



Gapanalyse slachtofferinformatiesystematiek

Overzicht van de verschillen tussen de huidige planning en praktijk en de ontworpen SIS





Inhoudsopgave

1. INLEIDING	5
2. UITVOERINGSSTAPPEN GAPANALYSE	5
3. GEEN JURIDISCHE CONSEQUENTIES	6
4. INCIDENTELE CONSEQUENTIES BIJ DE IMPLEMENTATIE VAN DE SYSTEMATIEK.....	7
4.1. De veiligheidsregio	7
4.2. Politie	8
4.3. LTFO.....	8
4.4. GHOR	10
4.5. Frontoffice	10
4.6. Backoffice.....	12
4.7. Implementatieteam SIS.....	13
5. STRUCTURELE CONSEQUENTIES M.B.T. BEHEER EN ONDERHOUD VAN DE SYSTEMATIEK.....	14
5.1. Veiligheidsregio / team bevolkingszorg.....	14
5.2. Politie	14
5.3. LTFO.....	15
5.4. GHOR	15
5.5. Frontoffice	16
5.6. Backoffice.....	16
6. STRUCTURELE CONSEQUENTIES PER ACTOR M.B.T. OPLEIDEN, TRAINEN EN OEFENEN IN DE SYSTEMATIEK	18
6.1. Veiligheidsregio	18
6.2. Backoffice.....	18
6.3. Politie	19
6.4. LTFO.....	19
6.5. GHOR	20
6.6. Frontoffice	20
7. FINANCIËLE CONSEQUENTIES TIJDENS RAMP OF CRISIS	21
8. DE BALANS OPGEMAAKT	22





1. Inleiding

In het project SIS is een nieuwe systematiek ontworpen die op punten afwijkt van de huidige planvorming en huidige praktijk van verwanteninformatie. In deze gapanalyse wordt op hoofdlijnen beschreven wat in de huidige praktijk voor de verschillende actoren gaat veranderen bij het implementeren van de ontworpen SIS.

Naast een beschrijving van het verschil tussen de huidige planvorming en praktijk en de ontworpen systematiek, geeft deze gapanalyse inzicht in de noodzakelijke incidentele en structurele investeringen.

Leeswijzer

De gapanalyse is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het analysekader geschetst. In hoofdstuk 3 worden de juridische consequenties van de ontworpen systematiek beschreven. Vervolgens wordt per actor ingegaan op de incidentele consequenties van de systematiek (hoofdstuk 4), de structurele consequenties m.b.t. het beheer en onderhoud van de systematiek (hoofdstuk 5) en de structurele consequenties m.b.t. het opleiden, trainen en oefenen van medewerkers in de systematiek (hoofdstuk 6). Daarna wordt in hoofdstuk 7 een indicatie gegeven van de financiële consequenties van de systematiek in de warme fase. In hoofdstuk 8 wordt de balans opgemaakt en worden de consequenties 'overzien'.

2. Uitvoeringsstappen gapanalyse

De uitvoeringsstappen van de gapanalyse zijn beschreven in het document 'Strategie uitvoeren gapanalyse dd 15 maart 2011'. Hierin worden de analysestappen en de te onderzoeken actoren beschreven. Het document is in de SG vastgesteld. Binnen de systematiek zijn nog (organisatorische) uitvoeringskeuzen te maken die als vanzelfsprekend invloed hebben op de kloof tussen de huidige planvorming en praktijk en de systematiek. Indien in de systematiek verschillende uitvoeringsscenario's worden voorgesteld, worden deze in de beschrijving van de kloof meegenomen.

De verschillende actoren die een rol hebben of krijgen in de ontworpen systematiek en daarom worden meegenomen in de gapanalyse zijn:

- de veiligheidsregio's/gemeenten;
- de politie,
- het LTFO;
- de GHOR;
- de frontoffice;
- de backoffice.

Het volgend analysekader wordt bij de gapanalyse gehanteerd:

- Juridische consequenties van de systematiek;
- Incidentele consequenties per actor bij de implementatie van de systematiek;
- Structurele consequenties per actor m.b.t. beheer en onderhoud van de systematiek;
- Structurele consequenties per actor m.b.t. opleiden, trainen en oefenen van de systematiek.

Bij de incidentele en structurele consequenties wordt per actor een overzicht van de consequenties volgens het PIOFACH (een acroniem voor Personeel, Informatie, Organisatie, Financiën, Administratieve organisatie, Communicatie en Huisvesting) model gegeven.



Voorbereiding- versus uitvoeringskosten

Van belang is de opmerking dat in de gapanalyse hoofdzakelijk wordt ingegaan op de voorbereidingskosten van de systematiek, minder op de uitvoeringskosten tijdens een (grootschalig) incident. De uitvoeringskosten hangen sterk af van het (grootschalig) incident en de bestuurlijke besluitvorming over de rampenbestrijding en zijn daarmee moeilijk voorspelbaar. Om toch enig inzicht te verschaffen in de geschatte financiële consequenties in de warme fase, wordt in hoofdstuk 7 een raming gegeven van de financiële consequenties van de systematiek in de warme fase.

Totstandkoming kostenraming

In de gapanalyse is zoveel mogelijk geprobeerd om een indicatie (op hoofdlijnen) te geven van de kosten die de ontworpen systematiek met zich mee brengen. In de volgende projectfase, implementatiefase, zal een meer nauwkeurige berekening van de kosten noodzakelijk zijn.

3. Geen juridische consequenties

De wettelijke verantwoordelijkheden blijven binnen de systematiek *ongewijzigd*. Er is echter wel een verschuiving in de *uitvoering* van het proces. De verschuiving behelst het installeren van een frontoffice voor het registreren van vermisten en een backoffice voor het koppelen van slachtoffer- en verwanten gegevens en het proces van identificatie.

Ongewijzigd: het wettelijke kader

De wettelijke verantwoordelijkheid voor de voorbereiding van de slachtofferinformatiesystematiek blijft liggen bij de partij die momenteel verantwoordelijk is voor de voorbereiding van het proces slachtofferregistratie, namelijk de veiligheidsregio (als opdrachtnemer van de colleges). Zij blijven tevens procesverantwoordelijke.

Gewijzigd: organiseren van een frontoffice en een backoffice

De frontoffice:

Het slachtoffer informatie proces wordt oa. opgestart door het activeren van het callcenter en het webcenter, beide centra zijn verantwoordelijk voor de intake van gegevens van slachtoffers, vermisten en verwanten.

De backoffice:

De basis voor de backoffice wordt gevormd door een team van professionals die hun professionele deskundigheid en ervaring inbrengen voor het proces slachtofferinformatie. Die basis bestaat uit een kernteam, dat wordt gevormd door leden LTFO . Het backoffice zal in de warme fase worden aangestuurd en gecoördineerd door de coördinator backoffice van de gemeente. De backoffice is verantwoordelijk voor het koppelen van gegevens over verwanten, vermisten en (zwaargewonde) slachtoffers. Daartoe onderhoudt de backoffice contacten met de betrokken ziekenhuizen en mortuaria en de (geverifieerde) verwanten.



4. Incidentele consequenties bij de implementatie van de systematiek

De implementatie van de SIS heeft een aantal eenmalige (financiële) consequenties. In deze paragraaf worden deze consequenties per actor beschreven.

4.1. De veiligheidsregio

Planvorming

De planvorming, waaronder bijvoorbeeld het regionaal crisisplan en de werkprocedures moeten worden aangepast aan de nieuwe systematiek. Dit betekent concreet een investering van ongeveer € 10.000 (circa 350 uur) per veiligheidsregio.¹

Faciliteren zelfredzaamheid

Voor het faciliteren van zelfredzaamheid van lichtgewonde- en ongedeerde slachtoffers, moeten de gemeente de beschikking hebben over één of meerdere laptops met draadloos internet. Veel gemeenten beschikken hier al over. De incidentele kosten voor het regelen van een of meerdere computers met draadloos internet ter inrichting van een soort 'internetcafé' in de opvanglocatie worden geraamd op € 5000 per veiligheidsregio.

Daarnaast wordt er in de systematiek gesproken over het ondersteunen van de zelfredzaamheid door het uitdelen van mobiele telefoons aan lichtgewonde- en ongedeerde slachtoffers. Aangenomen mag worden dat veel burgers en hulpverleners bij een grootschalig incident hun mobiele telefoon zullen uitlenen aan slachtoffers.² Het lijkt vooralsnog daarom niet noodzakelijk om als veiligheidsregio specifiek voor het proces slachtofferinformatie mobiele telefoons aan te schaffen.

Risico en crisiscommunicatie richting burger(s)

Naast de interne communicatie betekent de implementatie van de systematiek ook een eenmalige investering in de (aanpassing van de) risico- en crisiscommunicatie. Concreet houdt dit in dat de veiligheidsregio burgers informeert over de werking van de SIS bij (grootschalige) incidenten. De communicatie hieromtrent kan worden meegenomen in de reguliere risico- en crisiscommunicatie en behoeft daarom geen extra investering van de veiligheidsregio.

Informatie

De nieuwe systematiek zou een plaats kunnen krijgen in de netcentrische werkwijze, de wijze waarop in opgeschaalde situaties de partners het gedeelde incidentbeeld tot stand brengen en onderling delen. De voortgang van het proces verwanteninformatie, het functioneren van de front- en de backoffice kan input zijn voor het gedeelde beeld. Eenmalig, bij implementatie moet worden onderzocht of en welke organisatorische koppeling gemaakt moet worden voor de frontoffice en/of de backoffice. Schatting: 3 dagen inzet informatiemanager.

PIOFACH	Incidentele consequenties voor veiligheidsregio
Personeel	-

¹ Er wordt in deze gapanalyse gerekend met een gemiddeld (bruto-bruto) uurtarief van € 28.50 voor een medewerker halverwege in schaal 10 (conform CAO Gemeenten), tenzij anders gemeld.

² Tijdens de Poldercrash (2009) bijvoorbeeld leenden slachtoffers, omstanders en hulpverleners hun telefoon uit aan slachtoffers die geen telefoon bij zich hadden of deze waren verloren.



<i>Informatie</i>	3 dagen inzet informatiemanager
<i>Organisatie</i>	De planvorming en werkprocedures moeten worden aangepast Regelen van één of meerdere laptops met draadloos internet voor het 'internetcafé' Planvorming: € 10.000 Internetcafé: € 5000
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	Extern: Risico- en crisiscommunicatie aanpassen aan nieuwe systematiek
<i>Huisvesting</i>	-

4.2.Politie

Aanpassen instructie

De ontworpen systematiek gaat uit van het bevorderen van de zelfredzaamheid van lichtgewonden en ongedeede slachtoffers ondermeer door de politie. Hier dient in de reguliere instructie/trainingsdagen van de politie aandacht aan te worden besteed en worden meegenomen in instructie handelswijze op de plaats incident.

Communicatie

De instructeurs van de politie zullen door middel van voorlichting van het LTFO van de aangepaste instructie op de hoogte worden gebracht (zogenaamde 'train de trainer' principe). De instructeurs van de politie zullen de herziene handelswijze vervolgens behandelen tijdens de opleiding voor nieuwe politieagenten en terugkomdagen voor huidige politieagenten.

PIOFACH	Incidentele consequenties voor de politie
<i>Personeel³</i>	-
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	Minimale aanpassing in de instructie handelswijze op plaats incident (bij rampen en zware ongevallen)
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	
<i>Communicatie</i>	Instructeurs/trainers die de bovenstaande instructie verzorgen, worden door voorlichting van het LTFO op de hoogte gebracht van de aanpassing.
<i>Huisvesting</i>	-

4.3.LTFO

Personeel

³ Uiteraard is een incidentele consequentie voor de politie dat zij in het geval van een grootschalig incident politiecapaciteit leveren ten behoeve van de backoffice. Dit staat echter los van de incidentele consequenties voor de politie ten gevolge van de implementatie van de nieuwe systematiek.



Voor de bemensing van het kernteam van de backoffice zullen voor het LTFO medewerkers worden geselecteerd. De kosten voor dit selectieproces bedragen ongeveer € 1000 (circa 35 uur).

Planvorming

De procesbeschrijvingen en de werkprocedures van het LTFO moeten worden aangepast aan de nieuwe systematiek. Concreet betekent dit een investering van ongeveer € 10.000 voor het LTFO (circa 350 uur).

Communicatie

Binnen het reguliere LTFO werkoverleg zullen de huidige medewerkers op de hoogte worden gesteld van de nieuwe systematiek.

PIOFACH	Incidentele consequenties voor het LTFO
<i>Personeel</i>	Selecteren medewerkers LTFO Selectieproces: € 1000
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	De planvorming en werkprocedures moeten worden aangepast Planvorming: € 20.000
<i>Financiën</i>	
<i>Administratieve organisatie</i>	.
<i>Communicatie</i>	Medewerkers worden geïnformeerd over de nieuwe systematiek
<i>Huisvesting</i>	-



4.4.GHOR

Aanpassen instructie voor de witte keten

De ontworpen systematiek gaat uit van het bevorderen van de zelfredzaamheid van lichtgewonden en ongedeerde slachtoffers ondermeer door de geneeskundige keten. Hier dient in het reguliere opleidings- en trainingsprogramma van de witte keten (OvdG's, SIGMA's, huisartsen etc.) aandacht aan te worden besteed.

Planvorming

De aanpassingen in de planvorming en werkprocedures van de GHOR zal vormgegeven moeten worden. De GHOR zal in de nieuwe systematiek een functionaris leveren die ondersteuning biedt aan de backoffice. De SIS sluit aan op andere processen van de GHOR, zoals het volgen van slachtoffers, waardoor in de reguliere cyclus van herziening van procesplannen de wijzigingen meegenomen kunnen worden.

Communicatie

De regionale GHOR-bureaus worden door GHOR Nederland geïnformeerd over de nieuwe systematiek. Daarnaast zullen ook de landelijke koepels zoals Ambulancezorg Nederland, de GHOR Academie, de Academie voor Ambulancezorg en de koepels van huisartsen, ziekenhuizen en SIGMA betrokken moeten worden.

PIOFACH	Incidentele consequenties voor de GHOR
<i>Personeel</i>	Aanpassing in instructie voor de witte keten.
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	De planvorming en werkprocedures moeten worden aangepast.
<i>Communicatie</i>	Alle bij het proces slachtofferinformatie betrokken partijen worden door GHOR Nederland geïnformeerd over de nieuwe systematiek.
<i>Huisvesting</i>	-

4.5.Frontoffice

Centrale website en database

Een van de belangrijkste incidentele kosten bij de implementatie van de systematiek is de ontwikkeling van een centrale verwantenwebsite met een database. Bij het ontwikkelen van de website ligt het voor de hand om aan te sluiten bij bestaande applicaties (zoals die van het Nederlandse Rode Kruis, Centric of Google Personfinder) zodat de ontwikkelkosten beperkt blijven. Bij een bewust gebruik van bestaande applicaties bedragen de ontwikkelkosten van de verwantenwebsite ongeveer € 100.000. Een belangrijke specificatie van de centrale website moet zijn dat de backoffice gemakkelijk toegang kan krijgen tot de database, zodat zij deze data in haar eigen computersystemen kan laden. De eventuele kosten hiervoor moeten worden meegenomen bij de ontwikkelkosten van de database.

Callcenter

Er dient een incidentele keuze over de organisatie van een centraal callcenter gemaakt te worden. Er zijn meerdere varianten mogelijk:



Opdrachtgevers:

- Decentraal (per gemeente/veiligheidsregio) organiseren;
- Centraal (Veiligheidsberaad) organiseren;

Opdrachtnemers:

- Publieke partijen (0800-1351, www.crisis.nl)
- Private partijen (Alarmcentrale's, Rode Kruis, ICT aanbieders)

Er kan vanzelfsprekend ook gebruik gemaakt worden van al bestaande faciliteiten waarover gemeenten of veiligheidsregio's beschikken. Hierdoor hoeven sommige veiligheidsregio's of gemeenten geen incidentele kosten te maken. Zo beschikt de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland al over een callcenter dat wordt ingezet bij grootschalige incidenten (namelijk het callcenter van de gemeente Amsterdam). De meeste veiligheidsregio's beschikken echter niet over deze faciliteit en kopen dit in bij een externe partij. Het heeft de voorkeur om het callcenter centraal te organiseren. In de eerste plaats omdat er zo schaalvoordelen optreden. Het is voorspelbaar goedkoper om voor alle veiligheidsregio's één contract af te sluiten met een aanbieder, dan dat iedere veiligheidsregio of gemeente dit zelf doet. Daarnaast is het voor de werking van de systematiek beter wanneer er één callcenter komt dat regelmatig wordt ingezet en beoefend kan worden (in samenhang met de backoffice). Ook voor de beheersmatige en operationele samenwerking tussen de frontoffice en de backoffice is het wenselijk dat er een centraal callcenter komt.

Er zijn meerdere callcentra denkbaar zoals bijv. het 0800-1351 nummer en de website www.crisis.nl.

Ook het Nederlandse Rode Kruis heeft een verwantencallcenter. Er bestaan vanzelfsprekend ook commerciële aanbieders die goed in staat zijn om invulling te geven aan de frontoffice, zoals de alarmcentrales van de ANWB en EUROCCROSS.

Ongeacht voor welke variant gekozen wordt, tijdens de implementatiefase moet onderzocht worden welke vorm het meest voldoet en welke kosten daarbij worden gemaakt. Het strekt tot de aanbeveling om in ieder geval te kiezen voor een partij met ervaring op het gebied van verwanteninformatie en daarmee crisisbestendig is gebleken.

Afhankelijk van de keuze zijn de kosten PM.

Communicatie

Voor alle medewerkers van de frontoffice (telefonisten, webredacteur, coördinator) wordt een informatiepakket samengesteld met daarin informatie over de systematiek en de werkprocedures. De ontwikkelkosten van een dergelijk informatiepakket hangen af van de wijze waarop het callcenter wordt georganiseerd, maar zijn beperkt.

PIOFACH Incidentele consequenties van implementatie frontoffice	
<i>Personeel</i>	Maken van plannen en werkprocedures Planvorming: € 10.000
<i>Informatie</i>	
<i>Organisatie</i>	Ontwikkelen van een verwantenwebsite met database of het sluiten van een contract met een bestaande aanbieder Selecteren callcenter t.b.v. telefonische intake Opstellen van functionele specificaties t.b.v. de verwantenwebsite met database



	Callcenter PM Verwantenwebsite en database: PM
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	Maken van een informatiepakket voor nieuwe medewerkers
<i>Huisvesting</i>	-

4.6.Backoffice

Taken van het Team Bevolkingszorg worden herzien.

Het team Bevolkingszorg ziet een nieuwe taak tegemoet; namelijk het inrichten, voorbereiden en coördineren van backoffice en tevens ziet zij CRIB taken wegvallen. Dat vergt een heroverweging van de taken en een aanpassing in de planvorming.

Herzien van het CRIB proces

De nieuwe systematiek zal voor de medewerkers die belast zijn met CRIB werkzaamheden betekenen dat zij hun huidige operationele taak niet of gedeeltelijk niet meer hoeven uit te voeren. Daarnaast zullen de ambtenaren verantwoordelijk voor het proces opvang en verzorging een grote rol spelen bij het bevorderen van de zelfredzaamheid van slachtoffers. In een folder moet daarom worden duidelijk gemaakt wat de SIS inhoudt en wat er door de implementatie van de SIS gaat veranderen voor alle functionarissen die nu een taak hebben in het CRIB-proces en er straks een krijgen in de SIS.

Voorgesteld wordt om één landelijke folder te laten ontwikkelen die iedere veiligheidsregio vervolgens zelf kan verspreiden onder haar medewerkers. De kosten van het ontwikkelen (schrijven, opmaak en drukken) van een landelijke folder worden geraamd op ongeveer € 30.000.

Inrichten, voorbereiden en coördineren van de backoffice

De plannen en werkprocedures van het team bevolkingszorg en haar processen moeten worden aangepast. Dit vergt ongeveer een investering van € 20.000 (circa 700 uur).

PIOFACH	Incidentele consequenties van implementatie backoffice
<i>Personeel</i>	Herzien CRIB proces Inrichten, voorbereiden en coördineren van de backoffice € 20.000
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	Het maken van afspraken met andere organisaties ten behoeve van de backoffice zoals het LFTO a 100 uur € 2.850 per regio
<i>Financiën</i>	
<i>Administratieve organisatie</i>	
<i>Communicatie</i>	Landelijke folder € 30.000
<i>Huisvesting</i>	-



4.7. Implementatieteam SIS

Om de SIS te implementeren, moet eenmalig en voor de duur van één jaar een implementatieteam worden samengesteld dat verantwoordelijk wordt voor het opzetten van de frontoffice, de backoffice en het beantwoorden van vragen uit het veld.

Personeel

Voorgesteld wordt om een landelijk implementatieteam samen te stellen uit medewerkers en of vertegenwoordigers van

- het LTFO
- de gemeente
- de GHOR
- bureau Veiligheidsberaad

Voor het project wordt een projectleider aangesteld.

De kosten van het implementatieteam worden geïndiceerd op € 100.000. 90% hiervan is voor salarislasten (1 jaar 3x 0.4 FTE) en 10% voor materiële kosten (bijvoorbeeld communicatiebudget).

Nb: De kosten worden hoger indien extern moet worden ingehuurd

PIOFACH	Incidentele consequenties van implementatie backoffice
<i>Personeel</i>	Vertegenwoordiger van het LTFO (projectleider), Gemeente en GHOR. 1 jaar 3x 0.4 FTE: circa € 90.000 Materiële kosten: circa € 10.000
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-



5. Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud van de systematiek

Het implementeren van de systematiek heeft voor verschillende partijen ook consequenties met betrekking tot het beheer en onderhoud ervan. In deze paragraaf worden deze consequenties per actor beschreven.

5.1. Veiligheidsregio / team bevolkingszorg

Reorganiseren CRIB

In de ontworpen SIS zal de uitvoering van het proces slachtofferinformatie worden belegd bij de backoffice. Dit betekent dat de gemeenten/veiligheidsregio door de nieuwe systematiek minimaal hoeft te investeren in het beheer en onderhoud van het CRIB.

Liaison t.b.v. de backoffice

In de nieuwe systematiek wordt er vanuit gegaan dat de 'getroffen' veiligheidsregio een liaison levert aan de backoffice. Het ligt voor de hand om deze liaisonfunctie in te laten vullen door de ambtenaar Rampenbestrijding van de veiligheidsregio. De liaison voorziet de backoffice van lokale (gemeentelijke) kennis en kan deze ondersteunen bij allerhande werkzaamheden. De liaison behoeft geen specifieke opleiding, maar dient 'slechts' de betrokken gemeentelijke organisatie goed te kennen. Wel wordt er voor de liaison een jaarlijkse informatiebijeenkomst georganiseerd door het team Bevolkingszorg over (het functioneren in) de backoffice en de ontworpen systematiek. De structurele kosten zijn daarmee beperkt.

Afschrijving laptop(s) met draadloos internet

Wanneer besloten wordt om (voor in de opvanglocatie) laptops met draadloos internet aan te schaffen, moeten ook de afschrijvingskosten worden meegenomen. De afschrijvingskosten zullen naar verwachting niet meer dan € 1000 per jaar bedragen.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud voor veiligheidsregio
<i>Personeel</i>	Het leveren van één functionaris (liaison) t.b.v. de backoffice
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	Reorganiseren van het CRIB
<i>Financiën</i>	besparing door reorganisatie CRIB
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	Afschrijving laptop met draadloos internet € 1000 afschrijving per jaar
<i>Huisvesting</i>	-

5.2. Politie

Voor de (regio)politie heeft de nieuwe systematiek geen structurele consequenties m.b.t. het beheer en onderhoud daarvan. Binnen het LTFO zal zorg worden gedragen voor eventueel beheer en onderhoud van apparatuur en software ten behoeve van de uitvoering van de sys-



tematiek. Bij een grootschalig incident zal er bij de start van het proces verwanteninformatie een beroep worden gedaan op politiecapaciteit ten behoeve van bemensing van de backoffice en liaison functies.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud voor de politie
<i>Personeel</i>	-
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

5.3.LTFO

Personeel

In de nieuwe systematiek wordt voorzien in een kernteam bestaande uit functionarissen van het LTFO die de kernbezetting vormen van de backoffice. Dit betekent een uitbreiding van de huidige taakstelling voor het LTFO.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud voor het LTFO
<i>Personeel</i>	Leveren van een kernbezetting t.b.v. de backoffice
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

5.4.GHOR

Liaison t.b.v. de backoffice

In de ontworpen systematiek levert de GHOR een liaison aan de backoffice. Deze liaison voorziet de backoffice van algemene kennis over de witte keten en contacten bij geneeskundige hulpverleners. De liaison behoeft geen aparte opleiding noch een piketregeling. Wel wordt er voor de liaison een jaarlijkse informatiebijeenkomst georganiseerd door het LTFO over (het functioneren in) de backoffice en de ontworpen systematiek.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud voor de GHOR



<i>Personeel</i>	Het leveren van één functionaris (liaison) t.b.v. de backoffice Een keer per jaar een instructiebijeenkomst.
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	Financiering per veiligheidsregio en is afhankelijk van afspraken in de veiligheidsregio.
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

5.5. Frontoffice

De structurele consequenties m.b.t. het beheer en onderhoud van de frontoffice zijn vanzelfsprekend medeafhankelijk van de (publieke of private) partij die uitvoering gaat geven aan de processen van de frontoffice.

Personeel

Wanneer er gekozen wordt voor een privaat callcenter, worden de (directe) beheer- en onderhoudskosten verdisconteert in de contractprijs.

Centrale verwantenwebsite

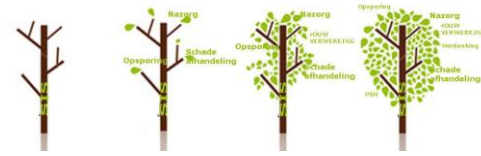
De kosten voor het beheer en onderhoud van een centrale verwantenwebsite (bijvoorbeeld serverkosten en redactie van de website) zijn afhankelijk van de keuze voor de contractvorm van de frontoffice bij een publieke of private partij.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud van de frontoffice
<i>Personeel</i>	-
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	Callcenter: PM afhankelijk van publieke of private partij: PM
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

5.6. Backoffice

Coördinator Backoffice

In de nieuwe systematiek wordt voorzien door het team Bevolkingszorg in een coördinator backoffice. De coördinator backoffice zal tijd moeten besteden aan het onderhouden van contacten met (al dan niet verschillende) callcentra en webcenter ten einde de deelprocessen op elkaar af te stemmen.



Er wordt uitgegaan van een besteding van 3 dagen op jaarbasis door de coördinator backoffice aan het onderhouden van contacten en het komen tot concrete werkafspraken per callcenter. Dit betekent een jaarlijkse investering van ongeveer € 1000 per callcenter voor het team Bevolkingszorg.

Kanspiket

Het uitgangspunt is dat een beroep wordt gedaan op medewerkers van de verschillende diensten, die op basis van een kanspiket gealarmeerd worden. Hierdoor zijn de kosten van onderhoud van de backoffice met uitzondering van de eerder vermelde kosten relatief beperkt.

Planvorming

Het bijwerken van de planvorming, procesbeschrijvingen en werkinstructies en het hierover communiceren met relevante partijen (gemeenten, politie, ziekenhuizen, ministeries, burgers etc.) zal een substantiële investering vergen van een medewerker van het team Bevolkingszorg (circa 0.25 FTE). Gerekend moet worden op een minimale investering van € 25.000. De materiële kosten voor het beheer en onderhoud van backoffice worden geraamd op € 5000.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. beheer en onderhoud van de backoffice
<i>Personeel</i>	Leveren van coördinator Backoffice Investering van € 25.000 voor 0.25 FTE medewerker Materiële kosten: € 5000
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	Bijwerken planvorming, procesbeschrijvingen en werkprocedures
<i>Financiën</i>	
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	Communiceren over (wijzigingen in de) systematiek naar relevante partijen
<i>Huisvesting</i>	-



6. Structurele consequenties per actor m.b.t. opleiden, trainen en oefenen in de systematiek

In deze paragraaf worden de structurele consequenties bij het implementeren van de systematiek met betrekking tot het opleiden, trainen en oefenen, wederom per actor, beschreven.

6.1. Veiligheidsregio

Personeel

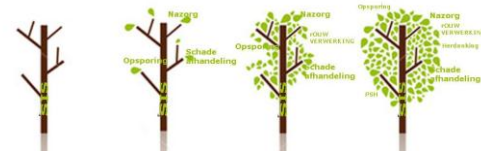
De kosten voor het opleiden, trainen en oefenen zijn voor veiligheidsregio's beperkt. In de eerste plaats moeten veiligheidsregio's tijd aan een ambtenaar Rampenbestrijding ter beschikking stellen zodat deze functionaris een jaarlijkse voorlichtingsbijeenkomst van het team Bevolkingszorg kan bezoeken. In de tweede plaats moeten veiligheidsregio's de medewerkers Bevolkingszorg tips en adviezen bieden hoe zij de zelfredzaamheid van burgers concreet kunnen benutten en versterken. Er zijn verschillende mogelijkheden waarop gemeenten deze tips en adviezen kunnen aanreiken. In de meest simpele variant ontvangen de functionarissen Bevolkingszorg de folder met uitleg over nieuwe systematiek met daarin ook concrete tips en adviezen.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen voor veiligheidsregio
<i>Personeel</i>	De verantwoordelijke ambtenaar bezoekt jaarlijks een landelijke voorlichtingsbijeenkomst van het team Bevolkingszorg. Workshop 'benutten zelfredzaamheid' inkopen of zelf organiseren voor medewerkers Bevolkingszorg.
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

6.2. Backoffice

Personeel

Voor het opgeleid, getraind en geoefend houden van het kernteam van de backoffice is het noodzakelijk dat een medewerker van het team Bevolkingszorg zich specifiek bezighoudt met het inkopen of verzorgen van opleiding en training, het opstellen van oefenplannen, het organiseren van regionale en evt. landelijke oefeningen en het organiseren van een jaarlijkse voorlichtingsbijeenkomsten. De medewerkers onderzoekt tevens of samenwerkingsverbanden binnen de veiligheidsregio mogelijk zijn om schaalgrootte te bewerkstelligen. Ook is het het waard te onderzoeken of er tussen veiligheidsregio's onderling kan worden samen gewerkt. Gerekend moet worden op een oefencoördinator met een dienstverband van ten minste 0.5 FTE en daarmee op € 50.000. De materiële kosten bedragen naar schatting eveneens € 50.000.



PIOFACH		Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen voor veiligheidsregio
<i>Personeel</i>		Het leveren van een oefencoördinator (0.5 FTE) Oefencoördinator LTFO: € 50.000 Materiële kosten: € 50.000
<i>Informatie</i>		-
<i>Organisatie</i>		-
<i>Financiën</i>		
<i>Administratieve organisatie</i>		-
<i>Communicatie</i>		-
<i>Huisvesting</i>		-

6.3.Politie

Van de politie wordt geen structurele investering verwacht m.b.t. het opleiden, trainen en oefenen van medewerkers.

PIOFACH		Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen voor de politie
<i>Personeel</i>		-
<i>Informatie</i>		-
<i>Organisatie</i>		-
<i>Financiën</i>		-
<i>Administratieve organisatie</i>		-
<i>Communicatie</i>		-
<i>Huisvesting</i>		-

6.4.LTFO

Personeel

Het kernteam van het LTFO dient opgeleid, getraind en beoefend te worden op het kunnen functioneren in de backoffice. Hiertoe is het noodzakelijk dat het LTFO de medewerkers die deel uit maken van het kernteam 'ruimte' geeft om zich te bekwamen, maar ook om deel te nemen aan (landelijke) oefeningen. Daarnaast moeten zij de mogelijkheid krijgen om aan de voorlichtingsbijeenkomsten voor vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's deel te nemen. Het kernteam zal uit 10 medewerkers bestaan die op jaarbasis per persoon 5 dagen besteden aan deze taakstelling (in totaal 50 dagen, 400 uur). De kosten hiervoor bedragen ongeveer € 15.000.⁴

PIOFACH		Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen voor het LTFO
<i>Personeel</i>		Beschikbaar stellen van het kernteam voor opleiding, trainingen en oefenin-

⁴ 400 uur tegen een gemiddeld bruto-bruto uurtarief van € 37.50.



	gen (5 dagen OTO per lid van het kernteam).
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	50 dagen kernteam LTFO: € 15.000
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

6.5.GHOR

De GHOR dient bij alle OTO activiteiten waarin SIS een rol speelt de werkwijze conform de ontworpen systematiek toe te passen. Door de werkwijze te incorporeren in de huidige procedures zal dit niet tot structurele investering leiden m.b.t. het opleiden, trainen en oefenen van medewerkers. De GHOR-regio's leveren wel tijd aan de beoogde liaisons zodat zij de voorlichtingsbijeenkomst van het team Bevolkingszorg kunnen volgen.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen voor de GHOR
<i>Personeel</i>	Liaison volgt jaarlijkse voorlichtingsbijeenkomst van het team Bevolkingszorg
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-

6.6.Frontoffice

De organisatie van – en de kosten voor – het opleiden en trainen medewerkers van de frontoffice ligt bij de opdrachtnemer van de frontoffice. Voor de deelname aan regionale en/of landelijke oefeningen zal de inzet van de telefonisten moeten worden vergoed.

PIOFACH	Structurele consequenties m.b.t. opleiden, trainen en oefenen van de frontoffice
<i>Personeel</i>	-
<i>Informatie</i>	-
<i>Organisatie</i>	-
<i>Financiën</i>	-
<i>Administratieve organisatie</i>	-
<i>Communicatie</i>	-
<i>Huisvesting</i>	-



7. Financiële consequenties tijdens ramp of crisis

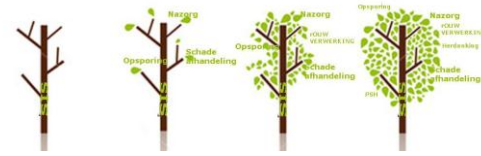
In dit hoofdstuk wordt op hoofdlijnen de financiële consequenties van de systematiek tijdens een (grootschalig) incident beschreven. Hierbij moet opgemerkt worden dat het ondoenlijk is om een betrouwbare schatting te geven van de kosten van de systematiek in de warme fase, omdat de kosten sterk af hangen van het incident en de bestuurlijke besluitvorming over de rampenbestrijding.

In het algemeen geldt dat de ontworpen systematiek in de warme fase geen grotere inzet vraagt van de betrokken partijen dan in de huidige praktijk. De kosten van de voorgestelde systematiek, die hoofdzakelijk bestaan uit de inzet van medewerkers, liggen daarmee niet hoger dan in de huidige praktijk.

De meeste kosten van de systematiek in de warme fase worden veroorzaakt door personeelskosten:

- De inzet van de backoffice: personeel van het kernteam en de coördinator Backoffice;
- De inzet van de frontoffice

Ook in de nafase kunnen kosten worden gemaakt t.b.v. van evaluatie, herstel van systemen of nazorg aan medewerkers. Ook de regio zal eigen personeelkosten maken zoals kosten voor de 'eigen' regiopolitie (medewerkers t.b.v. de backoffice en de liaisonfuncties) en kosten voor de inzet van de ambtenaar Rampenbestrijding en een GHOR medewerker t.b.v. de liaisons backoffice.



8. De balans opgemaakt

In onderstaand overzicht worden de kosten van de nieuwe systematiek (SIS) in de 'koude' fase opgesomd.

SIS	
<i>Incidentele investering</i>	<p>VEILIGHEIDSREGIO'S Planvorming: € 10.000 per regio "Internetcafés": € 5.000 per regio</p> <p>LTFO Selectieproces: € 1.000 Planvorming: € 10.000</p> <p>FRONTOFFICE Verwantenwebsite: € PM Callcenter: € PM</p> <p>BACKOFFICE Folders: € 30.000 Inrichten, voorbereiden en coördineren van de backoffice € 20.000 per regio Het maken van afspraken met andere organisaties ten behoeve van de backoffice zoals het LTFO € 2.850 per regio</p> <p>IMPLEMENTATIETEAM Salaris: € 90.000 Materiële kosten: € 10.000</p>
<i>Structureel (beheer en onderhoud)</i>	<p>FRONTOFFICE Beheer en onderhoud website: € PM</p> <p>BACKOFFICE: Planvorming: € 25.000 Materiële kosten: € 5.000 Afstemming coördinator backoffice met callcenter en webcenter: € PM</p>
<i>Opleiden, trainen en oefenen</i>	<p>LTFO Kernteam: € 15.000</p> <p>BACKOFFICE: Oefencoördinator: € 50.000 Materiële kosten: € 50.000</p>