SJABLOON

Incidentevaluatie

Inzet XX XXXX XXXX

<INCIDENTTITEL>

Opgeleverd:

Vastgesteld:

Uitgevoerd door:

Inhoudsopgave

[1 Inleiding 5](#_Toc70335637)

[2 Managementsamenvatting 6](#_Toc70335638)

[3 Incidentomschrijving 7](#_Toc70335639)

[3.1 Incidentgegevens 7](#_Toc70335640)

[3.2 Globale tijdlijn 8](#_Toc70335641)

[3.3 Context van het incident 8](#_Toc70335642)

[4 Melding en alarmering 9](#_Toc70335643)

[4.1 Alarmering en doormelding 9](#_Toc70335644)

[4.2 Inzet van eenheden (coördinatie en afstemming) 9](#_Toc70335645)

[4.3 Coördinerende GMK 10](#_Toc70335646)

[4.4 Alarmeringsopties voor een GMK 10](#_Toc70335647)

[4.5 Protocollen en afspraken 11](#_Toc70335648)

[5 Overige processen. 12](#_Toc70335649)

[5.1 Op- en afschalen 12](#_Toc70335650)

[5.2 Leiding en coördinatie 12](#_Toc70335651)

[5.3 Informatiemanagement 13](#_Toc70335652)

[5.4 Verbindingen 14](#_Toc70335653)

[5.5 Publieksinformatie en woordvoering 14](#_Toc70335654)

[6 Conclusie 15](#_Toc70335655)

[6.1 Sub-conclusies 15](#_Toc70335656)

[6.2 Aanbeveling 15](#_Toc70335657)

[6.3 Eindconclusie 15](#_Toc70335658)

[Bijlage A Enquêteresultaten 17](#_Toc70335659)

# Inleiding

Evalueren na incidenten is belangrijk om te behouden wat goed gaat en te verbeteren wat beter kan. De samenwerkende en hulpverlenende (meldkamer)organisaties rondom het IJsselmeer en de Waddenzee willen daarom hun respons op incidenten waar nodig versterken.

Evalueren in deze zin is het verzamelen en interpreteren van informatie ten behoeve van het bepalen van een objectief waardeoordeel over het proces en het resultaat van incidentafhandelingen door de verschillende samenwerkende meldkamers.

Het doel hiervan is:

* Vaststellen of de werkwijzen, procedures en plannen volgens verwachting zijn gebruikt en werkten.
* Op de kwaliteit van de samenwerking kunnen reflecteren zo nodig verbeteren.
* Op het eigen handelen kunnen reflecteren en zo nodig verbeteren.

#### Gebruikte bronnen

* Door de evaluatoren opgestelde tijdslijn over het incident en de respons van de betrokken hulpverlenende (meldkamer)organisaties. Op basis van, wanneer beschikbaar;
  + De logging uit Vision betreffende het incident (Kustwachtcentrum).
  + De logging uit GMS betreffende het incident (Gemeenschappelijke Meldkamers)
  + De logging van overige meldkamersystemen.
* Geluidsopnames van alle recorded desks van het Kustwachtcentrum, de Gemeenschappelijke Meldkamers en overige meldkamers voor zover aangeleverd.
* Tekstbestanden zoals inzetrapporten, de call collection, NOTAM request, enzovoorts.
* Mediaberichtgeving rondom het incident.
* Input via digitale vragenlijst van en zo nodig gesprekken met:
  + De betrokken (leidinggevend) meldkamercentralisten (ongeacht welke organisatie).
  + De betrokken leidinggevenden en/of coördinerende ter plaatse bij het incident (ongeacht welke organisatie)

# Managementsamenvatting

<Managementsamenvatting>

# Incidentomschrijving

<Incidentomschrijving>

## Incidentgegevens

|  |  |
| --- | --- |
| **Incidentnaam:** |  |
| Datum  Tijd lokaal en utc |  |
| Type incident |  |
| Positie (lat/long) en nadere locatieaanduiding |  |
| **Weersomstandigheden:** |  |
| Windrichting/windkracht: |  |
| Bewolking: |  |
| Zicht: |  |
| Stroomrichting/snelheid: |  |
| Golfhoogte ter plaatse: |  |
| Watertemperatuur: |  |
| **Ingezette eenheden:** |  |
| Varende eenheden: |  |
| Vliegende eenheden: |  |
| Landeenheden: |  |

## Globale tijdlijn

De tijdlijn van de belangrijkste gebeurtenissen van <INCIDENTTITEL> <DATUM>.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tijd** | **Gebeurtenis** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Context van het incident

<Zo nodig context van het incident>

# Melding en alarmering

Het aannemen van een melding van een incident en het alarmeren van de eenheden is de eerste stap het opstarten van een incidentbestrijdingsorganisatie. Voor een snelle hulpverlening is het belangrijk dat een melding snel wordt omgezet in een effectieve alarmering. Dat is te bereiken door een vaste structuur te hanteren voor de verwerking van een melding en de alarmering van eenheden. Zoals vermeld in IncidentbestrijdingsPlannen (IBP’s) voor het IJsselmeer en voor de Waddenzee.

**Plannen en werkwijzen**

De vaste structuur waaraan wordt gerefereerd biedt handvatten voor goede melding en alarmering, ook onder bijzondere omstandigheden. De structuur is vastgelegd in plannen, werkwijzen en afspraken. Deze zijn vastgelegd en beproefd, maar niet onfeilbaar. Bij elk van de hieronder volgende onderdelen kan daarom zowel in worden gegaan op de inhoudelijke melding en alarmering (is het goed gegaan?) als het aanhouden van de afgesproken structuren hierin (is het goed gedaan?).

## Alarmering en doormelding

Meldingen kunnen op verschillende meldkamers binnenkomen. Dit zijn het Kustwachtcentrum (KWC), de gemeenschappelijke meldkamers (GMK) van de veiligheidsregio’s en de verkeersposten van de nautisch beheerders. Naar aanleiding van de melding bij één van deze meldkamers, volgt alarmering en doormelding bij de andere betrokken meldkamers.

Iedere meldkamer alarmeert zijn eigen eenheden. Het KWC onderneemt de (eerste) acties vanuit de procesverantwoordelijkheid voor Search and Rescue (SAR). Het zo snel mogelijk doorzetten van de melding, als deze niet bij de daarvoor verantwoordelijke meldkamer binnenkomt, is van groot belang.

De vraag die centraal staat in deze paragraaf is of alarmering en doormelding van de initiële melding adequaat en volgens afspraken is gebeurd.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Inzet van eenheden (coördinatie en afstemming)

Conform het IBP alarmeert iedere meldkamer zijn eigen eenheden. Op basis van de primaire procesverantwoordelijkheid voor Search and Rescue dient het KWC de eerste stappen te ondernemen.

De centrale vraag bij dit onderdeel is of op basis van de beschikbare (eerste) informatie de juiste inzet van eenheden (kwantitatief en kwalitatief) wordt geïnitieerd. Over de inzet van deze eenheden dient afgestemd te worden en de inzet van deze eenheden dient gecoördineerd te worden.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Coördinerende GMK

Bij incidenten op het IJsselmeergebied doet zich regelmatig de situatie voor dat verscheidene veiligheidsregio’s met hun meldkamers betrokken zijn. Bij het betrekken van verscheidene (of meer dan één) meldkamers, is een centraal punt aangewezen als coördinatiepunt: de coördinerende gemeenschappelijke meldkamer (C-GMK).

De centrale vraag in deze paragraaf is of de coördinerend GMK in dit incident haar rol heeft gepakt zoals verwacht wordt c.q. mag worden.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Alarmeringsopties voor een GMK

Meldingen via vaste lijnen komen direct bij de GMK van het betreffende gebied. In de Randmeren kan het daarom zo zijn, dat een GMK de eerste melding van een incident ontvangt. Hieronder zijn de alarmeeropties voor een GMK uitgewerkt. De GMK kiest de optie, afhankelijk van waar de incidentlocatie is.

1. *Indien de incidentlocatie dicht bij de kant is, gaat de alarmering als volgt:*

GMK alarmeert eigen eenheden en informeert het KWC en de C-GMK. De C-GMK en het KWC onderhouden vervolgens contact.

1. *Als de incidentlocatie niet dicht bij de kant is, of wanneer de locatie onbekend is, dan gaat de alarmering als volgt:*

GMK alarmeert het KWC. Het KWC licht de C-GMK in. De C-GMK heeft de coördinerende rol en heeft contact met GMK over wel of niet alarmeren eenheden GMK

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Protocollen en afspraken

Diverse protocollen en afspraken zijn gemaakt en beschikbaar waar het gaat om incidentbestrijding op het IJsselmeer en de Waddenzee. Deze protocollen en afspraken staan onder andere vastgelegd in incidentbestrijdingsplannen (IBP’s) voor IJsselmeer en Waddenzee, in scenario’s en maatregelen per scenario. Een centralist moet op basis van de melding een inschatting maken voor de gewenste alarmering. Om dit proces gestructureerd te laten plaatsvinden, is de melding te kwalificeren naar scenario’s.

Bij de SAMIJ betrokken meldkamers hebben “meldkamerprotocollen”. Dit zijn protocollen voor de meldkamers om te gebruiken bij:

* Het doorlopen van verschillende scenario’s,
* De keuze van de C-GMK.

De protocollen geven per onderwerp een samenvatting, specifiek voor de meldkamer, van de informatie die in het betreffende IBP is beschreven.

De vraag in deze paragraaf is of deze protocollen en afspraken toegepast zijn (zoals bedoeld), toepasbaar waren in de specifieke omstandigheid en of er bij (bewuste) afwijking van deze protocollen en afspraken afstemming en vastlegging is geweest.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

# Overige processen.

De focus van deze evaluatie is het proces melding en alarmering van de bij incidenten op het IJsselmeer of de Waddenzee samenwerkende meldkamers en hulpdiensten. Vanuit deze evaluatie komen ook observaties over overige (hoofd)processen van crisisbeheersing naar voren. In dit hoofdstuk zullen deze observaties thematisch behandeld worden. Waar relatie kan of moet gelegd naar afgesproken structuren, plannen of werkwijzen, zal dit in de behandeling van het thema meegenomen worden. Het gaat dus zowel om of het goed is gegaan, als dat het goed is gedaan.

## Op- en afschalen

Het op- en afschalen in de incidentbestrijdingsorganisatie is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de ernst van het incident, de omvang van het incident, de plaats van het incident en de ernst van de situatie voor externe organisaties. Uiteindelijk dient tijdens de opschaling het juiste aantal en het juiste niveau van mensen en middelen te worden ingezet.

Op- en afschaling kan binnen één organisatie (monodisciplinair) en binnen meerdere organisaties in samenwerking (multidisciplinair) plaatsvinden. Het gaat hierin om zowel het op- en afschalen schalen in monodisciplinaire zin (inzet van extra eenheden) als in multidisciplinaire zin (afkondigen van GRIP).

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Leiding en coördinatie

Het proces Leiding & coördinatie behelst voor alle disciplines (horizontaal) en voor alle niveaus (verticaal):

* Het in onderlinge samenhang vaststellen van de prioriteiten bij de bestrijden van het incident (de besluitvorming);
* Het coördineren van en leidinggeven aan de feitelijke bestrijding c.q. aan de inhoudelijke rampbestrijdingsprocessen;
* Het monitoren van resultaten en
* Het op basis hiervan beoordelen en bijstellen van de bestrijding

Aspecten die bij leiding en coördinatie behoren zijn onder andere de gegeven operationele leiding aan het incident en de coördinatie van het plaats incident. Bij de meldkamers en de daarvandaan gealarmeerde leidinggevenden ligt de taak de incidentbestrijding aan te sturen en zo nodig bij te sturen. Onderstaand wordt de operationele leiding – voornamelijk vanuit de meldkamers – en de coördinatie plaats incident – voornamelijk door de gealarmeerde leidinggevenden – apart behandeld.

### Bevindingen operationele leiding

<Bevindingen>

### Analyse operationele leiding

<Analyse>

### Bevindingen coördinatie plaats incident

#### <Bevindingen>

#### On scene coordinator (OSC)

#### Coördinator incident schip

#### Officieren van Dienst hulpverleningsdiensten/ MKO

### Analyse coördinatie plaats incident

<Analyse>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Informatiemanagement

Het proces informatiemanagement is de belangrijkste randvoorwaarde voor het proces Leiding & coördinatie. Naarmate de benodigde informatie completer en sneller beschikbaar komt, nemen de mogelijkheden tot leiding & coördinatie meer dan evenredig toe. De juiste informatie moet in de juiste vorm en op het juiste moment beschikbaar zijn voor degenen die deze nodig hebben.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Verbindingen

**Communicatiemiddelen**

Bij incidenten op het water zijn verschillende communicatiemiddelen in gebruik:

* Op het land communiceren de reguliere hulpverleningsdiensten onderling via het landelijke communicatienetwerk C2000. Binnen C2000 zijn onder andere afspraken gemaakt over hoe te communiceren tussen de verschillende hulpverleningsdiensten (multidisciplinair).
* Alle op het water opererende (hulpverlenings)partijen communiceren onderling via de marifoon. Tijdens een incident gebruiken partijen hiervoor normaliter het marifoonkanaal 67, tenzij het Kustwachtcentrum (KWC) andere marifoonkanalen toewijst.

Bij verbindingen kan het gaan over de communicatie tussen meldkamers ook over de communicatie tussen de meldkamer en haar eenheden c.q. leidinggevende ter plaatse.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

## Publieksinformatie en woordvoering

De verantwoordelijkheid voor communicatie ligt tot GRIP 1 bij de primair verantwoordelijke organisatie de Kustwacht als procesverantwoordelijke bij Search and Rescue.

### Bevindingen

<Bevindingen>

### Analyse

<Analyse>

### Sub-conclusie

<Sub-conclusie>

### Aanbeveling

<Aanbevelingen>

# Conclusie

Een overzicht van de sub-conclusies en aanbeveling gevolgd door de eindconclusie.

## Sub-conclusies

<opsomming diverse sub-conclusies>

## Aanbeveling

<opsomming diverse aanbevelingen>

## Eindconclusie

<Eindconclusie>

1. Enquêteresultaten

**Hoe tevreden ben je over het algemeen over het algehele optreden van de hulpdiensten? (1-10)**

*Gemiddeld cijfer voor deze inzet <<>>* van XXX respondenten (spreiding van X tot X)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hoe beoordeel je de samenwerking (leiding & coördinatie, melding & alarmering, informatie-uitwisseling, nakomen afspraken, etc.) binnen je eigen meldkamer en met de andere meldkamers? | | | | | | |
|  | **Slecht** | **Matig** | **Voldoende** | **Goed** | **Uitstekend** | **N.v.t.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hoe beoordeel je de samenwerking (informatie-uitwisseling, leiding & coördinatie) met coördinatoren ter plaatse? | | | | | | |
|  | **Slecht** | **Matig** | **Voldoende** | **Goed** | **Uitstekend** | **N.v.t.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hoe beoordeel je de samenwerking binnen je eigen dienst en met de partners (en partner meldkamers)? | | | | | | |
|  | **Slecht** | **Matig** | **Voldoende** | **Goed** | **Uitstekend** | **N.v.t.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |