

Handboek Crisisbeheersing

Hoogheemraadschap van Schieland en
de Krimpenerwaard

Versie 2026



Hoogheemraadschap
van Schieland en de
Krimpenerwaard

Handboek Crisisbeheersing

Het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK) heeft een voorbereide crisisorganisatie om adequaat te kunnen optreden in geval van een (dreigende) crisis en om de reguliere bedrijfsvoering zo nodig te ondersteunen. Voorbereide functionarissen met heldere rollen, taken en verantwoordelijkheden, opgeleid en getraind volgens een structuur die beschreven is en vastgesteld in een handboek dat periodiek wordt geactualiseerd en jaarlijks geoefend.

Doel van dit handboek

Het doel van dit handboek is de repressieve fase van een crisis en de afhandeling van dreigende crises zo goed mogelijk te laten verlopen. Het biedt essentiële informatie en richtlijnen voor crisisfunctionarissen, bedoeld om hen te ondersteunen tijdens daadwerkelijke inzet bij (dreigende) crises.

Leeswijzer

Het handboek is opgebouwd uit twee delen:

1. **Het calamiteitenplan:** vormt het beleids- en operationele kader voor de voorbereiding en het optreden tijdens een (dreigende) crisis en de nafase hiervan. Dit is het wettelijk verplichte deel en bevat generieke informatie die altijd (onafhankelijk van het crisistype) van toepassing is.
2. **Scenariokaarten:** Het tweede deel van het handboek bestaat uit gedetailleerde nadere uitwerkingen van een aantal mogelijke scenario's, crisistypen die kunnen plaatsvinden. Deze kaarten geven concrete handvatten voor het handelen bij specifieke situaties die zich kunnen voordoen.

Beide onderdelen van het handboek zijn als één geheel met elkaar verbonden en dienen in de praktijk integraal gebruikt te worden, in samenhang met de planvorming van anderen.

Omwille van het in de praktijk benodigde adaptief vermogen en ruimte voor leren, experimenteren en fouten durven maken, is het handboek daarbij meer richtinggevend dan voorschrijvend bedoeld. Vanuit het OTO-programma besteedt HHSK veel tijd aan het vakbekwaam maken en houden van haar crisisfunctionarissen door het regelmatig organiseren van (basis)opleidingen, rolgerichte trainingen en (samenwerkings)oefeningen.



Inhoudsopgave

1. Het calamiteitenplan	5
1.1 Uitgangspunten	5
1.2 Watersysteembeheerder in West-Nederland	7
1.3 Risicomanagement, Bedrijfscontinuïteit en Crisismanagement	12
1.4 Wettelijk kader crisisbeheersing door waterschappen	20
2. Crisisstructuur	23
2.1 Inrichting crisisbeheersing HHSK	23
2.2 Teams	23
2.3 Rollen en taken	25
3. Crisisbeheersingsprocessen	26
3.1 Melding en alarmering	26
3.2 Opschalen en afschalen	29
3.3 Leiding en coördinatie	32
3.4 Informatiemanagement	33
3.5 Crisiscommunicatie	34
3.6 Resource management	36
3.7 Nafase	38



Calamiteitenplan



1. Het calamiteitenplan

1.1 Uitgangspunten

1.1.1 Het calamiteitenplan regelt het optreden van HHSK bij calamiteiten

Een waterschap heeft als taak te zorgen voor 'droge voeten en schoon en voldoende water' voor de bewoners en bedrijven in haar beheergebied. Hiertoe houdt zij een systeem in stand van zuiveringen en werkt men aan de kwaliteit van het oppervlaktewater (schoon water), zijn er gemalen en keringen (droge voeten) en monitort zij 24/7 de waterstanden. Wanneer het nodig is heeft zij materiaal, materieel en mensen paraat staan of komen die ergens anders vandaan. Tot slot heeft HHSK (crisis)functionarissen die 24/7 bereikbaar en beschikbaar zijn om in geval van (dreigende) crises direct aan de slag te gaan.

1.1.2 Ambitie: het waarborgen van een slagvaardig en doelmatig optreden voor, tijdens en na crises

Droge voeten, schoon en voldoende water voor de bewoners en bedrijven in ons beheersgebied, zodat we nu en in de toekomst onder zeeniveau kunnen blijven wonen, werken en recreëren in dit mooie en unieke deel van Nederland. Dat is wat ons drijft en waar we voor gaan. Dat brengen wij in de praktijk door als (veer)krachtig crisispartner omgevingsgericht samen met hen en andere partners dingen goed te beheren en voor te bereiden op de toekomst, tegen zo laag mogelijke kosten. Daarbij willen we lerend verbeteren, durven we te experimenteren, en durven fouten te maken (LEF).

1.1.3 Planvorming

De basis voor adequate crisisbeheersing wordt o.a. gevormd door de planvorming altijd actueel beschikbaar te hebben en in de praktijk te gebruiken. Het tijdig opstellen en actualiseren van deze planvorming is daarom noodzakelijk. Binnen HHSK is het cluster crisisbeheersing systeemverantwoordelijke en voert dus de regie op de samenstelling en omvang van de crisisplanvorming van HHSK.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud ligt bij de afdeling tot wiens beleidsterrein het e.e.a. hoort. In de werkgroep planvorming komt dit bij elkaar. De werkgroep bestaat uit een vertegenwoordiger per afdeling en een voorzitter vanuit het cluster crisisbeheersing. Het calamiteitenplan wordt in beginsel eens per 6 jaar geactualiseerd vastgesteld, de scenariokaarten jaarlijks. Het calamiteitenplan wordt na het doorlopen van de zienswijze procedure uit de Omgevingswet, door het college van D&H vastgesteld. De scenariokaarten door het directieoverleg (DO).

Het calamiteitenplan geeft onder meer weer:

- de taken en verantwoordelijkheden van het waterschap;
- een risico-inventarisatie van potentiële crises;
- een beschrijving van de crisisbeheersingsprocessen;
- de wijze waarop de kwaliteit van de crisisbeheersing wordt geborgd.



Definitie crisis

Crisis en crisisbeheersing kent wereldwijd vele definities. Een (dreigende) crisis, in de zin van dit handboek, is iets waarvan besloten is dat het met behulp van crisisbeheersing benaderd moet worden. Bijvoorbeeld omdat deze zich kenmerkt door dreiging, urgentie en/of onzekerheid. Een crisisbeheersing benadering introduceert dan versnelde besluitvorming ondersteund door de landelijke netcentrische werkwijze en een beheerste wijze van toepassing van (nood)bevoegdheden en afstemming met derden.

1.1.4 Opleiden, trainen, oefenen, testen, evalueren en lerend verbeteren (OTOTEL)

Opleiden is het opdoen van kennis en expertise over het systeem van crisisbeheersing, de crisisorganisatie van HHSK en de samenwerking binnen het systeem met onze belangrijkste netwerkpartners. Trainen doen we regelmatig op crisisrol en oefenen doen we op het gebied van samenwerking binnen de crisisteams. Elk waterschap is wettelijk verplicht om periodiek te oefenen.

1.1.5 Kwaliteitsborging

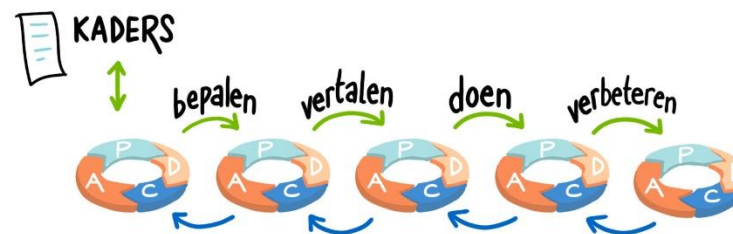
De kwaliteit van onze crisisbeheersing borgen wij door de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cirkel (Deming) toe te passen:

Plan: risicoanalyse- dialoog en -besluitvorming, en voorbereiding.

Do: uitvoering tijdens (dreigende) crises en oefeningen.

Check: kijken of het e.e.a past en er conform gehandeld wordt.

Act: het e.e.a aanpassen zodat het beter is dan de vorige keer.





1.2 Watersysteembeheerder in West-Nederland

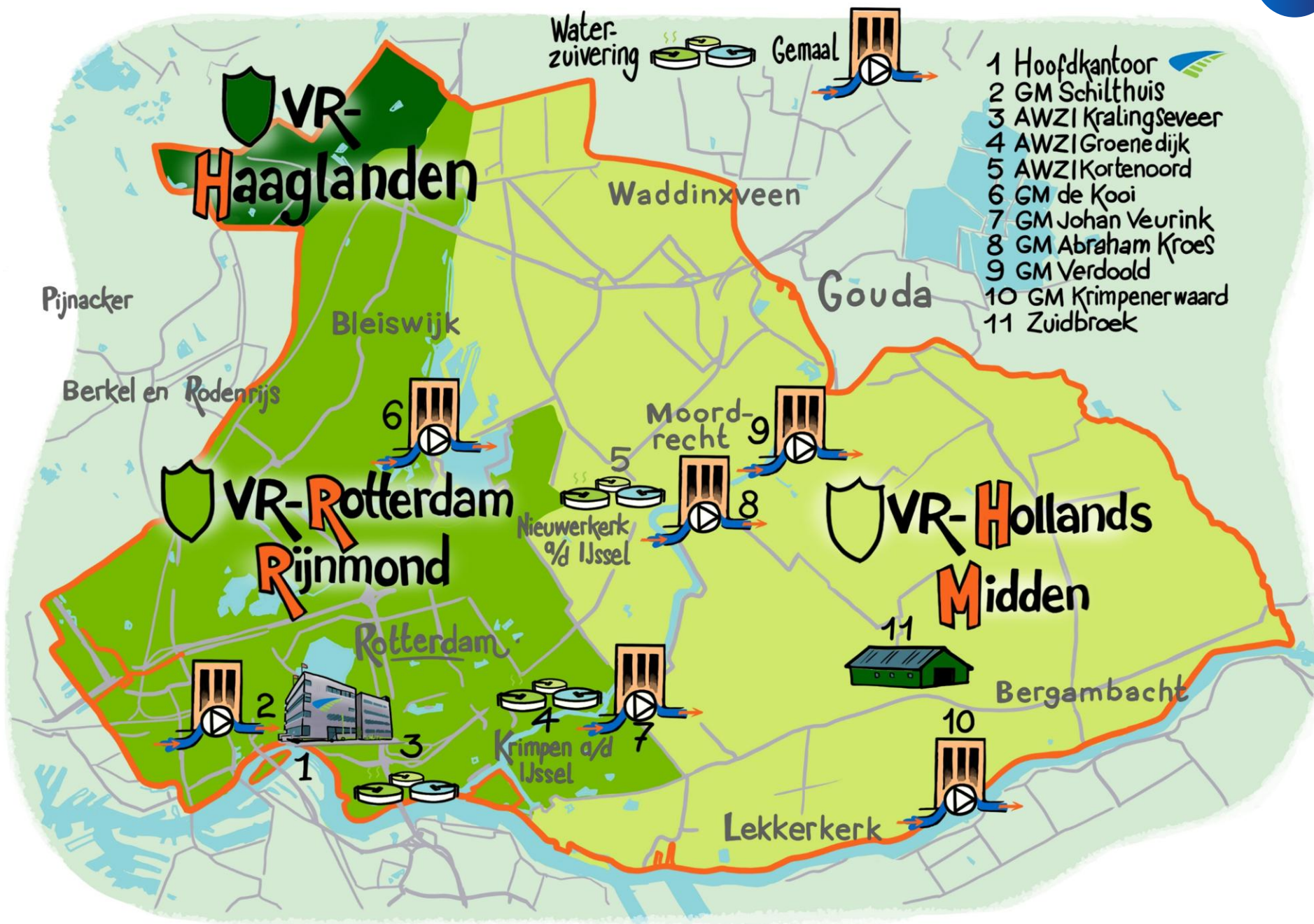
Het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard is een waterschap met een relatief compact beheergebied: Schieland is gedeeltelijk sterk verstedelijkt, met Rotterdam als internationale havenstad, en grote woon- en werkgebieden daarnaast, waaronder een modern glastuinbouwgebied. De Krimpenerwaard is een weids, groen, typisch Hollands veenweidelandschap met veel melkveebedrijven. Het unieke beheergebied van HHSK wordt gekenmerkt en begrensd door rivieren zoals de Nieuwe Maas, de Schie, de Lek, de Hollandsche IJssel, de Rotte en de Vlist. Er zijn diverse plassen, waaronder de Kralingse Plas, de Bergse Plassen, de Rottemeren en de Zevenhuizerplas. Verder zijn er de boezems en singels in het stedelijk gebied en talloze watergangen en sloten in het buitengebied.

Het beheergebied is circa 33.700 ha groot. Hier wonen ruim 600.000 (bron: website HHSK) mensen en er zijn ruim 18.000 bedrijven gevestigd. In dit gebied liggen negen gemeenten geheel of gedeeltelijk, te weten: Capelle aan den IJssel, Gouda, Krimpen aan den IJssel, Krimpenerwaard, Lansingerland, Rotterdam, Waddinxveen, Zuidplas en Zoetermeer.

Het HHSK ligt in de provincie Zuid-Holland en heeft door zijn ligging te maken met drie veiligheidsregio's, namelijk: Rotterdam-Rijnmond, Hollands Midden en Haaglanden.

Waterketen

Drinkwaterbedrijven produceren drinkwater met water dat afkomstig is uit het watersysteem. Dit kan grondwater zijn of oppervlaktewater uit rivieren, meren en plassen. Het drinkwater wordt geleverd aan huishoudens en bedrijven. Na gebruik in het toilet, de keuken en de badkamer wordt het als afvalwater afgevoerd via het riool. Dat geldt ook voor het afvalwater van sommige bedrijven. Het inzamelen van afvalwater is een verantwoordelijkheid van de gemeenten.





1.2.1 Primaire taken

HHSK voert vier belangrijke taken uit, namelijk:

- Zorgen voor **waterveiligheid** tegen overstromingen van de rivieren en het regionale watersysteem.
- Zorgen voor het **watersysteem**: optimaal waterpeil bij de functie, voldoende water van goede kwaliteit en goed onderhouden van sloten, vaarten en plassen.
- Zorgen voor de **behandeling van afvalwater**; HHSK transporteert en zuivert afvalwater.
- Zorgen voor **onderhoud aan wegen**.

Waterveiligheid

HHSK zorgt dat het beheergebied adequaat beschermd is tegen overstromingen, door onderhoud, beheer en waar nodig versterking van de primaire, regionale en overige waterkeringen in het gebied. 71 kilometer aan primaire waterkeringen langs de Nieuwe Maas, de Hollandsche IJssel en de Lek (dijktrajecten 14-1/Hollandse IJssel, 14-2/Zuid Holland Nieuwe waterweg oost, 15-2/Lopiker- en Krimpenerwaard west, 15-3/Hollandse IJssel oost) wordt beheerd. Vanwege het grote belang van de primaire waterkeringen bepaalt het Rijk de veiligheidsnormen voor deze keringen. De normen zijn vastgelegd in de omgevingswet.

Daarnaast werkt HHSK samen met 3 provincies, 7 veiligheidsregio's, 4 waterschappen en Rijkswaterstaat in de Samenwerking Crisisbeheersing Overstromingen Randstad (SCOR) om de crisisbeheersing bij overstromingen in de Randstad vorm en inhoud te geven en heeft hiervoor met hen een convenant ondertekend.



WATERVEILIGHEID

Voldoende Water

Water in sloten, vaarten en tochten moeten op peil worden gehouden. Bij de vaststelling van het peil wordt rekening gehouden met de verschillende belangen, zoals de belangen van land, natuur, recreatie en scheepvaart. In totaal wordt er circa 6050 kilometer aan watergangen beheerd, een totale wateroppervlakte van circa 4200 ha.

Het watersysteem en het waterpeil

Een polder kan het beste vergeleken worden met een badkuip. Het teveel aan water, veroorzaakt door regenwater en kwel, dat zich in een polder bevindt moet er met behulp van een poldergemaal weer uitgemaal worden. Deze poldergemalen lozen het water vervolgens op een boezemstelsel. Een boezemstelsel bestaat uit een stelsel van watergangen en meren die met elkaar in open verbinding staan en eenzelfde waterpeil hebben. Vanuit de boezem wordt het wateroverschot vervolgens naar buiten gemalen, bijvoorbeeld naar de Hollandsche IJssel.

In de droge periode wordt er, voor peilhandhaving, water vanuit de Hollandsche IJssel en Lek het gebied ingelaten en (via de boezem of hoofdwatgangen) verspreid over alle polders.



OPTIMAAL WATERPEIL



Samen met de gemeenten en provincies beheert HHSK het grondwater

HHSK is als beheerder van het watersysteem, ook beheerder van het grondwater en daarmee, naast de provincie Zuid-Holland, verantwoordelijk voor verschillende grondwateronttrekkingen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor grondwateroverlast in het stedelijk gebied.

Het HHSK is vaarwegbeheerder van de doorgaande recreatieve scheepvaartroutes...

HHSK houdt de vaarwegen op diepte en beheert enkele sluizen. Het beheer van de beroepsvaarwegen ligt bij de provincie.

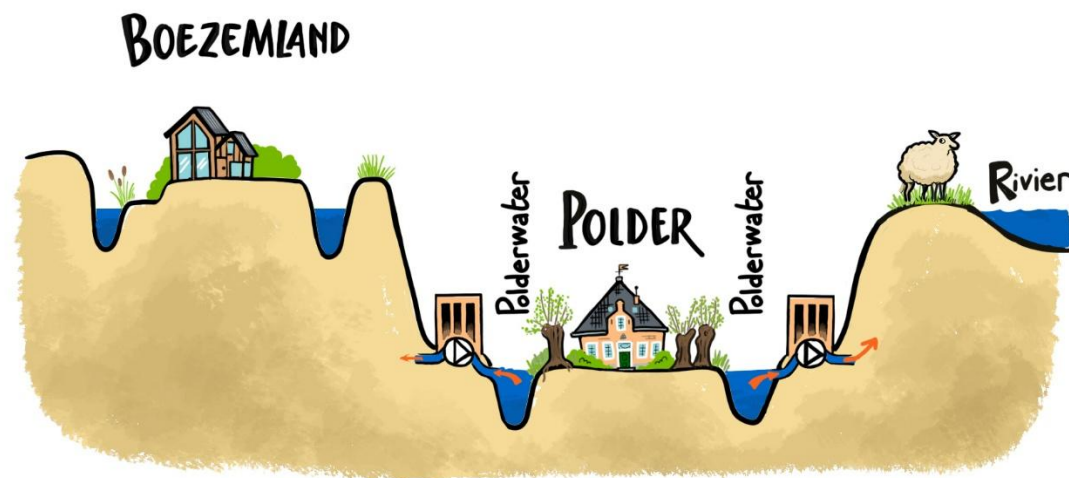
... en nautisch beheerder

Die taak behelst de zorg voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer. Hiervoor wordt toezicht gehouden op de vaarbewegingen, worden verkeersregels opgesteld en verkeersborden geplaatst. Ook de gemeente en de provincies hebben een nautische beheertaak. De gemeente op de grote meren en plassen, de provincies op de beroepsvaarwegen.

Schoon en gezond water

HHSK is waterkwaliteitsbeheerder en werkt, samen met de verantwoordelijke gebiedspartijen en inwoners, aan een goede waterkwaliteit en gezonde ecologie voor de huidige en toekomstige generaties.

Schoon en gezond water is belangrijk, zowel voor de mens en de natuur als de bedrijven. Er mogen niet te veel voedings- en vervuilende stoffen in het water zitten. Dit is essentieel voor een goede biodiversiteit, belangrijk voor de landbouw en om te kunnen zwemmen, vissen of varen. Samen met zijn partners zorgt HHSK dan ook voor schoon en gezond water dat past bij de verschillende functies in het gebied.





Zuivering van afvalwater

De rioolstelsels van de gemeenten zijn aangesloten op de afvalwatertransportleidingen HHSK. Deze transporteren een deel van het afvalwater naar één van de negen afvalwaterzuiveringsinstallaties in het beheersgebied, een ander deel gaat naar buurwaterschappen. Bij de afvalwaterzuiveringsinstallaties wordt per dag circa 147 miljoen liter afvalwater van circa 600.000 inwoners gezuiverd. Het gezuiverde water wordt vervolgens weer schoon terug geleverd aan het watersysteem. Dat geheel van drinkwaterproductie, riolering en afvalwaterzuivering, noemen we de waterketen.

Schoon en gezond water gaat naast waterkwaliteit ook over inrichting en ecologie:

- de waterkwaliteit:

Dit wordt onder andere bepaald door een groot aantal chemische stoffen. De belangrijkste zijn: de voedingsstoffen, zware metalen en een aantal gewasbeschermingsmiddelen.

- de inrichting:

De inrichting en het beheer van watergangen zijn cruciaal voor een gezonde ecologische ontwikkeling. Planten en waterorganismen hebben de juiste leefomgeving nodig en lijden onder intensief (maai)beheer. Aanleg van natuurvriendelijke oevers en een ecologisch beheer brengen hierin verbetering.

- de aquatische ecologie (waterleven):

De aquatische ecologie wordt beoordeeld op basis van algen, waterplanten, macrofauna (beestjes) en vissen.



Wegbeheer

HHSK beheert en onderhoudt het wegennetwerk in de Krimpenerwaard op een duurzame en kostenefficiënte manier, met speciale aandacht voor verkeersveiligheid, ecologie en samenwerking met partners. Het wegennet omvat 117 km wegen, 41 km fietspaden en 17 km onverharde paden, inclusief bruggen, bermen en verkeersvoorzieningen. De wegen worden regelmatig geïnspecteerd en onderhouden met moderne technieken om schade te voorkomen. Ecologisch beheer speelt een rol in de bermen, waarbij biodiversiteit wordt bevorderd zolang dit de verkeersveiligheid niet in gevaar brengt. Daarnaast wordt gewerkt volgens de richtlijnen van Duurzaam Veilig Verkeer en het strategisch plan verkeersveiligheid van de rijksoverheid.

Om wegen veilig en goed bereikbaar te houden, worden inwoners en bedrijven betrokken bij onderhoudswerkzaamheden. HHSK werkt samen met gemeenten, de provincie, hulpdiensten en andere organisaties voor efficiënt beheer. Het onderhoud wat HHSK uitvoert is seizoensgebonden: in de winter worden wegen gestrooid tegen gladheid, terwijl in de zomer bermen worden gemaaid en beplanting wordt gesnoeid. Wanneer wegen of bruggen het einde van hun levensduur bereiken, worden ze gerenoveerd of vervangen. Ook klachten en meldingen over verkeersveiligheid worden direct opgepakt, terwijl grootschalige verbeteringen worden verwerkt in een meerjarenplanning.





1.3 Risicomanagement, Bedrijfscontinuïteit en Crisismanagement

Risicomanagement, crisismanagement en bedrijfscontinuïteitsmanagement kennen een samenhang en afhankelijkheid, de vakgebieden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaar. Door deze vakgebieden geïntegreerd te benaderen, kan je als organisatie niet alleen risico's beter beheersen, maar ook effectief reageren op crises en veerkrachtig blijven in onzekere situaties.

De Focus van BCM: Uitval van ICT

Waar BCM zich traditioneel richtte op verschillende soorten bedrijfsrisico's, ligt de focus tegenwoordig steeds vaker op de uitval van ICT. Organisaties zijn in hoge mate afhankelijk van digitale systemen, cloudoplossingen en netwerkverbindingen. Een verstoring, zoals een cyberaanval, dataverlies of een storing in kritieke infrastructuur, kan leiden tot ernstige operationele en financiële schade. BCM speelt daarom een cruciale rol bij het ontwikkelen van noodprocedures, back-upsystemen en herstelstrategieën om de impact van ICT-uitval te minimaliseren en de bedrijfsvoering snel te hervatten.

Samenhang en afhankelijkheid

Goed risicomanagement draagt bij aan het vroegtijdig identificeren en beheersen van risico's, waardoor de kans op crises wordt verkleind. Omgekeerd leidt gebrekkig risicomanagement juist tot een verhoogde kans op crises. Wanneer een crisis zich voordoet, kan dit de bedrijfscontinuïteit verstoren. Dit houdt in dat HHSK haar primaire taken niet meer kan uitvoeren. Tegelijkertijd kan een verstoring in de bedrijfscontinuïteit, bijvoorbeeld door een IT-storing of verminderde beschikbaarheid van locaties en personeel, uitgroeien tot een crisis. Door deze drie disciplines integraal te benaderen, zal de weerbaarheid van HHSK tegen crises vergroot worden.

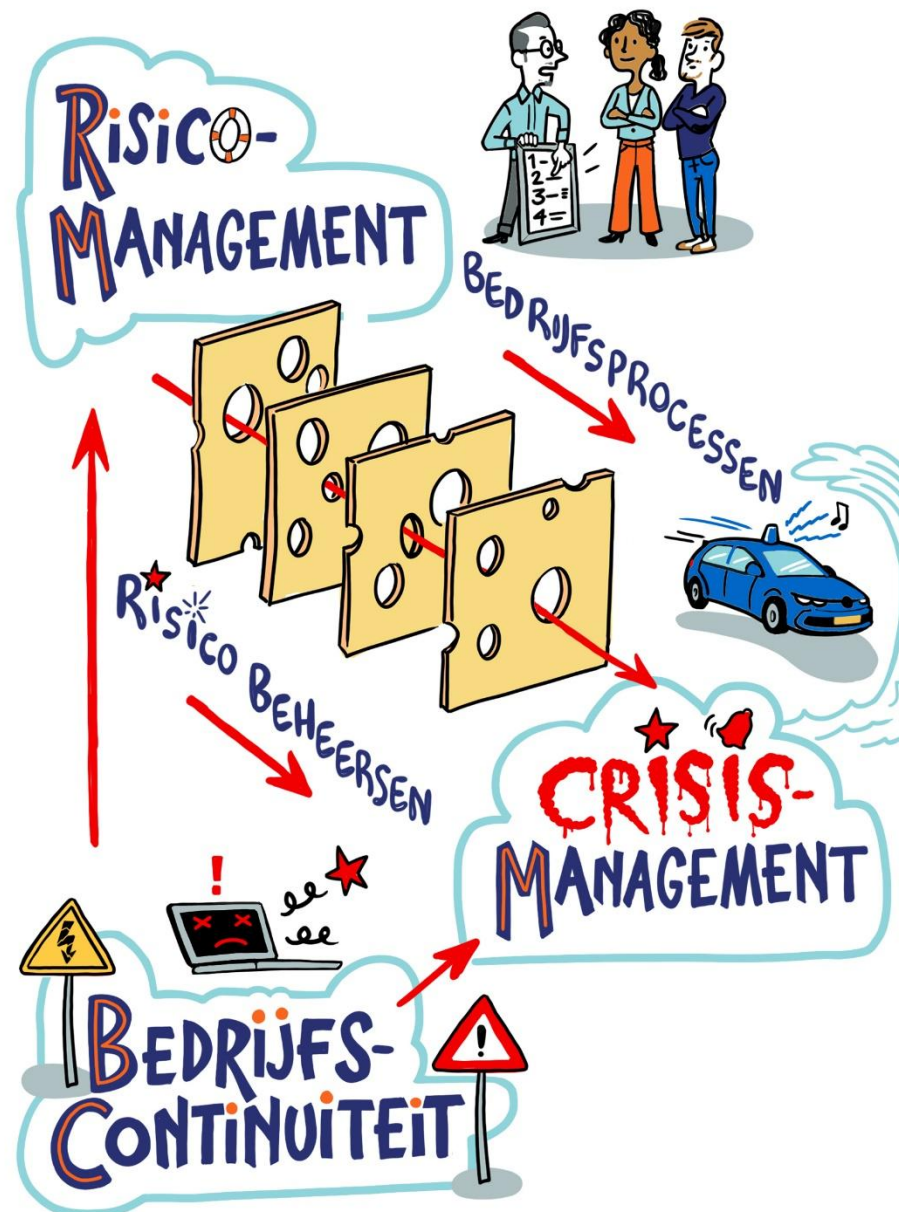
Risicomanagement richt zich op het identificeren, analyseren en beheersen van risico's die de doelstellingen van een organisatie kunnen bedreigen. Hierbij wordt gekeken naar zowel de kans dat een risico zich voordoet als het potentiële effect ervan.

Crisismanagement treedt in werking wanneer een risico zich daadwerkelijk manifesteert en escaleert tot een crisis. Dit vakgebied richt zich op het effectief reageren om schade te beperken en de organisatie zo snel mogelijk te stabiliseren.

Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) is gericht op het waarborgen van de voortgang van kritische processen, ook tijdens en na een verstoring. Het stelt plannen en maatregelen op om de impact van crises te minimaliseren en snel te herstellen.

**De Samenhang: Swiss Cheese Model**

De relatie tussen deze vakgebieden kan worden verklaard met het Swiss Cheese Model van James Reason. Dit model stelt dat elke verdedigingslaag (zoals preventieve maatregelen, crisisprocedures en continuïteitsplannen) onvolkomenheden heeft – voorgesteld als gaten in een plak kaas. Individueel kunnen deze 'gaten' risico's doorlaten, maar als meerdere lagen goed op elkaar zijn afgestemd, wordt de kans kleiner dat een risico zich door alle lagen heen werkt en een crisis veroorzaakt.





1.3.1 Risicomanagement

Risicoprofiel

Om adequaat op te kunnen treden is het voor HHSK van belang om inzicht te hebben in de aanwezige risico's. Om hier duidelijkheid in te krijgen, wordt periodiek door drie veiligheidsregio's (veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, veiligheidsregio Hollands-Midden en veiligheidsregio Haaglanden) een risicoprofiel opgesteld waarin de risico's zijn opgenomen en beoordeeld op waarschijnlijkheid en impact (de gevolgen als het zich daadwerkelijk voordoet). Hierdoor is inzichtelijk welke risico's op voorhand bekend zijn. Voor uitwerkingen van de drie risicoprofielen zie:

- Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond: [Regionaal Risicoprofiel - Website VRR](#)
- Veiligheidsregio Hollands-Midden: [Regionaal Risicoprofiel | Veiligheidsregio Hollands Midden](#)
- Veiligheidsregio Haaglanden: [Regionaal Risicoprofiel Haaglanden 2023.pdf](#)

Waterstaatkundige risico's

Er zijn diverse waterstaatkundige risico's die zich kunnen voordoen in de watersystemen of onderdelen daarvan. Onderstaand een opsomming van de risico's waarop HHSK zich voorbereid. Nadere uitwerkingen van de aanpak hiervan indien zij zich als een (dreigende) crisis manifesteren zijn terug te vinden in de **gelijknamige scenariokaarten**.

- Onderstaand is een opsomming van de huidige risico's. Deze zouden in de loop van het jaar kunnen veranderen. Mocht dit het geval zijn, wordt onderstaande opsomming hiernaar aangepast

Afvalwaterketen

1. Verstoring bacteriologische zuivering (toxische lozing)
2. Leidingbreuk
3. Storing rioolgemaal
4. Uitval slibgisting
5. Uitval slibontwatering AWZI Kralingseveer
6. Dreiging slibuitspoeling

Regionale watersystemen

7. Technisch falen gemaal
8. (Dreigend) falen regionale waterkering
9. (Extreme) neerslag
10. (Extreme) droogte
11. Storm en/of hoog buitenwater
12. Technisch falen peilregelende objecten (volgt later)

Primaire, achterliggende en voorliggende waterkeringen

13. Combinatie hoogwater en storm
14. (Dreigend) falen primaire kering
15. (Dreigend) falen kunstwerk
16. (Dreigend) falen stormvloedkering (volgt later)

Wegen

17. Gladheid
18. Stremming wegen

BCM

19. Uitval van ICT-werkplekken
20. Uitval van telefonie en mobiele dataverbindingen
21. Uitval van kritische applicaties
22. Cyberincidenten (alles wat moedwillig gebeurt zoals hacken etc.)
23. Uitval van procesautomatisering
24. Uitval van spanning (elektriciteit)
25. Uitval van de aanvoer van voor de bedrijfsvoering essentiële grondstoffen en diensten (word nog ontwikkeld)

Waterkwaliteit

26. Overstorten van gemeentelijke rioolstelsels op het oppervlaktewater
27. Lozing van gevaarlijke stoffen
28. Massale vissterfte en/of waterdieren
29. Blauwalgen

Overig (worden nog ontwikkeld)

30. Hybride/militaire dreigingen
31. Activisme/terrorisme
32. Stralingsgebeurtenis
33. Gebeurtenis op afstand



1.3.2 Crisismanagement

Visie op crisisbeheersing

Crises houden zich niet aan grenzen van landen, veiligheidsregio's en beheergebieden. Ze duren steeds langer en zijn grilliger. Meer en meer zijn veel verschillende disciplines nodig om een crisis te beheersen of af te wenden. Het effect op bewoners en bedrijven en hun zelfredzaamheid en participatie (bv. de dijkwacht) wordt steeds groter. Een watercrisis is geen zuiver operationele wateraangelegenheid meer. Communicatie en samenwerking is noodzakelijk voor succesvolle crisisbeheersing. Het is belangrijk dat we als een (veer)krachtige crisispartner worden gezien: kundig, zelfbewust en voorspelbaar. Crisisbeheersing is nooit af. Daar blijven we aan werken zodat we goed voorbereid zijn. Dit doen we ook door met onze crisisbeheersing activiteiten bij te dragen aan de uitvoering van visies en strategieën van anderen op gebied van zoals die van de stuurgroep management watercrises en overstromingen (SMWO), die van het Veiligheidsberaad en de veiligheidsregio's, die van de (Unie van) Waterschappen, en die van het Rijk.

Ambitie

HHSK heeft een adequate en geoefende crisisorganisatie, is goed voorbereid om burgers en bedrijven in het gebied te beschermen en is een betrouwbare crisispartner.

We treden bij (mogelijke) crises daadkrachtig en doelgericht op. Daarbij beperken we zoveel mogelijk de gevolgen voor de omgeving en de organisatie. We hebben oog voor de nieuwe dreigingen die op ons afkomen. We bereiden ons goed voor en we leren van de uitkomsten. We willen als een (veer)krachtig crisispartner in de veiligheidsregio gezien en betrokken worden.



De leidende principes en crisisbeheersing

We sturen vanuit een gedeelde strategie en integrale koers

Wij zorgen voor een concrete en aansprekende crisisbeheersing strategie van HHSK en dragen die gedeelde HHSK koers uit naar alle medewerkers. Wij sturen crisisbeheersing vanuit het gezamenlijke HHSK belang, met verantwoordelijkheid voor je taak en ruimte en respect voor een ieders inbreng.

We zijn samen verantwoordelijk en werken vanuit het brede HHSK-belang.

We werken ook qua crisisbeheersing samen over de afdelingen en teams heen en sturen vanuit deze gedachte ook onze medewerkers aan. We zijn dienstbaar aan het geheel en nemen eigenaarschap daarvoor.

We zijn open en eerlijk

Wij vertrouwen elkaar en waarderen elkaars vakmanschap en verantwoordelijkheid voor crisisbeheersing, accepteren elkaars verschillen en benutten elkaars kwaliteiten. We voeren het echte gesprek, stellen ons kwetsbaar op en spreken elkaar aan zodat we voor, tijdens en na crises vanuit vertrouwen en gezamenlijkheid samen werken.

We zorgen voor elkaar en voor onze medewerkers

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich gekend en gewaardeerd voelen in onze crisisbeheersing en we zijn gericht op de ontwikkeling van onze medewerkers met een crisisrol. Medewerkers voelen zich echt op hun plek in de crisisbeheersing bij HHSK. We voelen ons verbonden met elkaar en kijken naar elkaar om.

Heldere besluiten nemen en nakomen

We durven ook qua crisisbeheersing heldere transparante keuzes/besluiten te nemen, dragen deze ook actief uit vanuit eigenaarschap voor deze keuzes. Ook als we hiervoor mensen mee moeten nemen die het niet eens zijn met besluiten of als deze niet direct binnen ons eigen mandaat vallen. Besluiten op gebied van crisisbeheersing die genomen zijn voeren we loyaal uit. We zijn hierop aanspreekbaar. Dit gedrag stimuleren we ook bij onze collega's. We maken ruimte en tijd om onze keuzes zo vaak als nodig uit te dragen naar onze teams en medewerkers.



Strategie

De strategie is de weg waarlangs HHSK de visie realiseert en crisisbeheersing invulling geeft. Dit gebeurt langs onderstaande productielijnen:

- Productielijn 1: Veerkrachtig partnerschap, beleid en externe samenwerking
Onder deze productielijn valt onder andere het participeren in samenwerkingsverbanden (Regio West, SCOR, SMWO) en vertegenwoordiging namens de waterschappen bij veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.
- Productielijn 2: Fit for purpose personeel en organisatie
Onder deze productielijn valt onder andere het personeel- en middelen beheer van de crisisstructuur en het versterken van governance.
- Productielijn 3: Robuuste planvorming
Onder deze productielijn valt onder andere het onderhouden en actualiseren van diverse plannen, zoals het handboek crisisbeheersing en het bedrijfscontinuïteitsplan. Daarnaast oefent HHSK invloed uit op plannen van derden om watercrisismanagement in hun plannen vorm te geven.
- Productielijn 4: Realistisch opleiden, trainen en oefenen
Onder deze productielijn valt onder andere het opstellen en uitvoeren van een OTO-programma en participatie in OTO veiligheidsregio.
Onder deze productielijn valt onder andere
- Productielijn 5: Toonaangevende informatievoorziening
Onder deze productielijn valt onder andere het functioneel beheer, de doorontwikkeling en de bescherming van het LCMS.
- Productielijn 6: Continue testen, evalueren en lerend verbeteren (TEL)
Onder deze productielijn vallen alle activiteiten die onder TEL te schalen zijn, zoals het evalueren en leren van oefeningen en opschalingen.

HHSK heeft een cluster crisisbeheersing wat als onderdeel van de afdeling Integrale Plannen en Projecten onder het betreffende afdelingshoofd valt. Het cluster heeft vier fte en medewerkers en is verantwoordelijk voor de bovenstaande productielijnen. Er zijn directe lijntjes naar de directeur die voorzitter is van het samenwerkingsverband regio West, de Secretaris Directeur als verantwoordelijke voor alle medewerkers van HHSK en haar rol binnen de crisisorganisatie en de Dijkgraaf als eindverantwoordelijke voor de crisisorganisatie en de bestuurlijke samenwerking met de externe partners. Binnen HHSK werkt het cluster nauw samen met de vakafdelingen op het gebied van de scenario's en projecten, met het Hoogheemraadschap van Rijnland en de afdeling Informatisering & Digitalisering op het gebied van BCM en de voorbereiding op digitale incidenten en in het eerder genoemde samenwerkingsverband SMWO en SCOR.

Externe coördinatie

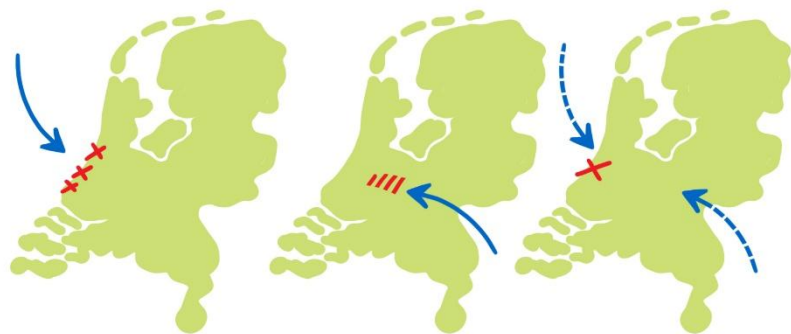
De waterschappen en veiligheidsregio's hebben convenanten en daaraan verwante documenten met elkaar afgesloten waarin de coördinatie tussen partijen is uitgewerkt. Eén waterschap treedt daarbij coördinerend op richting één veiligheidsregio namens alle waterschappen in die veiligheidsregio en vice versa. Wanneer nodig (bijvoorbeeld tijdens opschaling naar een coördinatiefase) kan dit naar behoefte aangepast worden, bijvoorbeeld als het een gebeurtenis betreft die slechts één waterschap en één veiligheidsregio raakt. De onderstaande tabel geeft aan welke waterschappen en veiligheidsregio's coördinerend naar elkaar optreden.





SCOR

Binnen dijkkring 14, 15 en 44 hebben 7 veiligheidsregio's, 5 waterschappen, 3 provincies en 3 Rijkswaterstaat regio's de samenwerking crisisbeheersing overstroming randstad (SCOR) ingesteld. In de warme fase zijn er per scenario coördinerende duo's.



SMWO

Onder leiding van de directeur generaal van Rijkswaterstaat richt de stuurgroep management watercrises en overstromingen zich op de voorbereiding op eventuele watercrises en overstromingen in Nederland. De stuurgroep bestaat verder uit ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordigers van het veiligheidsberaad, het interprovinciaal overleg en de ministeries van Justitie en Veiligheid, Defensie en Infrastructuur en Waterstaat. HHSK wordt in de SMWO bestuurlijk vertegenwoordigd door de voorzitter van de Unie van Waterschappen en ambtelijk door de secretarisdirecteur van het waterschap Rivierenland.

	Dreiging zee	Dreiging rivieren	Combinatie
COÖRDINERENDE VEILIGHEIDSGEGEBIED	VEILIGHEIDSGEGEBIED HOLLANDS MIDDEN	VEILIGHEIDSGEGEBIED UTRECHT	VEILIGHEIDSGEGEBIED ROTTERDAM- RIJNMOND
COÖRDINERENDE WATER- BEHEERDER	HOOGHEEMRAADSGEGEBIED van RIJNLAND	HOOGHEEMRAADSGEGEBIED DE STICHTSE RIJNLANDEN	HOOGHEEMRAADSGEGEBIED SCHIELAND KRIMPENERWAARD



Het waterschap als veerkrachtig crisispartner

Het waterschap streeft er samen met de andere waterschappen en de Unie van Waterschappen naar een (veer)krachtig partner te zijn in de crisisbeheersing, door kundig, zelfbewust en voorspelbaar te zijn in zowel de voorbereiding als de feitelijke bestrijding van crises. Dit wordt bereikt door vergaande samenwerking tussen de waterschappen in de regio en door het aangaan van optimale allianties met hun belangrijkste partners in crisisbeheersing. Om waterstaatkundige crises het hoofd te kunnen bieden en daarbij de belangen van onze bewoners en bedrijven op een omgevingsgerichte manier te kunnen behartigen, zijn deze allianties een kritische succesfactor.

Het waterschap heeft diverse netwerkpartners waaronder:

- Ministeries
- Defensie
- Veiligheidsregio's
- Gemeenten
- Provincies
- Milieudiensten
- Waterschappen
- Netbeheerders en drinkwaterbedrijven
- Telecombedrijven
- Meteorologische diensten
- Politie





1.3.3 Bedrijfscontinuïteit (BCM)

Het waterschap is voor de uitvoering van zijn taken afhankelijk van een scala aan bedrijfsmiddelen zoals: gemalen, zuiveringen, persleidingen, watergangen en dergelijke. Inclusief de daaraan ondersteunende processen zoals ICT, bemensing en privacy- en gegevensbescherming. BCM gaat over de continuïteit en de beschikbaarheid van dat wat nodig is om deze taken te kunnen blijven uitvoeren. In de scenario's die zijn uitgewerkt in de scenariokaarten staan de effecten beschreven van de mogelijke uitval van mensen en middelen op de bedrijfsvoering.

Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Mensen gaan voor

Tijdens crises dient in de eerste plaats de veiligheid van mensen gewaarborgd te worden. Alle andere zaken zijn daaraan ondergeschikt. In dat kader hebben de acties van de BHV'ers voorrang.

2. Kerntaken hebben prioriteit

De BCM-inspanningen richten zich op het waarmaken van de primaire taken van het hoogheemraadschap. Prioriteit wordt daarbij gegeven aan het zo optimaal mogelijk continueren van de kritische processen, met de ondersteunende middelen. Indien daarbij niet kritische processen worden geraakt, dan worden deze pas opgepakt als de problemen bij de kritische processen zijn opgelost.

3. Kostenefficiëntie

BCM staat wat inspanning en kosten betreft in balans met het te beschermen belang of waarde: maatregelen worden genomen op basis van een afweging van belangen en kosten.

4. Voldoen aan wet- en regelgeving

Het waterschap neemt alle noodzakelijke maatregelen om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving op het gebied van BCM. Hieronder valt onder andere de Baseline Informatiebeveiliging Waterschappen.

5. Comply or Explain

Daar waar een bedrijfsonderdeel afwijkt van vastgesteld beleid of standaarden, legt het management van dit bedrijfsonderdeel dit vast in een formele verklaring. De verklaring bevat een risico-inschatting van de afwijking en de mogelijke consequenties en wordt aan de Business Continuity Officer (BCO) voorgelegd.



1.4 Wettelijk kader crisisbeheersing door waterschappen

Het wettelijk kader voor crisisbeheersing door waterschappen bestaat uit verschillende wetten en regels. De belangrijkste wetten zijn de Waterschapswet, de Omgevingswet en de Wet Veiligheidsregio's. Deze wetten geven waterschappen speciale bevoegdheden om snel en effectief te handelen bij crises, zoals overstromingen of andere noodsituaties.

- De Waterschapswet Waterschapswet geeft de voorzitter van het waterschap de bevoegdheid om maatregelen te nemen bij dreigend gevaar voor waterstaatswerken, zoals dijken.
- De Omgevingswet Omgevingswet bevat regels voor bijzondere omstandigheden, zoals branden of dijkdoorbraken, en geeft bestuursorganen extra bevoegdheden om snel op te treden.

De Wet Veiligheidsregio's Wet veiligheidsregio's regelt de coördinatie van hulpdiensten bij rampen en crises.

Bij crises werken waterschappen samen met andere overheidsorganisaties om als één overheid naar buiten te treden. Dit betekent dat ze hun bevoegdheden coördineren en samenwerken om de crisis zo goed mogelijk te beheersen.

Aanvullend op bovenstaande wetten, kent HHSK een bevoegdhedenregister en een bevoegdhedenbesluit. Het bevoegdhedenregister (Bevoegdhedenregister) en het bevoegdhedenbesluit (Bevoegdhedenbesluit) zijn belangrijke documenten binnen het waterschap die de verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden regelen. Voorbeelden van bevoegdheden in het register zijn noodaanpassing van een peilbesluit, het instellen van een onttrekkingsverbod, en het vertegenwoordigen van het waterschap in strategische crisisteams. Het bevoegdhedenbesluit zorgt ervoor dat er duidelijke richtlijnen zijn voor het uitoefenen van bevoegdheden, vooral in crisissituaties, en dat er consensus wordt betracht met andere overheidsinstanties om als één goed samenwerkende overheid naar buiten te treden.

Bevoegdhedenregister

Het bevoegdhedenregister beschrijft de specifieke bevoegdheden die aan verschillende functionarissen binnen het waterschap zijn toegewezen. Het bevat details over:

- De omschrijving van de bevoegdheid.
- Aan wie het mandaat, de volmacht en/of machtiging is verleend.
- Eventuele ondermandaten.
- De voorwaarden en opmerkingen die van toepassing zijn.



Wanneer het aanwenden van de bevoegdheden van de dijkgraaf, die van de burgemeester of de voorzitter veiligheidsregio dreigen te raken, treedt de dijkgraaf hiermee in contact om consensus te betrachten. Teneinde steeds als één goed samenwerkende overheid naar buiten te treden.

Bevoegdhedenbesluit

Het bevoegdhedenbesluit regelt de toewijzing van bevoegdheden aan verschillende functionarissen binnen het waterschap. Het besluit bevat bepalingen over:

- De bevoegdheden die in de wet aan de verenigde vergadering, het college van D&H en/of de dijkgraaf zijn toegewezen.
- De mogelijkheid voor de dijkgraaf om ondermandaat, -volmacht of -machtiging te verlenen aan één of meer hoogheemraden.
- De procedures voor kennisgeving aan Gedeputeerde Staten en andere relevante autoriteiten.



DijkGRAAF

- Bestuurlijk verantwoordelijk als portefeuillehouder crisisbeheersing
- Voorzitter van het **WBT**
- Besluit over bestuurlijke op- en afschaling
- Vertegenwoordiging
- Besluit over bijstand aanvragen of verlenen
- Vertegenwoordiger in externe crisisteams zoals het **RBT** of **IWBT**

HOOGHEEMRADEN

- Heeft zitting in het **WBT** voor zijn/haar portefeuille
- Kan de dijkgraaf vervangen bij diens afwezigheid

SECRETARIS DIRECTEUR

- Verantwoordelijk voor de reguliere ambtelijke organisatie
- Kan aansluiten bij het **WBT** (op uitnodiging van de dijkgraaf)

OPERATIONEEL LEIDER (OL)

- Voorzitter van het **WOT**
- Besluit tot op- en af-schalen (fase 1 en 2)
- Vertegenwoordiger in het **ROT**
- Bindende aanwijzingen geven
- Gaat over de multi op- en afschaling van de (d.m.v. crisisteams)

AFDELINGS- HOOFD

- Verantwoordelijk voor de op- en afschaling van de afdeling
- Integraal verantwoordelijk voor de afdeling (w.o. de op- en afschaling)
- Gaat over de mono afdeling

COÖRDINATOR PLAATS INCIDENT

- De achterwacht is bevoegd om op te schalen naar fase 1, dan wordt hij/ zij **CPI**
- Voorzitter van het **CPI**
- **CPI** vertegenwoordiger in het **CoPI (VR)**



2. Crisisstructuur

De lijnen waarlangs de bij de crisisbeheersing betrokken medewerkers werken, heet bij HHSK de crisisstructuur. De crisisstructuur sluit aan op die van de crisispartners zoals omliggende waterschappen en veiligheidsregio's.

2.1 Inrichting crisisbeheersing HHSK

De eerste rol binnen de crisisstructuur is de coördinator meldingen incidenten (CMI). Dit is de alarmeerder die mensen kan bellen om van dingen kennis te nemen of om in actie te komen. In afstemming met de betreffende afdeling en o.a. de OL van HHSK belt de CMI de functionarissen die wachtdienst hebben en informeert hen over het incident. De CMI kan gebeld worden door de meldkamer van de hulpdiensten (112), een van de wachtdiensten van HHSK (bv. PZ die buiten zijn) of door het klantcontactcentrum (binnen kantoor tijden) of de service telefooncentrale (STC, buiten kantoor tijden). Het aannemen en vastleggen van de melding en het alarmeren naar aanleiding daarvan is de taak van de CMI.

2.2 Teams

Coördinatie Team Plaats Incident (CTPI)

Een CtPI is een team op de incidentlocatie onder aansturing van de Coördinator Plaats Incident (CPI). Het CTPI bestaat verder uit een informatievoordinator (ICO), een technisch specialist (TS) voor inhoudelijke expertise en zo nodig een coördinator communicatie (CC) voor persvoorlichting. Het CtPI komt bijeen vanaf een fase 1 en draagt zorg voor de bronbestrijding in het veld. Dit operationele team buiten coördineert het optreden en de inzet van HHSK.

Een plaats incident, en daarmee de reikwijdte van het CTPI, strekt zich uit tot het terrein dat door de leider CoPI van de veiligheidsregio als tot de plaats incident behorend vastgesteld is. In gevallen waar HHSK als enige ingezet is, betreft de plaats incident het terrein dat vanaf de bron van de crisis (bijvoorbeeld het betreffende gat in een kering of een rioolpersleiding). Aspecten die daarbuiten liggen, vallen wat HHSK

betreft niet onder het bereik van de CPI en het CTPI maar vallen onder het bereik het de OL en het WOT. De OL kan hier zo nodig van afwijken.

Waterschap operationeel team (WOT)

De Operationeel Leider (OL) is verantwoordelijk het op- of afschalen van de activiteiten vanuit de crisisstructuur ter ondersteuning van de afdelingen. Het WOT, wat bijeenkomt in een fase 2, is het tactische team van de crisisstructuur en komt bijeen op het hoofdkantoor en bestaat uit een Crisiscoördinator (CRICO), een Informatie Coördinator (ICO), een Coördinator Maatregelen (CM), een Coördinator Scenario's (CS) en een Coördinator Communicatie (CC), en staat onder leiding van de Operationeel Leider (OL). Het WOT richt zich op het 'hoe' van de bestrijding en verzorgt de operationele afstemming met de netwerkpartners. Het WOT is actief in coördinatiefase 2 en hoger.

Crisisteams 1 t/m 5

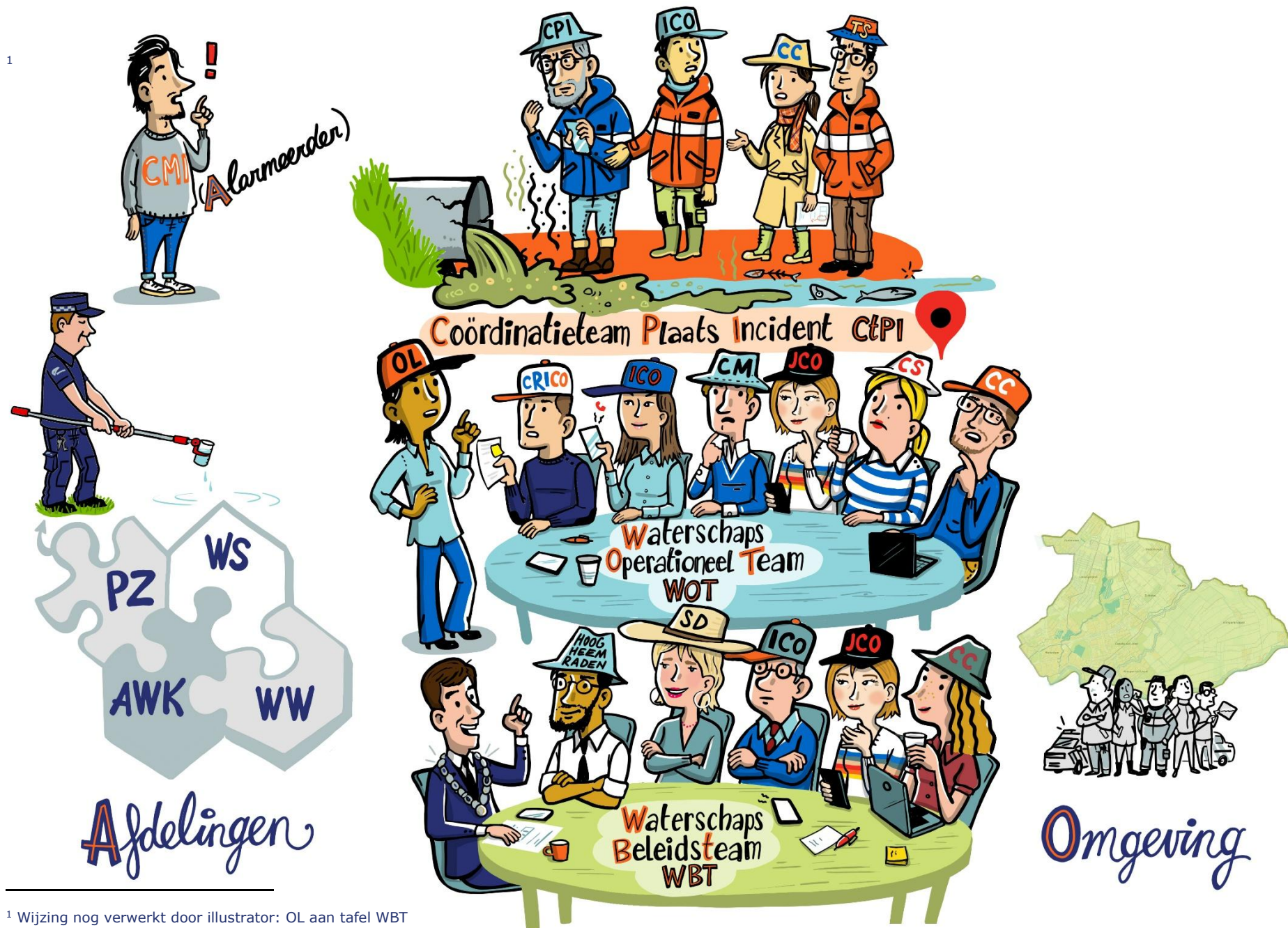
HHSK heeft 5 vaste crisisteams voor het WOT die middels een rooster van 1 week op, 4 weken af, bij toerbeurt een week paraat staan om in actie te komen bij een calamiteit.

Waterschapbeleidsteam (WBT)

De dijkgraaf als portefeuillehouder crisisbeheersing is eindverantwoordelijk voor het optreden van de crisisstructuur. Hij wordt bijgestaan door de hoogheemraden. In het WBT stemt de dijkgraaf de strategie voor het optreden af. Hierin wordt hij, op verzoek, bijgestaan door de hoogheemraden en de ambtelijke organisatie. Het WBT is actief in coördinatiefasen 3 en 4. De secretaris directeur neemt, op uitnodiging van de dijkgraaf, deel in het WBT.



1



¹ Wijziging nog verwerkt door illustrator: OL aan tafel WBT



2.3 Rollen en taken



CMI

Alarmeerder
Doet de melding en alarmering.

ICO

Regievoerend op informatiemanagement.

CPI

Heeft de overkoepelende leiding en coördinatie in het veld.

OL

Heeft de overkoepelende leiding en coördinatie over de totale operationele inzet.

CM

Overkoepelende coördinatie van maatregelen.

CS

Overkoepelende coördinatie van scenario's.

CC

Overkoepelende coördinatie van de communicatie.

CRICO

Zorgt voor een goedlopend proces van crisismanagement. In geval van opschaling bij de VR: Hoofd Actiecentrum Waterbeheer.

JCO

Geeft juridisch advies over voorgenomen beslissingen.



3. Crisisbeheersingsprocessen

3.1 Melding en alarmering

Dit proces omvat alle activiteiten die gericht zijn op het effectief en tijdig aannemen en registreren van de gegevens over een (mogelijke) gebeurtenis. Dit betreft ook het alarmeren van de juiste functionarissen en overige betrokken instanties. Wordt de hoofdstructuur niet tijdig opgebouwd, dan wordt afbreuk gedaan aan de effectiviteit van de bestrijding.

Het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar via: 010 – 45 37 200. Niet spoedeisende meldingen, kunnen ook via internet worden gemeld: <https://www.schielandendekrimpenerwaard.nl/aanvragen-en-melden/melding-maken>

Doel

Het doel van het hoofdproces melding en alarmering is het tijdig aannemen, verwerken en registreren van nieuw gemelde gegevens over een (mogelijke) gebeurtenis en het alarmeren en/of informeren van de juiste HHSK-functionarissen en crisispartners.

Eindverantwoordelijk

De coördinator Melding Incident (CMI) is verantwoordelijk voor melding en alarmering in gevallen die een (dreigende) crisis betreffen. De verantwoordelijkheid voor melding en alarmering op gebied van al het andere ligt bij de afdeling publiekszaken.

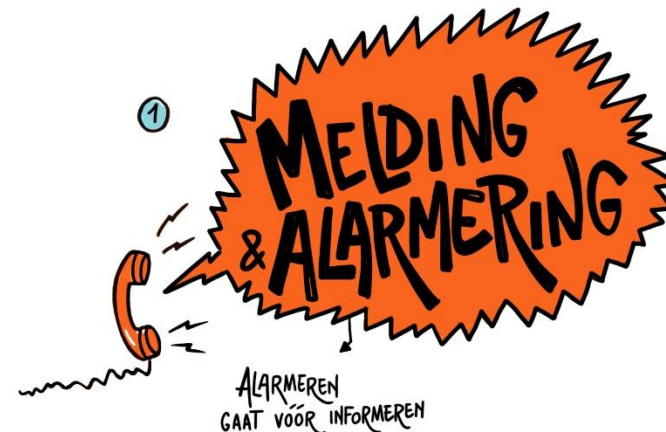
Uitvoering

Wanneer een melding binnenkomt, wordt deze gecontroleerd en beoordeeld, afhankelijk van het type melding, opgepakt door de normale bedrijfsvoering en/of de crisisstructuur. Afhankelijk van de melding, alarmeert of informeert de Coördinator Melding Incident (CMI) de betrokken wachtdienst(en) en crisispartners.

Richttijden melding en alarmering

Bij het alarmeren wordt uitgegaan van de volgende richttijden:

- Ontvangen en vastleggen van de melding door de Coördinator Melding Incident: ca. 5 minuten.
- Alarmeren van HHSK-functionarissen en crisispartners die in actie moeten komen: ca. 5 minuten vanaf het moment dat de melding ontvangen en vastgelegd is.
- Informeren van andere (niet gealarmeerde) interne functionarissen en crisispartners: ca. 5 minuten vanaf het moment dat de alarmering van interne functionarissen en crisispartners die in actie moeten komen afgerond is.

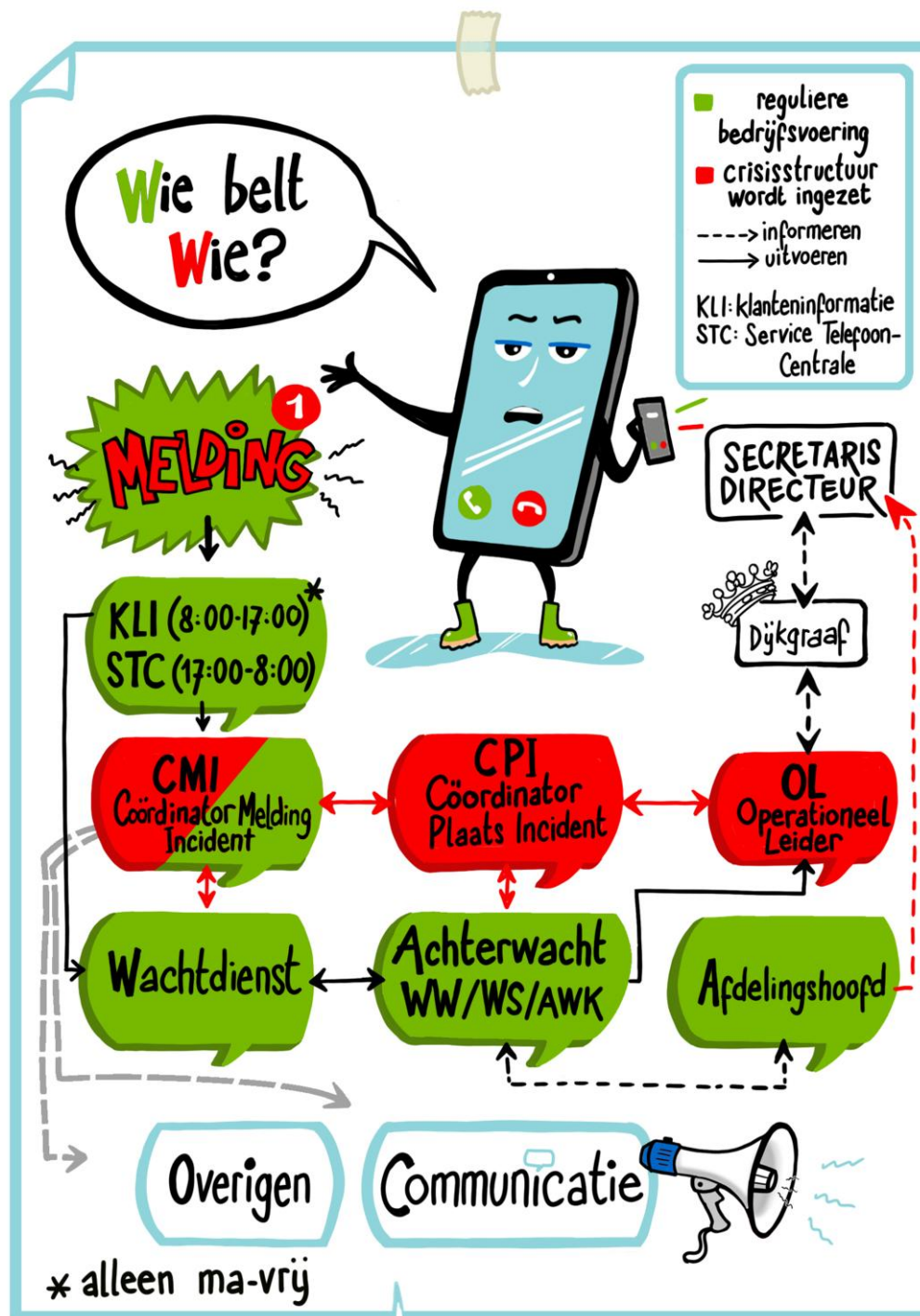


**Informereren netwerk- en (crisis)partners (Besluit kwaliteit leefomgeving artikel 3.15)**

Wanneer een melding directe of indirecte gevolgen heeft voor onze crisispartners, dan informeren de functionarissen op het eigen niveau de eigen (crisis)partners: de Coördinator Melding Incident de meldkamer van de veiligheidsregio, de Coördinator Plaats Incident de leider van het Commando Plaats Incident van de veiligheidsregio, de Operationeel Leider de Regionaal Operationeel Leider van de veiligheidsregio, de dijkgraaf de betrokken burgemeester en/of voorzitter Veiligheidsregio etc.

Het informeren van ICT-technische crisispartners zoals het nationaal cybersecurity centrum (NCSC), computer emergency responsteam watermanagement (CERT-WM) etc. wordt gedaan door de ICT-afdeling (I&D).







3.2 Opschalen en afschalen

Doel

Het doel van het proces is het beschikbaar hebben van de juiste functionarissen en teams voor het crisismanagement. Een bedrijfszekere, effectieve inrichting van beschikbaarheid vanuit dagelijkse organisatie naar operationele en bestuurlijke crisisbeheersingsorganisatie.

Eindverantwoordelijk

De Operationeel Leider van HHSK (fase 1 en 2) en de dijkgraaf (fase 3 en 4) zijn verantwoordelijk voor het op- en afschalen van de crisisstructuur van HHSK.

Het afdelingshoofd van de afdeling onder wiens beleidsterrein de (waterstaatkundig) inhoudelijke aspecten vallen is verantwoordelijk voor het op- en afschalen van de eigen afdeling. Naast de OL en de dijkgraaf mag de achterwacht opschalen naar fase 1. Indien de situatie het toelaat overlegt de achterwacht eerst met de OL over een eventuele opschaling. Hiermee is de achterwacht niet verantwoordelijk voor het proces op- en afschalen.

Uitvoering

De waterschappen in Nederland onderscheiden bij de bestrijding van crises het niveau van normale bedrijfsvoering en daarnaast vier opschalingsniveaus, ofwel: coördinatiefasen. Deze zijn afgestemd op de landelijke Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure (GRIP) systematiek van de veiligheidsregio's.



Opkomsttijden

De opkomsttijd is de richttijd waarbinnen HHSK-crisisfunctionarissen tenzij anders besloten, na alarmering geacht worden ter plaatse van de opkomstlocatie inzetbaar te zullen zijn.

De beslissing om van onderstaande opkomsttijden naar boven of naar beneden af te wijken, of qua opkomstlocaties af te wijken ligt voor wat betreft bestuurders bij de dijkgraaf, en voor wat betreft ambtenaren bij de Operationeel Leider.





Fasering

Normale bedrijfsvoering

De fase van normale bedrijfsvoering is de situatie waarbij er geen coördinatiefase van kracht is.

Coördinatiefase 1

Coördinatiefase 1 geldt voor (dreigende) crises die zich qua bron of effect/impact voor het waterschap tot op het plaats incident beperken en er daar een crisisteam van HHSK nodig is of kan zijn.

Coördinatiefase 2

Coördinatiefase 2 geldt voor (dreigende) crises zonder concrete plaats incident danwel voor die zich qua bron of effect/impact verder uitstrekken dan de betreffende plaats incident, en er een overkoepelend crisisteam nodig is of kan zijn.

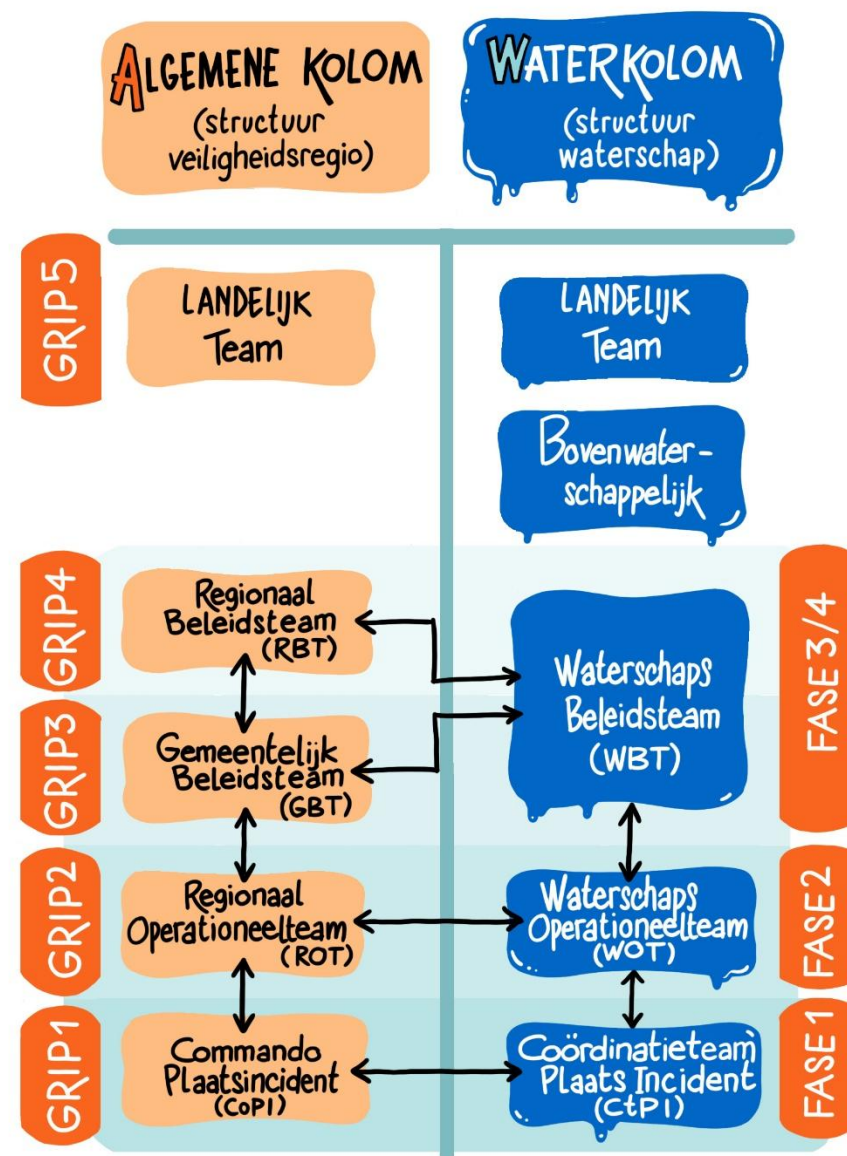
Coördinatiefase 3

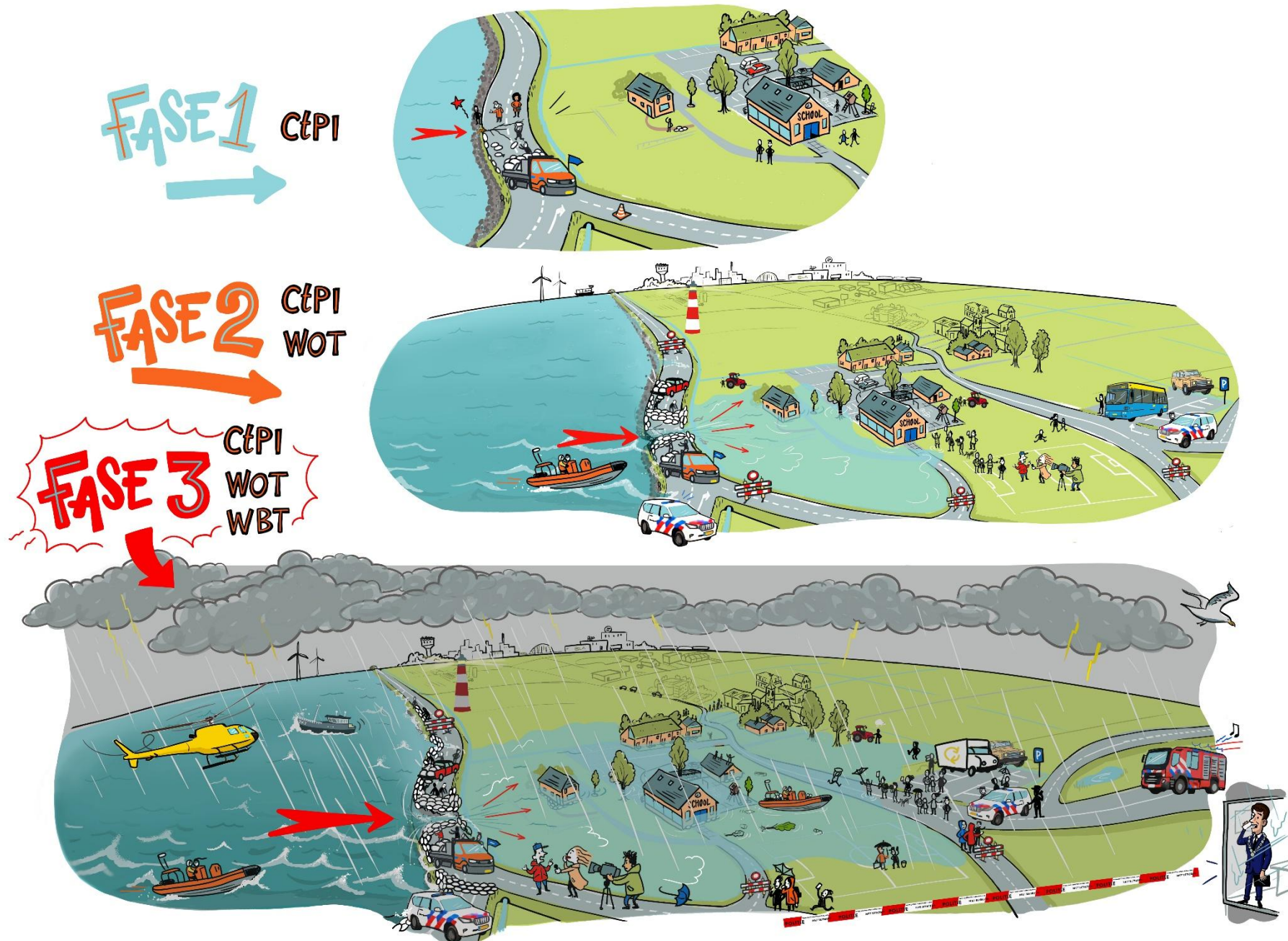
Coördinatiefase 3 geldt voor (dreigende) crises binnen het beheergebied van HHSK waar politiek-bestuurlijke coördinatie aan de orde is, en daarvoor een bestuurlijk crisisteam nodig is of kan zijn.

Coördinatiefase 4

Coördinatiefase 4 is vergelijkbaar met coördinatiefase 3, alleen is er in de betreffende (dreigende) crisis ook bovenwaterschappelijke en/of landelijke politiek-bestuurlijke coördinatie aan de orde.

In situaties waarin een crisispartner zoals een veiligheidsregio naar een bepaalde coördinatiefase opschaaft, kan het vanuit het oogpunt van omgevingsgerichtheid en/of vanuit het oogpunt van coördinatie raadzaam zijn om als HHSK naar dezelfde fase op te schalen.







3.3 Leiding en coördinatie

Doel

Het doel van het hoofdproces leiding en coördinatie is een effectieve aansturing en afstemming van alle HHSK inzet, en waarborgen dat genomen besluiten in lijn met de inhoud en de intenties ervan uitgevoerd worden.

Eindverantwoordelijk

De Operationeel Leider is verantwoordelijk voor een goed lopend hoofdproces van leiding en coördinatie binnen de crisisstructuur, de uitvoering en van de ondersteuning ervan aan de betreffende afdeling(en). Bij een (mogelijke) gebeurtenis met een plaats incident voert de Coördinator Plaats Incident die verantwoordelijkheid ter plaatse uit.

Uitvoering

Effectieve leiding en coördinatie is essentieel voor een adequate bestrijding van crises. Effectief wil zeggen dat het totale potentieel zodanig en in onderlinge afstemming wordt ingezet dat de noodzakelijke bestrijdings- en ondersteunende activiteiten zo snel en effectief mogelijk en in de juiste prioriteiten volgorde worden uitgevoerd.

Aandachtspunten daarbij zijn:

- De genomen besluiten t.a.v. prioriteitsstelling zijn op ieder niveau:
 - o Vertaald in acties en daaraan gekoppelde actienemers;
 - o Afgestemd op besluiten en/of acties van netwerkpartners;
- Voorstellen/adviezen zijn gebaseerd op feiten en voorzien van oplossingsrichtingen voor besluitvorming en bijbehorende consequenties;
- Op ieder niveau is een overzicht beschikbaar van de (zelf)genomen besluiten en de mate waarin deze zijn geïmplementeerd;
- Niet volledige opdrachten worden op ieder niveau gesignaleerd en opnieuw geformuleerd.



Samengang afdelingshoofd, Operationeel Leider, Coördinator Plaats Incident, en dijkgraaf.

Het afdelingshoofd of een daartoe onder gemandateerde medewerker heeft ook tijdens (dreigende) crises en daarbuiten de leiding en coördinatie over alles wat binnen een afdeling gebeurt.

De Operationeel Leider heeft organisatie breed de overkoepelende (interne multidisciplinaire) ambtelijke leiding en coördinatie op gebied van crisisbeheersing. Deze kan als zodanig aanwijzingen geven die door iedere HHSK-er opgevolgd moet worden. Wanneer de situatie het toelaat, overlegt de Operationeel Leider hierover zo nodig met betrokken afdelingshoofden, de Secretaris-directeur, de dijkgraaf.

In het veld bij de plaats incident, heeft de Coördinator Plaats Incident de overkoepelende leiding. Als daarbij bindende operationele aanwijzingen nodig zijn, dan kan de Coördinator Plaats Incident de Operationeel Leider verzoeken daarin te voorzien.

De dijkgraaf heeft organisatie breed de overkoepelende (interne multidisciplinaire) politiek-bestuurlijke leiding en coördinatie op gebied van crisisbeheersing. OL adviseert en ondersteunt hierbij.

Bovenwaterschappelijke / beheergebied overstijgende / landelijke leiding en coördinatie

In situaties waarin er met aangrenzende of alle waterschappen gecoördineerd moet worden, wordt er mede gehandeld op basis van de daarvoor geldende bovenwaterschappelijke / landelijke regelingen zoals het coördinatieplan van de Samenwerking Crisisbeheersing Overstroming Randstad (SCOR).

Van daaruit wordt ook de aansluiting gezocht met dergelijke leiding en coördinatie door crisispartners zoals de veiligheidsregio's, bijvoorbeeld die op basis van het protocol interregionaal beleidsteam (IRBT).



3.4 Informatiemanagement

Doel

Het doel van het hoofdproces informatiemanagement is het verkrijgen van alle voor de bestrijding van een (mogelijke) gebeurtenis relevante en actuele informatie en die in de juiste vorm, op het juiste moment, op de juiste plaats tegen acceptabele kosten actief beschikbaar stellen aan degenen die het nodig hebben.

Eindverantwoordelijk

Onderdeel van de landelijke netcentrische werkwijze is dat iedereen *zelf* die (gevalideerde/geverifieerde) informatie in het landelijk crisismanagement systeem of in andere platforms zet, die de gebruikers ervan nodig hebben. De informatievoorziening is in alle coördinatiefasen (ook tijdens de reguliere bedrijfsvoering) verantwoordelijk voor het totale informatiemanagement proces in de context van (dreigende) crises. Deze voert hier de overkoepelende regie op.

Uitvoering

Informatiemanagement is het totaal aan activiteiten om de juiste informatie tijdig in de juiste vorm, aan de juiste personen beschikbaar te stellen. Kortom, het verwerken van informatie, het verzamelen van alle beelden tot een integraal situatiebeeld en het voeren van regie op het proces van informatieverwerking en op het totaalbeeld door verzamelen, analyseren, filteren en doorgeleiden van de informatie die relevant is voor de crisisbeheersing. In het handboek informatiemanagement van het NIPV (Nederlands Instituut Publieke Veiligheid) staat het proces vastgelegd.

Op het gebied van informatiemanagement wordt gewerkt met de landelijke werkwijze van het netcentrisch werken met het landelijk crisismanagement systeem (LCMS) als centrale ICT-platform. We gebruiken dit systeem om een actueel en gedeeld beeld te onderhouden ter ondersteuning van de netcentrische werkwijze (een manier om binnen een netwerk van betrokkenen informatie uit te wisselen). Onder andere alle 25 veiligheidsregio's, de 21 waterschappen, het Nationaal Crisiscentrum (NCC) en het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) werken met het LCMS. Binnen het LCMS wordt alle informatie rondom risico's, incidenten, rampen en crises gedeeld om tot een actueel

gedeeld beeld te komen. Je kunt er onder meer tekst, documenten en geografische informatie uitwisselen

Andere platforms die voor netcentrisch werken gebruikt kunnen worden en informatief op de inhoud van het landelijk crisismanagement systeem aangesloten moet worden zijn bijvoorbeeld appgroepen, speciale crisis apps en het virtual on scene operational coördination centre (OSOCC) systeem van de EU en de VN voor informatievoorziening bij internationale bijstand.





3.5 Crisiscommunicatie

Bij een (dreigende) crisissituatie is communicatie één van de belangrijkste instrumenten om informatievoorziening en handelingsperspectief te bieden. Betrouwbare, duidelijke, begrijpelijke en snelle informatie is daarbij essentieel.

Om maatschappelijke onrust te voorkomen, is het belangrijk dat het publiek vertrouwen heeft in de organisatie. Tijdens een (dreigende) crisissituatie houden we nadrukkelijk rekening met de impact op de samenleving. De crisis zoals die door het publiek wordt ervaren, is in de beleving van het publiek de echte crisis. Dit vereist een goed omgevingsbeeld. We moeten weten welke vragen, gevoelens en geruchten er leven. We monitoren de buitenwereld en halen deze naar binnen door onder andere vragen van inwoners en bedrijven op te vragen bij Klanteninformatie en de telefoondienst, reacties op sociaal media te monitoren en persvragen bij te houden. Doorlopend volgen we wat er leeft en speelt en monitoren zo feiten en fabels. Dit omgevingsbeeld leggen we vast in de omgevingsanalyse en delen we met de crisisorganisatie. De omgevingsanalyses dienen als basis voor onze communicatiestrategie.

Naast het informeren van de crisisorganisatie en de buitenwereld is het belangrijk dat ook het bestuur en de reguliere organisatie (collega's die niet zijn betrokken bij de calamiteitenbestrijding) periodiek worden geïnformeerd.

Dit supplement is een leidraad voor de manier waarop we wat doen en geeft een overzicht van de diverse rollen en functies van medewerkers die betrokken zijn bij crisiscommunicatie ten tijde van een (dreigende) crisissituatie. Crisiscommunicatie is van belang zijn in alle coördinatiefasen van de opschaling. Zelfs kleine technisch inhoudelijke incidenten of incidenten waarbij Schieland en de Krimpenerwaard geen rol heeft, kunnen leiden tot communicatieactiviteiten.



Doel

Bij een (dreigende) crisissituatie wil onze organisatie vooral zorgen voor duidelijkheid en onrust onder inwoners, bedrijven, media, bestuur en collega's voorkomen of verminderen. We willen ook dat zij het vertrouwen in de organisatie behouden (nevendoeel). Binnen crisiscommunicatie kiezen we daarom voor de IBS-methode (Informatievoorziening, Betekenisgeving en Schadebeperking) als rode draad voor de aanpak. Deze vormt de basis van de communicatiestrategie en de kernboodschap die we uitdragen.

Eindverantwoordelijk

Het team Communicatieadvies levert een aandeel in de uitvoering van de crisiscommunicatie en daarmee in de bestrijding van de calamiteit. Deze rol is indien nodig fulltime, teamleden worden daarvoor vrijgesteld van regulier werk.



Bevoegdheden (externe) crisiscommunicatie

De samenleving eist dat ons waterschap als open, zorgvuldig en betrokken overheid snel zichtbaar is en inhoudelijke informatie geeft. Ook zonder feiten kan worden gecommuniceerd. Een tekst als “daarover is momenteel nog niks bekend” kan ook relevante informatie zijn. Het team Communicatieadvies heeft het mandaat om tijdens een (dreigende) crisissituatie zo snel mogelijk op basis van feiten te communiceren over de ontstane situatie, het proces en wat wij hieraan doen. We doen dit via de beschikbare kanalen. Hierdoor houden we regie op de boodschap. Het kan voorkomen dat het publiek, bedrijven en de media zelf met berichten komen die de maatschappelijke onrust in de hand werken.

Voor het ophalen van de feiten wordt het LCMS constant geraadpleegd. Ook leggen we hierin de kernboodschap, omgevingsanalyse en communicatieacties vast.

Communicatieproces berichtgeving:

Het team Communicatieadvies stelt pers-/nieuws-/sociaalmediaberichten op en stemt de tekst inhoudelijk af met de direct inhoudelijk betrokken medewerkers. De communicatiecoördinator heeft de eindredactie, bepaalt het type bericht en medium en het moment van publicatie. De berichtgeving plaatsen we in ieder geval altijd op de website.

Bij opschaling naar fase 1 stemt de coördinator communicatie (CC) de eerste communicatielijn/boodschap telefonisch af met de CPI (coördinator plaats incident). In coördinatiefase 2 is het bepalen van de kernboodschap een onderdeel in het WOT. Bij opschaling naar fase 2, 3 en 4 stemt de CC de politiek-bestuurlijke aspecten van het bericht van tevoren ook af met de dijkgraaf.

Normale bedrijfsvoering – inhoudelijke afstemming met de direct inhoudelijke medewerker.

Fase 1 - inhoudelijke afstemming met de CPI en de OL.

Fase 2 – inhoudelijke afstemming met de CPI en de OL.

Fase 3 en 4 – inhoudelijke afstemming met de CPI, de OL en de dijkgraaf.

Persberichten worden, ongeacht de fase, altijd voorgelegd aan de dijkgraaf. Dat is een afgesproken lijn. De directie informeert het college en de vv.

Uitvoering

Het team Communicatieadvies kijkt naar een aantal factoren: het soort calamiteit, welke organisatie ‘in de lead’ is voor de communicatie, de (technische) maatregelen, de mogelijke consequenties en de snelheid waarmee de calamiteit zich ontwikkelt.

De omgevingsanalyse geeft inzicht in hoe de samenleving de situatie beoordeelt. Afhankelijk of onze organisatie in de lead is en hoe hoog of laag het gevoelde risico bij de samenleving is ten opzichte van het feitelijke risico, zetten we één of meer van deze communicatiestrategieën in:

- Instrueren: bij een hoog gevoeld en hoog feitelijk risico wordt er een zo concreet mogelijk handelingsperspectief gegeven.
- Consulteren: bij een hoog gevoeld risico en laag feitelijk risico wordt de situatie geduid op basis van feiten en wordt men geadviseerd wat zelf te doen.
- Informeren: bij een laag gevoeld en laag feitelijk risico wordt informatie over de stand van zaken en de werkwijze gegeven.
- Overtuigen: bij een laag gevoeld risico en hoog feitelijk risico worden betrokkenen overtuigd op basis van feiten van de ernst van de situatie en wordt, waar mogelijk, een handelingsperspectief gegeven.

Zelfredzaamheid van burgers

De inwoners binnen het beheersgebied hebben tijdens een crisis ook een eigen verantwoordelijkheid en moeten deze ook kunnen nemen. Risicocommunicatie vooraf levert een positieve bijdrage aan de zelfredzaamheid van de inwoners, met name in het eerste uur van een crisis. Het Team Communicatieadvies onderzoekt samen met de betrokken afdelingen en teams welke stappen we hierin kunnen zetten.



3.6 Resource management

Definitie resource management

Het waarborgen van de beschikbaarheid van mensen en middelen voor crisisbeheersing

Resource management binnen crisisbeheersing is een proces dat zorgt voor een optimale beschikbaarheid, toewijzing en inzet van mensen en middelen om effectief te kunnen reageren op (dreigende) crisissituaties. Dit proces is nauw verbonden met risicoanalyse en vereist een proactieve en georganiseerde aanpak om snel en doeltreffend op onverwachte gebeurtenissen te kunnen inspelen. Hierin speelt de Unie een belangrijke rol als verantwoordelijke partij die overzicht houdt over risico's en bijbehorende resourcebehoefte.

Risicoanalyse als fundament

Het proces van resource management begint met een grondige risicoanalyse. Deze analyse geeft inzicht in de relevante risico's, de kans op hun optreden en de impact die ze kunnen hebben. Dit overzicht is noodzakelijk om te kunnen bepalen welke mensen en middelen nodig zijn en hoe deze het beste kunnen worden ingezet in tijden van crisis.

6

RESOURCE-MANAGEMENT



Ressource management in de praktijk

Resource management vereist het continu monitoren van beschikbare mensen, apparatuur en technologieën en het zorgen voor een efficiënte toewijzing ervan in noodsituaties. Dit kan onder andere bestaan uit:

- Het inventariseren van beschikbare hulpdiensten, zoals brandweer, politie en medische teams.
- Het organiseren van technische middelen, zoals communicatiesystemen en infrastructuur.
- Het toewijzen van logistieke capaciteit, zoals transportmiddelen, opvanglocaties en bevoorradingsketens.

Tijdens een crisis speelt flexibiliteit een grote rol in resource management. De situatie kan zich snel ontwikkelen, waardoor resources voortdurend moeten worden aangepast en herverdeeld. Daarom moet er een systeem zijn dat realtime inzicht biedt in de beschikbaarheid en status van mensen en middelen.

Het belang van effectief resource management

Effectief resource management zorgt ervoor dat er geen tijd verloren gaat bij het reageren op crisissituaties. Door de beschikbaarheid van resources vooraf goed te organiseren, kan HHSK sneller en efficiënter handelen, wat levens kan redden en de impact van een crisis kan beperken. Daarnaast draagt het bij aan het versterken van het vertrouwen in de crisisorganisatie en het vergroten van de veerkracht van HHSK als geheel.

Kortom, resource management is een dynamisch en cruciaal proces dat nauw verbonden is met risicoanalyse. Het vereist een voortdurende focus op het analyseren van risico's, het organiseren van mensen en middelen, en het onderhouden van sterke samenwerkingen binnen en buiten de Unie.

Facilitaire zaken

Alle medewerkers van HHSK beschikken over een laptop, telefoon en thuiswerkplek. Iedereen met een crisisrol kan bij de gezamenlijk voorbereide documenten en telefoonlijsten. Ook heeft iedereen een LCMS-account en zijn er voorbereide checklists.

**Bereikbaarheid en beschikbaarheid van mensen**

Bereikbaarheid betekent dat de telefoon wordt opgenomen door iemand die weet wat te doen en een rol heeft in de crisisbeheersing.

Beschikbaarheid gaat over de afspraak die is gemaakt om binnen een afgesproken tijd op een afgesproken locatie te kunnen zijn of hybride te kunnen deelnemen aan het gewenste crisioverleg vanuit de vooraf afgesproken rol.

Aflossen en continuïteit

De meeste crises zijn niet gelijktijdig en binnen enkele uren afgerond. Op een bepaald moment moet er worden afgelost. Het langdurig doorgaan kan leiden tot vermoeidheid van de teamleden, maar ook aspecten als stress, tijdsdruk en cognitieve beperkingen (o.a. blindstaren) hebben effect op het functioneren van het team. Het juiste aflossingsmoment is moeilijk vast te leggen en hangt af van meerdere factoren:

- Soort en aard van de crisis
- Tijd (hoe laat is er gestart)
- Duur (is aflossing nog zinvol?)
- Fase waarin de calamiteit verkeert (hectiekfase of rustige fase?)
- Druk (is er veel druk en moeten er veel beslissingen genomen worden?)

Geadviseerd wordt om maximaal 12 uur onafgebroken door te werken (arbeidstijdenwet artikel 5.2)



3.7 Nafase

Doel

Het doel van het hoofdproces nafase is een zo goed mogelijke terugkeer naar een situatie die idealiter beter is dan de situatie waarmee de (dreigende) crisis begon ("building back better").

Uitvoering

Met de nafase worden alle activiteiten bedoeld die noodzakelijk zijn voor een terugkeer naar de reguliere bedrijfsvoering en "building back better" in gang zetten zoals democratische verantwoording, evalueren en leren, schade afhandeling etc.

De nafase kan al beginnen terwijl de crisisstructuur nog in een coördinatiefase opgeschaald is, of beginnen na afschaling naar reguliere bedrijfsvoering.

Onderwerpen waar in dit kader aandacht aan moet worden besteed, zijn:

- Nazorg voor eigen personeel
- Netwerkpartners
- Schadeafhandeling
- Herstel en evaluatie
- Lerend verbeteren

Evaluatie

Evaluatie is een essentieel onderdeel van het hele crisisbeheersingsproces. Het analyseren en evalueren van een (dreigende) crisis en de voorbereiding daarop is naast een wettelijke plicht ook een intrinsieke wens en veelal ook een leermoment. Hiermee wordt al tijdens de opschaling vorm en inhoud aan gegeven en niet gewacht tot nadat er naar normale bedrijfsvoering afgeschaald is, en de indrukken vervagen.

Elke evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd en zo nodig aan het management, de directie en/of aan betrokken portefeuillehouders, opdrachtgevers, en extern betrokken (crisis)partners voorgelegd.

