



Brabant Midden-West-Noord

Leidraad Crisisplan Zorginstellingen

Leidraad Crisisplan Zorginstellingen, versie 1.0

Dit document helpt jouw organisatie bij het opstellen of actualiseren van een Integraal Crisisplan.

Het is een praktische vertaling van het Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO 3.0¹ van het LNAZ en biedt een kapstok om planvorming op te bouwen. Het plan geeft richting op hoofdlijnen en vormt de basis waaraan andere verdiepende plannen kunnen worden gekoppeld, zoals het BHV-plan, continuïteitsplan, ontruimingsplan, ZiROP en communicatieplan. Je kunt de hoofdstukken uitbreiden of aanpassen aan de eigen organisatie, maar houd je zoveel mogelijk aan de structuur van het kwaliteitskader.

In deze leidraad maken we ook een koppeling tussen de risico's zoals genoemd in het Zorgrisicoprofiel van regio Brabant Midden-West-Noord. Het Kwaliteitskader is opgebouwd rond onderstaande drie pijlers die samen de basis vormen voor goede voorbereiding op incidenten en crises in de zorg. Deze pijlers versterken elkaar en helpen om ook in moeilijke situaties veilige en verantwoorde zorg te blijven leveren.

Risicomanagement

Dit draait om het herkennen, beoordelen en beheersen van risico's die de continuïteit van zorg kunnen verstoren. Door risico's tijdig in beeld te brengen en om te zetten in beleid en maatregelen, vergroot de organisatie haar veerkracht. Risicomanagement vormt het vertrekpunt voor alle plannen en voor alles wat geleerd en geoefend wordt.

Crisisbeheersing

Dit gaat over het kunnen handelen wanneer er echt iets misgaat. Een organisatie moet dan weten wie welke rol heeft, hoe besluiten worden genomen en hoe informatie wordt gedeeld. Ook samenwerking met ketenpartners zoals GHOR, andere zorginstellingen en leveranciers hoort hierbij. Het doel is dat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt als het spannend wordt.

OTO: Opleiden, Trainen en Oefenen

Een crisisorganisatie blijft alleen sterk als er regelmatig geoefend wordt. Door te leren van trainingen, oefeningen en echte gebeurtenissen groeit de kennis en routine. Zo wordt het vermogen om goed te handelen in iedere situatie steeds verder versterkt.

Samen vormen deze drie pijlers een voortdurende cyclus van voorbereiden, handelen en leren. Ze zijn allemaal terug te vinden in deze leidraad, zodat jouw organisatie stap voor stap kan werken aan een compleet en actueel crisisplan.

¹ [Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO 3.0](#)

Naast dit document kan het handig zijn meer gevoel te krijgen voor de inhoud van de plannen door een keer 'bij elkaar in de keuken te kijken'. Mocht je behoefte hebben aan meer duiding, stel dan gerust deze vraag tijdens regionale bijeenkomsten of overleggen. Je kunt ook contact opnemen met het GHOR-bureau, zij kunnen je koppelen aan iemand die je vraag kan beantwoorden of die een crisisplan in dit format heeft, zodat je meer uitleg en duiding kunt krijgen van deze instelling.

Tips voor het Integraal Crisisplan

- Begin eenvoudig: vul per onderdeel in wat je weet. Het plan groeit vanzelf.
- Hou het kort en leesbaar. Vermijd onnodige tekst of herhalingen en zet minder belangrijke informatie (zoals uitgeschreven wetteksten of begrippen etc.) in de bijlage.
- Hou dit plan op hoofdlijnen. Diepgaande informatie per scenario komt in onderliggende planvorming.
- Maak gebruik van de risico's uit het Zorgrisicoprofiel.
- Hanteer altijd de adviezen uit het Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO 3.0.
 - Zorg dat de drie pijlers herkenbaar terugkomen: aparte hoofdstukken voor risicomanagement, crisisbeheersing en het OTO-beleid.
- Laat het GHOR-bureau eens meelesen met je planvorming. We helpen je graag en denken graag met je mee!
- Schrijf indien nodig een korte intro tekst per hoofdstuk.
- Plan definitief? Stuur het plan op naar de DPG, via jouw contactpersoon bij het GHOR-bureau.
- Doorleef het plan goed. Betrek alle taakhouders in de crisisorganisatie bij het schrijven van dit plan.
- Ben je ervan bewust dat het Integraal Crisisplan een dynamisch document is dat je steeds kunt aanpassen op basis van geleerde lessen of nieuwe regelgeving.

Zelfevaluatie

- Doorloop na het opmaken van het Integraal Crisisplan de zelfevaluatie 3.0² als check voor jezelf.

Terminologie

Maak zoveel mogelijk gebruik van dezelfde termen (bv die van de regionale crisisorganisatie) zodat we het over hetzelfde hebben. Lukt dit niet, ben je dan wel bewust van de terminologie die gebruikt wordt. In bijlage 1 staat een aantal relevante links die je zou kunnen gebruiken om achtergrondinformatie op te halen.

Waar van toepassing staan er in een kader per hoofdstuk verwijzingen naar de adviezen vanuit het Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO (RCO). Per advies zijn er nog aspecten uitgewerkt die in het Integraal Crisisplan moeten staan. Het wordt aangeraden deze adviezen altijd te bestuderen in het RCO zelf.

² [Zelfevaluatie 3.0](#)

RCO Advies 1	De organisatie heeft inzicht in risico's die de zorgcontinuïteit bedreigen en legt verbinding tussen risicomanagement, crisisbeheersing en OTO.
RCO Advies 2	De organisatie heeft een visie op crisisbeheersing.
RCO Advies 3	De organisatie heeft een integraal crisisbeheersingsplan (ICP) waarin ketensamenwerking ook is uitgewerkt.
RCO Advies 4	De organisatie heeft het proces melding en alarmering uitgewerkt.
RCO Advies 5	In het ICP staat een proces voor op- en afschaling van de (crisis)organisatie beschreven.
RCO Advies 6	De organisatie heeft het proces nafase uitgewerkt.
RCO Advies 7	De organisatie heeft het proces leiding en coördinatie beschreven.
RCO Advies 8	De organisatie heeft het proces informatiemanagement zodanig ingericht dat het besluitvorming binnen een crisis ondersteunt.
RCO Advies 9	De organisatie heeft het proces crisiscommunicatie zo ingericht dat het voorziet in de juiste communicatie op het juiste moment, met afstemming in de keten en de Veiligheidsregio/GHOR wanneer dat nodig is.
RCO Advies 10	De organisatie heeft een procedure voor de OTO-plancyclus en voert jaarlijks de zelfevaluatie uit op het gebied van risicomanagement en crisisbeheersing.
RCO Advies 11	De organisatie borgt de vakbekwaamheid van sleutelfunctionarissen.

Voorbeeld inhoudsopgave Integraal Crisisplan

Inhoud

1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling	6
1.3 Ondertekening en akkoord	6
2. Uitgangspunten en strategisch kader	7
2.1 Ambitie	7
2.2 Handelingsprincipes tijdens crises	7
2.3 Strategische uitgangspunten.....	7
3. Risicomanagement	8
3.1 Visie op risicomanagement	8
3.2 Organisatie en verantwoordelijkheden	8
3.3 Risicoanalyse en verwerking in planvorming.....	8
3.3.1 Interne risico's.....	8
3.3.2 Externe risico's	8
3.3.3 Verwerking in planvorming	9
4. Crisisbeheersing	10
4.1 Visie op crisisbeheersing	10
4.2 Melden en alarmeren	10
4.2.1 Melding van incidenten	10
4.2.2 Alarmeren van de crisisorganisatie.....	10
4.2.3 Informatieoverdracht en registratie	11
4.3 Op- en afschaling.....	11
4.3.1 Opschalingsniveaus en escalatiemodel	11
4.3.2 Opschalingscriteria	11
4.3.3 Mandaten voor opschaling volgens model	11
4.3.4 Externe opschaling	12
4.3.5 Afschaling.....	12
4.4 Nafase	12
4.4.1 Nazorg voor medewerkers, cliënten en overige betrokkenen.....	12

4.4.2 Evaluatie en leren	12
4.5 Leiding en coördinatie	13
4.5.1 Coördinatieniveaus	13
4.5.2 Kernbezetting per niveau	13
4.5.3 Werkstructuur en bereikbaarheid	13
4.5.4 Afstemming met ketenpartners	13
4.5.5 Mandatering tijdens crisissituaties	14
4.6 Informatiemanagement	14
4.6.1 Verantwoordelijkheid en rolinvulling	14
4.6.2 Werkwijze	14
4.6.3 Haal- en brengplicht	15
4.6.4 Externe afstemming	15
4.7 Crisiscommunicatie	15
4.7.1 Doelgroepen	15
4.7.2 Verantwoordelijkheid	15
4.7.3 Middelen en kanalen	16
4.7.4 Aandachtspunten	16
4.8 Opleiden, Trainen & Oefenen (OTO)	16
4.8.1 Uitvoering en deelname	16
4.8.2 Evaluatie	16
4.8.3 Invulling OTO	17
4.8.4 Budget OTO activiteiten	17
5. Bijlagen	18
5.1 Over de GHOR	18
5.2 Voorbeeld Taakkaart Liaison CoPI	19
1. Taakkaart Liaison CoPI Zorginstellingen	19
2. Wat wordt er verwacht?	19
3. Hulpmiddelen	19
4. Taken Liaison CoPI	20

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

- Waarom schrijf je dit plan?
- Benoem kort relevante wetgeving (zoals Wkkgz, Wwke, Wvr, WTZa etc.); in max. een paar zinnen; rest in bijlage!
- Benoem de risico's uit het Zorgrisicoprofiel:
 - o Aantasting cybersecurity
 - o Uitval elektriciteitsvoorziening
 - o Uitval spraak- en datacommunicatie
 - o Uitbraak infectieziekte
- Benoem koppeling met het Kwaliteitskader en dat het plan is opgesteld volgens dit kader.
- Benoem onderliggende planvorming en procedures (BHV, continuïteit, ZIROP, etc.)

1.2 Doelstelling

- Beschrijf wat het doel van het Integraal Crisisplan is en waarom het nodig is
- Benoem wat het plan biedt (richting voor besluitvorming, coördinatie, zorgcontinuïteit, etc.)
- Omschrijf voor wie het plan bedoeld is (intern en extern)
- Geef aan voor wat voor typen crises dit plan bedoeld is

1.3 Ondertekening en akkoord

Door wie is het plan akkoord bevonden? Neem hierin op dat het plan ook is vastgesteld door de RvB en directie

2. Uitgangspunten en strategisch kader

2.1 Ambitie

Een ambitieniveau opnemen kan helpend zijn bij toekomstige planvorming, samenwerkingen en het vrijmaken van bepaalde budgetten.

- Beschrijf kort in enkele zinnen per pijler (Risicomanagement, Crisisbeheersing, OTO) je ambitieniveau
 - o Hoe wil je dat dit in je organisatie geborgd wordt en welke stappen wil je verderzetten?
- Optioneel: waar zou je met de crisisorganisatie over 1 à 2 jaar willen staan?

2.2 Handelingsprincipes tijdens crises

- Wat zijn je handelingsprincipes op het moment van een crisis op strategisch, tactisch en operationeel niveau?
- Aan welke randvoorwaarden moet voldaan worden om deze handelingsprincipes daadwerkelijk uit te kunnen voeren?
 - o Denk aan goede signalering, mandaten, informatiemanagement, ketensamenwerking etc.
 - o Benoem waar versterking of verbetering op moet komen om deze principes goed te kunnen toepassen.

2.3 Strategische uitgangspunten

- Beschrijf de uitgangspunten die richting geven aan het handelen van crisisteams, sleutelfunctionarissen en andere medewerkers binnen de organisatie. Dit kan in bullet points worden weergegeven.
- Benoem wat altijd prioriteit heeft (zoals veiligheid, cliëntbelang, betrouwbaarheid, samenwerking etc.)
- Benoem welke kernwaarden uit jullie eigen missie/visie tijdens een crisis richtinggevend zijn.
- Geef aan hoe deze uitgangspunten worden toegepast en geborgd binnen jouw organisatie.

3. Risicomanagement

RCO Advies 1: De organisatie heeft inzicht in risico's die de zorgcontinuïteit bedreigen en legt verbinding tussen risicomanagement, crisisbeheersing en OTO.

3.1 Visie op risicomanagement

Risicomanagement is onderdeel van het kwaliteitsbeleid en de PDCA-cyclus.

- Beschrijf waarom risicomanagement belangrijk is voor jouw organisatie.
- Beschrijf hoe interne én externe risico's (zoals uit het zorgrisicoprofiel) worden meegenomen.
- Benoem de ambitie: hoe wil jouw organisatie risicomanagement de komende jaren verder ontwikkelen?

3.2 Organisatie en verantwoordelijkheden

- Beschrijf hoe risicomanagement in jouw organisatie is georganiseerd.
- Benoem wie verantwoordelijk is voor verschillende onderdelen en hoe de samenwerking tussen deze rollen verloopt.
- Geef aan hoe het proces is geborgd in beleid en overlegstructuren.
- Vermeld hoe de organisatie aansluit op externe risicobeelden en regionale samenwerkingen.

3.3 Risicoanalyse en verwerking in planvorming

- Beschrijf hoe jouw organisatie risico's in kaart brengt, beoordeelt en vertaalt naar beleid en maatregelen.
- Leg uit hoe risicoanalyses cyclisch worden uitgevoerd en leiden tot verbetermaatregelen.

3.3.1 Interne risico's

Benoem hoe interne risico's worden geïnventariseerd (bijv. via RI&E, audits of incidentmeldingen).

3.3.2 Externe risico's

- Geef aan welke externe risico's relevant zijn (Regionaal Risicoprofiel bijvoorbeeld)
- Benoem de risico's uitgebreid uit het zorgrisicoprofiel van de GHOR.
 - o Aantasting cybersecurity
 - o Uitval elektriciteitsvoorziening
 - o Uitval spraak- en datacommunicatie
 - o Uitbraak infectieziekte

3.3.3 Verwerking in planvorming

- Leg uit hoe interne en externe risico's samen leiden tot concrete maatregelen en scenario's in beleid, trainingen of planvorming.
- Beschrijf hoe het proces cyclisch wordt uitgevoerd en geëvalueerd (frequentie, opvolging, PDCA).
- Geef aan hoe risicomanagement, crisisbeheersing en OTO op elkaar aansluiten.
- Beschrijf hoe de resultaten uit risicoanalyses worden verwerkt in OTO-programma's en scenario-oefeningen.

4. Crisisbeheersing

RCO Advies 2: De organisatie heeft een visie op crisisbeheersing.

RCO Advies 3: De organisatie heeft een integraal crisisbeheersingsplan (ICP) waarin ketensamenwerking ook is uitgewerkt.

4.1 Visie op crisisbeheersing

- Beschrijf wat jouw organisatie verstaat onder crisisbeheersing.
- Benoem waarom crisisbeheersing belangrijk is voor jouw organisatie.
- Geef aan hoe crisisbeheersing past binnen de missie, visie en kernwaarden van jouw organisatie.
- Beschrijf hoe deze visie zichtbaar is in beleid, werkwijze en oefenstructuur.
- Benoem dat de portefeuille "Crisisbeheersing" belegd is bij de RvB.
- Geef aan dat dit plan wordt beheerd door minimaal 2 functionarissen.
- Geef aan hoe jouw organisatie leert van gebeurtenissen en dit vertaalt naar verbetering van beleid en crisisstructuur.

4.2 Melden en alarmeren

RCO Advies 4: De organisatie heeft het proces melding en alarmering uitgewerkt.

Een duidelijke meldings- en alarmeringsstructuur zorgt ervoor dat incidenten snel worden herkend, gemeld en opgepakt door de juiste personen.

4.2.1 Melding van incidenten

- Beschrijf hoe incidenten, dreigingen of verstoringen 24/7 binnen jouw organisatie kunnen worden gemeld.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor het aannemen en beoordelen van meldingen.
- Benoem hoe wordt bepaald of een melding aanleiding is voor opschaling of inzet van de crisisorganisatie.
- Beschrijf hoe meldingen worden vastgelegd en geregistreerd.
- Geef aan hoe medewerkers op de hoogte zijn van de meldingsprocedure.
- Benoem eventueel hoe regelmatig wordt gecontroleerd of de meldroutes en contactgegevens actueel zijn.

4.2.2 Alarmeren van de crisisorganisatie

- Beschrijf wie beslist of de crisisorganisatie wordt gealarmeerd.
- Geef aan hoe de alarmering verloopt en via welke middelen dit gebeurt (ook in geval van uitval telecom of data).
- Benoem welke functies of teams als eerste worden gealarmeerd.
- Beschrijf hoe wordt geborgd dat sleutelfunctionarissen ook buiten kantooruren bereikbaar zijn en waar de contactgegevens van hen te vinden zijn.
- Geef aan hoe informeren of alarmeren naar externe ketenpartners zoals GHOR, GGD en leveranciers verloopt (beschrijf dit kort en verwijst naar het hoofdstuk voor Externe Opschaling). Neem de contactgegevens en stuk tekst over de GHOR uit bijlage 5.1 over.

4.2.3 Informatieoverdracht en registratie

- Beschrijf hoe informatie over de melding wordt gedeeld binnen de organisatie.
 - o Maak eventueel gebruik van een standaardmodel zoals LOODS (Locatie, Omstandigheden, Objecten, Deelnemers, Slachtoffers).
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor het vastleggen van kerninformatie zoals tijdstip, aard van het incident en eerste acties.
- Benoem hoe wordt omgegaan met vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens.
- Beschrijf hoe de organisatie leert van meldingen en deze informatie gebruikt om beleid te verbeteren.

4.3 Op- en afschaling

RCO Advies 5: In het ICP staat een proces voor op- en afschaling van de (crisis)organisatie beschreven.

4.3.1 Opschalingsniveaus en escalatiemodel

Tip: Maak het overzichtelijk in een tabel

- Beschrijf welke opschalingsniveaus jouw organisatie hanteert en hoe deze zijn opgebouwd.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor de beoordeling van de ernst van de situatie en het bepalen van het juiste niveau.
- Benoem welke taken en rollen horen bij elk niveau van opschaling.

4.3.2 Opschalingscriteria

- Beschrijf welke signalen of gebeurtenissen aanleiding zijn om op te schalen.
 - o Tip: Kan zowel intern als extern zijn
- Benoem welke meetbare of herkenbare criteria worden gebruikt om het juiste niveau te bepalen.
- Geef eventueel aan wie verantwoordelijk is voor de beoordeling van deze criteria.

4.3.3 Mandaten voor opschaling volgens model

- Beschrijf wie het mandaat heeft om te besluiten tot opschaling binnen jouw organisatie.
 - o Of welke rol. Bijvoorbeeld onderverdeeld in medewerkers, calamiteitendienst, crisiscoördinator, etc.
- Geef aan hoe dit mandaat is vastgelegd, bijvoorbeeld in beleid of functieomschrijvingen.
- Benoem hoe de besluitvorming verloopt bij opschaling en hoe dit wordt vastgelegd.
- Beschrijf hoe vervanging of overdracht geregeld is als de mandaatdrager niet aanwezig is.
- Geef aan hoe het mandaat bekend is in de organisatie.

4.3.4 Externe opschaling

- Beschrijf wanneer en op welke wijze externe opschaling plaatsvindt (GRIP-structuur).
- Benoem alle relevante externe partners, hulpdiensten en belangrijkste leveranciers.
- Geef aan hoe je de Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg van regio Midden- en West-Brabant (MWB) en regio Brabant-Noord (BN) kunt benaderen (24/7 via meldkamer regio MWB: tel. 088-0617000 en 24/7 via meldkamer regio BN: tel. 088-0618002, zie ook bijlage 5.1).
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor het leggen van contact met externe partijen zoals GHOR, GGD, gemeente of andere zorginstellingen.
- Beschrijf hoe informatie wordt gedeeld met ketenpartners en hulpdiensten tijdens opschaling.
- Geef aan hoe jouw organisatie deelneemt aan regionale afstemming en coördinatie.

4.3.5 Afschaling

- Beschrijf hoe en door wie wordt bepaald dat afschaling kan plaatsvinden.
- Benoem welke criteria of signalen worden gebruikt om te besluiten dat de crisis voorbij is.
- Geef aan hoe verantwoordelijkheden weer teruggaan naar de reguliere organisatie (bijvoorbeeld via overdracht van crisisorganisatie naar reguliere organisatie).

4.4 Nafase

RCO Advies 6: De organisatie heeft het proces nafase uitgewerkt.

- Beschrijf wat de mogelijke effecten zijn die nog aandacht vereisen na afschaling.
- Benoem wie verantwoordelijk wordt voor het coördineren van het herstel van de zorg- en ondersteunende processen.
- Beschrijf hoe prioriteiten worden gesteld bij herstel van primaire processen, ICT, huisvesting en logistiek.

4.4.1 Nazorg voor medewerkers, cliënten en overige betrokkenen

- Beschrijf hoe nazorg wordt georganiseerd voor cliënten, medewerkers en eventueel naasten of vrijwilligers.
- Benoem wie verantwoordelijk is voor de coördinatie van nazorg en psychosociale ondersteuning.
- Geef aan welke interne en externe partijen hierbij worden betrokken.
- Beschrijf hoe nazorg wordt afgestemd met communicatie en HR, zodat informatie eenduidig en zorgvuldig wordt gedeeld.
- Benoem hoe wordt gemonitord of nazorgbehoeften goed worden opgepakt.

4.4.2 Evaluatie en leren

- Beschrijf hoe en wanneer de evaluatie van de crisis plaatsvindt.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor het verzamelen van bevindingen en het opstellen van een evaluatierapport.
- Benoem hoe medewerkers, management en ketenpartners worden betrokken bij de evaluatie.
- Beschrijf hoe leerpunten worden vertaald naar verbeteracties en wie verantwoordelijk is voor opvolging.

- Geef aan hoe de uitkomsten worden geborgd in het kwaliteitsbeleid en het OTO-programma.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor dossiervorming van het incident (opslaan van alle logboeken, besluiten etc.).

4.5 Leiding en coördinatie

RCO Advies 7: De organisatie heeft het proces leiding en coördinatie beschreven.

- Beschrijf dat de organisatie primair zelf verantwoordelijk is voor het leidinggeven en coördineren in geval van een crisis aan de eigen crisisteams en bedrijfsvoering.

4.5.1 Coördinatieniveaus

- Beschrijf welke coördinatieniveaus binnen jouw organisatie worden onderscheiden tijdens een crisis.
 - o Denk aan een Crisis Management Team (CMT) op strategisch niveau en een Operationeel Crisis Team (OCT) op tactisch niveau.
- Geef aan hoe deze niveaus samenwerken en welke informatie-uitwisseling plaatsvindt tussen beide.
- Benoem wie de leiding heeft op elk niveau en hoe de verbinding met de reguliere lijnorganisatie is geborgd.

4.5.2 Kernbezetting per niveau

- Beschrijf uit welke functies de kernbezetting van elk crisisteam bestaat.
- Geef aan of de teams vast of flexibel zijn samengesteld, afhankelijk van de aard en omvang van het incident.
- Benoem wie de liaison is richting externe partners of CoPI en hoe deze rol wordt ingevuld.
- Beschrijf hoe vervanging of achtervang geregeld is bij afwezigheid van teamleden.
- Benoem hoe en wanneer externe inhoudelijke experts aansluiten in de crisisteams.

4.5.3 Werkstructuur en bereikbaarheid

- Beschrijf hoe de crisisteams werken tijdens een crisis: frequentie van overleg, verslaglegging, logboek, besluitvorming, communicatie, crisisruimtes, overlegstructuren (BOB)
- Geef aan welke middelen worden gebruikt voor overleg en informatie-uitwisseling (telefoon, LCMS, Teams, crisisapp).
- Benoem wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van het logboek en het verspreiden van besluiten en updates.
- Geef aan hoe de bereikbaarheid van sleutelfunctionarissen wordt geregeld en actueel gehouden.
- Beschrijf hoe binnen de teams wordt gewaarborgd dat besluiten worden vastgelegd en opgevolgd.

4.5.4 Afstemming met ketenpartners

- Beschrijf hoe afstemming plaatsvindt met interne en externe ketenpartners tijdens een crisis.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor deze afstemming en via welke kanalen dit gebeurt.

- Verwijs eventueel naar de partners die genoemd zijn bij hoofdstuk Externe Opschaling.
- Beschrijf hoe informatie-uitwisseling en besluitvorming met deze partners is georganiseerd.

4.5.5 Mandatering tijdens crisissituaties

- Beschrijf wie tijdens een crisis de bevoegdheid heeft om besluiten te nemen die afwijken van reguliere mandaten.
- Geef aan welke kritieke besluiten binnen het crisisteam kunnen worden genomen zonder voorafgaande goedkeuring van het bestuur.
- Geef aan hoe wordt omgegaan met uitgeven van geld om een crisis te kunnen beheersen.
- Benoem hoe deze tijdelijke mandaten zijn vastgelegd en hoe achteraf wordt teruggekoppeld.
- Beschrijf hoe mandatering is geregeld bij afwezigheid van de formeel bevoegde personen.
- Benoem dat eventuele besluiten altijd onder verantwoordelijkheid van de RvB worden genomen of uitgevoerd.

4.6 Informatiemanagement

RCO Advies 8: De organisatie heeft het proces informatiemanagement zodanig ingericht dat het besluitvorming binnen een crisis ondersteunt.

Tijdens een crisis is actuele, betrouwbare en eenduidige informatie cruciaal. Informatiemanagement zorgt ervoor dat alle betrokkenen beschikken over dezelfde feiten, besluiten en acties. Een goed georganiseerde informatiestroom ondersteunt de besluitvorming, voorkomt misverstanden en maakt samenwerking met ketenpartners effectief.

4.6.1 Verantwoordelijkheid en rolinvulling

- Beschrijf wie verantwoordelijk is voor informatiemanagement tijdens een crisis.
- Benoem welke rol deze persoon of functie heeft binnen het crisisteam (bijv. informatiecoördinator, logger/plotter).
- Geef aan hoe de informatiepositie van de organisatie wordt opgebouwd en bijgehouden.
- Beschrijf hoe vervanging of achtervang is geregeld bij afwezigheid.
- Geef aan hoe kennis van informatiemanagement wordt geborgd via opleiding en oefening.

4.6.2 Werkwijze

- Beschrijf hoe informatie wordt verzameld, gevalideerd, vastgelegd en gedeeld binnen de crisisorganisatie.
- Benoem welke middelen en systemen hiervoor worden gebruikt (bijv. LCMS, Teams, telefoon, crisisapp of logboek).
- Geef aan hoe besluiten, acties en updates worden geregistreerd en gecommuniceerd naar alle betrokkenen.
- Beschrijf hoe informatie wordt geprioriteerd: wat is feit, wat is duiding, wat is besluit, maar geef ook aan indien informatie nog niet 100% geverifieerd is.

- Benoem hoe de organisatie omgaat met vertrouwelijke of privacygevoelige informatie in lijn met de AVG.

4.6.3 Haal- en brengplicht

Geef aan wie verantwoordelijk is voor het actief ophalen van informatie (haalplicht) en wie voor het actief delen van informatie (brengplicht). Dit kan ook ieder lid zijn van het crisisteam.

4.6.4 Externe afstemming

- Beschrijf hoe informatie-uitwisseling plaatsvindt met externe partners.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor de afstemming en met welke systemen of kanalen dit gebeurt.
- Benoem hoe de organisatie aansluit op de regionale informatiesystemen (zoals LCMS).
- Beschrijf hoe informatie wordt gedeeld tijdens regionale overleggen en hoe besluiten regionaal worden afgestemd.
- Geef aan hoe wordt geborgd dat externe informatie betrouwbaar is voordat deze intern wordt verspreid.

4.7 Crisiscommunicatie

RCO Advies 9: De organisatie heeft het proces crisiscommunicatie zo ingericht dat het voorziet in de juiste communicatie op het juiste moment, met afstemming in de keten en de Veiligheidsregio/GHOR wanneer dat nodig is.

- Als je een apart crisiscommunicatieplan hebt, benoem deze dan hier.
- Tip: Kijk eens naar de doelstellingen van crisiscommunicatie³

4.7.1 Doelgroepen

- Beschrijf welke doelgroepen in jouw organisatie geïnformeerd moeten worden tijdens een crisis.
- Benoem zowel interne doelgroepen als externe doelgroepen.
- Geef aan welke informatiebehoefte elke doelgroep heeft en in welke volgorde zij geïnformeerd worden.
- Beschrijf hoe regelmatig wordt geëvalueerd of deze doelgroepenlijst actueel is.
- Geef aan hoe de communicatie met kwetsbare groepen of cliënten met een beperking wordt afgestemd.

4.7.2 Verantwoordelijkheid

- Beschrijf wie verantwoordelijk is voor de crisiscommunicatie en hoe deze persoon is positioneerd binnen de crisisorganisatie.
- Geef aan wie optreedt als woordvoerder namens de organisatie.
- Benoem de vervanging en achtereenvolgende van deze rollen bij afwezigheid.
- Beschrijf hoe communicatie wordt afgestemd tussen woordvoerder van de organisatie en woordvoerder van de veiligheidsregio en hoe desinformatie of paniek wordt voorkomen.
- Geef aan hoe besluitvorming over externe berichtgeving wordt vastgelegd in het logboek.

³ [Crisiscommunicatie crisisbeheersing - Nederlands Instituut Publieke Veiligheid](#)

4.7.3 Middelen en kanalen

- Beschrijf welke communicatiemiddelen en kanalen beschikbaar zijn voor interne en externe communicatie.
- Benoem per kanaal het doel en de verantwoordelijke.
 - o Denk aan intranet, e-mail, telefoon, sms, website, sociale media etc.
- Geef aan hoe bereikbaarheid en continuïteit van deze middelen zijn geborgd, ook bij uitval van ICT.

4.7.4 Aandachtspunten

- Benoem specifieke aandachtspunten voor crisiscommunicatie binnen jouw organisatie, zoals privacy, beeldvorming, consistentie, snelheid versus zorgvuldigheid, etc.
- Beschrijf hoe medewerkers worden voorbereid op hun rol in communicatie (training, briefing, oefening).
- Geef aan hoe wordt omgegaan met mediaverzoeken en social media-acties.

4.8 Opleiden, Trainen & Oefenen (OTO)

RCO Advies 10: De organisatie heeft een procedure voor de OTO-plancycclus en voert jaarlijks de zelfevaluatie uit op het gebied van risicomangement en crisisbeheersing.

RCO Advies 11: De organisatie borgt de vakbekwaamheid van sleutelfunctionarissen.

4.8.1 Uitvoering en deelname

- Beschrijf hoe jouw organisatie OTO-activiteiten organiseert en uitvoert.
- Benoem welke functies of teams verplicht deelnemen aan oefeningen en trainingen en wat per functie het Kwalificatieprofiel is.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor de planning, uitvoering en registratie van OTO-activiteiten.
- Beschrijf hoe deelname wordt vastgelegd en hoe de voortgang wordt bewaakt.
- Geef aan hoe nieuwe medewerkers worden meegenomen in OTO en introductietrainingen.
- Benoem hoe samenwerking met ketenpartners onderdeel is van het OTO-programma.
- Beschrijf hoe per sleutelfunctionaris inzichtelijk is of deze voldoet aan het kwalificatieprofiel.

4.8.2 Evaluatie

- Beschrijf hoe OTO-activiteiten worden geëvalueerd en hoe verbeterpunten worden vastgelegd.
- Geef aan wie verantwoordelijk is voor de opvolging van verbetermaatregelen.
- Benoem hoe de evaluaties worden gedeeld met management, crisisteam en eventueel GHOR (al dan niet via relatiegesprekken).
- Beschrijf hoe leerpunten worden vertaald naar beleid, procesaanpassingen of vervolgotrainingen.
- Geef aan hoe resultaten worden meegenomen in het jaarverslag of kwaliteitsjaarplan.

4.8.3 Invulling OTO

- Beschrijf welke soorten OTO-activiteiten jouw organisatie uitvoert (opleiden, trainen, oefenen) per sleutelfunctie/kwalificatieprofiel.
- Geef aan hoe vaak deze activiteiten plaatsvinden en hoe de onderwerpen worden gekozen.
- Benoem hoe wordt aangesloten bij actuele risico's, incidenten en uitkomsten van evaluaties.
- Beschrijf hoe de drie pijlers (Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO) elkaar versterken binnen het OTO-programma.
- Geef aan hoe resultaten van OTO worden geborgd en teruggekoppeld in de PDCA-cyclus.

4.8.4 Budget OTO activiteiten

- Beschrijf hoe het OTO-programma wordt gefinancierd.
- Geef aan welk budget jaarlijks beschikbaar is voor opleiding, training en oefening.
- Benoem welke afdeling verantwoordelijk is voor de budgetbewaking.
- Beschrijf hoe keuzes worden gemaakt in de inzet van middelen en prioriteiten.
- Geef aan hoe de organisatie stimuleert dat OTO structureel onderdeel blijft van de bedrijfsvoering (bijv. via meerjarenplanning of scholingsplan).

5. Bijlagen

Voeg alle bijlagen toe, zoals taakkaarten, Liaisons, ZRP, info GHOR, Telefoonlijst, Wettelijke kaders, begrippen, OTO Kwalificatieprofielen, standaard agenda's etc.

5.1 Over de GHOR

De Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) maakt deel uit van de Veiligheidsregio en vervult de rol van regisseur binnen de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crises. De GHOR zorgt ervoor dat de zorgsector (de zogenoemde witte kolom) goed voorbereid is en dat de samenwerking tussen zorginstellingen, veiligheidspartners en overheden soepel verloopt.

De GHOR heeft drie belangrijke opdrachten:

1. De coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crises;
2. De advisering van andere overheden en organisaties op dat gebied;
3. Het (samen)werken aan de multidisciplinaire risico- en crisisbeheersing.

De GHOR werkt binnen twee hoofdprocessen:

- Acute gezondheidszorg
- Publieke gezondheidszorg
 - Infectieziektebestrijding (IZB)
 - Medische milieukunde (MMK)
 - Psychosociale hulpverlening (PSH)
 - Gezondheidsonderzoek bij Rampen (GOR)

Rol in de koude fase

In de voorbereidende fase ondersteunt de GHOR de zorginstellingen bij bijvoorbeeld het opstellen van crisisplannen, het afstemmen van scenario's en het organiseren van platformbijeenkomsten en netwerkoeverleggen. Vanuit haar rol als netwerkorganisatie brengt de GHOR de risico's en afhankelijkheden in kaart met het Zorgrisicoprofiel en stimuleert zij samenwerking tussen zorgaanbieders binnen de regio. Daarnaast adviseert de GHOR over zorgcontinuïteit en onderlinge afstemming binnen de witte kolom en fungeert zij als partner richting gemeenten en andere partners bij de voorbereiding op rampen en crises.

Rol in de warme fase

Tijdens een ramp of crisis voert de GHOR de coördinatie over de geneeskundige hulpverlening en stemt zij af tussen ziekenhuizen, ambulancezorg, huisartsenposten, instellingen langdurige zorg en andere ketenpartners. De GHOR zorgt ervoor dat zorgvraag en capaciteit op regionaal niveau worden verdeeld en dat informatie tijdig en eenduidig wordt gedeeld met de betrokken organisaties en bestuurlijke partners.

Opschaling van de GHOR kan zowel via een GRIP-procedure gebeuren als via een mono opschaling. Dat wil zeggen dat de GHOR ook zelf zijn crisisfunctionarissen bijeen kan roepen wanneer zij een knelpunt opmerken waar andere veiligheidspartners niet bij betrokken zijn. Tijdens een opschaling heeft de instelling voornamelijk contact met de HIN (Hoofd Informatie) of HON (Hoofd Ondersteuning).

Bereikbaarheid

De GHOR is bereikbaar tijdens kantooruren op het telefoonnummer 088-368 7446. Daarnaast is er een 24/7 bereikbaarheid via de Meldkamer in Midden- en West-Brabant tel. 088-0617000 of de Meldkamer in Brabant-Noord tel. 088-0618002. Via dit nummer kan de Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg (ACGZ) worden benaderd voor afstemming, advies of opschaling binnen de witte kolom.

De GHOR levert hiermee een essentiële bijdrage aan de voorbereiding en coördinatie van incidenten waarbij de continuïteit van zorg onder druk komt te staan.

Meer informatie: www.ghorbrabantmwn.nl

5.2 Voorbeeld Taakkaart Liaison CoPI

1. Taakkaart Liaison CoPI Zorginstellingen

Bij een incident binnen jouw zorginstelling kan het voorkomen dat er een medewerker moet aansluiten in het CoPI (Commando Plaats Incident). Tijdens de CoPI overleggen zijn onder andere de Officieren van Dienst-Brandweer, -Geneeskundig, -Politie en -Bevolkingszorg aangesloten. Daarnaast heeft een 'Leider CoPI' de leiding en zijn er een informatiemanager, plotter (die tekent dingen in op de kaart) en een communicatieadviseur aanwezig.

2. Wat wordt er verwacht?

Van jouw zorginstelling kan worden verwacht dat er een afgevaardigde plaatsneemt in het CoPI overleg. Deze persoon is de verbindende schakel tussen het CoPI en het crisisteam van de zorginstelling. De liaison kan een crisiscoördinator zijn, maar bijvoorbeeld ook een locatiebeheerder of een teammanager. Dit is afhankelijk van het incident.

Van de Liaison wordt verwacht dat er een vertaalslag wordt gemaakt van wat het CoPI en de crisisorganisatie van de zorginstelling van elkaar nodig hebben. Tevens vervult de Liaison CoPI een belangrijke rol in het halen en brengen van (nieuwe) informatie naar en van het CoPI.

Zie verder Hoofdstuk 4: Taken.

3. Hulpmiddelen

Als Liaison CoPI kun je gebruikmaken van hulpmiddelen van jouw eigen organisatie. Denk bijvoorbeeld aan:

- Integraal Crisisplan
- Continuïteitsplannen
- BHV Beleid
- Ontruimingsplannen

Zorg dat voorafgaand aan het CoPI overleg met de eigen crisisorganisatie is afgestemd wat de bevoegdheden zijn van de Liaison CoPI. Mogelijk zullen er direct beslissingen moeten worden genomen.

4. Taken Liaison CoPI

Kerntaken

- Uitwisselen van informatie en samenwerken met de partners in het CoPI
- Adviseren van het CoPI met betrekking tot aspecten van de zorginstelling
- Vertegenwoordigen van de belangen van de zorginstelling
- Rapporteren en adviseren aan de crisisorganisatie van de zorginstelling o.b.v. input uit het CoPI

Checklist alarmering

- o Draag na alarmering eventuele andere taken in de crisisorganisatie waar mogelijk en zo snel mogelijk over aan een collega
- o Verzamel gegevens die nuttig zijn voor de beeldvorming in het CoPI (afhankelijk van het incident)
- o Stem af wie jouw contactpersoon wordt binnen de crisisorganisatie van de zorginstelling en haal de laatst bekende informatie op
- o Begeef je zo snel mogelijk naar de Multidisciplinaire Commando Unit (MCU = 'CoPI-bak') en meld je bij de leider CoPI
- o Bereid je input in het CoPI voor volgens de BOB-structuur (Beeld-Oordeel-Besluit). Voorafgaand aan en tussen de overleggen door kun je nieuwe informatie doorgeven aan de informatiemanager. Hij/zij presenteert het actuele beeld aan het begin van ieder overleg. Denk daarbij aan informatie die (mogelijk) voor de andere disciplines in het CoPI relevant is.

Wat wordt van jou verwacht?

- Je stelt je kort voor
- Je deelt jouw aanvullingen op het beeld
- Je deelt jouw verwachtingen
- Je deelt jouw knelpunten
- Je reikt oplossingen aan en/of je vraagt om hulp

Aandachtspunten in de CoPI-bak

- Wees onderdeel van het team, deel je kennis en ervaring, deel ook je zekerheden en onzekerheden. Gok niet!
- Inbreng kort en bondig (herhaal niet, vul wel aan)
- Volg de structuur van de CoPI-leider
- Zet je telefoon tijdens het overleg uit/op stil
- Zorg dat je aangehaakt blijft (volgend overleg, updates etc.)

Bevoegdheden

Zorg dat je vanuit de crisisorganisatie van je zorginstelling mandaat en bevoegdheid hebt om direct beslissingen te nemen namens de organisatie

Met wie heb je contact?

- Eigen crisisorganisatie
- Leden van het CoPI