



# Crisismanagementplan

Hogeschool Inholland

2012

Crisismanagementorganisatie.

## Inleiding

Het crisismanagementplan is op verzoek van het CvB en de regiegroep veiligheid opgesteld en een uitwerking/onderdeel van het overkoepelende veiligheidsbeleid van Inholland.

Dit document beschrijft de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerkers op locaties en op concernniveau in geval van calamiteiten en crisis. Dit document is van toepassing in geval van een acute calamiteit of crisis op één van de locaties van Inholland of locatie overstijgend.

Het betreft een eerste aanzet tot een volwaardig crisismanagementprogramma. Vanwege de huidige lopende programma's en reorganisatie is er voor gekozen een compact overzicht op te stellen en in een later stadium een volledig programma te ontwikkelen. Onderdeel hiervan is een uitgewerkt communicatieplan. De afdeling communicatie zal hier een eerste aanzet voor geven na het vaststellen van het crisismanagementplan.

Korte leeswijzer:

Als eerste volgt een korte beschrijving van scope en de verschillende escalatieniveaus (hoofdstuk 1). Vervolgens zijn de verschillende crisismanagementteams (centraal/decentraal) beschreven (hoofdstuk 2). Als laatste volgt een overzicht van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. (hoofdstuk 3).

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding op crisismanagement en escalatieniveaus</b> .....	4
1.1 Doelstellingen en scope crisismanagement .....	4
1.2 Escalatieniveaus .....	5
1.3 Overige crisismanagement programma's .....	5
1.4 Kenmerken crisis.....	6
1.5 Wanneer van toepassing .....	6
1.7 Beschikbaarheid.....	6
1.8 Evaluatie.....	6
<b>2. Crisis-, calamiteitenteam</b> .....	7
2.1 Samenstelling CT en CMT .....	7
2.2 Structuur en bevoegdheden .....	8
2.3 Verantwoordelijkheden/ contacten van het CT.....	8
2.5 Overige Actoren .....	9
3.1 Niveau 0 .....	10
3.2 Niveau 1 .....	10
3.4 Lokale afspraken.....	11
3.5 Nazorg en duur (bron: COT) .....	11
<b>4. Randvoorwaarden</b> .....	12
Checklist aandachtspunten	Bijlage 1
GRIP escalatie niveaus	Bijlage 2

# 1. Inleiding op crisismanagement en escalatieniveaus

## 1.1 Doelstellingen en scope crisismanagement

- Het toepassen van een professionele crisismanagementorganisatie
- Zorgen voor maximale aandacht voor nabestaanden, slachtoffers, gedupeerden en familie/relaties van alle betrokkenen, in relatie tot de ernst van het incident en voor zover het incident zich binnen de invloedssfeer van Inholland heeft voorgedaan.
- Het beperken van schade voor mensen en middelen.
- Het binnen de kortst mogelijke tijd herstellen van orde, rust en vertrouwen in de organisatie.
- Het waarborgen van continuïteit van de organisatie.

### Scope

Het crisismanagementplan is van toepassing op alle acute gebeurtenissen die op de hogeschool plaats vinden en/of buiten de organisatie welke de continuïteit en/of het imago van de organisatie (mogelijk) verstoort/schaadt. Gebeurtenissen in persoonlijk leefomgeving van studenten of medewerkers vallen buiten de scope, met uitzondering van de gevallen waarbij Inholland effecteigenaar wordt of kan worden.

Een uitgebreidere definitie van een crisis is: Een ernstige bedreiging van de basisstructuren of van fundamentele waarden en normen van een sociaal systeem, welke bij een geringe beslistijd en een hoge mate van onzekerheid noopt tot het nemen van kritieke beslissingen. (Rosenthal, 1984)

Het crisismanagementplant is alleen van toepassing wanneer er sprake is van een acute crisis. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een (aankomende) financiële crisis voor de organisatie valt dit buiten de scope en geldt de normale hiërarchische besluitvormingsstructuur.

## 1.2 Escalationniveaus

Het crisismanagementplan onderscheidt vier niveaus. De niveaus worden uitgedrukt in cijfers 0 t/m 3.

	Omschrijving	Impact	Criteria/voorbeelden
Verstoring Niveau 0	Een gebeurtenis met negatieve consequenties die afwijkt van het normale proces, maar geen (ernstig) letsel of schade veroorzaakt.	De situatie kan binnen het reguliere proces en met het bestaande systeem worden opgevangen	Letsel met inzet van BHV organisatie; Overlijden student of medewerker (buiten muren instelling); uitval ICT componenten zoals mail.
Incident Niveau 1	Een gebeurtenis met negatieve consequenties die afwijkt van het normale proces, mogelijk (ernstig) letsel of schade veroorzaakt, maar op beperkte schaal en niet escaleert	De situatie vraagt speciale maatregelen en verstoort het reguliere proces voor korte duur.	Niveau 0 + Letsel met inzet van externe hulpdiensten; Uitval van ICT - nuts voorzieningen 3-8 uur.
Calamiteit of Ramp Niveau 2	Een gebeurtenis met negatieve consequenties die afwijkt van het normale proces, mogelijk ernstig letsel of schade op grotere schaal, mogelijk escaleert en mogelijk bedreigend is voor het proces of systeem.	De situatie vraagt om het toepassen van een specifiek proces of systeem en ontregelt het bestaande proces aanzienlijk	Niveau 0 + 1 + ≥ GRIP 1 (Inholland is effecteigenaar (bijv gaswolk industrie); Uitval ICT- Nuts voorzieningen ≥ 8 uur; Informatiebeveiligings-incidenten; (effect) treft maximaal 1 locatie.
Crisis Niveau 3	Een calamiteit met daaruit voortkomende bedreigingen voor het proces of systeem.	De situatie vraagt om het toepassen van een specifiek proces of systeem en ontregelt het proces aanzienlijk voor langere tijd.	≥ GRIP1 (Inholland is bron); (effect) treft meerdere locaties; volledige proces verstoring van meer dan 8 uren.

## 1.3 Overige crisismanagement programma's

### Internationale reisbewegingen (Expats)

Binnen Inholland is er ook sprake van internationale reisbewegingen. De aanpak van internationale incidenten en rampen valt buiten de scope van dit document. Hiervoor wordt een apart crisismanagementplan beschikbaar gesteld door de afdeling internationale zaken. Dit plan wordt digitaal beschikbaar gesteld na akkoord CvB, zie hiervoor de verwijzing in de checklist (bijlage).

### Overheid

De overheid hanteert de GRIP (Gecoördineerde Regionale IncidentbestrijdingsProcedure ) niveaus bij escalatie van incidenten. Hierin worden vier niveaus onderscheiden. De overheid heeft op basis van deze niveau verschillende overlegorganen ingericht. Wanneer er sprake is van een grip niveau zal een lid van het crisisteam van Inholland in contact treden met het Copi (Commando plaats incident). Zie voor verdere toelichting op GRIP niveaus bijlage 2.

## 1.4 Kenmerken crisis

- Er moet (heel) snel worden beslist;
- Als er niets wordt gedaan heeft dat ernstige gevolgen;
- Elke beslissing heeft óók vergaande gevolgen. Bij verkeerde beslissingen kunnen die van ernstige aard zijn;
- Er zijn weinig tot geen keuzemogelijkheden;
- Er is altijd sprake van schade, zowel in materiële als in immateriële zin;
- Dralen maakt die schade groter;
- Een crisis kan nieuws voor de media zijn;
- De informatie over de crisis is gebrekkig. Daardoor ontstaan er geruchten en speculaties die voor waar worden aangenomen.

## 1.5 Wanneer van toepassing

Het protocol Crisismanagement is van toepassing vanaf niveau 1.

Enkele voorbeelden van situaties zijn:

- Er sprake is van één of meerdere slachtoffers ten gevolge van een incident (niveau 1).
- Een incident met dodelijke afloop. (niveau 1)
- De continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar of in geding is. Voorbeelden daarvan zijn:
  - Stakingen of protestdemonstraties van studenten en/of medewerkers. (niveau 1)
  - Uitval van personeel en studenten als gevolg van een epidemie. (niveau 2)
  - Brand of explosie met als gevolg een of meer onbruikbare accommodaties of schade anderszins. (niveau 2/3)
  - (Dreigende) Acties van derden (terroristen, etc.) die een accommodatie buiten gebruik stellen. (niveau 2/3), justitieel onderzoek naar dergelijke incidenten
  - Uitval van voorzieningen (uitval van elektriciteit, ICT voorzieningen, enz), langer dan 4 uren. (niveau 2/3)
- Voorvallen en incidenten die een negatieve invloed hebben op het imago van Inholland en op zeer korte termijn opgelost moeten worden. Voorbeelden daarvan zijn:
  - Plotselinge constatering van grootschalig drugsgebruik. (niveau 1/2)
  - Frauduleuze handelingen van enige omvang. (niveau 1/2)
  - Ontoelaatbare handelingen van medewerkers of studenten bijvoorbeeld op het politieke vlak. (niveau 1/2)

Deze opsomming is in geen geval limitatief maar geeft een indicatie van mogelijk oorzaken.

## 1.6 Inschalen en opschalen niveau

Iedere verstoring en incident moet worden gemeld, hiervoor is een incident registratie systeem aanwezig, bereikbaar via [insite](#) (selfservice request portal), of rechtstreeks via <http://incident.inholland.nl>. Het inschalen en opschalen van incident naar een ander niveau kan alleen plaats vinden na advies van de Senior adviseur Safety & Security. Bij afwezigheid wordt deze rol vervuld door de secretaris College van Bestuur.

## 1.7 Beschikbaarheid

Medewerkers zijn niet altijd aanwezig (ziekte en verlof), om die reden dient voor elke rol in de crisismanagementorganisatie een vervanger aangesteld te worden. Binnen het lokale CT en CMT wordt vastgesteld en vastgelegd wie als vervanger op treedt bij afwezigheid.

## 1.8 Evaluatie

De regiegroep veiligheid evalueert de effectiviteit van het crisismanagementplan en de uitvoering daarvan en adviseert het CvB aan de hand van deze evaluatie.

## 2. Crisis-, calamiteitenteam

Inholland kent een decentrale organisatie. De vestigingen liggen verspreid in Nederland. Een incident/calamiteit of ramp vindt op een vestiging plaats en vraagt om lokale aansturing. Om die reden kent Inholland een calamiteitenteam (CT) en crisismanagementteam (CMT). Het calamiteitenteam is verantwoordelijk voor de afhandeling van de calamiteit/ramp op locatie. Wanneer er sprake is van een crisis treedt het centrale crisismanagementteam op. In hoofdstuk drie is nader beschreven wanneer het CT en/of het CMT in actie komt en de eindverantwoordelijkheid heeft.

### 2.1 Samenstelling CT en CMT

#### Het Calamiteitenteam (CT)

Voorzitter	Vestigingsdirecteur
Lid	Opleidingsmanager betrokken opleiding
Lid	Manager servicepunt
Lid	Senior adviseur Safety & Security
Ondersteuning	Informatiemanager <sup>1</sup>
Ondersteuning	Teamleider (FZ/Osc, afhankelijk van situatie)
Ondersteuning	Hoofdploegleider BHV
Ondersteuning	M&C Locatieadviseur
Ondersteuning	Management assistent (verslaglegging)

<sup>1</sup> De informatiemanager is verantwoordelijk voor het verzamelen, registreren en distribueren van alle informatie. Essentieel onderdeel is een tijd technisch logboek van aangereikte informatie, acties en besluiten welke zijn genomen. Dit betreft een rol in de crisismanagement organisatie en is geen functie of rol in de staande organisatiestructuur.

Binnen het CT worden afspraken gemaakt over de taakverdeling. De volgende taken moeten hierbij juist belegd worden:

- Communicatie met pers
- Communicatie met personeel en studenten
- Communicatie met Copi (commando plaats incident van de hulpdiensten), dit bij voorkeur door de veiligheidskundige)

#### Het Crisismanagement Team (CMT)

Voorzitter	Voorzitter CvB
Lid	Lid CvB (portefeuillehouder veiligheid)
Lid	Directeur betrokken domein/dienst
Lid	Secretaris CvB
Lid	Senior adviseur Safety & Security
Lid	Afdelingshoofd communicatie
Ondersteuning	Informatiemanager <sup>1</sup>
Ondersteuning	Woordvoerder + Interne communicatiespecialist
Ondersteuning	Management assistent (verslaglegging)

<sup>1</sup> De informatiemanager is verantwoordelijk voor het verzamelen, registreren en distribueren van alle informatie. Essentieel onderdeel is een tijd technisch logboek van aangereikte informatie, acties en besluiten welke zijn genomen. Dit betreft een rol in de crisismanagement organisatie en is geen functie of rol in de staande organisatiestructuur.

Wanneer CT en CMT gelijktijdig operationeel zijn:

- neemt CMT alle zaken over welke betrekking hebben op de gehele organisatie (locatie overstijgend) en de communicatie met de pers;
- neemt de senior adviseur safety & security deel aan het CMT voor het CT zal de adviseur veiligheid en milieu als vervanger optreden.

## 2.2 Structuur en bevoegdheden

### *Het Calamiteitenteam (CT)*

Bij een crisis (niveau 3) is het CT verantwoordelijk voor het uitvoeren van de door het CMT genomen beslissingen. Bij een calamiteit of ramp (niveau 2) is het CT verantwoordelijk voor de beslissing en uitvoering en informeert het CMT. De directeur is voorzitter van het CT. Het CT is beslissings-, en handelingsbevoegd binnen de bestaande mandatenregeling.

### *Het Crisismanagementteam (CMT)*

Uitgangspunt is dat de personele samenstelling bij elke crisissituatie wordt bepaald door de voorzitter of diens plaatsvervanger. De personele samenstelling van crisismanagementteam is zodanig dat de leden bevoegd zijn tot het nemen van besluiten, al dan niet na overleg met medewerkers of personen van buiten de organisatie. Een en ander is inherent aan de mandatenregeling.

## 2.3 Verantwoordelijkheden/ contacten van het CT

- het communiceren met de organisatie/organisatie onderdelen dat het crisismanagement plan van toepassing is (gewijzigde hiërarchische structuur)
- het onderhouden van rechtstreeks contact met het domein c.q. de plaats des onheil;
- het onderhouden van rechtstreeks contact met externe hulpverleningsdiensten;
- het verstrekken van informatie aan medewerkers/studenten/externen;
- het nemen van oplossingsgerichte besluiten ten aanzien van problemen die zich voordoen;
- het opstarten en verder coördineren van de nazorg.

Daarvoor is nodig:

- een systeem van bereikbaarheid van de leden en hun plaatsvervangers;
- een vaste vergaderlocatie en een alternatieve (extern);
- het beschikken over diverse communicatiemiddelen;
- contactgegevens van relevante actoren (in-, en extern)
- personele en materiële ondersteuning;
- vaardigheden, opleidingen en oefeningen

## 2.4 Verantwoordelijkheden/ contacten van het CMT

- het onderhouden van rechtstreeks contact stakeholders;
- het verstrekken van informatie aan medewerkers/studenten/externen (pers);
- het nemen van bestuurlijke en financieel zwaarwegende besluiten ten aanzien van problemen die zich voordoen;

Daarvoor is nodig:

- een systeem van bereikbaarheid van de leden en hun plaatsvervangers;
- een vaste vergaderlocatie en een alternatieve (extern);
- het beschikken over diverse communicatiemiddelen;
- contactgegevens van relevante actoren (in-, en extern)
- personele en materiële ondersteuning;
- vaardigheden, opleidingen en oefeningen

Afstemming over taak en rol verdeling in CT en CMT vindt plaats binnen het Team. Logischerwijs volgt taak verdeling aan de hand van rol in organisatie en expertise. De senior adviseur safety & security kan hierin desgewenst adviseren.



## 2.5 Overige Actoren

### *Cluster-, afdelingsmanager en/of teamleider*

Binnen de domeinen is de clustermanager of teamleider het aanspreek punt voor studenten en/of docenten in geval van een verstoring of incident. Indien noodzakelijk informeert deze ook de familie en/of verzorgers. Wanneer er sprake is van een verstoring of mogelijke media aandacht neemt deze contact op met CT en informeert over de stand van zaken.

De opleidings-, teammanager is tevens verantwoordelijk voor de afhandeling van incidenten in niveau 0 en meldt deze incidenten zo spoedig mogelijk via het incident registratie systeem van Inholland doch uiterlijk binnen 4 uur.

### *Technisch beheerder locatie*

De technisch beheerder op locatie is verantwoordelijk voor onderhoud van de gebouwgebonden technische installaties. Deze treedt op in geval van technische storingen. Wanneer er sprake is van een incident met kortdurende verstoring van het (primaire)proces (over ander escalatieniveau), dan rapporteert de technische beheerder aan het Manager Servicepunt (lid CT).

### *Bedrijfhulpverleningsorganisatie (BHV)*

De BHV-organisatie is tijdens openingstijden operationeel op de locatie. De BHV organisatie werkt met escalatieniveaus waarin de inzet van een (hoofd)ploegleider is beschreven. Standaard inzet van de BHV organisatie, dat wil zeggen zonder gecoördineerde aansturing, valt de inzet onder een verstoring en zal niet worden gemeld aan het lokale CT. Voorbeelden van verstoringen zijn flauwtes, verstuikingen en kleine wonden (pleister). Wanneer er sprake is van een incident informeert de (Hoofd)ploegleider het CT (voorzitter of diens plaatsvervanger). Zie voor de BHV procedures het BHV beleid en het bedrijfhulpverleningsplan van de betreffende locatie.

### *Piketdienst Facilitaire Zaken & ICT*

De piketdienst is 24/7 bereikbaar in geval van calamiteiten en aanspreek punt voor beveiligingsdienst en externe hulpverleningsinstanties. De piketdienst informeert CT over omstandigheden vanaf het niveau incidenten (niveau1), wanneer kortdurende verstoring is te verwachten. Ingeval van niveau 2 kan piketfunctionaris onderdeel uitmaken van CT, als informant of ondersteuner. FZ en ICT hebben gescheiden piketdiensten.

Bij een incident vanaf niveau 1 buiten openingstijden van Inholland wordt het CT op de eerstvolgende werkdag geïnformeerd, tenzij de calamiteit een kort of langdurige verstoring van het proces als gevolg heeft.

### *Functionaris informatiebeveiliging*

De functionaris informatiebeveiliging is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid gericht op het naleven van concernkaders voor informatiebeveiliging, ondersteunen van het management hierbij en toezien op de realisatie van het beleid. De functionaris informatiebeveiliging treedt op als adviseur voor het CMT in geval van informatiebeveiligingsincidenten.

## **3. Communicatie en Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden**

Binnen deze opschalingsystematiek worden drie niveaus onderscheiden. Bij ieder niveau gelden taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Deze verantwoordelijkheden zijn door middel van het RASCI vormgegeven, waarbij RASCI staat voor:

R(esponsible): diegene die verantwoordelijk is voor het resultaat van de processtap  
A(ction): diegene die verantwoordelijk is voor het nemen van de acties die uitgevoerd moeten worden  
S(upport): diegene die ondersteuning kan geven aan diegene die de acties moet uitvoeren

C(onsulting): diegene die móet geraadpleegd worden in de betrokken processtap  
I(nforming): diegene die móet geïnformeerd worden in de betrokken processtap

Afkortingen:

BHV: Bedrijfs hulpverlening	S&S: Senior adviseur Safety & Security
HPL: Hoofdploegleider bedrijfs hulpverlening	Wvd: (Lokale) woordvoerder
FZ: Facilitaire zaken/medewerker	Vdir: Vestigingsdirecteur
GB: Gebouwbeheerder	CvB: College van Bestuur
Piket: Piketdienst FZ & ICT	

### 3.1 Niveau 0

De opleiding of dienst wordt geconfronteerd met een gebeurtenis met negatieve consequenties die afwijkt van het normale proces, maar geen (ernstig) letsel of schade veroorzaakt. De opleidingsmanager en/of teammanager van het domein of de dienst is verantwoordelijk voor het borgen van de afhandeling. De manager rapporteert aan de domeindirecteur en stelt de vestigingsdirecteur op de hoogte.

Het ongeval of incident wordt volledig intern beheerd (d.m.v. horizontale opschaling op lokaal (vestigings)niveau), bijvoorbeeld door het optreden van bedrijfs hulpverleners, de technische dienst of een deskundige/adviseur uit de eigen organisatie.

R(esponsible): Vestigingsdirecteur, manager gedelegeerd verantwoordelijk  
A(ction): BHV organisatie, Gebouwbeheerder, Piketdienst<sup>1</sup>  
S(upport): BHV-er, beveiliging/conciërge, adviseur Safety & Security  
C(onsulting): Adviseur Safety & Security  
I(nforming): Hoofdploegleider en adviseur Safety & Security<sup>2</sup> Vestigingsdirecteur<sup>3</sup>

Informereren van betrokkenen vindt periodiek plaats middels standaard registratie en rapportage van incidenten .

### 3.2 Niveau 1

Het ongeval, incident of de crisissituatie kan nog steeds intern beheerd worden (d.m.v. horizontale opschaling op lokaal (vestigings)niveau) maar er is ook (d.m.v. verticale opschaling) externe hulpverlening -brandweer/ambulance/politie- of een externe deskundige/adviseur ingeschakeld.

R(esponsible): Vestigingsdirecteur  
A(ction): BHV organisatie, Hoofdploegleider BHV, Gebouwbeheerder, Piketdienst  
S(upport): BHV-er, beveiliging/conciërge, adviseur Safety & Security  
C(onsulting): Adviseur Safety & Security  
I(nforming): Hoofdploegleider en adviseur Safety & Security, Vestigingsdirecteur, Woordvoerder lokaal

Informereren van betrokkenen vindt op zo'n kort mogelijke termijn plaats, uiterlijk binnen 30 minuten. Belangrijkste wijziging ten op zichten van niveau 0 is dat de vestigingsdirecteur in kennis wordt gesteld van het voorval.

### 3.3 Niveau 2/3

Het betreft een calamiteit, ramp en mogelijk crisis. Het calamiteitenteam (CT) treedt in werking en coördineert activiteiten. Het CT rapporteert aan Crisis Management Team (CMT). Afhankelijk van ontwikkeling treedt CMT in werking (niveau 3).

Het CT heeft onder andere de taak op de plaats van het incident te zorgen dat:

- Nazorg in gang wordt gezet (psychosociaal).

<sup>1</sup> Buiten openingstijden in alle gevallen waar Piket is vermeld

<sup>2</sup> Middels incidentregistratie systeem

<sup>3</sup> Middels maandelijkse incident rapportage

- Studenten en medewerkers op de hoogte worden gehouden
- Alternatieven te onderzoeken (bij langdurige uitval van voorzieningen/middelen)

R(esponsible): CMT

A(ction): Piketdienst, CT

S(upport): BHV-er, Hoofdploegleider BHV, beveiliging/conciërge, gebouwbeheerder, adviseur Safety & Security, CT in opdracht van CMT.

C(onsulting): Hoofdploegleider BHV, Gebouwbeheerder, Adviseur Safety & Security

I(nforming): Adviseur Safety & Security, CT, CMT

Rasci matrix voor alle escalatieniveaus

	BHV	HPL	FZ	GB	Piket	S&S	Wvd	V.dir	CvB
Niveau 0	A/S	I	S	A	A	I/C/S		R	
	BHV	HPL	FZ	GB	Piket	S&S	Wvd	V.dir	CvB
Niveau 1	A/S	I/A	S	A	A	I/C/S	I	I/R	
	BHV	HPL	FZ	GB	Piket	S&S	Wvd	CT	CMT/CvB
Niveau 2 & 3	S	C/S	S	C/S	A	I/C/S	I	I/A/S	I/R

### 3.4 Lokale afspraken

Dit document dekt vanzelfsprekend niet alle aspecten waar rekening mee moet worden gehouden. Het CT komt minimaal twee maal per jaar bijeen. Tijdens dit overleg worden specifieke scenario's doorgesproken aan de hand van dit crisismanagementplan. Lokale afspraken worden gemaakt, vastgelegd en gerapporteerd aan de adviseur Safety en Security.

### 3.5 Nazorg en duur (bron: COT)

Crisismanagement draait in feite om twee mechanismen: de bron wegnemen en de gevolgen beperken. Een passende, eerste reactie op een incident of crisis is geen garantie dat het in de dagen, weken, maanden en soms jaren erna goed blijft gaan. Ook en juist in de nafase moet er op vele fronten hard worden gewerkt om verdere negatieve gevolgen te voorkomen.

De nafase is erop gericht om de gevolgen op de middellange en lange termijn te verminderen. Denk aan het voorkomen van nieuwe, vergelijkbare situaties; het leed voor slachtoffers en hun familie beperken; bedrijfscontinuïteit herstellen; het beperken van financiële schade; het terugverdienen van vertrouwen (reputatie), herstel van installaties en gebouwen en meer. In deze fase is alles erop gericht om terug te keren naar het normale. In veel gevallen is dat overigens niet de situatie van voor de crisis.

Afhankelijk van de aard en omvang van de ontstane situatie kan de nafase zeer intensief zijn. Er komt een veelheid aan thema's langs. Van strafrechtelijk en onafhankelijk onderzoek tot claimafhandeling. Bij grote gebeurtenissen kan dit zomaar jaren in beslag nemen. Een goede diagnose van de nafase is daarom vereist. Dat begint met een totaaloverzicht van alle onderwerpen die kunnen (op)spelen en een goede inschatting van de intensiteit. Een systematische aanpak van de nafase kan veel onnodige problemen voorkomen. Deze aanpak moet wel proportioneel zijn: niet overdrijven en overreageren, maar ook niet onderschatten.

Het CT/CMT blijft tijdens de acute fase operationeel en maakt afspraken over het vervolg. Mogelijk kan een projectorganisatie de opdracht krijgen voor herstel. Het voorzitter van CT en CMT bepaald wanneer de verantwoordelijkheid wordt overgedragen aan de lijn.

#### 4. Randvoorwaarden

Voor succesvolle uitvoering van het crisismanagementplan gelden hierna volgende randvoorwaarden:

- Op elke locatie is een crisisruimte aangewezen, met minimaal de volgende voorzieningen (tevens buiten de organisatie een alternatief, met mogelijke opvang voor pers)
  - Tafel en voldoende stoelen
  - Vaste en mobiele telefoon
  - Flipover en stiften
  - Computer met internet verbinding
  - Koffie, thee en water.
  - Draaiboek met o.a. overzicht van alle relevante contacten met hun contactgegevens
- Alle deelnemers zijn bereikbaar in geval van calamiteiten
- Goede contacten/contracten met externen (adviseurs (experts) en/of psychosociale ondersteuning (nazorg))
- Training en oefening van CT en CMT leden.

Aandachtspunten markeren	Bijlage 1 Checklist aandachtspunten	Acties uitgezet bij
	<p><b>1. Bestaande protocollen</b></p> <p>a. Check onderaan deze checklist of er protocollen beschikbaar zijn voor het type incident. Indien dit het geval is, pas eerst protocol toe, doorloop vervolgens checklist.</p>	
	<p><b>2. Slachtoffers</b></p> <p>b. Wie zijn het (direct of indirecte) slachtoffer van het incident geworden of daardoor gedupeerd geraakt</p> <p>c. Wie zorgt voor de contacten met de slachtoffers/gedupeerden.</p> <p>d. Waar bevinden zich de slachtoffers/gedupeerden.</p> <p>e. Wie informeert de familie of relaties en wie onderzoekt wie dat zijn.</p> <p>a.</p>	
	<p><b>3. Vermisten</b></p> <p>f. Wie waren bij het incident betrokken, waarvan we nu niet weten waar zij zich bevinden</p> <p>g. Wie zorgt voor het opsporen van deze personen.</p> <p>h. Met wie moet worden samengewerkt om het opsporingstraject succesvol te laten</p> <p>i. Met wie wordt vermissing gecommuniceerd (familie/vriende)</p>	
	<p><b>4. Gedupeerden</b></p> <p>j. Wie zijn bij het incident betrokken en kunnen zich als gedupeerden beschouwen.</p> <p>k. In welke zin zijn deze personen gedupeerd en wat kan Inholland voor deze personen, verdeeld in mogelijke verschillende gradaties, betekenen.</p> <p>l. Is er opvang voorzien voor familie en relaties.</p> <p>m. Is er opvang voor personen geregeld en welk servicepakket kan Inholland aan deze personen bieden. (noodhuisvesting, opvang buitenlandse gasten, enz.)</p> <p>n. Wie en op welke wijze communiceren we met betrokkenen/gedupeerden?</p>	
	<p><b>5. Aanwezige 'derden' betrokken bij het incident</b></p> <p>o. Wie inventariseert c.q. laat zich informeren over de mogelijke betrokkenheid van anderen dan medewerkers en studenten, bijvoorbeeld burens, naastliggende bedrijven.</p> <p>p. Wat wil of kan Inholland voor deze betrokkenen betekenen</p> <p>q. Wie communiceert met derden.</p>	
	<p><b>6. Maatschappelijke en psychosociale hulp</b></p> <p>r. Wie is bevoegd om voor de nabestaanden, slachtoffers en gedupeerden maatschappelijke en psychosociale hulp te organiseren.</p> <p>s. Welke organisaties of diensten zijn bevoegd om hierover Inholland te adviseren.</p> <p>t. Hoe worden de kosten gedekt.</p>	
	<p><b>7. Oorzaak, gevolgen, risico's en effecten van het incident</b></p> <p>u. Is de oorzaak van het incident bekend.</p> <p>v. Is Inholland verantwoordelijk voor de oorzaak, gevolgen en effecten van het incident.</p>	

	<p>w. Is er mogelijk sprake van of kans op reputatieschade en hoe kunnen we deze schade zoveel mogelijk beperken/voorkomen</p> <p>x. Met wie wordt over dit vraagstuk gediscussieerd.</p> <p>y. Wie neemt in dit kader de informatie naar onderzoeksinstanties voor rekening.</p> <p>z. Wie is bevoegd om hierover voorlichting naar buiten te verstrekken.</p> <p>aa. Wie heeft de taak om de berichtgeving hierover op te stellen en/of mag optreden als woordvoerder namens de verantwoordelijk manager.</p>	
	<p>x. <i>Communicatie</i></p> <p>y. Wie verzorgt communicatie, op welke frequentie, met studenten, medewerkers, omliggende bedrijven, burens.</p> <p>z. de vragen die ten behoeve van de gouden boodschap beantwoord moeten worden zijn:</p> <p>a. wat is er aan de hand</p> <p>b. wat betekent dat voor de betrokkenen/gedupeerde etc</p> <p>c. welke maatregelen heeft Inholland genomen</p> <p>d. wat kan de betrokkenen, gedupeerde etc zelf nog doen</p> <p>aa. Wie verzorgt pers contact, op welke frequentie</p>	

#### Overzicht bestaande protocollen:

1. Draaiboek Overlijden  
[https://teamsite.inholland.nl/bestuurszaken/Draaiboek bij het overlijden van een student of medewerker/Shared Documents/Draaiboek bij het overlijden van een student of medewerker compleet \(inclusief bijlagen\) - versie maart 2010.doc](https://teamsite.inholland.nl/bestuurszaken/Draaiboek%20bij%20het%20overlijden%20van%20een%20student%20of%20medewerker/Shared%20Documents/Draaiboek%20bij%20het%20overlijden%20van%20een%20student%20of%20medewerker%20compleet%20(inclusief%20bijlagen)%20-%20versie%20maart%202010.doc)
2. Crisismanagementplan internationale reisbewegingen  
Link volgt asap
3. Protocol Agressie en Geweld  
Link volgt asap
4. BHV plan locatie  
Lokaal in te zien, neem hiervoor contact op met de hoofdploegleider van de locatie.

## Bijlage 2 GRIP escalatie niveaus

### Overheid

De overheid hanteert de GRIP (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure ) niveaus bij escalatie van incidenten. Hierin worden vier niveaus onderscheiden. De overheid heeft op basis van deze niveau verschillende overlegorganen ingericht. Wanneer er sprake is van een grip-niveau dan zal een lid van het CT in contact treden met het Copi (Commando plaats incident) bij voorkeur de veiligheidskundige. Intern wordt de leider Copi doorverwezen.

Deze structuur is van toepassing op de hulpdiensten en het lokale overheidsbestuur. In Holland kan geconfronteerd worden met de inschaling en om die reden is het goed om kennis te hebben van de onderscheiden niveaus en de betrokkenen vanuit de overheid in dergelijk gevallen.

**GRIP 1** Wanneer bij de bestrijding van een incident in het brongebied (plaat waar het incident is ontstaan) meerdere disciplines betrokken zijn en structurele coördinatie tussen de disciplines noodzakelijk is, wordt opgeschaald naar GRIP 1. Er wordt op de plaats van het incident een team ingericht, het commando plaats incident (COPI). Dit team wordt geleid door een leider COPI.

**GRIP 2** Wanneer ook structurele coördinatie buiten het brongebied, dat wil zeggen in het effectgebied, noodzakelijk is, wordt opgeschaald naar GRIP 2. Naast het COPI wordt een regionaal operationeel team (ROT) ingericht. Dit team wordt geleid door een leider ROT. De leider ROT wordt ook wel (regionaal) operationeel leider genoemd.

**GRIP 3** Wanneer er sprake is van een bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking en bestuurlijke coördinatie of besluitvorming noodzakelijk is, wordt opgeschaald naar GRIP 3. Naast het COPI en het ROT wordt een gemeentelijk beleidsteam (GBT) gevormd, onder voorzitterschap van de betrokken burgemeester.

**GRIP 4** Wanneer er sprake is van een gemeentegrensoverschrijdend incident, de hulpdiensten in meerdere gemeenten moeten optreden en bestuurlijke coördinatie van betrokken gemeenten aan de orde is, wordt opgeschaald naar GRIP 4. Het GBT komt te vervallen en er wordt een regionaal beleidsteam (RBT) gevormd, onder voorzitterschap van de voorzitter veiligheidsregio.

Niveau	Reikwijdte incident	Invulling regionale hoofdstructuur
1	brongebied	COPI
2	bron- en effectgebied	COPI + ROT
3	bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking	COPI + ROT + GBT
4	gemeentegrensoverschrijdend, eventueel schaarste	COPI + ROT + RBT

*Bron: NIFV, Nationaal Instituut Fysieke Veiligheid*