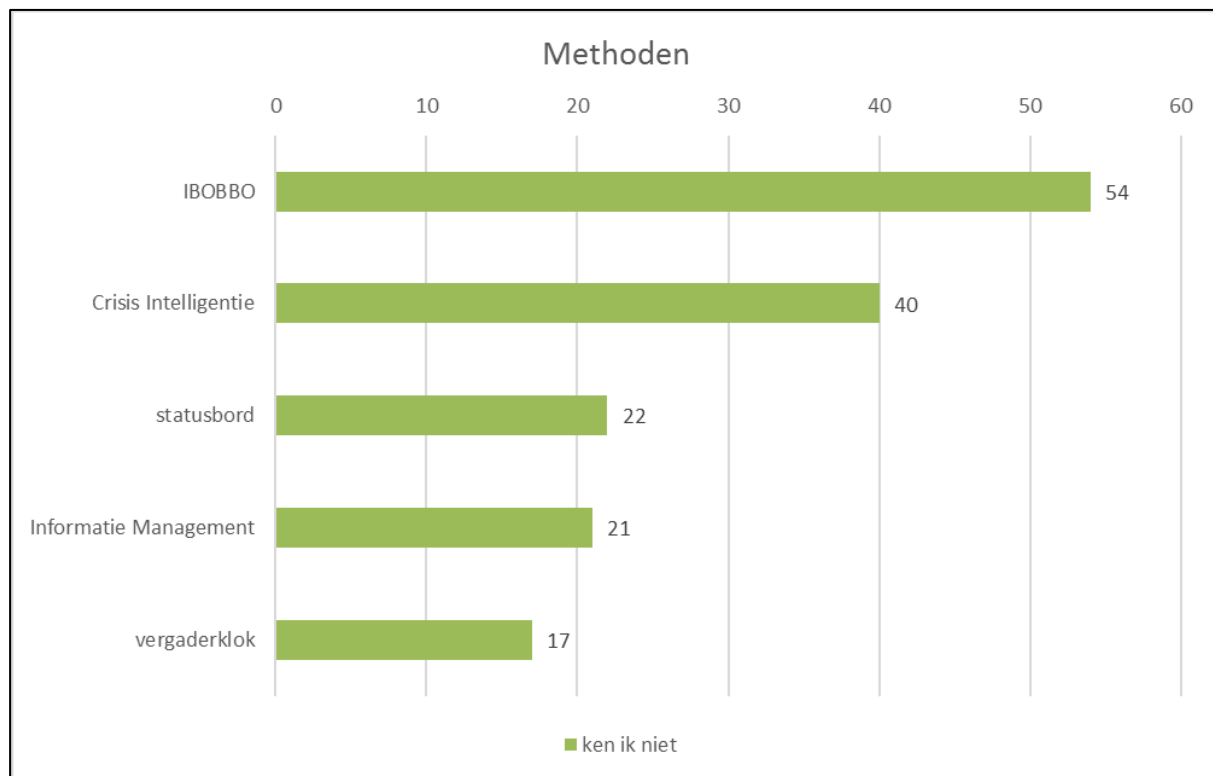
5.1.3.4 Methodes

Om een crisis aan te pakken kunnen verschillende methodieken worden gebruikt om structuur te krijgen in de chaos. Zijn deze methodieken gekend? Kan je ze toepassen? Welke methodieken moet een ondersteuningsteam kunnen toepassen en/of aanbieden?

Door deze vraagstelling peilen we ineens naar de kennis van methodieken in het "werkveld". Op deze manier kunnen we detecteren op welke methoden moet gefocust worden om in ondersteuning aan te bieden.



Grafiek 8 Enquête – Methoden (1)



Grafiek 9 Enquête – Methoden (2)

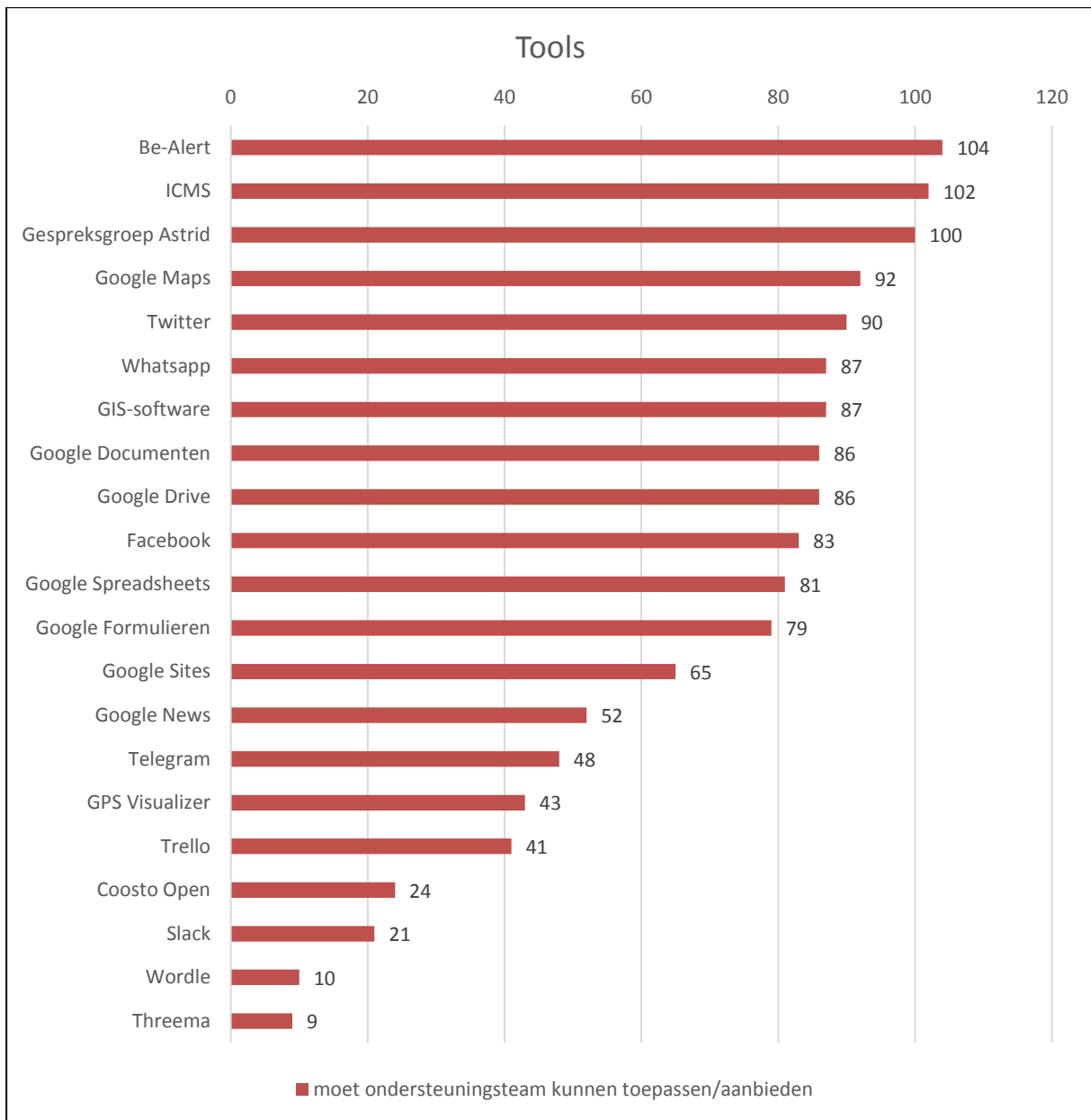
Alle opgesomde methoden dienen volgens de respondenten te kunnen worden toegepast door een ondersteuningsteam. Het “IBOBBO”-proces en “Crisis Intelligentie” zijn twee zaken die minder goed gekend zijn.

Bij “Opmerkingen/Toevoegingen?” wordt gesteld dat *“M.i. is het moeilijk voor een ondersteuningsteam om deze methodieken aan te bieden. Deze moeten reeds gekend zijn in het vergaderorgaan.”* en ook *“De vraag is vooral hoe we dit moeten overbrengen naar de andere partners. ... “* (letterlijke weergave). De basis van de opgesomde methoden kan altijd toegepast worden in een coördinatiecel, zelfs zonder dat de coördinatiecel deze methoden beheerst. Als de coördinatiecel deze methoden kent, zal het uiteraard makkelijker gaan om ze mee te ondersteunen. Om van deze methoden gemeengoed te maken, zijn bewustwording, opleiding en oefenen zeer belangrijk.

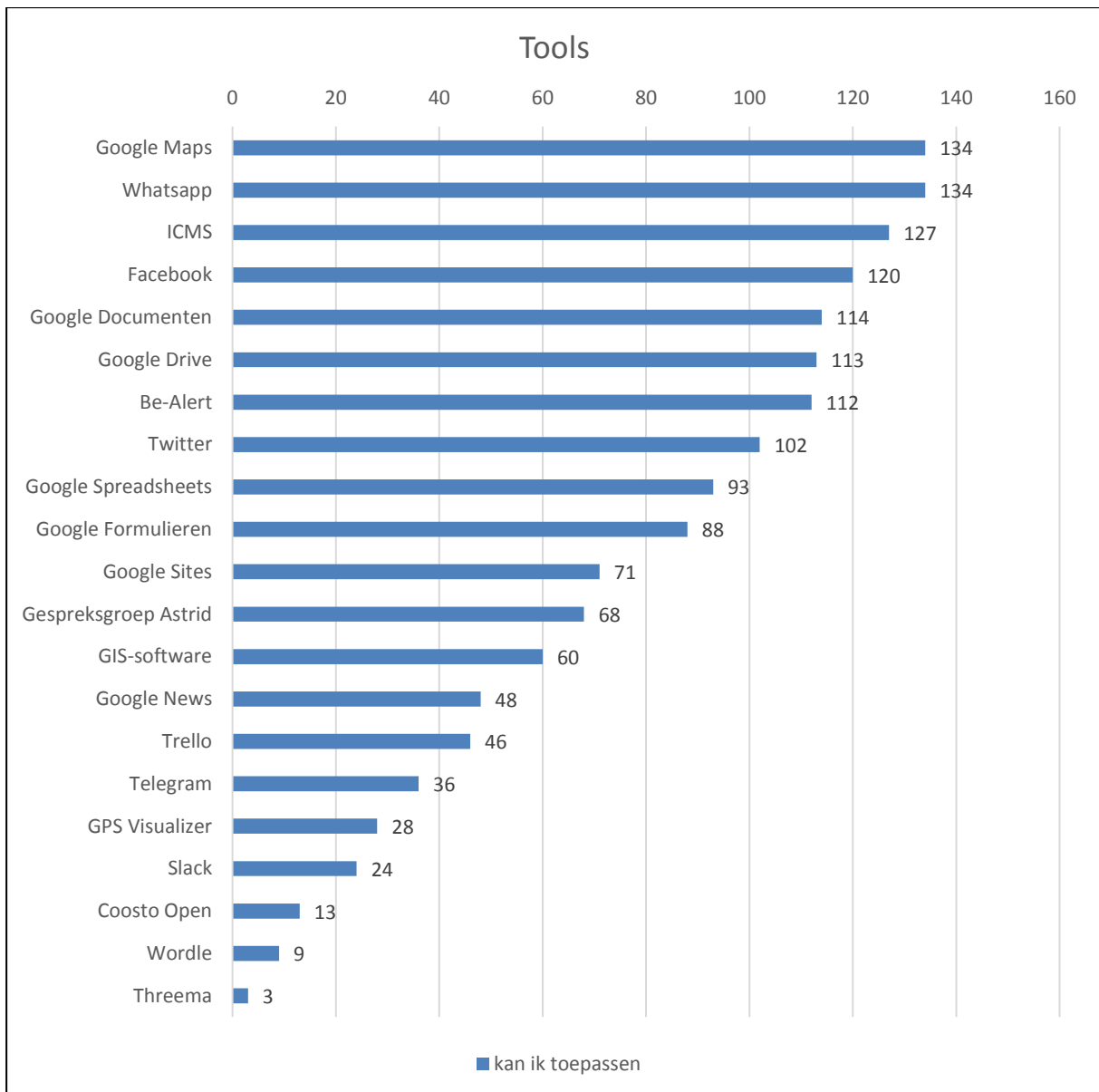
5.1.3.5 Tools

Voor informatiemanagement (verzamelen, verwerken en delen van informatie) kan je gebruik maken van vele, al dan niet, gratis tools. Deze tools kennen, ze kunnen toepassen of iemand kennen die ze kan toepassen, is belangrijk.

Door deze vraagstelling peilen we ineens naar de kennis van tools in het "werkveld". Op deze manier kunnen we detecteren op welke tools moet gefocust worden om in ondersteuning aan te bieden.



Grafiek 10 Enquête – Tools (1)



Grafiek 11 Enquête – Tools (2)

Het werkveld is vertrouwd met de meest voor de hand liggende tools en kan ze toepassen. Het is opvallend dat de top 3 van de tools (“Be-Alert”, “ICMS” en “Gespreksgroep Astrid”) die een ondersteuningsteam moet kunnen aanbieden, tools zijn die door de hogere overheid geïntroduceerd zijn. Het zijn tools die zeer specifiek voor crisissituaties gebruikt worden en minder of niet in de dagdagelijkse werking. Het is ook logisch dat er hiervoor ondersteuning wordt gevraagd.

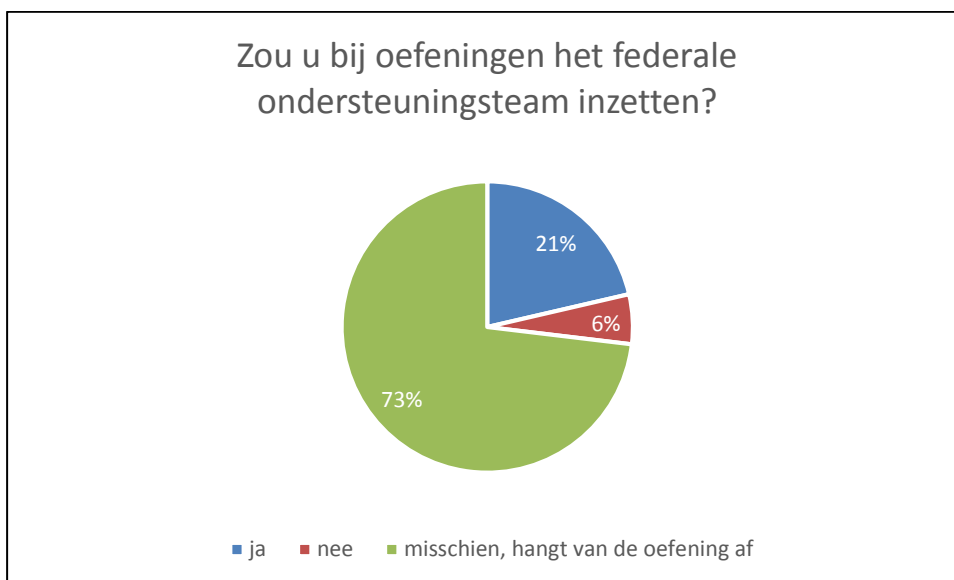
Bij “Opmerkingen/Toevoegingen?” wordt gesteld dat “veel tools zijn gekend, maar daarom kan ik ze nog niet (tot in detail) gebruiken.” en ook “zijn al deze tools nodig en bruikbaar?” (letterlijke weergave). Hoe meer tools je kent, hoe beter. Maar kennen wil niet zeggen dat je ze tot in detail kan toepassen. Je moet een onderscheid maken tussen tools kennen en ze kunnen toepassen. Als je weet wat een tool ongeveer kan, kan dit je in een crisissituatie

helpen om een probleem op te lossen. Je moet dan nog alleen iemand kennen die de tools kan toepassen. Hier kan ondersteuning een uitkomst bieden.

Tevens wordt gesteld dat “*Niet elke tool die hier opgesomd wordt is "veilig" tegen hackers of mensen met slechte bedoelingen...*” en ook “*enkel die software waarvan de data in de EU wordt opgeslagen. Facebook, WhatsApp, enz. wordt in ons bestuur niet zomaar gebruik als de data in de USA worden opgeslagen. Dat moet men ZEER GOED onderkennen!!!!*” (letterlijke weergave). Het is de moeite om dit probleem aan te halen en er in de mate van het mogelijke rekening mee te houden, doch het valt niet binnen de scope van dit onderzoek.

5.1.3.6 Specifieke vragen

Als laatste peilen we naar het effectief inzetten van een ondersteuningsteam.



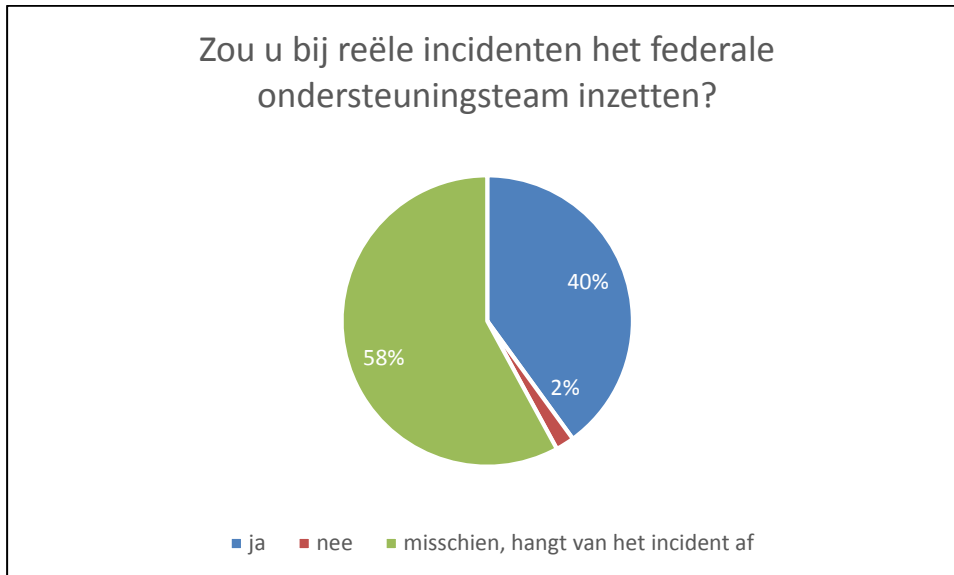
Grafiek 12 Enquête – Inzet oefeningen

Het merendeel van de respondenten laat een inzet van een ondersteuningsteam in een oefening afhangen van het soort oefening. Enerzijds niet geheel onlogisch, anderzijds, wat houdt ons tegen om volop te oefenen met een ondersteuningsteam? Hiervoor kunnen we het beste naar de bijvraag kijken: “Indien nee, is daar een specifieke reden voor?”.

Er wordt gesteld dat “*onze oefeningen zijn te kleinschalig hiervoor*” en ook “*doel is om met een gemeentelijke oefening in eerste instantie de lokale mensen te trainen*” (letterlijke weergave). Twee aannemelijke redenen waar rekening moet mee gehouden worden.

Bij het neekamp merken we een zekere terughoudendheid. Deze terughoudendheid wordt zo verwoord: “... *Wij zijn met hen niet vertrouwd.*”, “Op heden maken wij reeds gebruik van het ondersteuningsteam van de provincie”, “*geen overbodige belasting*” en “*Binnen de hulpverleningszone hebben we reeds onze eigen ondersteuning, waar we in eerste instantie beroep op doen.*” (letterlijke weergave). Een ondersteuningsteam is iets nieuw en men staat daar een beetje onwennig tegen over. Uit onwetendheid? Koudwatervrees? Durft men geen hulp te vragen? Is er een vorm van opschalingsangst?

Een respondent zegt daar tegenover het volgende: *“We hebben een lokaal ondersteuningsteam dat een aantal van de besproken taken kan opvangen. Maar als er een federaal ondersteuningsteam komt, zal het zeker interessant zijn om de samenwerking met dit team te oefenen.”* !



Grafiek 13 Enquête – Inzet reële incidenten

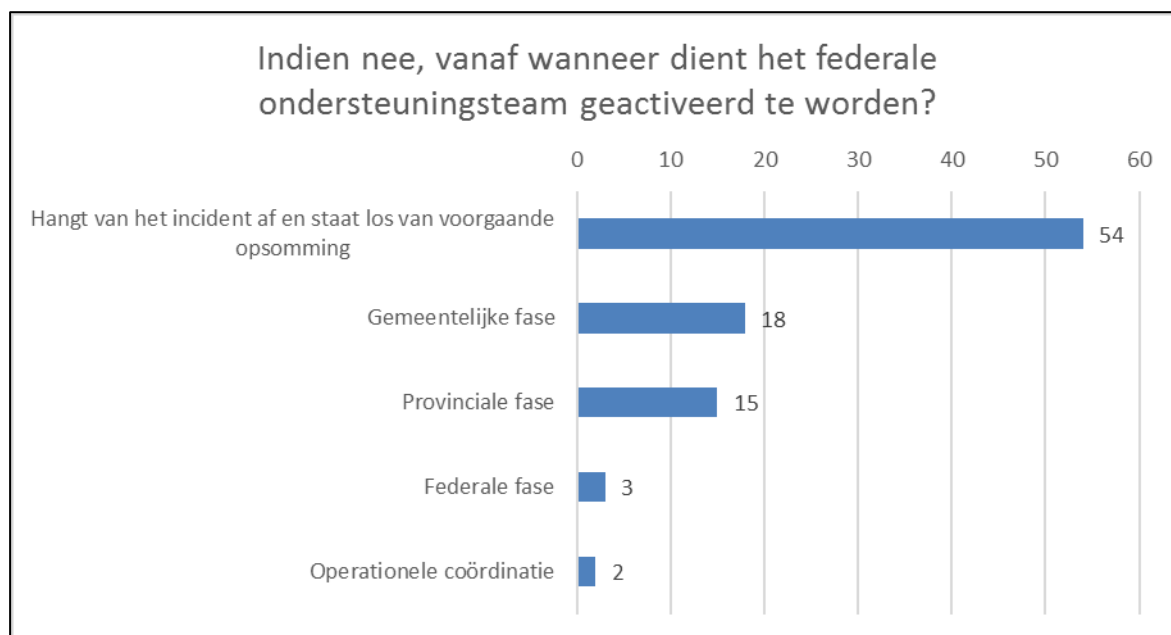
Het aandeel “misschien, hangt van het incident af” is kleiner dan bij de vorige vraag over oefeningen (grafiek 12) . Maar het ja-kamp is dubbel zo groot. Bij de antwoorden op de bijvraag “Indien nee, is daar een specifieke reden voor?” staan enkele redenen om ondersteuning te vragen: “als relevant is in functie van mogelijke opschaling.”, “Als blijkt dat de crisis te bezweren valt met de huidige middelen zou ik het niet oproepen. Indien het gaat over langdurige complexe incidenten die meer kennis en ervaring vergen lijkt het me wel nuttig.” en “indien de eigen ondersteuners niet kunnen, zou het federaal ondersteuningsteam kunnen worden bij geroepen.” (letterlijke weergave).

Het neekamp haalt aan dat er “weinig voeling met de lokale realiteit” is en dat een ondersteuningsteam “geen verantwoordelijkheid draagt”. Dat een ondersteuningsteam minder voeling heeft met het lokale klopt, maar is dat nodig? Het is eigenlijk een generieke ondersteuning, het lokale blijft bij de bevoegde noodplanambtenaar. Dat een ondersteuningsteam geen verantwoordelijkheid draagt, zal juridisch moeten worden nagezien en valt niet binnen de scope van dit onderzoek.



Grafiek 14 Enquête – Deelname aan coördinatiestructuur

Het merendeel vindt een automatische deelname van een ondersteuningsteam aan een coördinatiestructuur niet aan de orde.



Grafiek 15 Enquête – Activatie ondersteuningsteam

In de opvolgingsvraag “Indien nee, vanaf wanneer dient het federale ondersteuningsteam geactiveerd te worden?” wordt duidelijk aangegeven dat de activering van een ondersteuningsteam afhangt van het incident en niet van een fase. Hier wordt dus duidelijk gesteld dat er enkel ondersteuning is op vraag van een coördinatieceel.

Geen van de respondenten heeft de mogelijkheid aangevinkt van “Monodisciplinair Interventieplan”. Het Medisch Interventieplan (MIP) is zo een plan dat wordt afgekondigd bij de evacuatie van personen, toch het meest voorkomende incidenttype in deze bevraging.



Grafiek 16 – Ervaring ondersteuning

Drie vierde van respondenten heeft nog geen ondersteuning nodig gehad als die er was geweest. In de vervolgvraag “Indien ja, aan welke ondersteuning had je behoefte?” wordt er een hele opsomming gegeven van taken, kennis en methoden die reeds in de bevraging verwerkt waren. Hieruit kunnen we besluiten dat de opsommingen volledig waren en ons een juiste indicatie verschaffen van de noden voor ondersteuning.

5.1.3.7 Opmerkingen/Toevoegingen

Bij de “Opmerkingen/Toevoegingen?” werden er soms zaken genoteerd die niet helemaal bij die sectie of die vraag thuis hoorden. We halen er nog de relevante zaken uit die zinvol zijn binnen dit onderzoek.

Er wordt meermaals de “lokale gevoeligheden” aangehaald. Door een respondent wordt de ambtenaar noodplanning gezien als diegene met de lokale terreinkennis en het ondersteuningsteam als de expert.

Er wordt ook de opmerking gemaakt dat een ondersteuningsteam zeker een meerwaarde is, maar dat de mensen van dit team meestal zullen worden ingezet in de eigen provincie. Dit omdat de bereikbaarheid en de aanrijtijd hierbij gemakkelijker is.

Enkele opmerkingen gaan over de inzet van lokale ondersteuning. Eerst zal die ingezet worden alvorens bijkomende ondersteuning te vragen:

- “Verwacht hulp van collega's die ik ken, uit eenzelfde zone, waarmee we op elkaar ingespeeld zijn. We hebben ieder onze eigen kennis en vullen elkaar aan.”
- “Ik kon in het verleden ondersteuning gebruiken en heb die ook daadwerkelijk verkregen via de collega's in de onmiddellijke omgeving van mijn gemeente.”

(letterlijke weergave)

De taak van de NPA in kleine gemeenten werd ook in vraag gesteld maar dit is niet het onderwerp van dit onderzoek. In dat kader werd er echter ook gesteld dat een onervaren NPA nood heeft aan ondersteuning. Een NPA die pas in functie is of een NPA die nog geen incidenten heeft meegemaakt op zijn grondgebied, kan inderdaad ondersteuning gebruiken.

De rol van de ondersteuner als crisismanager komt ook regelmatig terug:

“Dit kadert al meer in de rol van 'crisismanager' die nu bij de burgemeesters ligt. Deze rol moet (mijns inziens) vervuld kunnen worden door professionals die er dagdagelijks mee bezig zijn.” (letterlijke weergave). In een ondersteuningsteam gaat het echter over het ondersteunen van de crisismanager. Aan het mandaat van de burgemeester kunnen we niets veranderen maar we kunnen hem wel met raad een daad bijstaan.

5.1.4 Conclusie Enquête

Een eerste bevinding is dat de respondenten voldoende ervaring hebben in fases en incidenttypes om de enquête naar behoren te kunnen invullen.

Doorheen de bevraging werden er weinig toevoegingen gedaan bij de vragen waar een vooropgestelde opsomming werd gedaan. Naar aanleiding van de vraag “Heb je al incidenten gehad waar je ondersteuning kon gebruiken als die er was geweest?”, werd er bij de laatste vraag “Indien ja, aan welke ondersteuning had je behoefte” een degelijke opsomming gegeven van taken, kennis en methoden waar behoefte aan ondersteuning was. Al de opgesomde zaken waren al verwerkt in de vooropgestelde opsomming. Hierbij kunnen we er dus vanuit gaan de vooropgestelde opsommingen zeer volledig waren.

Hierdoor werd de hoofdverwachtingen van deze bevraging ingelost: “In deze bevraging wil ik de noden van het "werkveld" af toetsen aan de realiteit om zo een globaal beeld te krijgen welke ondersteuning dient aangeboden te worden.”

Een belangrijke conclusie is dat de inzet van een ondersteuningsteam volgens de respondenten niet afhankelijk is van een fase maar afhangt van het incident. Dit is een duidelijke stellingname naar het niet verplicht maken van ondersteuning. In dat kader wordt er ook gesteld dat men eerst ondersteuning zal zoeken in de lokale nabijheid. Als die ondersteuning niet voldoende blijkt, zal er ondersteuning bij gevraagd worden op een hoger niveau. Ook hieruit blijkt dat er enkel ondersteuning moet komen als dat gevraagd wordt.

De grafieken geven duidelijk een prioriteit aan voor de kennis, tools, methoden en taken die een ondersteuningsteam moet kennen en/of moet kunnen toepassen of aanbieden. Deze rangschikkingen kunnen dienen om bij opleiding en vorming te kijken waar men het zwaartepunt kan leggen.

Uit de bevraging kunnen we een zekere terughoudendheid waarnemen tegenover het woord federaal. Mogelijk wordt dit woord verkeerd gepercipieerd en/of werd de doelstelling van een federaal ondersteuningsteam crisisbeheer niet voldoende weergegeven. Het zal echter geen team van federale ambtenaren zijn die komen ondersteunen maar een landelijk team van lokale noodplanambtenaren waarbij de inzet en organisatie gecoördineerd wordt door het federale niveau. Om hier geen verwarring te creëren wordt in dit eindwerk het federaal ondersteuningsteam crisisbeheer vervangen door ondersteuningsteam crisisbeheer.

5.2 Interviews

De eerste betrachting van de interviews was een zicht te krijgen op de werking van bestaande ondersteuningsteams. Dit werd gedaan aan de hand van een uniforme vragenlijst die werd opgesteld vanuit de Voorstudie.

In het interview werden de experts op het gebied van crisisbeheer ook in detail te bevraagd over een op te richten ondersteuningsteam. Deze bevraging werd gedaan aan de hand van een opschalingsmodel en enkele algemene vragen.

Tot slot stelden we ook nog enkele specifieke vragen en konden we in de rand van de interviews ook nog vele suggesties en opmerkingen noteren met een meerwaarde voor dit onderzoek.

Volgende interviews werden afgenomen:

Tabel 11 Lijst van de afgenomen interviews

Wie / Wanneer	Functie	Expert in/voor
Gerd Van Cauwenberghe 23/04/2018	Federale diensten Gouverneur Antwerpen, diensthoofd	Ondersteuningsteam noodplanning Antwerpen
Bert Bruggemans 24/04/2018	Zonecommandant Brandweer Antwerpen	Informatiemanagement, Crisis Intelligence
Yves Stevens 25/04/2018	Woordvoerder crisiscentrum regering	Team D5
Saskia Vanhove 2/05/2018	Federale diensten gouverneur West-Vlaanderen, attaché	Ondersteuningsteam noodplanning West-Vlaanderen
Jan Coolen 4/05/2018	Officier van dienst Bevolkingszorg (NL)	Team Bevolkingszorg
Jan Beeldens 7/05/2018	Bevelvoerder van de 6 ^{de} operationele eenheid	TAST en internationale teams
Frederik Vercruyssen 15/05/2018	Kapitein Brandweer Antwerpen	Adviseur gevaarlijke stoffen (AGS)

5.2.1 Algemene vergelijking bestaande ondersteuningsteams

Bij de interviews werd een uniforme vragenlijst overlopen voor de verschillende ondersteuningsteams. De antwoorden werden gebundeld in een tabel. De gegevens van de ondersteuningsteams besproken in het hoofdstuk Voorstudie²⁰ werden aangevuld in de tabel om een totale vergelijking te kunnen maken over de verschillende ondersteuningsvormen heen.

²⁰ #NIPlab en ONP Antwerpen

Tabel 12 Overzicht vergelijking bestaande ondersteuningsteams (Bijlage 8)

Team	INP/AB 2014	ONP Antwerpen begin 2016	ONP West-Vlaanderen 2017	Team D5 2013	OVD Beveiligingsreg (N1) niet gekend	TAST Crisis opstart, Braaschaat nog niet	AGS 2018 Antwerpen	Ondersteuningsteam crisisbeheer
Is er een voorafmering?	Ja, via whatsapp en sms, voor zover we op de hoogte zijn van het incident	Ja whatsapp vanaf operationele backoffice	neen	neen	Ja pager (tekst lid heeft pager)	neen	neen	aanvankelijk
Hoe worden jullie gealarmeerd?	berichting via whatsapp, sms, telefonisch	Ja whatsapp en/of telefonisch via FDC	telefonisch, vanaf gemeentelijke Taz, via FDC	op vraag gemeente/stad via gemeentelijke whatsapp, via whatsapp en sms	voort gegaan via meldkamer via telefoon	telefonisch	berichting door HC112 via telefoon	af te spreken binnen het team
Heb jeven jullie beschikbaarheid op?	Ja wordt onmiddellijk meeding afgesproken	Ja whatsapp	Ja whatsapp	Ja Google Meet	door het wachtsysteem niet voorzien	nog niet gekend	wordt onderling afgesproken als nodig	af te spreken binnen het team
Hebben jullie een overzicht van jullie inzet?	Dit is niet te oefeningen	Ja vooralarm, waarvan Oefeningen Ja inzet als backoffice	Ja ingezet en te geoefend	Ja ingezet	totale niet gekend, de gemeentelijke had Ja grote en enkele oproepen	team Braaschaat nog in opstart, geen bevoegd	30-40 inzetten per jaar	niet van toepassing
Is er een rolverdeling?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Dijn er afspraken bij opstart of activatie?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Is er een standaard vtrouw?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Op welke locaties treden jullie op?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Wat zijn jullie onderlinge communicatiekanalen?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Over welke eigen werkmethoden wordt er verwacht dat jullie zelf beschikken? (van jezelf of je werkgever)	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Welke middelen staan ter jullie beschikking?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Is het hoevel leden bestaat het team en hoeveel gemeenten bestaet je team?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Is de samenstelling gelijkwaardig qua niveau?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Op basis van welke criteria worden de leden geactiveerd?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Is de inzet op vrijwillige basis of via wachtsysteem?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Dijn er na de opstart opleidingen voorzien?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Hoe wordt de vergoeding van de gealarmeerde uren berekend?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Dijn er andere vergoedingen die je krijgt?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren
Wooft het team ingezet voor oefeningen?	Ja, in een opstelling van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren	Ja, in een opstelling van taken die kunnen gebeuren

5.2.1.1 Alarmering

Niet alle teams worden in vooralarm gezet maar enkel opgeroepen bij een effectieve inzet. Dit vooralarm heeft voordelen bij vrijwillige inzet: men kan zich al organiseren met het oog op een effectieve inzet.

De leden worden op verschillende wijzen gealarmeerd. Iedereen heeft binnen zijn team een manier van alarmeren afgesproken die hen het beste past. Twee teams worden door de meldkamer opgeroepen. Dit zijn dan ook de twee teams met een wachtdienst.

De effectieve inzet is eerder beperkt te noemen binnen bestaande ondersteuningsteams. Dit geldt zowel voor oefeningen en reële incidenten.

5.2.1.2 Werking

De meeste teams hebben een duidelijke rolverdeling. Bij Team D5 is dit uitgewerkt tot een volledig werkproces. Bij de andere ondersteuningsteams is er een werkwijze vastgelegd, maar deze werkwijze is niet altijd tot in detail uitgewerkt. De rol backoffice is bij 6 teams van toepassing en wordt als noodzakelijk gezien. Als er meerdere leden vanaf het begin van een incident betrokken zijn, zijn er afspraken gemaakt hoe de rolverdeling wordt toegepast.

De taken die de leden moeten uitvoeren zijn soms wel, soms niet aan de rollen gekoppeld.

Op één team na maakt het voor de teams niet uit waar zij naar toe moeten: terrein, CP-Ops of en crisiscentrum. Eén team treedt enkel op in het crisiscentrum.

De teamleden communiceren onderling meestal via WhatsApp en de telefoon. Er is slechts één team dat via Astrid communiceert tijdens een incident. Dit team geeft aan dat dit een meerwaarde is bij een crisis.

Voor de werkingsmiddelen wordt er van uit gegaan dat iedereen over een laptop (eventueel met 4G wifi) en een smartphone beschikt. Soms horen ook persoonlijke

beschermingsmiddelen tot de uitrusting. Sommige leden hebben een (prioritair) dienstvoertuig, anderen hebben een al dan niet prioritair wisselvoertuig. De meeste leden zullen, zeker als ze van thuis uit vertrekken, met de privéwagen aanrijden.

5.2.1.3 Leden

Als de factor aantal-leden/aantal-gemeente te hoog is kan er een zekere ervaringsverdunning ontstaan. Als deze factor te laag is, krijg je op het moment van een crisis niet voldoende beschikbaarheden zodat een team samenstellen moeilijk wordt. De verhoudingen worden per team weergegeven in de tabel. Over het algemeen schat men in dat de teams uit voldoende leden bestaan. Soms werd aangegeven dat het met iets minder leden ook zou kunnen. Het aantal noodzakelijke leden is ook afhankelijk of het team in wachtdienst zit of niet. Vrijwillige teams hebben meer leden nodig. Stevens stelt dat het moeilijker wordt om een hecht team te vormen met meer leden. Team D5 is de grootste groep onder de besproken teams en telt 50 leden. Binnen zo een grote groep ontstaan automatisch niveaoverschillen wat niet altijd even gemakkelijk is (Stevens)

Er zijn ook teams die spontaan ontstaan²¹ en daarbij zijn de leden qua niveau gelijkwaardig. Andere teams starten soms met een zelfde opleiding maar na verloop van tijd treedt er een ervaringsverschil op.

De meeste bestaande ondersteuningsteams worden ingezet op vrijwillige basis. Bij een oproep stel je je wel of niet beschikbaar. Enkel AGS en OVD-Bz hebben een wachtdienst.

Alle leden zijn vrijwillig toegetreden tot de bevraagde teams. Van Cauwenberghe stelt dat het voordeel van deze vrijwilligheid de gedrevenheid is en het bevordert de kwaliteit. Een nadeel is dat je weinig leden beschikbaar hebt als bijvoorbeeld de gehele provincie getroffen wordt door een storm of wateroverlast. Volgens Bruggemans heeft Team D5 bewezen dat vrijwilligheid werkt.

5.2.1.4 Opleiding

Alle teams hebben na hun opstart een vorm van opleiding, vorming of bijscholing. Dit gaat van overlegmomenten, opleidingsdagen, interne oefeningen tot seminaries en teamdagen.

Enkel voor AGS en de OVD-Bz wordt de opleiding extern georganiseerd. Alle andere bestaande teams doen de opleidingen intern en organiseren die zelf.

5.2.1.5 Vergoeding

De uren die gepresteerd worden, worden vergoed door de eigen werkgever. Enkel het TAST vormt hierop een uitzondering. Deze leden zullen betaald worden door de Civiele Bescherming. Enkel de OVD-Bz krijgt hier boven op nog een wachtvergoeding. De leden van het ONP West-Vlaanderen kunnen eventueel nog een verplaatsingsvergoeding krijgen van diegene die de steun aanvraagt.

5.2.1.6 Oefeningen

De teams worden over het algemeen eerder sporadisch betrokken bij oefeningen.

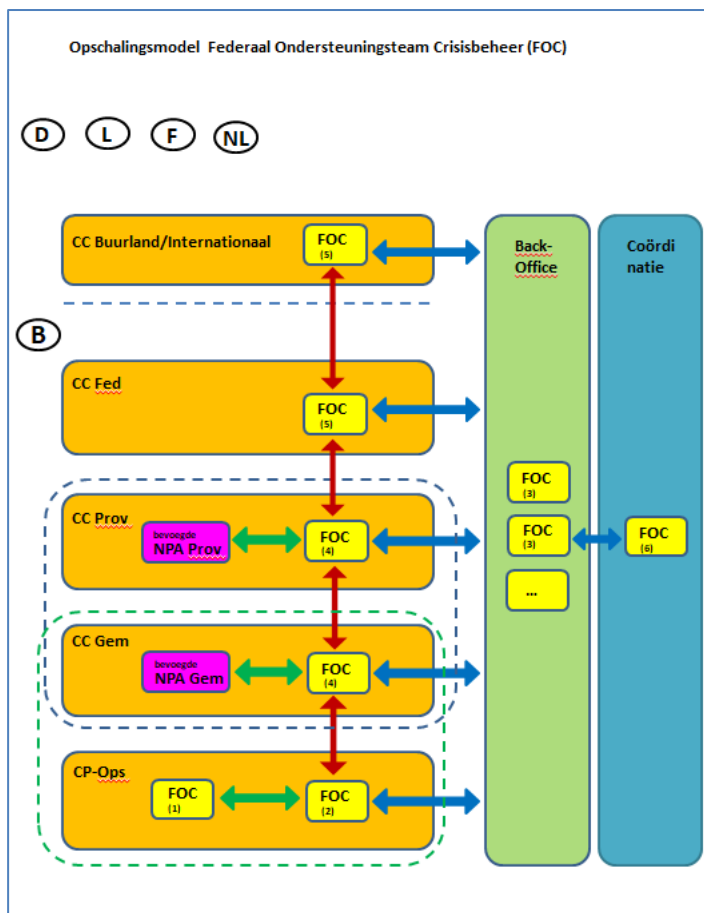
²¹ #NIPlab en OVD Bz

5.2.2 Nieuw op te richten ondersteuningsteam

Een deel van de bevraging ging over een nieuw op te richten ondersteuningsteam. Aan de hand van het aangepaste opschalingsmodel en enkele uniforme vragen, werd er bij de geïnterviewde personen gepolst naar hun mening over een ondersteuningsteam crisisbeheer.

5.2.2.1 Opschalingsmodel

Uit de Voorstudie werd onderstaand opschalingmodel gegenereerd. Dit model werd bij 5 geïnterviewde personen afgetoetst.



Figuur 7 Voorstel opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer (Bijlage 9)

Het opschalingsmodel werd voorgesteld als een ondersteuningslaag die je, in volle ontplooiing boven op een coördinatiestructuur kan leggen. Deze laag communiceert onderling op autonome wijze. Elk lid kan een specifieke taak uitvoeren maar start als liaison.

Voor sommigen was het opschalingsmodel een uitbreiding op een voor hen gekend opschalingsmodel. Van deze geïnterviewde personen werden er geen bijkomende toevoegingen genoteerd.

Door Bruggemans werd er gesuggereerd om een ondersteuningsteam ook te gebruiken om expertise samen te brengen en te verspreiden onder de verschillende coördinatiecellen. Deze suggestie werd ingegeven door een incident waarbij er maar één expert ter beschikking was. Deze expert bleef op zijn locatie ondanks het feit dat zijn expertise zowel in de CP-Ops als

het coördinatiecomité zeer wenselijk was. Door iemand van een ondersteuningsteam naast de expert te plaatsen en alle beschikbare informatie door te spelen via een backoffice naar de verschillende coördinatiecellen, had dat probleem opgelost geweest.

Volgens Bruggemans is het bij kleinere incidenten niet haalbaar om er een ondersteunende laag bovenop te leggen. Deze minicrisissen zijn te snel om meerdere coördinatiecellen op te starten. Een ondersteunende laag kan bij een provinciale fase wel zinvol zijn om de coördinatiestructuur te doen werken.

Volgens Stevens moet je er niet vanuit gaan dat je in elke cel iemand hebt zitten. Het creëren van een laag kan ook geïnterpreteerd worden als het komen overnemen van de coördinatiestructuur. En dat kan niet de bedoeling zijn want je komt ondersteunen. Nog volgens Stevens moet je ervoor oppassen om geen parallel informatiecircuit te creëren want ook dan ben je niet aan het ondersteunen. Het ondersteuningsteam moet zich aanpassen aan de organisatie en niet omgekeerd.

Beeldens ziet in het opschalingsmodel gelijkenissen met het TAST maar dan op een kleinere schaal. Bij TAST wordt er gewerkt met de driehoek Dispatching – Crisiscentrum – Terrein. Door op elk locatie een lid van het team te plaatsen, krijg je een laag die via de dispatching (backoffice) communiceert met elkaar. Hierdoor ontstaat er informatiedoorstroming. Een afvaardiging van het TAST is er enkel in het hoogste actieve CC. Beeldens merkt ook op dat je de term Internationaal best kan schrappen op het opschalingsmodel. Het Europees mechanisme voor Civiele Bescherming voorziet voor de internationale teams zelf een team (EUCPT) dat er specifiek op getraind is om te communiceren met de overheden van het geïmpacteerde land. Een eigen liaison daar naar toe sturen is dus niet aan de orde.

5.2.2.2 Algemene vragen

Aan de hand van dit opschalingsmodel werden er ook algemene vragen gesteld over het nieuwe op te richten ondersteuningsteam.

Wat verwacht je van het ondersteuningsteam crisisbeheer?

- Op zich is het ondersteuningsteam crisisbeheer een warme job, maar het moet ook mogelijk zijn om het ondersteuningsteam crisisbeheer in te zetten in de koude fase als experten, om bijvoorbeeld mee een KB op te stellen. (Van Cauwenberghe)
- Het managen van expertise (Bruggemans)
- Minstens de rollen die wij al voorzien hebben (Vanhove)
- Multidisciplinair Incident & Crisis Management (ICM) (Beeldens)

Hoe zie je de in-kanteling van bestaande ondersteuningsteams in het ondersteuningsteam crisisbeheer?

- Het moet laagdrempelig blijven en even vlot te activeren als nu het geval is. De bestaande service mag er niet op achteruit gaan. Het mag niet uitmaken van welk niveau de ondersteuning komt, de principes zijn moeten dezelfde zijn (Van Cauwenberghe)
- Teamleden van het eigen ONP moeten de kans krijgen om lid te worden van ondersteuningsteam crisisbeheer. Het bestaande moet mee geïntegreerd worden en verder geüniformeerd en gestandaardiseerd (Vanhove)

Is het belangrijk voor de informatiedoorstroming dat er in elke coördinateicelcel iemand van het ondersteuningsteam crisisbeheer zetelt?

- Voor de informatiedoorstroming kan dat werken als er een logboekhygiëne is (regels over het invullen van een logboek) (Van Cauwenberghe)
- Een transdisciplinaire laag (ondersteuningsteam crisisbeheer) is de olie tussen de coördinatiecellen. Een laag erop leggen, bewijst dat de structuur eronder niet deugt. Maar de onderliggende structuur is niet zomaar te veranderen omdat dit een politieke keuze is (Brugghemans)
- Geen extra laag er bovenop, het moet ondersteunen blijven. Je moet als ondersteuningsteam geen muur bouwen, maar de gaten die er zijn opvullen met stenen (Stevens)
- Neen, hierdoor zou je een te grote pool moeten hebben die dan misschien maar 1x om de 10 jaar volledig ingezet wordt. Het is beter een kleinere pool te nemen en deze te specialiseren (Beeldens)

Zou je de leden van het ondersteuningsteam crisisbeheer informatiemanagers noemen?

- Neen, het is ruimer dan dat. Team ICM is eigenlijk een goede dekkende term. Het is een transdisciplinair team maar dat woord is niet voor iedereen bevattelijk (Brugghemans)
- Als je kijkt naar hun takenpakket wel: managen, zodat het beleid goede beslissingen kan nemen (Beeldens)

Heeft het zin om te verplichten een lid van het Ondersteuningsteam Crisisbeheer op te nemen in elke coördinatiecel?

- Het verplicht maken ligt moeilijk (Van Cauwenberghe).
- Niet verplichten, dat werkt niet. Team D5 is ook nooit verplicht geweest en werkt wel (Brugghemans).
- Ja, maar dat gaat op veel weerstand botsen. Als je vanuit het TAST gestuurd wordt, hoef je dat niet te verplichten omdat de CB automatisch deel uitmaakt van een coördinatiestructuur vanaf operationele coördinatie (Beeldens).

5.2.3 Specifieke vragen, suggesties en opmerkingen

Sommige vragen zijn zeer specifiek voor een bepaalde geïnterviewde vanwege zijn of haar expertise en er werden suggesties gedaan door de geïnterviewden. Hieronder vindt u de weergave van de antwoorden, suggesties en opmerkingen die nog niet eerder werden opgenomen in dit hoofdstuk.

De bundeling van de antwoorden, suggesties en opmerkingen worden weergegeven per geïnterviewde.

G. Van Cauwenberghe (persoonlijke communicatie, 23 april 2018):

Het huidige ONP Antwerpen is weinig effectief ingezet. Er is niet de reflex om ondersteuning te vragen. Dit komt vermoedelijk doordat het ONP Antwerpen weinig gekend is en daardoor niet benut wordt. Het is aan de FDG Antwerpen om hier aan de kar te blijven trekken en “reclame” te maken bij noodplanambtenaren en burgemeesters. Ook bij oefeningen zou het

ondersteuningsteam meer ingezet kunnen worden. En diegene die zich bij een oefening beschikbaar stellen moeten ook effectief een taak krijgen toegewezen.

Door de opleidingen en de vormingen bij het ADCC te leggen, zal er hierin meer uniformiteit komen. Federaal kunnen er hiervoor meer middelen worden vrijgemaakt.

De leden van een ondersteuningsteam mogen geen Chinese vrijwilligers zijn. Dit is nu soms het geval met NPA's. En op die manier ontstaat er een weerstand om een NPA te laten deelnemen aan crisisbeheer omdat niet elke NPA hetzelfde niveau heeft.

Er moet ook rekening gehouden worden dat het niet in elke provincie de gewoonte is om als NPA, en in uitbreiding als ondersteuningsteam, op het terrein te komen.

(... persoonlijke communicatie)

B. Bruggemans (persoonlijke communicatie, 24 april 2018):

Over de adviezen van het eindwerk (zie hoofdstuk 4.4 Eindwerken) is er in het ontwerp KB nog te weinig aandacht besteed. Er is bijvoorbeeld geen secretariaatsfunctie meer voorzien. Het nieuwe KB mag anderzijds ook niet te nauwsluitend zijn want dat werkt ook niet. In de praktijk is er echter goed werk geleverd met onder andere Team D5 en enkele provinciale ondersteuningsteams. Het terrein loopt voor op de wetgeving.

Informatie en coördinatie is een zeer complex gegeven in een coördinatiestructuur. Hierdoor wordt de informatie-uitwisseling en -doorstroming quasi niet mogelijk tussen meerdere coördinatiecellen. Een ondersteuningsteam moet dus kunnen ondersteunen in zowel informatie als coördinatie.

De burgemeester heeft 3 belangrijke taken in een crisis: communicatie, crisiscoördinator en burgervader. De enige taak die één en ondeelbaar is voor een burgemeester, is het burgervaderschap. In de andere taken kan hij zich laten ondersteunen: communicatie door bijvoorbeeld Team D5 en als crisiscoördinator bijvoorbeeld door een ondersteuningsteam.

Het voordeel van een federaal team is dat er eenvormige afspraken en trainingen kunnen opgemaakt worden en dat de kennis van dat team kan doorstromen naar de onderliggende niveaus

Als je aan goed informatiemanagement doet, doe je eigenlijk automatisch ook aan crisis intelligence. Het statusbord is hier een zeer goed voorbeeld van. Dit kan, samen met het logboekbeheer, een van de basistaken zijn van een ondersteuningsteam. Er is eigenlijk geen enkele coördinatiecel die zonder statusbord en logboekbeheer kan.

Y. Stevens (persoonlijke communicatie, 25 april 2018)

In Leidraad Crisiscommunicatie (IBZ, 2007, p26-27) werden een veelheid aan communicatiefuncties opgesomd in verschillende teams. In een publiek private samenwerking werd dit model, mede door wetenschappelijk onderzoek, omgezet in een werkproces crisiscommunicatie (WPCC).

Team D5 wordt geprezen omdat het een hiaat dat er was, heeft kunnen invullen. "Als je aan crisiscommunicatie wil doen heb je minsten 6 mensen nodig, die heb je als gemeente niet en wij kunnen die aanbieden". Er is geen excuus meer om het niet goed te doen.

Ondanks het succesvolle parcours dat Team D5 al heeft afgelegd, blijft het werken aan de bekendheid en het bestaan van het team. Het is niet eenvoudig om iedereen warm, scherp en

gemotiveerd te houden. Een groep mensen samenbrengen is niet moeilijk, maar zonder gezamenlijke methodologie is dat geen team.

De bewustwording van de gemeenten is belangrijk. Gemeenten die ons vragen en zelf nog niets hebben geïnvesteerd in crisiscommunicatie, geeft een moeilijke samenwerking in een crisissituatie.

We moeten ook opletten dat we niet met twee snelheden komen te zitten: Team D5 én hierdoor de professionalisering van discipline 5 en de gemeenten die niet mee zijn en daardoor afhaken.

Team D5 ondersteunt discipline 5. De doelstelling is dus gelijkaardig met een ondersteuningsteam crisisbeheer, die de NPA gaat ondersteunen.

Bij de aanslagen in Brussel zou een informatiemanager in bepaalde coördinatiecellen zinvol zijn geweest. De aanbeveling van de commissie voor de oprichting van een informatie- en communicatieplatform is eigenlijk een vraag naar informatiemanagement. En dit kan een taak zijn voor een ondersteuningsteam.

De activering gebeurt via de permanentie van het ADCC die een coördinator van Team D5 op de hoogte brengt. Afhankelijk van de noden wordt een team samen gesteld aan de hand van het WPCC en gaan leden ter plaatse. De algemene coördinatie en aansturing gebeurt dus vanuit het ADCC, als ook de opleiding en vorming.

De leden zijn verspreid over heel België en zullen in functie van hun werkplek of woonplaats ter plaatse gestuurd worden. Op die manier is de aanrijtijd minimaal.

S. Vanhove (persoonlijke communicatie, 2 mei 2018)

Als het ondersteuningsteam federaal wordt, is dat goed voor de opleiding en vorming. Iedereen moet dat dan niet apart doen, het zit niet meer verspreid en er treedt dan ook een uniformisering en standaardisering op. Het ontlast de FDG van deze taken. Er moet wel opgelet worden dat men de feeling met lokale niet verliest.

Iedere gemeente heeft de verplichting en de bevoegdheid om noodplanning zelf te organiseren. Pas als dit in orde is, kan er sprake zijn van ondersteuning.

De voorkeur gaat uit naar taak-gerelateerde rollen. Die zijn beter te verstaan dan plaats-gerelateerde rollen. Voor de rol als liaison dient er ook aandacht te zijn voor de taalbarrières en het feit dat ze in buitenlandse crisiscentra niet op ons logboekstelsel kunnen.

J. Coolen (persoonlijke communicatie, 4 mei 2018)

De OVD-Bz is een lokale functie en gebonden aan een opkomsttijd van 30 minuten. Bij aankomst is de eerste opdracht om samen met de andere officieren van dienst (bandweer, politie, medisch) één beeld te vormen.

De communicatie tussen de coördinatiecellen verloopt via LCMS. Alles wat buiten dit systeem gezegd en geschreven wordt, is niet van tel. Enkel de informatiemanager heeft schrijfbevoegdheid in LCMS. Zo ontstaat er geen ruis op de informatiedoorstroming.

J. Beeldens (persoonlijke communicatie, 7 mei 2018)

Bij de hervorming van de Civiele Bescherming werd een doorgedreven specialiteit van de opdrachten materieel, in 3 groepen ingedeeld: CBRN, Search & Rescue, Heavy support en Crisis management. In deze laatste cluster worden TAST gevormd die aan Incident & Crisis

Management gaan doen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen 3 onderdelen: het technische aspect, de monodisciplinaire ICM (voor discipline 4) en multidisciplinaire ICM. Het multidisciplinaire ICM bestaat uit expert-vrijwilligers. De expert-vrijwilligers hebben vanuit hun normale functie de nodige expertise om een bepaalde taak binnen het team te vervullen.

Het TAST is nog in volle opstartfase en er is bijgevolg nog geen reclame voor gemaakt.

In eerste lijn zal TAST enkel discipline 4 ondersteunen. Bij voldoende bezetting in tweede lijn kan er ook multidisciplinaire ondersteuning worden aangeboden zoals statusbord, adjunct DIR CP-Ops, Logboekbeheer, Als het TAST multidisciplinair ingezet wordt voor ICM, dan is dat gelijklopend met de doelstelling van een ondersteuningsteam.

Het TAST is niet voor een fast burning crisis. Het is de bedoeling dat ze binnen de 2 uur in Vlaanderen ter plaatse zijn. De activatie van TAST is onafhankelijk van een fase.

F. Vercruyse (persoonlijke communicatie, 15 mei 2018)

De adviseurs gevaarlijke stoffen zijn ontstaan in de provincie Antwerpen door enkele grote incidenten in de jaren 2000. Het is een verhaal met vallen en opstaan, ontstaan uit enthousiasme om dan stilaan maar zeker over te gaan tot een professionele wachtdienst. Maar er is nog geen echte inbedding in de structuur van de hulpdiensten. Het blijft een continu timmeren aan de weg naar bekendheid en uitbouw van dit team. Dit verhaal klinkt bekend in de oren. Bij andere ondersteuningsteams is het niet anders.

In de provincie Antwerpen zijn er steeds 2 AGS-ers van wacht. Bij een incident worden beiden verwittigd. De eerste zal naar het incident gaan als adviseur, terwijl de tweede in backoffice opzoekingen in naslagwerken kan verrichten en de adviseur ondersteuning biedt.

Op dit moment ligt er een organisatiemodel op tafel om een interzonale AGS-wachtdienst uit te rollen op het niveau van de provincies. Bij grootschalige of langdurende incidenten kunnen de andere provincies bijspringen. In dit organisatiemodel is er één zone die het operationele beheer van de AGS-wachtdienst op zich neemt. Doordat de FOD Binnenlandse zaken in dit model het algemeen beheer van de AGS-wachtdienst gaat uitvoeren, worden ook de opleidingen en de vormingen van daaruit gecoördineerd en gestroomlijnd.

In een Service Level Agreement (SLA) wordt een basisdienstverlening beschreven welke door de AGS geleverd wordt. Hierbij wordt er gezien dat alle Vlaamse provincies deze basisdienstverlening kunnen verzorgen en het laat de provincies vrij om de lat hoger te leggen. Dit zal voornamelijk afhankelijk zijn van het aantal AGS-er dat er zich in een provincie engageert.

Voor een wachtdienst is zowel de woon- als werkplaats een mogelijk vertrekpunt bij een incident. Er zal moeten gekeken worden wanneer iemand in een andere provincie woont dan hij werkt. Voor de wachtdienst is dat belangrijk in functie van de aanrijtijden.

5.2.4 Conclusie Interviews

Uit de interviews hebben we algemene informatie kunnen halen uit de verschillende bestaande ondersteuningsteams. De samenvattende tabel (tabel 12, bijlage 8) vinden we in de bijlagen terug.

Door de 5 experten werd het aangepaste opschalingsmodel bekeken. Hieruit kwamen enkele suggesties tot verbetering. Structureel werd het opschalingsmodel goed bevonden.

Volgend op dit opschalingsmodel werden er aan dezelfde experten enkele uniforme vragen gesteld over een ondersteuningsteam.

Hieruit kwam naar voren dat het verplicht laten opnemen van een ondersteuningsteam in een coördinatiestructuur moeilijk ligt en op veel weerstand zal botsen. Er werd verwezen naar Team D5, waarvan de inzet nooit verplicht werd. Toch kunnen we stellen dat dit team werd aanvaard als ondersteuning van discipline 5.

Informatiedoorstroming en informatiemanagement is voor iedereen een belangrijk thema. De leden van een ondersteuningsteam informatiemanagers noemen is op zich wel juist maar de ondersteuners zijn meer dan dat. Het zijn eigenlijk incident & crisismanagers. En dat wil onder meer zeggen dat zij ook ondersteuning kunnen geven bij de coördinatie van een incident. Voor de informatiedoorstroming werd het zinvol bevonden om in elke coördinatiecel iemand te plaatsen van een ondersteuningsteam. Maar er kwam ook de waarschuwing dat je moet ondersteunen en niet de indruk mag geven dat je de coördinatiestructuur komt overnemen. In dat kader werd er ook op gewezen dat men hiervoor niet een te grote pool mag creëren. Een volledige uitrol zal misschien maar 1x om de tien jaar voorvallen. We moeten ons richten op een kleinere pool en deze specialiseren.

De verwachtingen van een ondersteuningsteam zijn niet anders dan voorgesteld. De experten hebben een duidelijk beeld van wat een ondersteuningsteam kan betekenen.

Voor de twee bestaande provinciale ondersteuningsteams is een inkanteling geen probleem. Wel moet het even laagdrempelig blijven als nu het geval is. Een inkanteling werd ook als positief ervaren omdat dit uniformiteit brengt in opleiding en vorming.

Bij de specifieke vragen, suggesties en opmerkingen komen we enkele zaken tegen die we reeds eerder zagen.

Het is een blijvend werken aan de bekendheid van een ondersteuningsteam. Uit het oog is uit hart. Elke gelegenheid moet te baat worden genomen om een ondersteuningsteam in de kijker te werken. Anders dreig je in de vergetelheid te geraken en wordt een ondersteuningsteam niet meer gevraagd.

Er moet vanuit de gemeenten ook inspanningen worden geleverd om de noodplanning op eigen grondgebied te organiseren. Het is een wettelijke verplichting en zeer belangrijk om als ondersteuningsteam gebruik te kunnen maken van die lokale kennis.

Je moet als ondersteuningsteam een duidelijk plan hebben. Een groep mensen bij elkaar brengen is niet zo moeilijk. Daar een team van maken, is zonder methodologie niet mogelijk.

Het logboekbeheer en het statusbord worden als basistaken gezien van een ondersteuningsteam. Dit zou een goede hefboom kunnen zijn om het ondersteuningsteam te promoten. Het zijn heldere en duidelijke begrippen om in eerste instantie te zeggen waar een ondersteuningsteam voor staat. In Nederland is het zelfs zo dat het logboekbeheer een aparte taak is en als ultiem communicatiemiddel wordt gebruikt. Enkel hetgeen in LCMS staat, wordt aanzien als gevalideerde informatie.

De burgemeester heeft een belangrijk taak gekregen als crisismanager bij een noodsituatie. Buiten deze taak moet hij ook nog zorgen voor de crisiscommunicatie en treedt hij op als

burgervader. In deze laatste taak kan hij zich niet laten ondersteunen. In de twee andere taken wel. Dit maakt de burgemeester een belangrijke partner van ondersteuningsteams.

De leden van het TAST die multidisciplinair worden ingezet voor ICM komen eigenlijk uit dezelfde vijver als de leden van een ondersteuningsteam crisisbeheer. Er zal moeten gekeken worden welke synergiën hier mogelijk zijn.

Een belangrijk laatste punt is het voorstel tot organisatiemodel van AGS. Dit model is erop gebaseerd dat er een scheiding is tussen het algemeen beheer en het operationele beheer. Het operationele beheer wordt bij één zone per provincie gelegd. Vermits de organisatie van de noodplanning per provincie bij de FDG berust, is dit wel een interessante piste.

6 Analyse

In de analyse schetsen we eerst een algemeen beeld van de bestaande ondersteuningsteams en van hieruit gaan we kijken wat dit voor een nieuwe ondersteuningsteam kan betekenen.

Door de analyse van de interviews en enkele specifiek vragen van de enquête, gaan we kijken hoe we een ondersteuningsteam het beste kunnen organiseren.

We kunnen met de resultaten van de bevraging en het opschalingsmodel bekijken of we tot een werkwijze kunnen komen van een ondersteuningsteam.

Tenslotte zien we welke valkuilen er zijn voor de oprichting van een ondersteuningsteam.

6.1 Bestaande ondersteuningsteams

Wat kunnen we uit de algemene vergelijkende tabel (bijlage 8) halen? Deze tabel schetst ons een algemeen beeld van hoe ondersteuningsteams georganiseerd zijn

Een aantal zaken kunnen we rechtstreeks gebruiken om een werkwijze op te maken voor een ondersteuningsteam. Sommige zaken liggen buiten de scope van dit onderzoek maar lonen toch de moeite om aan te halen. Dit omdat ze toch mee het geheel bepalen van dit eindwerk en meegenomen kunnen worden voor de verdere uitbouw van een ondersteuningsteam.

6.1.1 Alarmering

Een vooralarm is wenselijk omdat men zich zo kan organiseren met het oog op een effectieve inzet. En dat is tijd gewonnen. De manier van alarmeren en zich beschikbaar stellen, zal in het team moeten afgesproken worden. Vermits de ondersteuning op vraag is, zal dit niet automatisch door een meldkamer gebeuren.

6.1.2 Werking

De meeste teams hebben een rolverdeling, al dan niet met bijhorende taken. Zowel de rolverdeling als de opsomming van mogelijke taken is zeer belangrijk in de opmaak van een werkproces. De opstart van een team is het beste met twee personen en dit zal in de praktijk ook altijd het geval zijn. Als er iemand ter plaatse gaat, zal er altijd wel iemand backoffice beschikbaar zijn. De communicatie tussen de teamleden onderling tijdens een crisis, zal moeten afgesproken worden. De eigen werkingsmiddelen zijn nergens een probleem. Dit komt omdat dit standaard middelen zijn die dagdagelijks gebruikt worden.

6.1.3 Leden

Om de grote van het team te bepalen, is het representatief om naar Team D5 te kijken. Zij zijn met een 50-tal leden en dit wordt geschat als voldoende. De samenstelling van het team en de rekrutering van de leden zal gebeuren door het ADCC. Het zal aan hen zijn om het niveau en de criteria te bepalen. Dit valt buiten de scope van dit onderzoek.

De meeste teams werken op vrijwillige basis. Een wachtdienst organiseren voor een ondersteuningsteam is op dit ogenblik financieel niet haalbaar. Maar als we zien dat Team D5 ook op vrijwillige basis draait, is bewezen dat dat werkt.

6.1.4 Opleiding

De meeste opleidingen zijn intern in de vorm van overlegmomenten of een opleidingsdag. Het is aan het ADCC om hierin te bekijken waar de noden liggen.

6.1.5 Vergoeding

Alle teams worden vergoed door de eigen werkgever, met uitzondering van het in oprichting zijnde TAST. Voor een ondersteuningsteam zal dit ook de beste oplossing zijn. Eerst en vooral omdat er geen financiële middelen zijn om vergoedingen betalen. En voor de werkgever is het positief dat zijn werknemer op verschillende wijzen ervaring opdoet.

6.1.6 Oefeningen

De ondersteuningsteams worden relatief weinig ingezet in oefeningen. De reden is niet echt gekend maar kan te maken hebben met de bekendheid van de teams. Die bekendheid is voor alle teams een aandachtspunt waar continu moet aan gewerkt worden. Onbekend is onbemind.

6.1.7 Starttabel

Voor de bestaande ondersteuningsteams hebben we tabel 12 (bijlage 8) ingevuld om een overzicht te krijgen van de werkwijze. Het kan een handig hulpmiddel zijn om als beginnend team deze vragen te beantwoorden om zo een idee te krijgen van waar je allemaal moet over nadenken voor van start te gaan.

Als we dit, met de opgedane kennis, invullen voor een nog op te richten ondersteuningsteam, geeft dit volgend resultaat:

Tabel 13 Aanvulling vergelijkende tabel met ondersteuningsteam crisisbeheer

Team	Ondersteuningsteam crisisbeheer
Oprichting	2018 - 2019
Alarmering	
Is er een vooralarmering?	wenselijk
Hoe worden jullie gealarmeerd?	af te spreken binnen het team
Hoe geven jullie beschikbaarheid op?	af te spreken binnen het team
Hebben jullie een overzicht van jullie inzet?	niet van toepassing
Werkwijze	
Is er een rolverdeling?	coördinator informatiemanager beleidsadviseur liaison backoffice
Is er een taakverdeling?	taken zijn bepaald, maar moeten nog per rol vastgesteld worden
Zijn er afspraken bij opstart of activatie?	coördinator zoekt geschikt teamlid of leden
Is er een standaard uitruk?	opstart minstens met 2
Op welke locaties treden jullie op?	terrein, Cp-Ops, CC's, backoffice (eigen locatie).
Wat zijn jullie onderlinge communicatiekanalen?	af te spreken binnen het team
Over welke eigen werkmiddelen wordt er verwacht dat jullie zelf beschikken? (van jezelf of je werkgever)	smartphone, laptop, ...
Welke middelen staan ter jullie beschikking?	geen
Leden	
Uit hoeveel leden bestaat het team en hoeveel gemeenten bedient je team?	nog niet gekend
Is de samenstelling gelijkwaardig qua niveau?	nog niet gekend
Op basis van welke criteria werden de leden geselecteerd?	nog niet gekend
Is de inzet op vrijwillige basis of via wachtsysteem?	vrijwillig
Opleiding	
Zijn er na de opstart opleidingen voorzien?	nog niet gekend
Vergoeding	
Hoe wordt de vergoeding van de gepresteerde uren geregeld?	uren worden vergoed door eigen werkgever
Zijn er andere vergoedingen die je krijgt?	nog niet gekend
Oefeningen	
Wordt het team ingezet voor oefeningen?	nog niet gekend

Sommige antwoorden zijn nog af te spreken binnen het team en hangen af van de kwalitatieve samenstelling van het team. Andere antwoorden zijn nog niet gekend omdat het over een op te starten team gaat. Als je als ondersteuningsteam al die vragen ten gronde behandelt, heb je een goede basis om te starten.

6.2 Organisatiemodel

Als we een ondersteuningsteam willen opstarten, gaan we automatisch eens rond kijken of er een ondersteuningsteam bestaat dat goed werkt en goed georganiseerd is. Het zal niemand verbazen dat we dan bij Team D5 uitkomen.

De organisatie van Team D5 is echter niet rechtstreeks te gebruiken voor een ondersteuningsteam crisisbeheer. Er zijn wezenlijke verschillen in beide doelstellingen. Team D5 wil de perceptie van buiten naar binnen brengen, een ondersteuningsteam wil ervoor zorgen dat de perceptie binnen elke coördinatieceel dezelfde is. En beide teams ondersteunen natuurlijk ook een andere doelgroep: Team D5 ondersteunt discipline 5 en een ondersteuningsteam gaat de crisismanager ondersteunen. Team D5 zal methodieken gebruiken om structuur te brengen in het eigen team. Diezelfde methodieken zal een ondersteuningsteam inzetten om structuur te brengen in een coördinatieceel.

Er zijn echter ook een aantal zaken die we wel kunnen omzetten om te gebruiken in een ondersteuningsteam. Zo werkt Team D5 met een teamleader. Deze teamleader stelt zijn team samen en coördineert. Dit is een essentieel onderdeel, ook voor een ondersteuningsteam.

Een deel van het team werkt als een soort van backoffice en is eigenlijk de spil waar alles rond draait. Dit kan ook zo zijn in een ondersteuningsteam. Hier kunnen opdrachten doorgegeven worden aan de backoffice, die het in een rustigere omgeving kunnen uitwerken en verdelen. Ook de activatie via de permanentie van het ADCC is zinvol voor een ondersteuningsteam dat over heel het land ingezet kan worden.

Een opmerking die regelmatig terugkomt is de dat er rekening moet gehouden worden met de lokale kennis. Men heeft schrik dat er geen feeling zal zijn met de lokale realiteit. Enerzijds is die schrik onterecht: de NPA heeft de lokale terreinkennis en de ondersteuner is een generiek expert. Anderzijds mogen we deze opmerking niet zomaar ter zijde schuiven. Noem het een provinciaal gevoel als het ware. Elke provincie is anders en pakt de zaken anders aan. Niet te benoemen als beter of slechter, gewoon anders. En het zou spijtig zijn dat een ondersteuningsteam niet gevraagd wordt omdat we hieraan voorbij gaan.

Hierbij is het voorstel van organisatiemodel van AGS zeer interessant. Hier wordt het algemeen beheer van de wachtdienst van AGS waargenomen door de FOD Binnenlandse Zaken en het operationele beheer van de AGS-wachtdienst door één zone per provincie.

Vermits elke provincie via de Federale Diensten van de Gouverneur georganiseerd is voor de noodplanning en er al twee provincies, zijn die een ondersteuningsteam hebben, is dit een ideale springplank voor de organisatie van een federaal georganiseerd ondersteuningsteam. Naar het model van de AGS kan het ADCC het algemene beheer doen van het ondersteuningsteam en de provincies, via de FDG's, het operationele beheer. Dit komt ook tegemoet aan de suggestie om uniformiteit in de opleiding, vorming en oefeningen te krijgen. ADCC kan instaan voor de rekrutering van de kandidaten, de organisatie en realisatie van de opleidingen, het vastleggen van de middelen hiervoor,

Ook het principe van een nog te bepalen Service Level Agreement (SLA) van de AGS kan in een ondersteuningsteam gebruikt worden. In deze SLA wordt er een basisdienstverlening vastgelegd die door de AGS wordt verleend. Het staat de zones per provincie vrij om de lat hoger te leggen als ze dat willen. Als we dit vertalen naar een ondersteuningsteam zullen we niet spreken over een basisdienstverlening maar van basisondersteuning. Hierbij kunnen de provincies dan bijvoorbeeld bepalen vanaf wanneer hun ondersteuningsteam ingezet wordt (operationele coördinatie, gemeentelijke fase, ...) of de teams in vooralarm worden gezet of

niet. Alle opgedane kennis en ervaring hierover kan doorstromen naar alle teams en zo kan iedereen op eigen tempo meewerken aan de professionalisering van de noodplanning.

De provinciegrenzen moeten operationeel realistisch bekeken worden natuurlijk. Als er in Mol (Antwerpen) iets gebeurt en er is ondersteuning beschikbaar vanuit Leopoldsburg (Limburg, op 13km afstand), dan is dat uiteraard beter dan dat er iemand uit Bornem (Antwerpen, op 63km afstand) moet komen. Wanneer er natuurlijk een groot en/of langdurig incident is, zal er ondersteuning uit een andere provincie meer dan waarschijnlijk zijn. Ook bij ondersteuning waar een zeer specifieke kennis vereist is, zullen de provinciegrenzen niet van tel zijn. Het zal aan de coördinator zijn om dit af te stemmen met de betrokkenen.

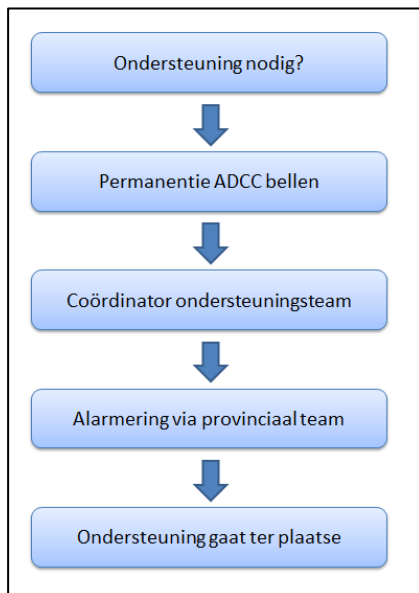
Als we kijken naar de algemene vragen die we aan de experts stelden (hoofdstuk 5.2.2.2 Algemene vragen) is er een duidelijke bereidwilligheid om de twee provinciale ONP's mee in te kantelen in een nieuw ondersteuningsteam. Wel dient er aandacht te zijn voor de vlotte activering en er mag geen achteruitgang zijn van de service die er nu geboden wordt. Door het principe van de basisondersteuning waarbij er per provincie een eigen insteek kan zijn, zit dat wel goed.

Voor de informatiedoorstroming is het belangrijk dat er een goede logboek hygiëne komt. Hierbij kunnen we ons afspiegelen aan Nederland. Daar zijn er strikte regels wat betreft het gebruik en vooral het invullen van het logboek. Of we dezelfde methode moeten gebruiken kunnen we in vraag stellen, maar het doel is hetzelfde: heldere en duidelijke informatie en geen ruis of logboekvervuiling. Hierin kan een ondersteuningsteam de nodige technieken voor aanleren en deze kennis laten doorstromen naar onderliggende niveaus.

Het ondersteuningsteam heeft een transdisciplinair karakter en vormt de olie tussen de coördinatiecellen. Dit is ook waar informatiedoorstroming om draait. Deze informatiedoorstroming kan alleen maar werken als er in elke coördinatiecel iemand zetelt die mee is met dit verhaal. En dat hoeft niet altijd iemand specifiek van het ondersteuningsteam te zijn. Je moet de gaten opvullen die er zijn. De kans dat je tot een volledige ontplooiing komt van het ondersteuningsteam is gelukkig klein. De organisatie van het ondersteuningsteam dient eerder afgestemd te zijn op middelgrote incidenten. Je moet er voor zorgen dat de pool die je opleidt niet te groot wordt. Anders treedt er ervaringsverdunning op en wordt het moeilijker om je team enthousiast en gemotiveerd te houden.

De leden van het team zijn als basis informatiemanager. Maar hun taken zijn ruimer dan dat. Door de methoden die zij kunnen toepassen, kunnen zij ook mee ondersteunen in de coördinatie en dit op een transdisciplinaire manier. Dit maakt hen dan eigenlijk incident & crisismanagers.

De activatie van een ondersteuningsteam is volgens de enquête niet afhankelijk van een fase maar van een incident. En dat is een goed uitgangspunt. Dit past volledig in het verhaal van het niet verplichten om een ondersteuner op te nemen in een coördinatiestructuur. Als je ondersteuning wil, moet je die vragen. Vermits we het algemeen beheer bij het ADCC leggen zal de aanvraag dan ook moeten gebeuren via hen. Een activatie van het ondersteuningsteam crisisbeheer kan dan als volgt verlopen:

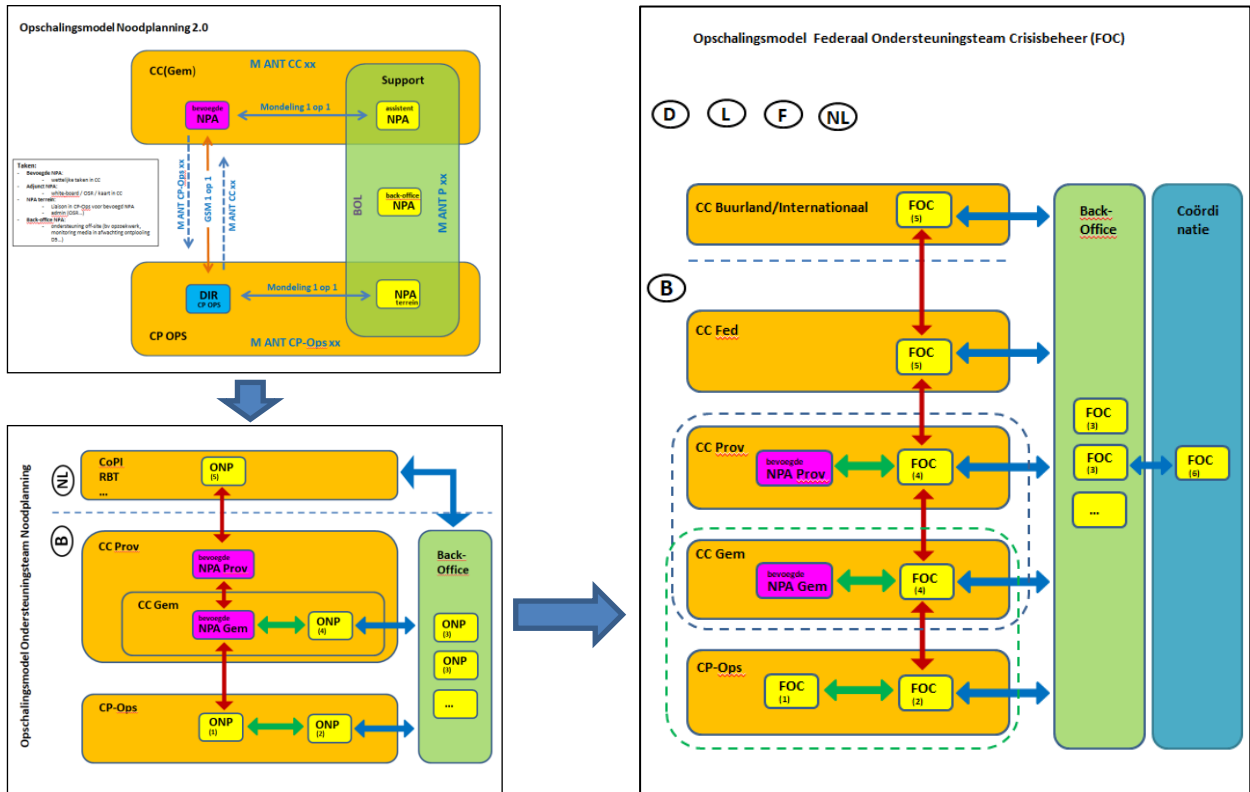


Figuur 8 Activatie Ondersteuningsteam

6.3 Werkwijze

6.3.1 Opschalingsmodel

Het opschalingsmodel van het #NIPlab werd uitgebreid voor het ONP Antwerpen. Van hieruit werd het opschalingsmodel, dat werd besproken met de geïnterviewde personen, nogmaals geëxtrapoleerd.



Figuur 9 Evolutie van het opschalingsmodel

De reacties vanuit de interviews waren positief te noemen. Wel moet er aandacht voor zijn dat het een ondersteuningsteam is en niet de je de coördinatiestructuur komt overnemen. Om dit duidelijker te maken werden de rode communicatiepijlen verwijderd.

Omdat de internationale teams onder het Europese mechanisme voor civiele bescherming vallen, werd dit woord verwijderd als mogelijke coördinatiecel waar een ondersteuning naartoe kan gestuurd worden.

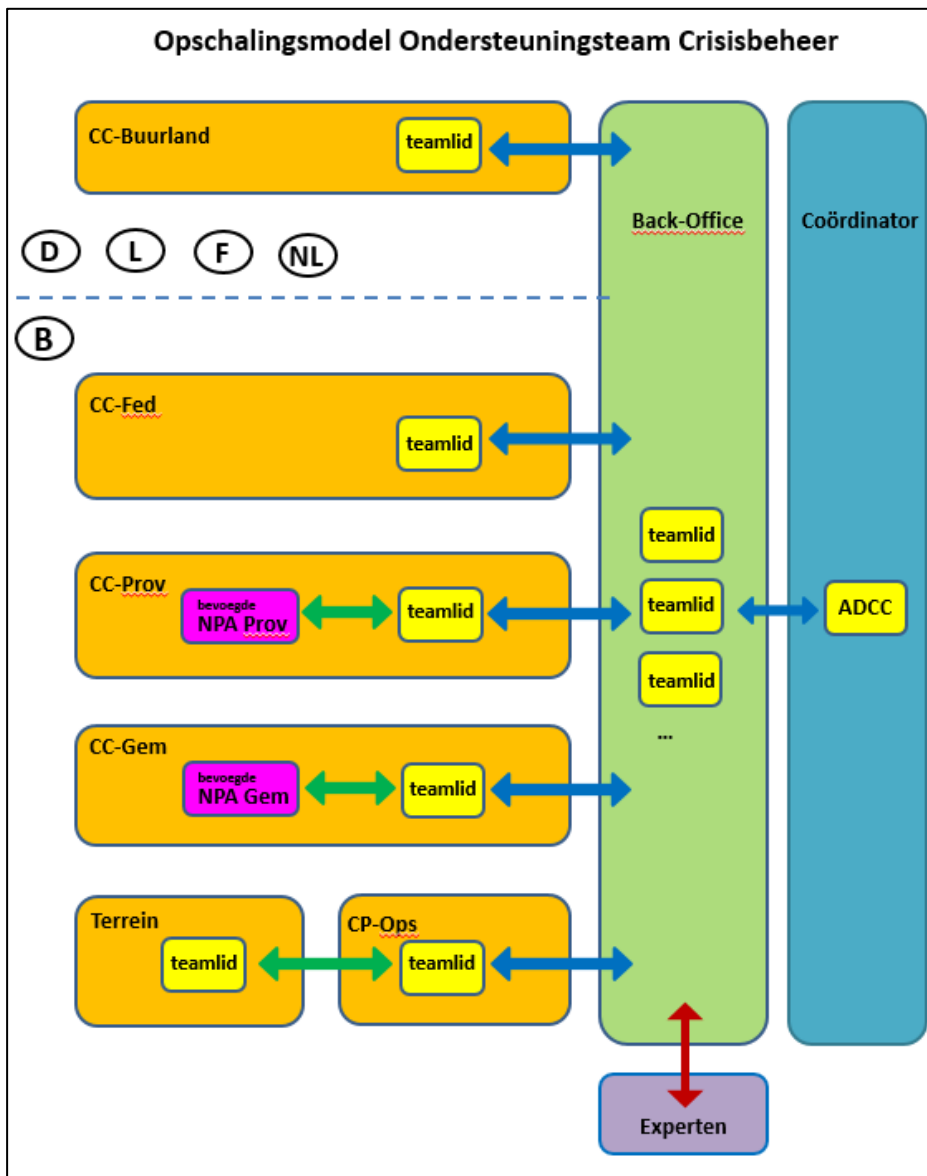
Er werd ook geopperd dat het ondersteuningsteam, via de backoffice, kan gebruikt worden voor het managen van experts. Dit bijvoorbeeld in het geval dat er maar één expert is en meerdere coördinatiecellen. Hierdoor krijgen we toch een informatiedoorstroming van de expertise naar de verschillende coördinatiecellen. Deze input van experts in de backoffice werd voorzien.

De samenvoeging van sommige coördinatiecellen die voorzien was (2 stippenlijnen), werd verwijderd. Dit zal bij een crisis toch ad-hoc gebeuren en binnen dit onderzoek zijn we verder uitgegaan van enkelvoudige coördinatiecellen. Op zich maakt het ook niet uit of er een

samenvoeging van coördinatiecellen is. De ondersteuning wordt naar één locatie gestuurd en dit is onafhankelijk van een samensmelting.

Ook werd er nog Terrein toegevoegd. Dit is geen coördinatiecel op zich maar komt vanuit het idee dat diegene die in de CP-Ops zit als ondersteuner geen onmiddellijke feeling heeft met wat zich buiten op het terrein afspeelt. De ondersteuner op het terrein treedt eigenlijk op als liaison van de ondersteuner in de CP-Ops en zijn mee de ogen en oren van deze ondersteuner. Dit principe is ook gebaseerd op de ervaringen van het #NIPlab om standaard met twee personen naar plaats incident te gaan. Dit heeft al meermaals zijn meerwaarde aangetoond. Uit de bevraging blijkt dat het woord Federaal niet de juiste perceptie oproep. Federaal moet hier bekeken worden als algemene beheerder van het ondersteuningsteam. De leden van het ondersteuningsteam zijn lokale mensen vanuit het werkveld. Er is dan ook voor gekozen om dit woord weg te laten uit de benaming van het ondersteuningsteam, dit om alle verwarring te vermijden.

Deze aanpassingen leiden tot het volgende opschalingsmodel voor een ondersteuningsteam crisisbeheer:



Figuur 10 Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer (Bijlage 10)

Het moet duidelijk gesteld worden dat dit opschalingsmodel een volledige uitrol is van een ondersteuningsteam. Elk onderdeel kan apart geactiveerd worden. Pas als er ondersteuning is in meerdere coördinatiecellen, zal er synergie zijn via de backoffice tussen de leden van het ondersteuningsteam.

Als er meerdere coördinatiecellen actief zijn, is het zeer bevorderlijk voor de informatiedoorstroming dat in elke coördinatiecel een lid van het ondersteuningsteam aanwezig is. De leden van een ondersteuningsteam zijn erop getraind om met elkaar te communiceren. Op deze manier is elke coördinatiecel verzekerd van de juiste informatie.

6.3.2 Rollen en Taken

In de voorstudie blijkt dat er twee type van rollen bestaan: plaats-gerelateerde rollen en taak-gerelateerde rollen. De plaats-gerelateerde rollen gaan uit van de locatie waar je naartoe moet

gaan om je rol uit te oefenen. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat ieder lid alle taken kan uitvoeren die noodzakelijk zijn voor die locatie.

Bij taak-gerelateerde rollen gaan we specifieke taken toewijzen aan een rol. Op deze manier gaan we een voorselectie maken van welke taken we wensen te ondersteunen.

Uit de bevraging is gebleken dat alle opgesomde taken door een ondersteuningsteam moeten kunnen uitgevoerd/aangeboden worden. Gelet op sommige zeer specifieke taken, zijn die beter onder te brengen in taak-gerelateerde rollen. Bijkomend zijn taak-gerelateerde rollen beter te begrijpen en bevattelijker voor de aanvrager. Men kan dan gericht ondersteuning vragen voor een bepaalde taak.

Van hieruit wordt de keuze gemaakt om verder te werken met taak-gerelateerde rollen.

Als we vertrekken vanuit de rollen die in oorsprong gedefinieerd werden door het ONP Antwerpen (FDG Antwerpen, 2016), hebben we de volgende rollen: Informatiemanager, Ondersteuner beleidsadviseur, Ondersteuner organisatie bevolkingszorg en Liaison.

Coördinatie is noodzakelijk en zal dus ook aan aparte rol zijn die weggelegd is voor iemand van het ADCC. De coördinator zal het team aansturen als er meerdere coördinatiecellen zijn.

De taak van organisatie bevolkingszorg behoort volledig toe aan de lokale noodplanambtenaar. De ondersteuning gaan we mee opnemen in de rol van beleidsadviseur

Uit de voorstudie kunnen we opmaken dat de rol Backoffice een zeer belangrijke rol is die ook dient opgenomen te worden. Op deze manier komen we tot volgende taak-gerelateerde rollen:

6.3.2.1 Coördinator

De coördinator stuurt het juiste teamlid uit in functie van de gevraagde ondersteuning en de locatie van het incident. Vanaf twee of meer coördinatiecellen stuurt en leidt hij het team en zal hij het team aansturen via de backoffice.

Als er maar 1 teamlid actief is, kan de coördinator zelf de backoffice doen of dit delegeren vanwege een specialisme.

6.3.2.2 Beleidsadviseur

De beleidsadviseur zal ingezet worden vanaf een gemeentelijke fase. In een operationele coördinatie is er normaal gezien geen beleidsadvies nodig. In het kader van bevolkingszorg kan het zinvol zijn om de beleidsadviseur toch in te zetten in een operationele coördinatie, maar dit kan ook door een liaison gebeuren. Dit om geen verwarring te doen ontstaan tussen operationele- en beleidsmatige coördinatie.

Voor de beleidsadviseur is het belangrijkste de kennis die hij heeft. De taken zijn ondergeschikt, maar hij moet er natuurlijk ook mee overweg kunnen.

6.3.2.3 Informatiemanager

De belangrijkste taak van een informatiemanager is het verzamelen, verrijken en delen van informatie om er mee voor te zorgen dat de juiste beslissingen genomen worden.

De informatiemanager zal goed overweg moeten kunnen met allerhande tools voor een juiste beeldvorming, het statusbord, cartografie en bijkomend goed kunnen werken met verschillende devices.

De informatiemanager kan in alle coördinatiecellen optreden. Naar Nederlands model kunnen er zelfs meerdere informatiemanagers per coördinatiestructuur zijn.

6.3.2.4 Liaison

Liaison is een algemene rol, maar daarom niet minder belangrijk. Een liaison zijn de ogen en oren van een coördinatiecel en zorgt voor de informatiedoorstroming. In een coördinatiecel van een buurland is hij de “vertaler tolk” van beide crisisbeheerssystemen.

De liaison hoort bij de standaard uitruk samen met de coördinator en/of backoffice.

Dit is de rol die overal kan ingezet worden: in elke coördinatiecel en op het terrein.

Een liaison moet in een coördinatiecel ook op de achtergrond kunnen werken als er bepaalde gevoeligheden in een crisis tot uiting komen.

6.3.2.5 Backoffice

Een backoffice is altijd gelinkt aan één van de vorige rollen. Het is eigenlijk een doener die opdrachten uitvoert in de beschermde omgeving van kantoor of thuis en daar, los van alle omgevingsstress, rustig zijn werk kan doen.

De locatie vanwaar hij zijn werk doet maakt niet uit, als hij maar alle nodige middelen ter beschikking heeft.

Het is mogelijk dat er meerdere personen backoffice zijn en deze worden dan aangestuurd door de coördinator. Bij kleinere incidenten kan de coördinator deze rol mee op zich nemen.

Er zijn maar drie rollen die men kan vragen als ondersteuning: de Beleidsadviseur (BA), de Informatiemanager (IM) en de Liaison (LS). De andere twee rollen (Coördinator en Backoffice) zijn voor de interne organisatie van het ondersteuningsteam.

In de enquête hebben we gevraagd naar welke rollen een ondersteuningsteam moet kunnen aanbieden. Deze taken kunnen we nu linken aan een rol.

We beperken ons hierbij tot de rollen die men kan vragen als ondersteuning. We gaan ervan uit dat de Backoffice de meeste van die taken kan uitvoeren, eventueel in samenwerking met meerdere personen backoffice.

Het voorstel van welke taken bij welke rol passen vinden we in volgende tabel:

Tabel 14 Taken en rollen Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Taken:	BA	IM	LS
Logboekbeheer			X
Cartografie		X	
Informatie verzamelen, bewerken en delen		X	
Nazorg mee opstarten	X		
Beeldvorming		X	
Sitreps maken			X
(Beleids)Advies geven	X		
Bevolkingszorg	X		
Bijkomende verwittigingen doen			X
HC112 op de hoogte houden			X
Faseringen opvolgen			X
Communicatie met andere overheden			X

Het ondersteuningsteam zal vooral volgende taken moeten aanbieden: logboekbeheer, cartografie en informatiemanagement.. Informatiemanagement komt als meest noodzakelijke taak van een coördinatiestructuur naar voren uit de bevraging (grafiek 6). Ook door de experts wordt aangegeven dat dit hiaat niet is afgedekt in de huidige structuren. De conclusie van de commissie aanslagen is dat informatiemanagement de meest prioritaire taak is.

6.3.3 Tools

Uit de bevraging is een rangschikking gekomen welke tools een ondersteuningsteam moet kunnen toepassen/aanbieden. Hieronder deze rangschikking met bovenaan de meest aangeduide tool:

Tabel 15 Tools Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Tools:
Be-Alert
ICMS
Gespreksgroep Astrid
Google Maps
Twitter
Whatsapp
GIS-software
Google Documenten
Google Drive
Facebook
Google Spreadsheets
Google Formulieren
Google Sites
Google News

Telegram
GPS Visualizer
Trello
Coosto Open
Slack
Wordle
Threema

Het werkveld geeft hier aan voor welke tools zijn het snelst ondersteuning zullen vragen en waar we ons als ondersteuningsteam moeten op concentreren. De rangschikking geeft aan dat er ondersteuning gewenst is bij tools die door de hogere overheid geïntroduceerd zijn, namelijk Be-Alert, ICMS en de gespreksgroep Astrid. Dit zal een aandachtspunt worden voor een ondersteuningsteam.

Met uitzondering van ICMS, zal bij ieder incident een keuze moeten gemaakt worden welke tools er gebruikt gaan worden en voor welke toepassing.

6.3.4 Methoden

Uit de bevraging is een rangschikking gekomen welke methoden een ondersteuningsteam moet kunnen toepassen/ aanbieden. Hieronder deze rangschikking met bovenaan de meest aangeduide methode:

Tabel 16 Methoden Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Methoden:
Informatie Management
Crisis Intelligentie
Statusbord
Vergaderklok
IBOBBO

Ook hier zien we informatiemanagement als de belangrijkste methode die een ondersteuningsteam moet aanbieden. Informatiemanagement bij methoden is het totale pakket van beeldvorming. Het IBOBBO-proces is het minst gekend en zal dus mee door het ondersteuningsteam moet geïntroduceerd worden.

6.3.5 Kennis

Uit de bevraging is een rangschikking gekomen over welke kennis een ondersteuningsteam dient te beschikken. Hieronder deze rangschikking met bovenaan de meest aangeduide kennis:

Tabel 17 Kennis Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Kennis:
Organisatie hulpverlening, crisisjargon en faseringen
Bevolkingszorg
Aanvullende samenstelling CP-Ops/CC-Gem/CC-Prov

wetgevingen
ICT
Bevoegdheden van andere overheidsdiensten
Basiswetgeving buurland(en)
Talen

De basiswetgeving van de buurlanden is ondanks de slecht score toch een belangrijke kennis die sommige leden van het ondersteuningsteam moeten hebben. Dit wordt toch onderschat. Als je naar een CC-Buurland gaat ingevolge een incident op hun grondgebied of een incident In België met gevolgen voor dat buurland, is het toch belangrijk dat je op de hoogte bent van hun crisisbeheerssysteem.

6.3.6 Incidenttypes

De bevraging van de incidenttypes was om te kijken of de respondenten voldoende ervaring hadden in de verschillende soorten van incidenten. Het antwoord hierop is ja. Misschien kunnen we de antwoorden ook nog op een andere manier bekijken?

Uit de bevraging is een rangschikking gekomen met welke incidenttypes je ervaring had. Hieronder deze rangschikking met bovenaan het meest aangeduide incidenttype:

Tabel 18 Incidenttypes

Incidenttypes:
Evacuatie personen
Evenementen
Wateroverlast
Brand: woning/ groot gebouw
Brand: industrie
Verkeer: ongeval/hinder
Uitval nutsvoorzieningen
Verkeer: spoorweg
Terrorisme
Brand met asbest
Springtuigen
Verkeer: luchtvaart
Verkeer: scheepvaart
Brand: heide/natuur

We kunnen ons de vraag stellen of er meer ondersteuning nodig zal zijn voor het meest aangeduide incidenttype. Of is het omgekeerd? Hoe minder ervaring je hebt in een incidenttype, hoe vlugger je ondersteuning zal vragen?

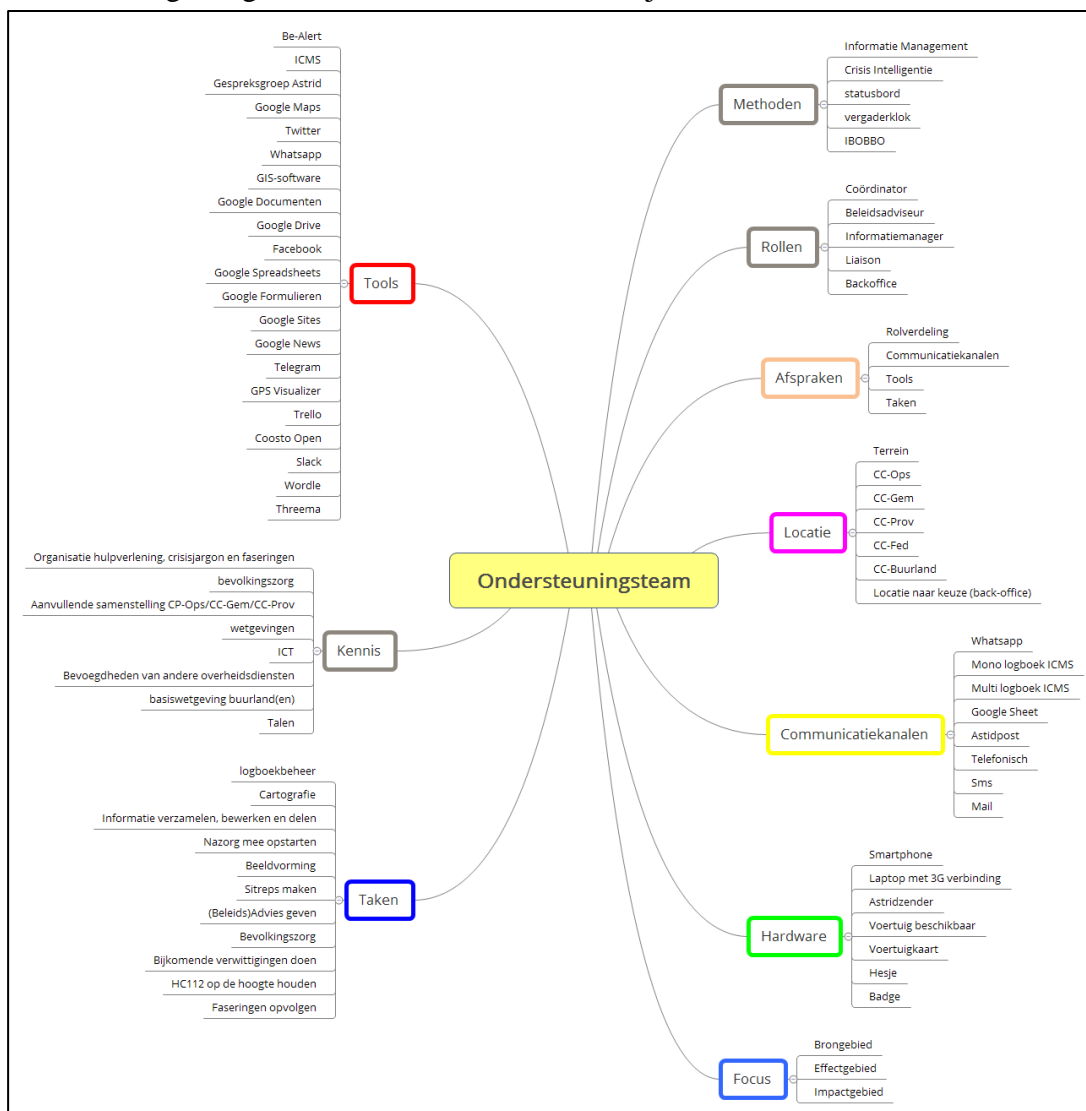
Als we logisch redeneren gaan de minst voorkomende types ook in de toekomst het minst blijven voorkomen. Als we dan zien dat deze types soms heel plaatsgebonden zijn (heidebrand, scheepvaart), kunnen we concluderen dat onze aandacht moet gaan naar de meest voorkomende incidenttypes.

6.3.7 Mindmap

Het zal aan het ondersteuningsteam zijn om voorafgaandelijk, in samenspraak, bepaalde keuzes te maken en te bekijken volgens welke werkwijze er gehandeld wordt. Er zullen ook ad-hoc afspraken moeten gemaakt worden. Dit is onder andere een taak voor de coördinator.

De coördinator zal vragen moeten beantwoorden als: Welke tools gaan we gebruiken binnen het team voor dit incident? Welke rolverdeling gaan we toepassen? Wie van de beschikbare leden wordt ter ondersteuning uitgestuurd en met welke taken? Welke onderlinge communicatiekanalen gaan we gebruiken? ...

We kunnen al de mogelijke antwoorden op voorgaande vragen in een mindmap plaatsen zoals we ook voor het #NIPlab en het ondersteuningsteam Antwerpen gezien hebben. Vele zaken komen rechtstreeks uit dit onderzoek en zijn gewoon een opsomming. Enkele andere komen vanuit de ervaring van het #NIPlab en het ONP Antwerpen. Deze mindmap is een samenvatting van zaken waar je aan moet denken bij de opstart van je team bij een incident. Het kan een geheugensteun voor de coördinator zijn.



Figuur 11 Mindmap Ondersteuningsteam Crisisbeheer (Bijlage 11)

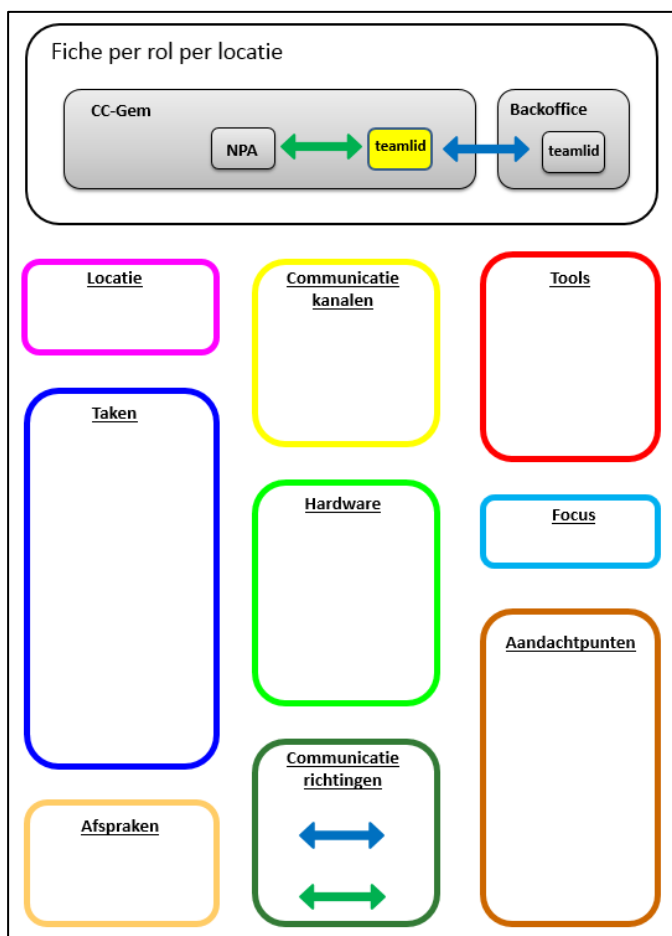
6.3.8 Werkfiche

Elke teamlid kan in een bepaalde rol kan naar een locatie gestuurd worden waar ondersteuning gevraagd wordt. De invulling van de rol kan afhankelijk zijn van de locatie. Een liaison heeft een andere invulling in een CC-Buurland dan in een CC-Gem. Of een informatiemanager in een CP-Ops zal andere taken hebben dan in een CC-Prov. Om hier structuur in te krijgen, kan het handig zijn om met fiches te werken. De fiches geven per rol op een bepaalde locatie aan wat er van dat teamlid verwacht wordt.

Deze fiche is een voortvloeiende uit de mindmap. In de mindmap is de opsomming totaal, in de fiches is er enkel een opsomming specifiek voor die rol op die locatie.

De fiches zijn natuurlijk niet absoluut. Elk incident is anders en we moeten telkens het totale plaatje voor ogen houden. Ad-hoc aanpassingen zijn dus mogelijk.

Er werd een werkfiche ontworpen die als voorbeeld kan dienen en aangepast kan worden aan de noden van het ondersteuningsteam. De invulling dient te geschieden in onderlinge samenspraak met het ondersteuningsteam.



Figuur 12 Voorbeeld werkfiche rol per locatie (Bijlage 12)

Het geheel van opschalingsmodel, mindmap en fiches vormt een werkwijze van een ondersteuningsteam. Dit geheel kan een ondersteuningsteam helpen in de opstart en de verdere werking.

6.4 Aandachtspunten

Uit het onderzoek zijn enkele duidelijke valkuilen naar voren gekomen:

Alles valt of staat met de bekendheid van het team. Onbekend is onbemind. Dit zal een blijvend aandachtspunt zijn zolang een verplichte deelname aan een coördinatiestructuur niet van toepassing is.

De gemeente moeten inspanningen leveren om de noodplanning binnen de eigen grenzen te organiseren. Als er geen bestaande structuur is, kan een ondersteuningsteam niets komen doen. Het is niet de bedoeling van een ondersteuningsteam om bij een incident de volledige coördinatie op zich te nemen. Het is en blijft ondersteunen. De ondersteuning staat ook los van de bestaande samenwerkingsverbanden. Bij een samenwerkingsverband is er ook vervanging voorzien bij afwezigheid van de noodplanambtenaar. Een ondersteuningsteam kan nooit ingezet worden voor een vervanging.

Hoe groot moet een ondersteuningsteam zijn? Groot genoeg om aan de vraag te kunnen voldoen en een juiste balans te verkrijgen tussen werk en privé. Klein genoeg om te vermijden dat er ervaringsverdunning optreedt. Een moeilijk in te schatten aandachtspunt.

Er dient rekening gehouden te worden met de lokale verankering van de noodplanning. Ondersteuning sturen vanuit een andere provincie laten komen zal enkel bij grote incidenten aanvaard worden. Bij kleinere incidenten gaat men eerst in de nabijheid ondersteuning zoeken. Pas daarna zal men ondersteuning bijvragen en verlangen dat deze ook van nabij wordt gestuurd. De ondersteuner moet, bij wijze van spreken, van de streek zijn. En dit kan dan gerust los staan van de provinciegrenzen als we in een grenszone zitten. Bijkomend wordt er soms argwanend gekeken naar ondersteuning die vanuit een federaal niveau wordt aangestuurd. Dit heeft dan op het lokale niveau eerder het effect van nog even te wachten om ondersteuning te vragen. En dat zou spijtig zijn.

Hulp vragen wordt dikwijls als een teken van zwakte gezien. Dat idee moet omgebogen worden. Ondersteuning vragen moet gezien worden als vooruitdenkend zijn, kunnen anticiperen op het incident, kunnen zien welke gaten er moeten opgevuld worden.

7 Algemene Conclusie

Deelvraag 1: Kunnen we methodieken ontlenen voor een Ondersteuningsteam Crisisbeheer uit bestaande ondersteuningsteams?

De samenvattende tabel (bijlage 8) met de algemene vergelijking van de bestaande ondersteuningsteams geeft ons een duidelijk inzicht in de werking van die teams.

We hebben bij verschillende bestaande ondersteuningsteams methodieken kunnen ontlenen om tot een resultaat te komen. Vooral Team D5 en AGS zijn een inspirator geweest om een werkwijze op te stellen voor een ondersteuningsteam.

Deelvraag 2: Welke rollen moeten hierin opgenomen worden en welke taken moeten hieraan gekoppeld worden?

In de analyse zijn we tot de opsomming gekomen van 5 taak-gerelateerde rollen, met elk hun beschrijving:

- Coördinator: stuurt, leidt en coördineert het team;
- Beleidsadviseur: geeft advies over beleidscoördinatie, bevolkingszorg en nazorg;
- Informatiemanager: verzamelen, verrijken en delen van informatie;
- Liaison: zorgt voor de informatiedoorstroming;
- Backoffice: voert opdrachten van het team uit achter de schermen.

Deze rollen zijn noodzakelijk om een ondersteuning te kunnen aanbieden.

Elk van de opgesomde taken uit de bevraging is noodzakelijk in een coördinatiestructuur en moet een ondersteuningsteam kunnen aanbieden. Informatiemanagement, in al zijn facetten, is de belangrijkste opdracht om als ondersteuningsteam uit te voeren. Hieraan zijn de taken cartografie, beeldvorming en informatie verzamelen, verrijken en delen gekoppeld.

De Backoffice (als geheel) moet met alle taken overweg kunnen. De Liaison heeft eerder een administratieve rol zoals het logboekbeheer en sitreps maken.

De Beleidsadviseur richt zich als ondersteuner van de NPA en burgemeester vooral op bevolkingszorg en nazorg.

Onderzoeksvraag: Kunnen we een werkwijze opmaken voor een ondersteuningsteam crisisbeheer?

We zijn tot een organisatiemodel gekomen dat gebaseerd is op een voorstel van AGS. Een duidelijke scheiding tussen het algemeen beheer en het operationele beheer van een ondersteuningsteam. Het algemene beheer leidt tot uniformisering en het operationele beheer leidt tot een lokaal draagvlak voor een ondersteuningsteam.

Het opmaken van een werkwijze is het praktische uitwerken van methodieken. Het opschalingsmodel ondersteuningsteam crisisbeheer is de basis van de werkwijze.

Met dit schema alleen zijn we natuurlijk niets. Het zijn de taken, kennis en de methoden die erachter zitten die het tot een werkwijze maken. De taken, kennis en methoden werken afgetoetst met het werkveld en goed bevonden. Deze kunnen we dus integraal meenemen in onze werkwijze.

Al deze losse onderdelen hebben we samengebracht in een mindmap die de template vormt voor de coördinator bij de start van een incident.

In het voorstel van de werkfiche zijn deze losse onderdelen nog eens uitgedund per rol en per locatie. Deze werkfiches geven onmiddellijk structuur aan het ondersteuningsteam.

Het geheel van opschalingsmodel, mindmap en werkfiches is de werkwijze voor een ondersteuningsteam crisisbeheer.

Besluit

In dit eindwerk hebben we een werkwijze kunnen opmaken voor een ondersteuningsteam crisisbeheer. Een werkwijze dit zal afgetoetst moeten worden in de praktijk om zijn doeltreffendheid te bewijzen en verfijnd te worden aan de hand van evaluaties.

Deze werkwijze kan geïmplementeerd worden in het grotere geheel van een volledig werkproces.

8 Beperkingen van het werk, suggesties voor verder onderzoek en aanbevelingen.

8.1 Beperkingen

Het is een theoretisch werkwijze die zal moeten getest worden in oefeningen en reële situaties. Door evaluaties zullen er aanpassingen kunnen gebeuren aan deze werkwijze die het dan uiteindelijk tot een werkbaar model zullen maken.

Een werkproces omvat vele facetten. Er zijn dus tal van zaken die binnen een werkproces vallen niet onderzocht of behandeld. We hebben het hier dan over de selectie en rekrutering van de leden, samenstelling van het ondersteuningsteam, de organisatie en realisatie van de opleidingen, het voorzien van middelen,

8.2 Suggesties voor verder onderzoek

Binnen de scope van dit onderzoek is dit eindwerk een eindpunt. Een werkwijze voor een ondersteuningsteam. Nu zal er verder gewerkt moeten worden aan de verdere uitbouw van ondersteuningsteams crisisbeheer en de implementatie in de coördinatiestructuren.

Het totale werkproces crisisbeheer, naar analogie van het werkproces crisiscommunicatie, vraagt verder onderzoek. Niet alle facetten van dit werkproces zijn vanuit een onderzoek onderbouwd. Zo kan er nog verder onderzoek gebeuren naar specifieke opleidingen en vormingen, de vrijwilligheid van ondersteuningsteam, zinvol oefenen met een ondersteuningsteam en de bewustwording van gemeenten om ondersteuning te vragen.

8.3 Aanbevelingen

Dit eindwerk is een aanzet tot het verder door ontwikkelen van het werkproces crisisbeheer. Het is aan te bevelen om met de resultaten van dit eindwerk een terugkoppeling te doen met experts op het gebied van noodplanning en crisisbeheer. Dit kan in de vorm van bijvoorbeeld een projectgroep. In deze projectgroep kan dan bijvoorbeeld ook de basis ondersteuningsovereenkomst bekeken worden

Ook een terugkoppeling met alle bestaande ondersteuningsteams kan zinvol zijn. Zo kunnen de bestaande teams hun werking reflecteren aan dit eindwerk en kijken of de eigen werkwijze kan verfijnd worden. De samenvatten tabel (bijlage 8) kan in de toekomst verder aangevuld en bijgewerkt worden om op die manier verder bij te dragen tot de uniformiseren en standaardisering van ondersteuningsteams.

Het is ook aan te bevelen om een methode op punt te stellen om de teams te evalueren. Enkel op die manier kunnen we ondersteuningsteam blijvend werken aan verbetering. De uitwerking komt misschien ook de projectgroep toe.

9 (Beleids)Advies

Voor het beleidsadvies gaan we in de algemene term van ondersteuningsteams spreken. Op die manier beperken we ons niet enkel tot het ondersteuningsteam crisisbeheer. We trekken het advies open voor nog andere, al dan niet bestaande, ondersteuningsvormen. Wel moet de term ondersteuningsteams in één adem worden uitgesproken met informatiemanagement. Want die twee zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Advies met betrekking tot het verankeren van het ondersteuningsteams in volgende structuren:

9.1 De wetgeving

Het concept van ondersteuningsteams dient expliciet benoemt te worden in de wetgeving. Het ontwerp KB biedt hiertoe een unieke mogelijkheid om dit te doen. Op dit moment spreekt het ontwerp KB van een crisiscel als uitbreiding van een coördinatiecomité. Er wordt echter nergens een definitie gegeven van die crisiscel en wie of wat daar inzit. Het advies is om er ondersteuningsteams aan toe te voegen. In een ministeriële omzendbrief kan dan gedefinieerd worden wat er juist bedoeld wordt met crisiscel en ondersteuningsteams.

9.2 Het oefenbeleid

Het concept van ondersteuningsteams dient opgenomen te worden in het oefenbeleid. Dit gaat dan voornamelijk over het provinciaal oefenbeleid. Voor steden en gemeenten is het minder logisch om dit op te nemen in hun oefenbeleid, maar ook zij kunnen met het ondersteuningsteam oefeningen organiseren.

9.3 Nood- en Interventieplannen

Het concept van ondersteuningsteams dient opgenomen te worden in de verschillende nood- en interventieplannen. Hierdoor wordt er op voorhand over nagedacht wat deze ondersteuningsteam kunnen betekenen. Op die manier komt het ondersteuningsteam ook op de agenda van de veiligheidscel. Hier kan besproken worden wat de kantelmomenten zijn om beroep te doen op ondersteuning en voor welke taken er het meeste ondersteuning nodig zal zijn. Dit is een grote stap in de bewustwording van ondersteuningsteams bij steden en gemeenten.

9.4 Opleidingen

Neem de werking van ondersteuningsteams mee op in de opleidingen voor noodplanning en crisisbeheer. Op deze manier wordt er gewerkt aan de bekendheid van het ondersteuningsteam en weet men wat het ondersteuningsteam doet en kan.

10 Lijst met figuren, tabellen, grafieken

10.1 Figuren

Figuur 1 Opschalingsmodel #NIPlab	26
Figuur 2 Mindmap werkwijze #NIPlab	27
Figuur 3 Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen	31
Figuur 4 Werkwijze Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen	32
Figuur 5 Samenstelling coördinatiecellen Nederland	43
Figuur 6 Informatiemanagement	45
Figuur 7 Voorstel opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer	66
Figuur 8 Activatie Ondersteuningsteam.....	80
Figuur 9 Evolutie van het opschalingsmodel	81
Figuur 10 Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer	83
Figuur 11 Mindmap Ondersteuningsteam Crisisbeheer	89
Figuur 12 Voorbeeld werkfiche rol per locatie	90

10.2 Tabellen

Tabel 1 Afkortingen België.....	17
Tabel 2 Afkortingen Nederland.....	18
Tabel 3 Historiek interventies en oefeningen #NIPlab	24
Tabel 4 Beschikbaarheden Ondersteuningsteam Antwerpen	30
Tabel 5 Overzicht Coördinatiestructuren en -cellen.....	36
Tabel 6 Opschalingsniveaus volgens GRIP (NL)	41
Tabel 7 Overzicht fases en coördinatiecellen België - Nederland.....	41
Tabel 8 Overzicht noodplanning/bevolkingszorg België - Nederland	42
Tabel 9 Overzicht Ondersteuning Crisisteams België - Nederland.....	44
Tabel 10 Totaal overzicht crisisbeheer België – Nederland	45
Tabel 11 Lijst van de afgenomen interviews.....	63
Tabel 12 Overzicht vergelijking bestaande ondersteuningsteams	64
Tabel 13 Aanvulling vergelijkende tabel met ondersteuningsteam crisisbeheer	77
Tabel 15 Taken en rollen Ondersteuningsteam Crisisbeheer	86
Tabel 16 Tools Ondersteuningsteam Crisisbeheer	86
Tabel 17 Methoden Ondersteuningsteam Crisisbeheer	87
Tabel 18 Kennis Ondersteuningsteam Crisisbeheer.....	87
Tabel 19 Incidenttypes	88

10.3 Grafieken

Grafiek 1 Enquête - Provincies	48
Grafiek 2 Enquête - Functies	48
Grafiek 3 Enquête - Fases	49
Grafiek 4 Enquête - Incidenttypes	50
Grafiek 5 Enquête – Taken (1)	51
Grafiek 6 Enquête – Taken (2)	52
Grafiek 7 Enquête - Kennis	53
Grafiek 8 Enquête – Methoden (1)	54
Grafiek 9 Enquête – Methoden (2)	54
Grafiek 10 Enquête – Tools (1)	56
Grafiek 11 Enquête – Tools (2)	57
Grafiek 12 Enquête – Inzet oefeningen	58
Grafiek 13 Enquête – Inzet reële incidenten	59
Grafiek 14 Enquête – Deelname aan coördinatiestructuur	60
Grafiek 15 Enquête – Activatie ondersteuningsteam	60
Grafiek 16 – Ervaring ondersteuning	61

11 Referenties (overzicht van de bronnen)

11.1 Wetgeving

Koninklijk Besluit betreffende de nood- en interventieplannen. (2006, 16 februari). Belgisch Staatsblad, 15 maart 2006, 15407 – 15414.

Ministeriële Omzendbrief NPU-1 betreffende de nood-en interventieplannen. (2006, 26 oktober). Belgisch Staatsblad, 10 januari 2007, 882 – 898.

Ministeriële Omzendbrief NPU-4 betreffende de disciplines. (2009, 30 maart). Belgisch Staatsblad, 9 september 2009, 61535 – 51557.

Koninklijk besluit tot bepaling van de opdrachten en taken van civiele veiligheid uitgevoerd door de hulpverleningszones en de operationele eenheden van de Civiele Bescherming en tot wijziging van het koninklijk besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen. (2014, 10 juni). Belgisch Staatsblad, 17 juli 2014, 54135 – 54143.

Koninklijk besluit tot vaststelling van het nationaal noodplan betreffende de aanpak van een terroristische gijzelneming of terroristische aanslag (2016, 1 mei). Belgisch Staatsblad, 18 mei 2016, 31981 – 31982.

Koninklijk besluit tot vaststelling van het noodplan voor de crisisgebeurtenissen en –situaties die een coördinatie of een beheer op nationaal niveau vereisen (2003, 31 januari). Belgisch Staatsblad, 21 februari 2003, 8619 – 8625.

Wet houdende bepalingen over de brandweezorg, de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening (Wet veiligheidsregio's) (2010, 11 februari)

Besluit houdende regels inzake de organisatie en de taken van de veiligheidsregio's en de gemeentelijke brandweer, alsmede de financiële bijdrage van het Rijk (Besluit veiligheidsregio's) (2010, 24 juni).

11.2 Eindwerken

Bruggemans, B. (2013). *Informatiemanagement in het crisisbeheer: Adviesnota voor de praktijk*. België, Ranst: Campus Vesta

Bruggemans, B. (2013). *Informatiemanagement in het crisisbeheer: Experimenteel onderzoek naar de impact van centralisatie en verrijking op beslissingen en situation awareness in een human-made fast-burning crisis*. België, Ranst: Campus Vesta.

Keemink, J. (2015). *Officier van Dienst Bevolkingszorg: Van planarena naar praktijkarena*. Nederland, Nederlandse Politieacademie & Instituut Fysieke Veiligheid.

Vandenbussche, R., Dormaels, A., & Easton, M. (2014). *Een constructieve kijk op het noodsituatie management in België: hoe de coördinerende en ondersteunende overheidsactoren verbeteren*.

Vermeeren, S. (2015). *De functie van ambtenaar noodplanning anno 2015 en de opportuniteiten met betrekking tot professionalisering*. België, Ranst: Campus Vesta.

11.3 Tijdschriften

BE Prepared: tijdschrift voor noodplanning en crisisbeheer (2017), België, Brugge: Die Keure, 2017, nr. 03. pp. 33 - 35

11.4 Soft Law

Brugghemans, B., Van Achte, T. (2016) *Crisis Intelligence Manual*, geraadpleegd op 20 december 2017, van <http://crisisintelligence.org>

Marynissen, H., Pieters, S., Mertens, P., Ramacker, B. en Brugghemans, B. (2015). *Het werkproces Crisiscommunicatie. Een pragmatisch model voor discipline 5*. Brussel: FOD Binnenlandse Zaken – AD Crisiscentrum.

Mertens, P., Ramacker, B. en Brugghemans, B. (2015). *Het werkproces Crisiscommunicatie. Een pragmatisch model voor discipline 5*. Brussel: FOD Binnenlandse Zaken – AD Crisiscentrum

Onkelinx, L., De Roover, P., Ducarme, D. en Verherstraeten, S. (2016). *Tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel “hulpverlening”*. Brussel: Parlementaire onderzoekscommissie, Belgische kamer van volkvertegenwoordigers. pp. 72-74, punt 170-175.

Ramacker, B. en Mertens, P. (2013). *TEAM D5: Versterking in crisiscommunicatie*. Brussel: FOD Binnenlandse Zaken – AD Crisiscentrum.

Wijkhuijs, V., en van Duin, M., (2017). *Basisinformatie regionale crisisbeheersing*. Instituut Fysieke Veiligheid. Arnhem .

11.5 Boeken

Bruelemans, B., Brugghemans, B. en Van Mechelen, I. (2015) *Help! Een crisis. Een praktisch model voor een professioneel crisisbeheersingsproces*. Die Keure. Brugge.

Brugghemans, B., De Langhe, M., Dedier, M., Maertens, F., Milis, K., Van de Walle, B., Vandenbussche R., Vercammen, D., (2015) *Crisis bij de hulpdiensten. Op naar een slagkrachtige crisisorganisatie*. Die Keure. Brugge

11.6 Websites

Leidraad Crisiscommunicatie, (2017),
<https://crisiscentrum.be/nl/publication/leidraad-crisiscommunicatie>

Regionaal Crisisplan Rotterdam – Rijnmond, (2014),
<https://vr-rr.nl/over/rc/crisisbeheersing/regionaal-crisisplan/>

Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio Zuid Limburg, (2015),
https://www.vrzuidlimburg.nl/files/4014/3506/6623/Regionaal_Crisisplan_versie_20150619-AB.pdf

Referentiekader Regionaal Crisisplan (2016), IFV
<https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20170626-IFV-Referentiekader-Regionaal-Crisisplan-2016.pdf>

<https://centredecrise.be/nl/inhoud/federale-fase-crisisbeheer-op-nationaal-niveau>

<https://crisiscentrum.be/nl/news/risico-en-crisisbeheer-op-maat-van-de-21ste-eeuw>

<https://www.lcms.nl/netcentrisch-werken>

<https://noodplanning.weebly.com>

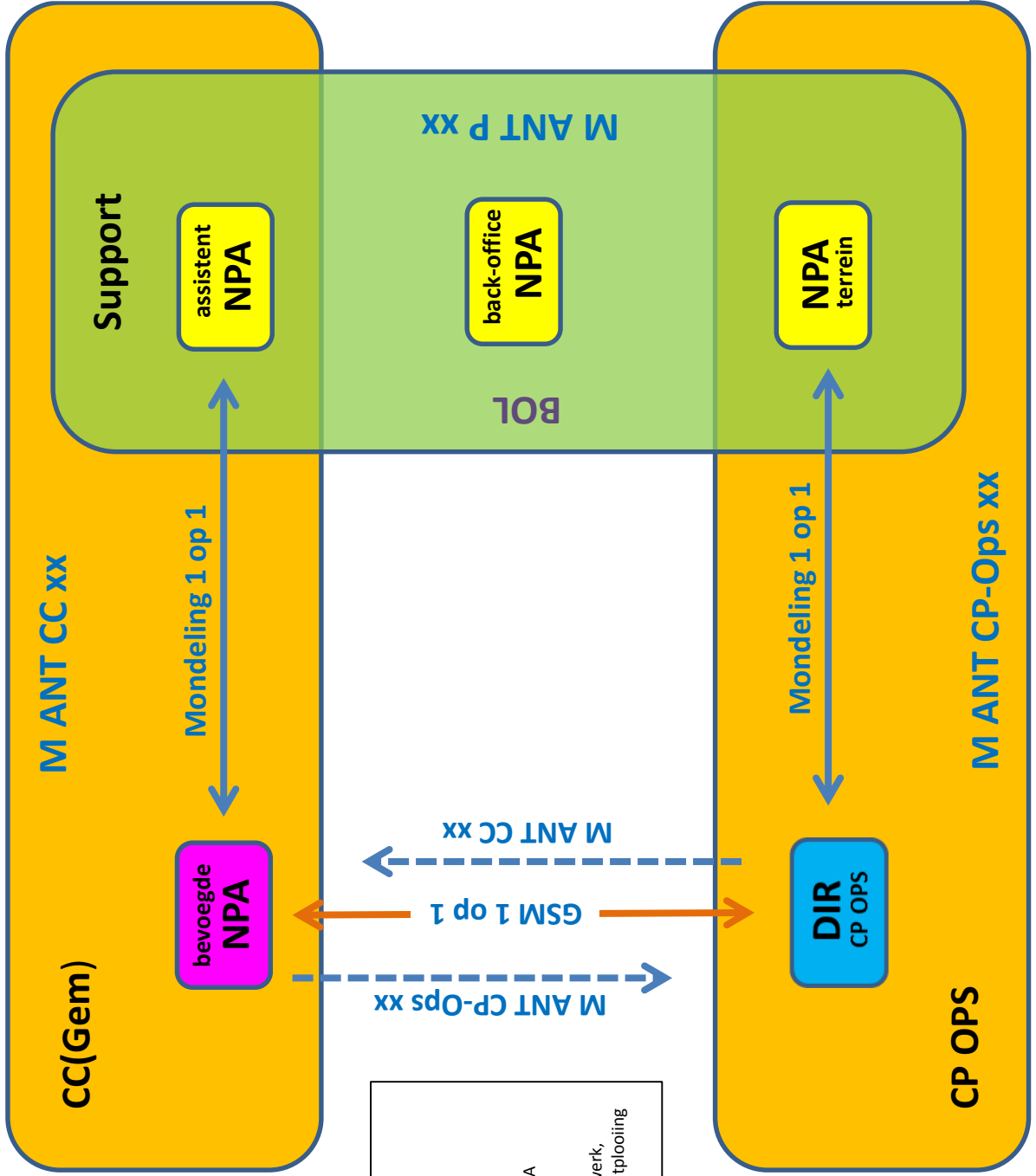
12 Bijlagen

1. Historiek interventies en oefeningen #NIPlab
2. Opschalingsmodel #NIPlab
3. Mindmap werkwijze #NIPlab
4. Beschikbaarheden Ondersteuningsteam Antwerpen
5. Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen
6. Werkwijze Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen
7. Totaal overzicht crisisbeheer België – Nederland
8. Overzicht vergelijking bestaande ondersteuningsteams
9. Voorstel opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer
10. Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer
11. Mindmap Ondersteuningsteam Crisisbeheer
12. Voorbeeld werkfiche rol per locatie
13. Vragenlijst enquête

Bijlage 1: Historiek interventies en oefeningen #NIPlab

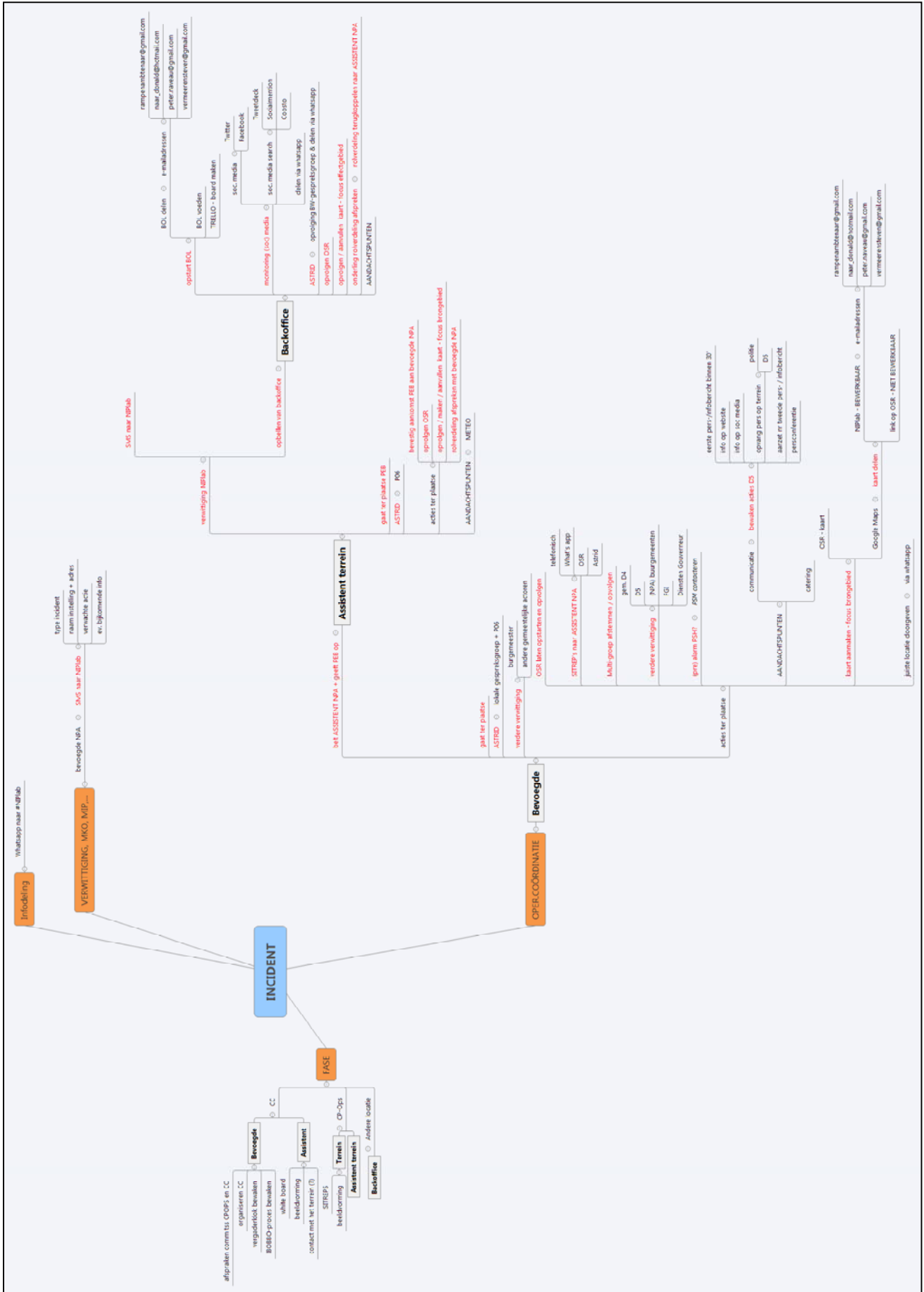
Historiek interventies #NIPlab										Fase					
Incident/Benaming	gemeente	oefening	datum	geen	MIP	MKO	OPC	GF	PROV	FED					
Campus Vesta (inzetoeft PGRM)	RAN	x	24/05/2014					x							
Gasontsnapping Pierstraat	KON		11/06/2014				x								
Oliespoor	LIE-BOE-HOV-EDE		2/07/2014					x							
Fluxys (inzetoeft)	BOE	x	18/09/2014			x									
Brand containerpark (inzetoeft)	BOE	x	13/11/2014			x									
Indubra (inzetoeft)	BOE	x	14/11/2014					x							
Dupont (communicatie-oefn)	MEC	x	10/12/2014	x											
Verdacht pakket	LIE		21/04/2015			x									
IGS E19 Mechelen	MEC		24/08/2015				x								
Montfort (inzetoeft)	KON	x	9/10/2015				x								
Salsa (inzetoeft)	LIE	x	17/10/2015					x							
TSM - Bommelding met evacuatie	MEC		24/11/2015	x											
Appartementbrand	MEC		18/03/2016				x								
St Ritacollege - Opvang lh explosie Zaventem	KON		22/03/2016				x								
Industriebrand Biofors	RAN		23/06/2016			x									
Ongeval ADR E313	RAN		28/09/2016			x									
IGS Q8-parking	RAN		13/11/2016			x									
Brand WZC De Hazelaar	KON		14/01/2017		x										
Garagebrand Provinciesteenweg	BOE		19/02/2017	x											
Stroompanne regio Mechelen & deelgemeenten	MEC		8/03/2017					x							
Industriebrand EMEKO	KON		19/04/2017				x								
Oefening GABRIEL	BOE	x	28/04/2017				x								
Oefening Crate (BNIP terro)	HEI	x	29/06/2017							x					
Brand stooklokaal PVT	BOE		15-11-2017	x											
Oefening Schans	KON	x	23-11-2017												
Bommelding supermarkt Lier & Boeichout	LIE - BOE		16-02-2018			x									
Industriebrand Ceulemans	LIE		30-04-2018				x								
Oefening Enschede Bornem	BOR	x	07-05-2018					x							

Opschalingsmodel Noodplanning 2.0



- Taken:**
- **Bevoegde NPA:**
 - wettelijke taken in CC
 - **Adjunct NPA:**
 - white-board / OSR / kaart in CC
 - **NPA terrein:**
 - Liaison in CP-Ops voor bevoegd NPA
 - admin (OSR...)
 - **Back-office NPA:**
 - ondersteuning off-site (bv opzoekwerk, monitoring media in afwachting ontplooiing D5...)

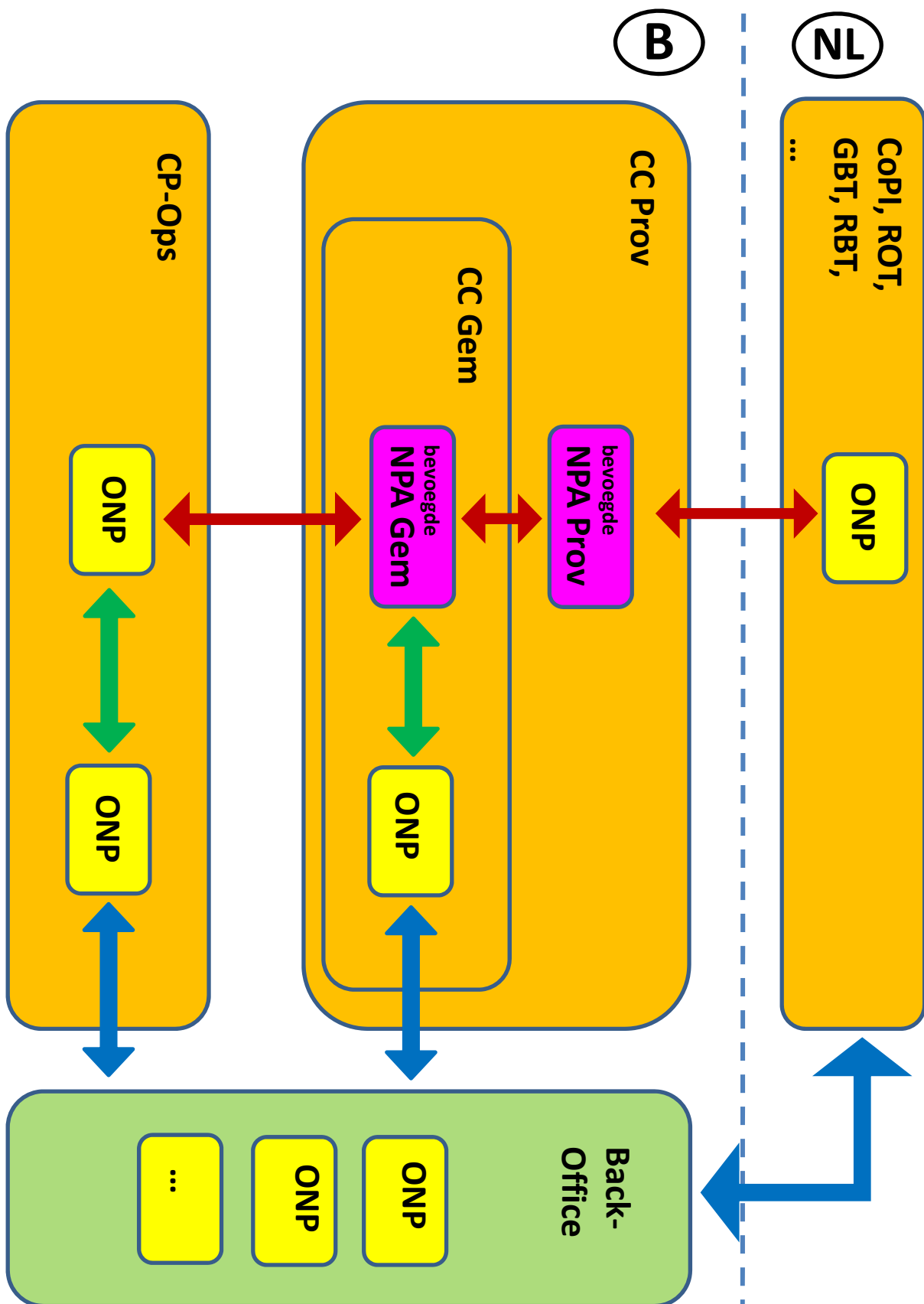
Bijlage 3: Mindmap werkwijze #NIPLab



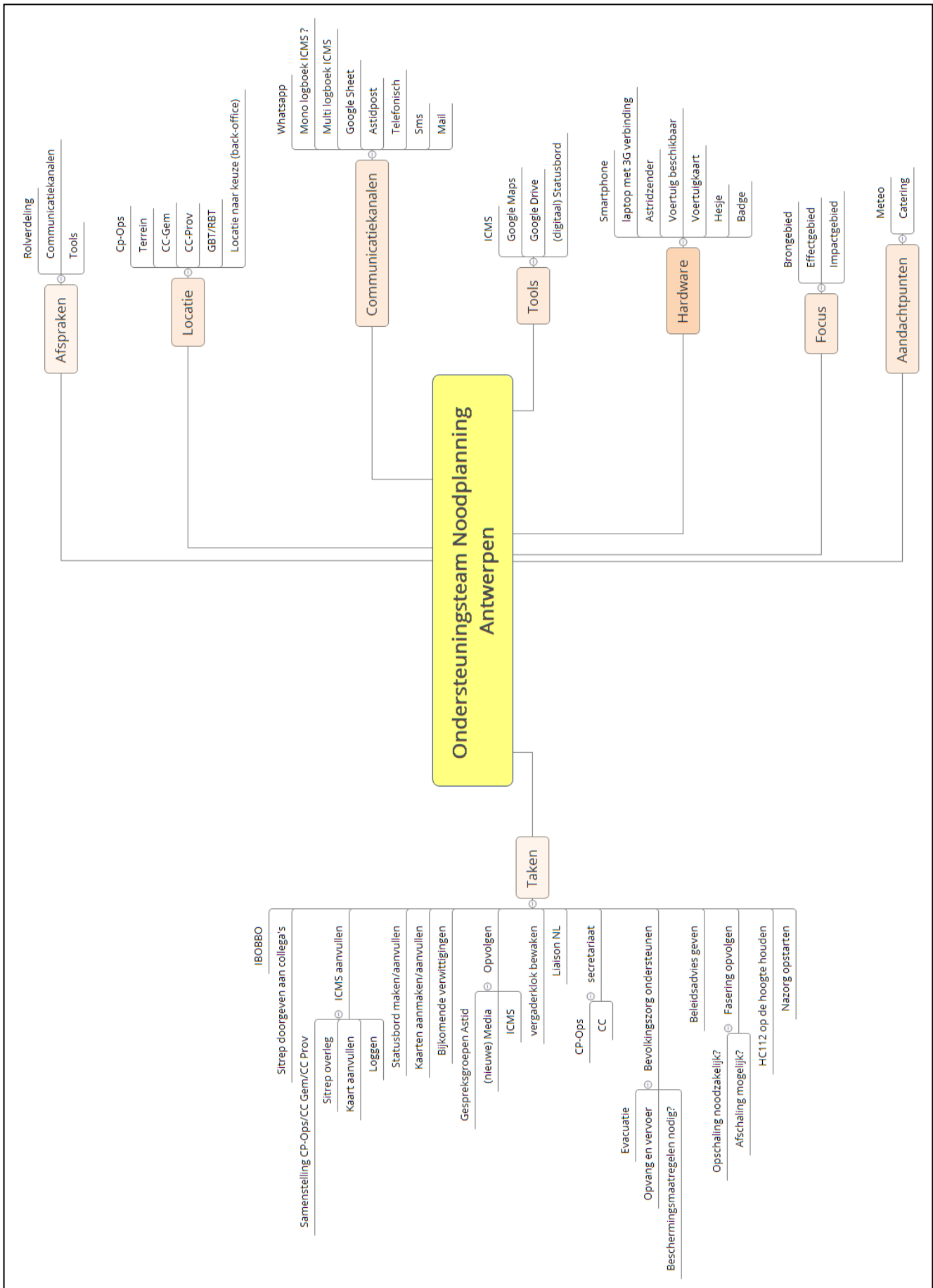
Bijlage 4: Beschikbaarheden Ondersteuningsteam Antwerpen

Datum	Soort incident	Welke fase	Gemeente	Aantal	Beschikbaar
30/01/2016	bommelding	OPC	ANT	6	
9/02/2016	brand	OPC	ANT	7	
26/02/2016	Ontploffing Indaver	GF	ANT	9	
18/03/2016	brand	OPC	MEC	5	
22/03/2016	aanslag ZAV	FED	ProvANT	9	
30/03/2016	oefening			8	
14/04/2016	oefening			6	
8/05/2016	opstand gevangenis	GF	MER	2	
21/05/2016	natuurbrand	OPC	BRE	5	
2/06/2016	wateroverlast	GF	RIJ	4	
23/06/2016	wateroverlast	GF	TUR	5	
22/09/2016	oefening			9	
1/10/2016	niet gemeld	OPC	BRE	5	
8/03/2017	stroompanne	GF	MEC	6	
13/03/2017	IGS Afga	GF	MOR	5	
16/03/2017	brand schietveld	OPC	BRE	4	
20/03/2017	bommelding	OPC	ANT	8	
23/03/2017	brand	OPC	RAV	7	
31/03/2017	Salpeterzuurlek	info	Zevenkoten WVI	5	
8/04/2017	bosbrand	OPC	KAL	3	
9/04/2017	brand hoogspanningspost	OPC	ZWI	3	
10/04/2017	industriebrand	OPC	KON	7	
6/05/2017	brand appartement	OPC	ANT	3	
27/05/2017	lekkende container	OPC	PUJ	3	
6/06/2017	VKO - IGS	GF	HAM	3	
19/06/2017	brand	OPC	KAL	4	
10/08/2017	obus	OPC	RUI	1	
27/08/2017	afvalbrand	OPC	ANT	3	
1/10/2017	industriebrand	GF	WOM	5	
12/10/2017	VKO - Ring	OPC	ANT	4	
16/10/2017	VKO - E313	OPC	ZAN	3	
29/10/2017	onrust Brederode	OPC	ANT	3	
21/11/2017	oefening Doalex	FED	BEV	3	
13/12/2017	gaslek	info	KAP	2	
3/01/2018	wateroverlast	OPC	Lier	3	
10/01/2018	brand appartement	OPC	WIL	5	
15/01/2018	explosie gebouw	OPC	ANT	4	
18/01/2018	storm	OPC	ANT	0	
18/01/2018	storm	GF	TUR	2	
7/02/2018	oefening	PROV	Borssele NL	3	
8/02/2018	brand schietveld	OPC	BRE	3	
19/02/2018	Gasontsnapping	OPC	NIE	3	
19/02/2018	grondverzakking	OPC	ANT	4	
26/02/2018	VKO	OPC	ZAN	1	

Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen



Bijlage 6: Werkwijze Ondersteuningsteam Noodplanning Antwerpen



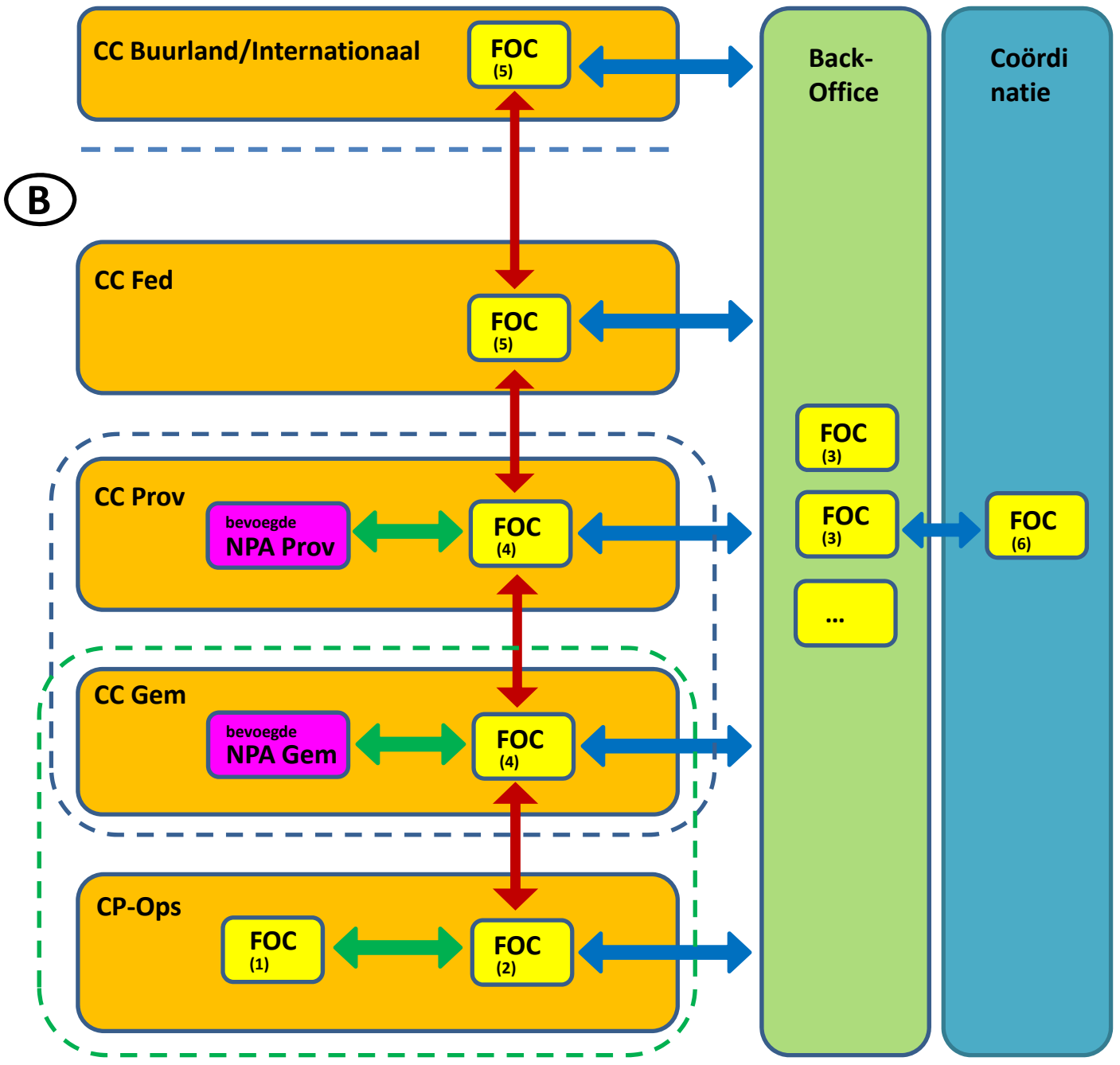
Bijlage 8: Overzicht vergelijking bestaande ondersteuningsteams

Team	#NIPlab	ONP Antwerpen	ONP West-Vlaanderen	Team D5	OVD Bevolkingszorg (NL)	TAST	AGS	Ondersteuningsteam crisisbeheer
Ontstaan	2014	begin 2016	2017	2013	niet gekend	Crisnée opgestart, Brasschaat nog niet	2008 Antwerpen	
Alarmering								
Is er een vooralarmering?	ja, via whatsapp en sms, voor zover we op de hoogte zijn van het incident	via whatsapp vanaf operationele coördinatie	neen	neen	via pager (elk lid heeft pager)	neen	neen	wenselijk
Hoe worden jullie gealarmeerd?	onderling via whatsapp, sms, telefonisch	via whatsapp en/of telefonisch via FDG	telefonisch, vanaf gemeentelijke fase, via FDG	op vraag gemeente/stad via permanentie, via whatsapp en sms	vanaf grip1 via meldkamer via telefoon	telefonisch	verwittiging door HC112 via telefoon	af te spreken binnen het team
Hoe geven jullie beschikbaarheid op?	dit wordt onderling mondeling afgesproken	via whatsapp	via whatsapp	via Google sheet	Door het wachtsysteem niet voorzien	nog niet gekend	wordt onderling afgesproken als nodig	af te spreken binnen het team
Hebben jullie een overzicht van jullie inzet?	28x inzet 11x oefeningen	45x vooralarm, waarvan 5 oefeningen 2x inzet als backoffice	1x ingezet en 5x geoefend	16x ingezet	totalen niet gekend, de geïnterviewde had 2x grip1 en enkele grip0 inzetten	team Brasschaat nog in opstart, geen overzicht	30-tal inzetten per jaar	niet van toepassing
Werking								
Is er een rolverdeling?	terrein, assist CC, backoffice, bevoegde NPA.	backoffice, (adjunct)terrein, assistent CC.	ondersteuning CC, liaison.	teamleader, strateeg, analist, redactie, D5 terrein/persopvang	er is geen rolverdeling, als wordt er wel een soort van backoffice voorzien	op dit ogenblik niet, we gaan ons spiegelen aan het Europese mechanisme civiele bescherming en On-Site Operations Coördination Centre (OSOCC)	terrein, CP-Ops, CC's, backoffice	coördinator informatiemanager beleidsadviseur liaison backoffice
Is er een taakverdeling?	er is een opsomming van taken per rol, iedereen kan alle taken uitvoeren	er is een opsomming van taken die kunnen gebeuren, maar die liggen niet volledig vast per rol	er is een opsomming van taken die kunnen gebeuren	er is een zeer duidelijke taakverdeling per rol, iedere rol weet perfect wat hij moet doen	taken liggen vast via het Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio	zie rolverdeling	afhankelijk van waar we zetelen zullen de taken anders zijn, iedereen kan alles, er zijn geen specialiteiten	taken zijn bepaald, maar moeten nog per rol vastgelegd worden
Zijn er afspraken bij opstart of activatie?	bevoegde NPA verwittigt backoffice, backoffice verwittigt andere leden	geen afspraken	geen afspraken	de teamleader stelt zijn team samen afhankelijk van het incident	afspraken liggen vast via het Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio	nog niet gekend	Er worden steeds twee AGS-ers verwittigd, 1 gaat ter plaatse, 1 doet backoffice	coördinator zoekt geschikt teamlid of leden
Is er een standaard uitruk?	standaard 2 personen per coördinatriceel	neen, hangt af van het incident	niet voorzien	is afhankelijk van het incident	enkel de OVD Bz wordt opgeroepen en vertrekt naar incident	nog niet gekend	1 AGS-er en 1 backoffice	opstart minstens met 2
Op welke locaties treden jullie op?	terrein, Cp-Ops, CC's, backoffice (eigen locatie).	terrein, Cp-Ops, CC's, backoffice (eigen locatie).	CC's	terrein, Cp-Ops, CC's,	afhankelijk van het incident	afhankelijk van het incident, maar niet in alle coördinatiecellen: in de hoogste coördinatiecel en daar waar er een inzet van de CB is	terrein, Cp-Ops, CC's, backoffice (eigen locatie).	terrein, Cp-Ops, CC's, backoffice (eigen locatie).
Wat zijn jullie onderlinge communicatiekanalen?	whatsapp en astridpost	whatsapp	whatsapp	whatsapp, ICMS, trello	telefoon en LCMS	nog niet gekend	telefoon	af te spreken binnen het team
Over welke eigen werkmiddelen wordt er verwacht dat jullie zelf beschikken? (van jezelf of je werkgever)	smartphone, laptop met 4G verbinding, PBM's.	smartphone, laptop.	smartphone, laptop.	er wordt niets van middelen gevraagd maar er wordt vanuit gegaan dat iedereen over smartphone en laptop beschikt	smartphone, laptop met 4G verbinding, PBM's.	geen	geen	smartphone, laptop, ...
Welke middelen staan ter jullie beschikking?	voor sommige een dienstwagen	voor sommige een dienstwagen	geen	geen	niet prioritair wisselvoertuig voor diegene die van pikket is	middelen Civiele Bescherming	prioritair wisselvoertuig voor diegene die van wacht is, uitgerust om de taken van AGS te kunnen uitvoeren	geen
Leden								
Uit hoeveel leden bestaat het team en hoeveel gemeenten bedient je team?	4 teamleden voor 7 gemeenten, de 4 teamleden zijn ook lid van het ONP Antwerpen	11 teamleden voor 70 gemeenten	15 teamleden voor 64 gemeenten	50 teamleden over heel België (508 gemeenten)	8 teamleden voor 3 gemeenten, aantal is nodig voor pikketwerking	nog niet gekend	55 voor Vlaanderen, 6 voor Wallonië.	nog niet gekend
Is de samenstelling gelijkwaardig qua niveau?	ja	er zit verschil in competenties tussen de leden, dit maakt dat de groep op meerdere markten thuis is en kan inspelen op verschillende niveaus	ja	ja, de opmerking wordt gemaakt dat er bij een grote groep spontaan verschillen ontstaan	op zich een gelijk startniveau door de verplichte opleiding, maar er is wel een ervaringsverschil	nog niet gekend, maar dit zal een taak voor de coördinator zijn om te bekijken en op te volgen	ja, er is een opleiding AGS die dient gevolgd te worden	nog niet gekend
Op basis van welke criteria werden de leden geselecteerd?	via opleidingen elkaar tegen gekomen en samen verder gegaan	via kandidatuurstelling en goedkeuring door de gouverneur, opleiding (PGRM of PIVO) was een must	niet gekend, elk jaar is er een oproep aan gemeenten of er interesse is om het team te vervoegen	niet gekend	de leden moeten een opleiding volgen en hierover een examen afleggen	nog niet gekend	geslaagd voor examen AGS	nog niet gekend
Is de inzet op vrijwillige basis of via wachtsysteem?	vrijwillig, er zijn verschillende onderlinge samenwerkings-overeenkomsten tussen de gemeenten	vrijwillig	vrijwillig	vrijwillig	wachtsysteem	vrijwillig onder het statuut van expert-vrijwilliger	wachtsysteem	vrijwillig
Opleiding								
Zijn er na de opstart opleidingen voorzien?	in de vorm van teamoverleg en brainstormmomenten, dit is afhankelijk van de noden en ideeën, ongeveer 6x per jaar, ook oefeningen en de evaluatie ervan wordt gezien als opleiding/vorming	in de vorm van overlegmomenten, 3 à 4 keer per jaar	1x per jaar een opleidingsdag om te oefenen op methodieken en procedures	ja in de vorm van informele terugkomdagen, 1x per jaar een seminarie en interne oefeningen	1x driedaagse	nog niet gekend, maar dit zal een taak voor de coördinator zijn om te bekijken en op te volgen	ja, via bijscholing	nog niet gekend
Vergoeding								
Hoe wordt de vergoeding van de gepresteerde uren geregeld?	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door CB	uren worden vergoed door eigen werkgever	uren worden vergoed door eigen werkgever
Zijn er andere vergoedingen die je krijgt?	neen	neen	verplaatsingsvergoeding door diegene die de steun vraagt	neen	pikketvergoeding voor de weken dat je van wacht bent	neen	neen	nog niet gekend
Oefeningen								
Wordt het team ingezet voor oefeningen?	ja, als we individueel in een oefening betrokken worden, trekken we dat zo veel mogelijk open naar het team	verwittiging bij meerdere oefeningen en 2x effectief ingezet	5x ingezet in oefeningen	ja, voor bijstand in grote oefeningen	ieder jaar oefenen en trainen	nog niet gekend	ja	nog niet gekend

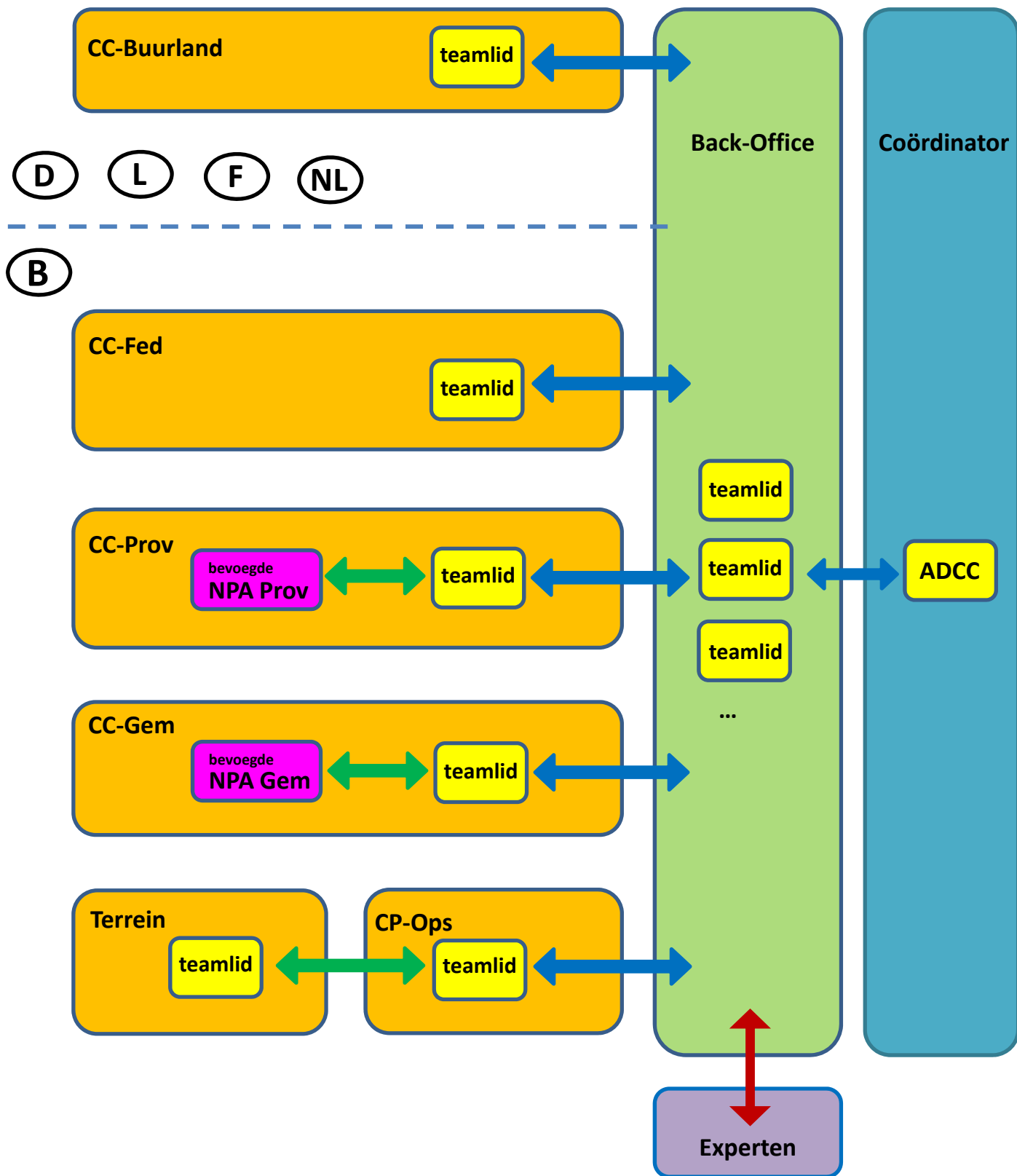
Bijlage 9: Voorstel opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer

Opschalingsmodel Federaal Ondersteuningsteam Crisisbeheer (FOC)

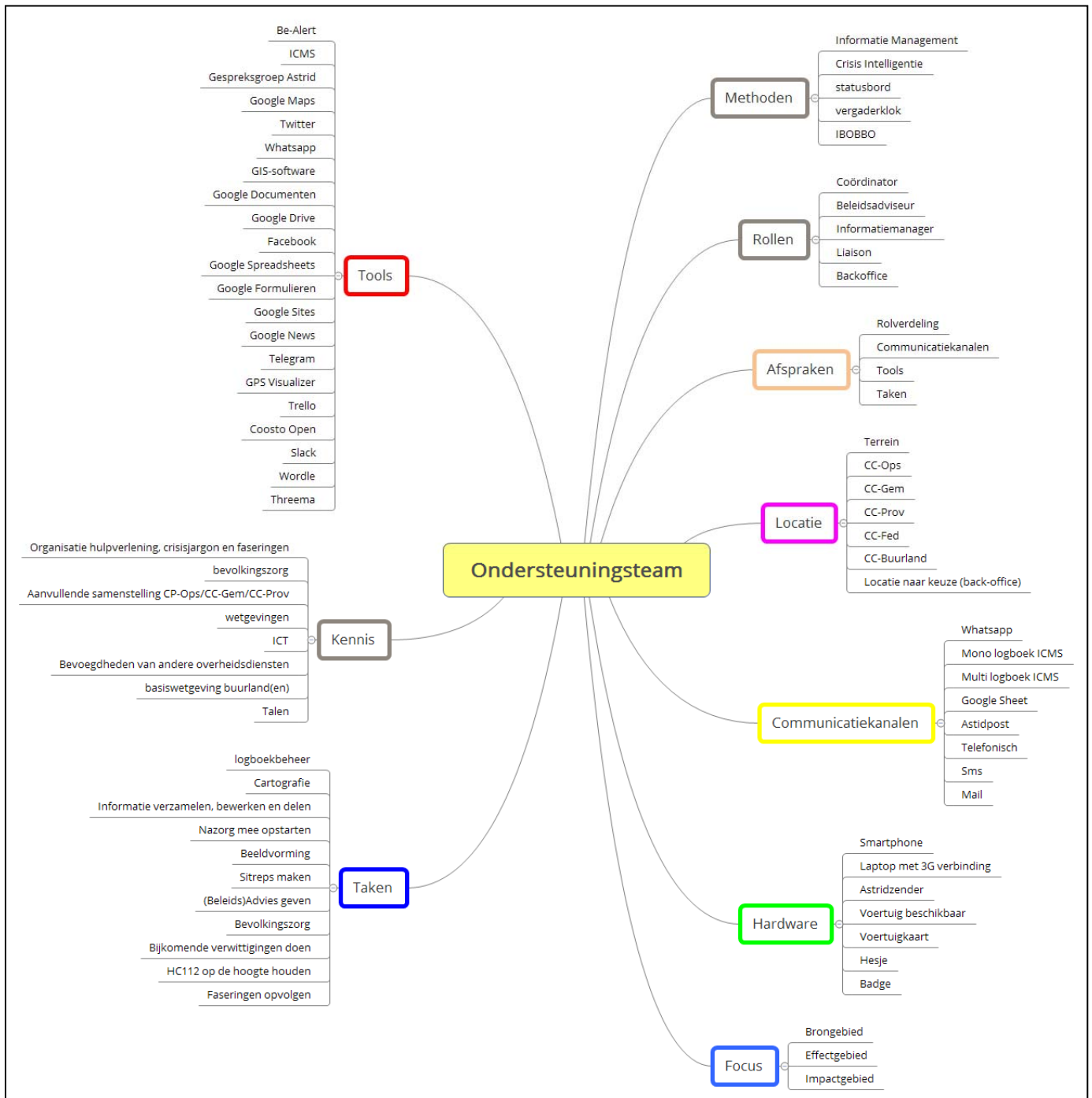
(D) (L) (F) (NL)



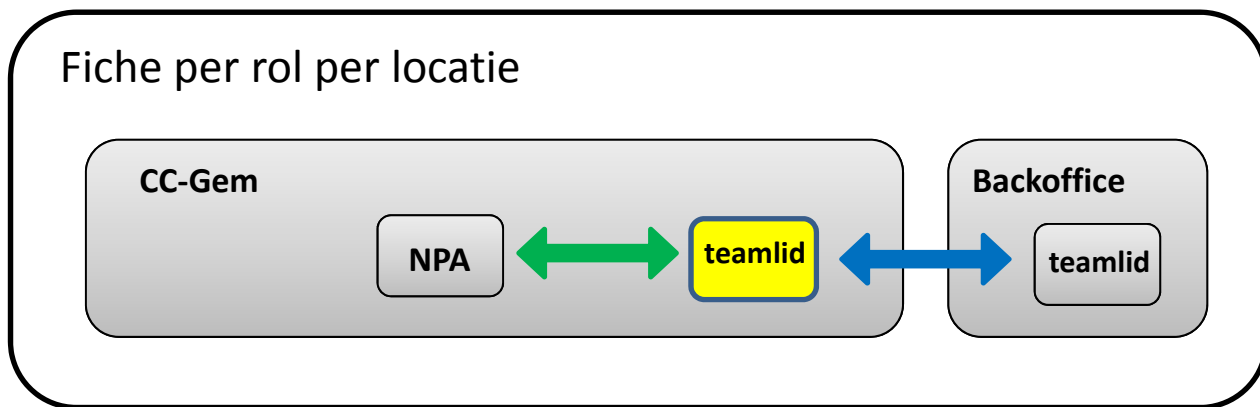
Opschalingsmodel Ondersteuningsteam Crisisbeheer



Bijlage 11: Mindmap Ondersteuningsteam Crisisbeheer



Bijlage 12: Voorbeeld werkfiche rol per locatie



Locatie

Communicatie kanalen

Tools

Taken

Hardware

Focus

Afspraken

Communicatie richtingen

Two double-headed arrows are shown: a blue one on top and a green one on the bottom.

Aandachtpunten

Bijlage 13: Vragenlijst enquête

Federaal ondersteuningsteam crisisbeheer

Deze bevraging kadert in het behalen van een Postgraduaat Rampenmanagement (Universiteit Antwerpen en Campus Vesta), waarbij ik in mijn eindwerk onderzoek doe naar een werkproces voor ondersteuningsteams in crisisbeheer.

Het crisiscentrum van de regering is gestart met de oprichting van een ondersteuningsteam crisisbeheer dat kan ingezet worden op verzoek van de bevoegde lokale overheden.

Een ondersteuningsteam kan in een noodsituatie de lokale overheden en disciplines multidisciplinair bijstaan door het invullen van verschillende taken, het gebruiken van verschillende tools, het toepassen van verschillende methodieken en dit met een aangepaste kennis en expertise.

In deze bevraging wil ik de noden van het "werkveld" af toetsen aan de realiteit om zo een globaal beeld te krijgen welke ondersteuning dient aangeboden te worden.

Alvast bedankt voor je interesse,

Peter Naveau
Noodplanning en crisisbeheer gemeente Boechout
peter.naveau@boechout.be

(promotor: Christel Haex, Algemene Directie Crisiscentrum)

Praktisch

- bij een rond selectievakje heb je maar één keuzemogelijkheid;
- bij een vierkant selectievakje kan je meerdere keuzes maken;

Algemene informatie

1. In welke provincie ben je werkzaam?

Markeer slechts één ovaal.

- West Vlaanderen
- Oost Vlaanderen
- Limburg
- Antwerpen
- Vlaams Brabant
- Brussel Hoofdstedelijk gewest
- Anders: _____

2. In welke sector oefen je je functie uit?*Markeer slechts één ovaal.*

- Brandweer
- Politie
- Medische sector
- Civiele bescherming
- Defensie
- Communicatie/informatie
- Noodplanning / Crisisbeheer
- Bestuurlijke overheid (bv burgemeester, gouverneur, ...)
- Anders: _____

3. Heb je ervaring met één van volgende fasen?*Vink alle toepasselijke opties aan.*

	in oefensetting	in reëel incident
Operationele coördinatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemeentelijke fase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provinciale fase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Federale fase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internationaal (betrokken bij incident in het buitenland, meestal buurland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Heb je ervaring met volgende incidenttypes (vanaf operationele coördinatie)?*Vink alle toepasselijke opties aan.*

	in oefeningsetting	in reëel incident
Evacuatie personen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brand: heide/natuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brand: woning/ groot gebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brand: industrie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brand met asbest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Springtuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terrorisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitval nutsvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkeer: ongeval/hinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkeer: spoorweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkeer: scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkeer: luchtvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wateroverlast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Opmerkingen / Toevoegingen ?

Taken

De vele taken in een crisissituatie kunnen niet meer door één persoon worden uitgevoerd. Zeker niet over verschillende coördinatiestructuren heen. Het inschakelen van een ondersteuningsteam kan hier een uitkomst bieden.

6. Welke taken moet een ondersteuningsteam kunnen aanbieden?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- Situatierapport maken
- Logboekbeheer
- Cartografie
- Bijkomende verwittigingen doen
- Informatie verzamelen, bewerken en delen
- Beeldvorming
- Bevolkingszorg (schuilen, ramen en deuren sluiten, evacueren, opvang en vervoer organiseren, PSH, ...)
- (Beleids)Advies geven
- Faseringen opvolgen
- HC112 op de hoogte houden
- Nazorg mee opstarten
- Anders: _____

7. Welke taak vind je noodzakelijk in welke coördinatiestructuur?

Vink alle toepasselijke opties aan.

	CP- Ops	Coördinatiecomité	Andere (Opvangcentrum, Telefoon Informatie Centrum), ...
Situatierapport maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logboekbeheer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cartografie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tools beheren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bijkomende verwittigingen doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatie verzamelen, bewerken en delen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bevolkingszorg (schuilen, ramen en deuren sluiten, evacueren, opvang en vervoer organiseren, PSH, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Beleids)Advies geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faseringen opvolgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HC112 op de hoogte houden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nazorg mee opstarten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beeldvorming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Opmerkingen / Toevoegingen ?

Kennis

Als je een ondersteuningsteam bij vraagt, verwacht je dat zij over extra kennis beschikken.

9. Over welke kennis dient een ondersteuningsteam te beschikken?

Vink alle toepasselijke opties aan.

- Wetgevingen
- Basiswetgeving buurland(en)
- Bevolkingszorg (schuilen, ramen en deuren sluiten, evacueren, opvang en vervoer organiseren, PSH, ...)
- Talen
- ICT
- Organisatie hulpverlening, crisisjargon en faseringen
- Aanvullende samenstelling CP-Ops/CC-Gem/CC-Prov
- Bevoegdheden van andere overheidsdiensten
- Anders: _____

10. Opmerkingen / Toevoegingen ?

Methoden

Om een crisis aan te pakken kunnen verschillende methodieken worden gebruikt om structuur te krijgen in de chaos. Zijn deze methodieken gekend? Kan je ze toepassen? Welke methodieken moet een ondersteuningsteam kunnen toepassen en/of aanbieden?

Door deze vraagstelling peilen we ineens naar de kennis van methodieken in het "werkveld". Op deze manier kunnen we detecteren op welke methoden moet gefocust worden om in ondersteuning aan te bieden.

11. *Vink alle toepasselijke opties aan.*

	kan ik toepassen	moet ondersteuningsteam kunnen toepassen/aanbieden	ken ik niet
IBOBBO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statusbord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatiemanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crisisintelligentie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vergaderklok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Opmerkingen / Toevoegingen?

Tools

Voor informatiemanagement (verzamelen, verwerken en delen van informatie) kan je gebruik maken van vele, al dan niet gratis, tools. Deze tools kennen, ze kunnen toepassen of iemand kennen die ze kan toepassen, is belangrijk.

Door deze vraagstelling peilen we ineens naar de kennis van tools in het "werkveld". Op deze manier kunnen we detecteren op welke tools moet gefocust worden om in ondersteuning aan te bieden.

13. *Vink alle toepasselijke opties aan.*

	kan ik gebruiken	moet ondersteuningsteam kunnen gebruiken/aanbieden	ken ik niet
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telegram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slack	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gespreksgroep Astrid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Maps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Documenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Spreadsheets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Drive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Formulieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ICMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google News	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coosto Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GPS Visualizer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Be-Alert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIS-software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Threema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Opmerkingen / Toevoegingen ?

Specifieke vragen

Bij de gestelde vragen heb je een idee gekregen van wat een ondersteuningsteam kan aanbieden aan taken, kennis, tools en methodieken.

Als laatste peilen we nog graag even naar het effectief inzetten van een ondersteuningsteam.

15. Zou u bij oefeningen het federale ondersteuningsteam inzetten?

Markeer slechts één ovaal.

- Ja
- Nee
- Misschien, hangt van de oefening af

16. Indien nee, is daar een specifieke reden voor?

17. Zou u bij reële incidenten het federale ondersteuningsteam inzetten?

Markeer slechts één ovaal.

- Ja
- Nee
- Misschien, hangt van het incident af

18. Indien nee, is daar een specifieke reden voor?

19. Vindt u dat een liaison van het federaal ondersteuningsteam automatisch deel moet uitmaken van een coördinatiestructuur?

Markeer slechts één ovaal.

- Ja
- Nee

20. Indien nee, vanaf wanneer dient het federale ondersteuningsteam geactiveerd te worden? (er wordt minstens een liaison afgevaardigd in één of meerdere coördinatiestructuren)

Markeer slechts één ovaal.

- Monodisciplinair interventieplan
- Operationele coördinatie
- Gemeentelijke fase
- Provinciale fase
- Federale fase
- Hangt van het incident af en staat los van voorgaande opsomming
- Anders: _____

21. Heb je al incidenten gehad waar je ondersteuning kon gebruiken als die er was geweest?

Markeer slechts één ovaal.

- Ja
- Nee

22. Indien ja, aan welke ondersteuning had je behoefte?

23. Opmerkingen / Toevoegingen ?

Mogelijk gemaakt door

