

Draaiboek

Deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning

Dit draaiboek is vastgesteld door het Algemeen Bestuur op	: 29-3-2013
Dit draaiboek is voor het laatst herzien op	: 10-12-2013
Dit draaiboek is geldig tot en met	:
Verantwoordelijke sector	: Midden

Colofon

Format:

Bureau Bevolkingszorg

Verantwoordelijke sector:

Sector Bevolkingszorg Midden

Leden werkgroep:

Dephry Aarts (Voorzitter)

Pieterneel van Dijk

Versie geschiedenis:

Versiedatum	Veranderingen	Markering/wijzigingen

Verspreiding:

Aan	Datum	Versie
Gemeentesecretarissen en ambtenaren rampenbestrijding	17-12- 2012	1

Inhoudsopgave

ALGEMEEN	6
I VOOR DE CRISIS	7
1.1 Verantwoordelijkheid	7
1.2 Vindplaats draaiboek	7
1.3 Actueel houden draaiboek	8
1.4 Taakkaarten	8
1.5 Samenstelling team	8
1.6 Opleiden, trainen en oefenen	8
1.7 Aandachtspunt(en)	8
II TIJDENS DE CRISIS	10
2.1 Doel	10
2.2 Doelgroep	10
2.3 Uitgangspunten	10
2.4 Alarmering en plaats van opkomst	10
2.5 Operationeel melden en informatievergaring	10
2.6 Relatie met andere processen	11
2.7 Taken andere disciplines	11
2.8 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten	11
2.9 Externe partners	11
2.10 Beëindigen proces	11
2.11 Aandachtspunt(en)	11
III NA DE CRISIS	13
3.1 Evaluatie proces	13
3.2 Aandachtspunt(en)	13
BIJLAGEN	14
Bijlage 1: Taakkaarten	14

Algemeen

Het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning is een op zich zelf staand deel van de taakorganisatie. Het voorliggende draaiboek is een nadere uitwerking van het regionaal crisisplan. De activiteiten die behoren tot dit proces worden uitgevoerd volgens de regels van dit draaiboek met bijlagen.

Het draaiboek bestaat uit drie hoofdstukken:

- VOOR** de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven wat vooraf geregeld dient te zijn, zodat het deelproces ten tijde van een crisis uitgevoerd kan worden.
- TIJDENS** de crisis: ***Doet zich een crisis voor en het deelproces moet worden opgestart, dan raadpleegt u hoofdstuk 2 "Tijdens de crisis".***
In dit hoofdstuk staat alle informatie die nodig is om het deelproces ten uitvoer te brengen. Daarnaast is er voor iedere functionaris een taakkaart gemaakt waarop exact staat omschreven wat van hem/haar wordt verwacht. Deze taakkaarten zijn als bijlagen bij dit draaiboek zijn gevoegd.
- NA** de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze het deelproces geëvalueerd wordt nadat zich een crisis heeft voorgedaan.

I Voor de crisis

In dit hoofdstuk worden die zaken beschreven die de 21 regiogemeenten vooraf geregeld hebben zodat het deelplan BackOffice Informatie en Ondersteuning ten tijde van een crisis kan worden uitgevoerd.

1.1 Verantwoordelijkheid

De coördinerend gemeentesecretaris is voor het onderdeel Bevolkingszorg verantwoordelijk voor de coördinatie en voorbereiding op rampen en crises. Hiertoe behoort ook de uitwerking van de deelprocessen. Binnen iedere sector Bevolkingszorg¹ is een gemeentesecretaris aangewezen als aanspreekpunt voor:

- De aan de betreffende sector toegewezen processen;
- De bijdrage vanuit de sector aan de overige processen Bevolkingszorg.

Het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning is toegewezen aan de sector Bevolkingszorg Midden. Een werkgroep, onder voorzitterschap van een ambtenaar rampenbestrijding uit de verantwoordelijke sector, is belast met:

- Het voorbereiden op de daadwerkelijke uitvoering van het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning;
- Het uitwerken en beheren (actualiseren) van het draaiboek.

Bureau Bevolkingszorg² is belast met:

- Het format draaiboek voor de processen Bevolkingszorg en eventuele aanpassingen hierop
- De afstemming tussen de verschillende processen Bevolkingszorg onderling en de processen van de hulpdiensten;
- Het begeleiden/ondersteunen van de werkgroepen;
- Het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. Zij worden daarbij ondersteund door de werkgroepen die belast zijn met de procesinhoudelijke inbreng.

1.2 Vindplaats draaiboek

Op de volgende locaties is een exemplaar van het draaiboek aanwezig:

- In de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI
- In de kast van de sectie bevolkingszorg, Centrum Grootchalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven)
- In de paraatheidkoffer voor het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning

¹ De regio is verdeeld in 3 sectoren Bevolkingszorg:

- Sector Bevolkingszorg West: Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden;
- Sector Bevolkingszorg Midden: Best, Cranendonck, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre;
- Sector Bevolkingszorg Oost: Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren.

² Bureau Bevolkingszorg is een gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie van de gezamenlijke gemeenten, die beleidsmatig onder aansturing van de coördinerend gemeentesecretaris valt en beheersmatig onder aansturing van de directeur Veiligheidsregio.

Een digitale versie van het draaiboek is te vinden op: www.bevolkingszorgbzo.nl

1.3 Actueel houden draaiboek

De werkgroep BackOffice Informatie en Ondersteuning is belast met het actualiseren van dit draaiboek. De werkgroep zorgt ervoor dat:

- Het gehele draaiboek jaarlijks wordt geactualiseerd. Hierbij wordt rekening gehouden met regionale en landelijke ontwikkelingen;
- De lokale ambtenaar rampenbestrijding zorgt ervoor dat: adres en bereikbaarheidsgegevens van de gemeentelijke medewerkers geactualiseerd worden zodra er wijzigingen zijn.
- De verantwoordelijke sector, de datum van vaststelling, de datum van herziening en de datum van geldigheid worden vermeld op het voorblad van dit draaiboek.

1.4 Taakkaarten

Voor iedere functie binnen het (deel)proces BackOffice Informatie en Ondersteuning is een taakkaart ontwikkeld. Deze taakkaarten maken onderdeel uit van dit draaiboek en zijn als bijlage 1 toegevoegd. De werkgroep BackOffice Informatie en Ondersteuning is belast met het actualiseren van de taakkaarten. Eventuele wijzigingen met betrekking tot het format worden doorgegeven aan Bureau Bevolkingszorg.

1.5 Samenstelling team

De afzonderlijke gemeenten zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor de samenstelling van een lokaal team BackOffice Informatie en Ondersteuning. Dit team bestaat uit de volgende functionarissen:

- Teamleider(s) BackOffice Informatie en Ondersteuning;
- Medewerkers BackOffice Informatie en Ondersteuning.

1.6 Opleiden, trainen en oefenen

Bureau Bevolkingszorg is samen met de werkgroep Opleiden, Trainen en Oefenen belast met het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. De werkgroep BackOffice Informatie en Ondersteuning zorgt voor de procesinhoudelijke inbreng hierbij. Het daadwerkelijk organiseren van de oefeningen en trainingen is een gezamenlijke taak van Bureau Bevolkingszorg en de werkgroep BackOffice Informatie en Ondersteuning. Hierbij worden zij ondersteund door ambtenaren rampenbestrijding uit de regiogemeenten.

Bureau Bevolkingszorg houdt een overzicht bij waarop staat aangegeven wie, wanneer opgeleid, getraind en geoefend is. De werkgroep BackOffice Informatie en Ondersteuning levert desgewenst de benodigde gegevens aan. Hiervoor wordt het formulier "Opleiden, Trainen en Oefenen" (bijlage 3 van het Bijlagenboek) gebruikt.

1.7 Aandachtspunt(en)

Bij de BackOffice Informatie en Ondersteuning zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning wordt uitgevoerd door een lokaal team.

- Het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning start direct bij aanvang van een crisis (en dus niet na afloop van een ramp of crisis).
- Bij het opstellen van dit draaiboek is rekening gehouden met het rapport 'Bevolkingszorg op orde' van de commissie Bruinooge. Hieruit vloeien de volgende aandachtspunten voort:
 - De overheid rekent erop dat de samenleving haar verantwoordelijkheid (ook) tijdens en na een crisis neemt;
 - De overheid stemt haar bevolkingszorg af op de zelfredzaamheid van de samenleving;
 - De overheid houdt rekening met en maakt gebruik van de spontane hulp uit de samenleving;
 - De overheid bereidt zich daar waar het om verminderd zelfredzaam gaat voor tot een vastgesteld zorgniveau, aangeduid als 'voorbereide bevolkingszorg'. De 'restzorg' levert zij op;
 - De gemeenten zijn eindverantwoordelijk;
 - Daar waar andere partijen (derden) beter geëquipeerd zijn voor een taak, deze daar te beleggen;
 - Ten behoeve van de taakuitvoering zo veel mogelijk aansluiten bij dagelijkse werkzaamheden van gemeentelijke functionarissen;
 - Voorbereiding op basis van realistische scenario's in plaats van worstcase scenario's.

II Tijdens de crisis

2.1 Doel

Op de juiste tijd, juiste plaats en in de juiste kwantiteit en kwaliteit informatie en ondersteuning verwerven, verwerken en leveren ten behoeve van de bijzondere en/of grootschalige bevolkingszorg.

2.2 Doelgroep

De gehele gemeentelijke organisatie.

2.3 Uitgangspunten

De taken en werkzaamheden van het actiecentrum BackOffice Informatie en Ondersteuning zijn in hoofdzaak gericht op:

- Het aansturen van de coördinatoren van de deelprocessen Bestuursondersteuning, Facilitaire Ondersteuning, Preparatie Nafase, Lokale Kennis en Verslaglegging;
- Het onderhouden van contacten met en uitvoeren van opdrachten van de OvD Bevolkingszorg en / of het Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) voor zover deze betrekking hebben op de hiervoor genoemde deelprocessen.

2.4 Alarmering en plaats van opkomst

Alarmering

De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris voert in opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of de OvD Bevolkingszorg de alarmering van dit deelproces uit met behulp van de Communicator (= belcomputer).

Plaats van opkomst

Na de alarmering gaat u naar de in de alarmeringstekst opgenomen locatie.

Bericht communicator

- soort incident, bijvoorbeeld grote brand;
- de plaats van het incident (in verband met de te nemen rijroute);
- plaats van opkomst, bijvoorbeeld gemeentehuis
- zo mogelijk, actuele GRIP-fase

2.5 Operationeel melden en informatievergaring

Acties GRIP 0 en GRIP1

- stem met de ambtenaar rampenbestrijding af wat er aan de hand is;
- operationeel melden bij hoofd Informatie & Ondersteuning op telefoonnummer: 040-2603432
- uitwisselen telefoonnummers;
- afstemmen wat er aan acties van u verwacht wordt;

Acties bij GRIP 2, 3 en 4

- operationeel melden bij hoofd Informatie & Ondersteuning op telefoonnummer: 040-2603432
- uitwisselen telefoonnummers;

- afstemmen wat er aan acties van u verwacht wordt;
- afstemmen wat er aan de hand is zodat u zich een beeld kunt vormen.

2.6 Relatie met andere processen

Het deelproces BackOffice Informatie en Ondersteuning heeft een relatie met de gemeentelijke (deel)processen Bestuursondersteuning, Facilitaire Ondersteuning, Preparatie Nafase, Lokale Kennis en Verslaglegging.

2.7 Taken andere disciplines

Er is geen directe relatie met de overige disciplines.

2.8 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten

Direct nadat de medewerkers van het team BackOffice Informatie en Ondersteuning zijn opgekomen roept de teamleider het team bijeen. Tijdens de eerste bijeenkomst instrueert de hij de teamleden en verstrekt hij de taakkaart(en) aan zijn teamleden. De teamleider en zijn team handelen (voor zover van toepassing) volgens de taakkaarten.

Wat is de inhoud van de briefing:

- Wat is er aan de hand?
- Waar is het incident?
- Waar is uw werkruimte
- Waar bent u bereikbaar
- Waar liggen de draaiboeken etc.
- Wanneer vindt terugkoppeling plaats? (bijvoorbeeld ieder uur)

2.9 Externe partners

De volgende externe partners kunnen bij het proces betrokken worden:

- Niet van toepassing

2.10 Beëindigen proces

De teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning beoordeelt of zijn team nog langer operationeel moet blijven. Indien de teamleider van mening is dat het operationeel houden van zijn team niet langer noodzakelijk is, dan stelt hij het Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) hiervan in kennis. Na goedkeuring door het Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) kan de teamleider overgaan tot het beëindiging van het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning en brengt hij zijn team van dit besluit op de hoogte.

2.11 Aandachtspunt(en)

De volgende punten verdienen extra aandacht bij de uitvoering van het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning:

- Voor de verantwoording en de evaluatie van het proces is het noodzakelijk dat alle werkzaamheden en genomen besluiten worden bijgehouden in het actiecentrum. Voor de benodigde formulieren (logboekformulieren, presentielijsten en de situatierapporten) wordt verwezen naar het draaiboek Verslaglegging.

- Medewerkers van het actiecentrum BackOffice Informatie en Ondersteuning kunnen geconfronteerd worden met traumatische ervaringen tijdens de uitoefening van het werk. De teamleider van het actiecentrum BackOffice Informatie en Ondersteuning dient hier alert op te zijn. In overleg met het Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) bepaalt de teamleider wanneer medewerkers vervangen worden en of hen (slachtoffer)hulp geboden wordt.

III Na de crisis

3.1 Evaluatie proces

De evaluatie omvat drie gebieden: de inhoud, het proces en de getalsmatige evaluatie. Bureau Bevolkingszorg draagt samen met de ambtenaar rampenbestrijding van de getroffen gemeenten zorg voor een deugdelijke evaluatie waaruit de verbeterpunten op de genoemde gebieden naar voren komen. Het team BackOffice Informatie en Ondersteuning levert een bijdrage aan deze evaluatie.

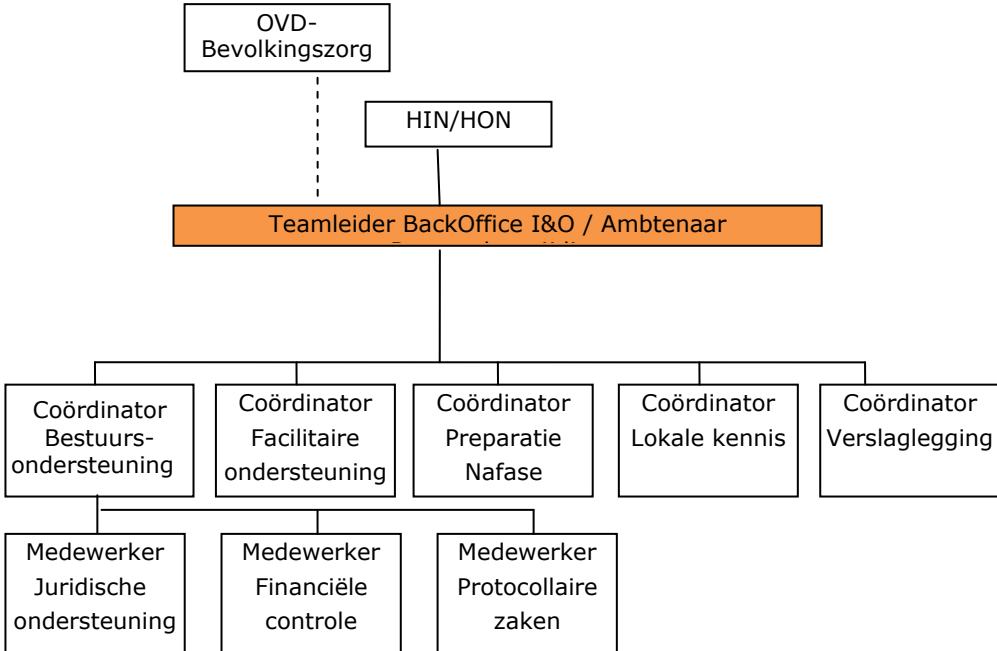
3.2 Aandachtspunt(en)

Om de overgang van de acute fase naar de nafase goed te laten verlopen dient er een overdracht plaats te vinden tussen de teamleider van het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning naar degene die vanuit de getroffen gemeente belast is met de het proces Nafase.

Bijlagen

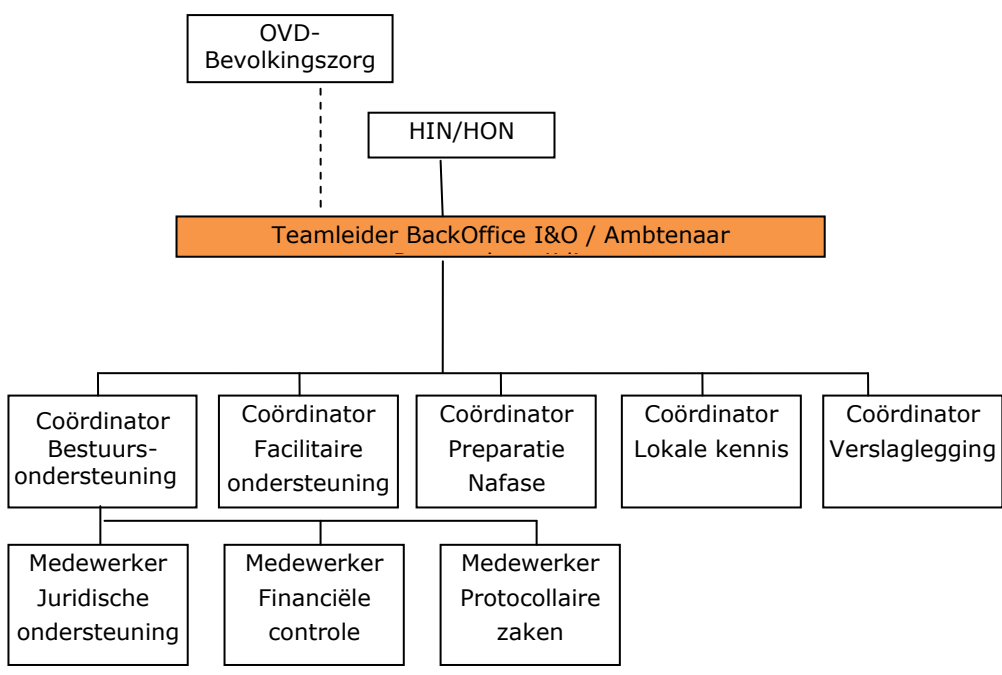
Bijlage 1: Taakkaarten

Taakkaart teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning

PROCES	BackOffice Informatie en Ondersteuning
ACTIVITEIT	Werk verdelen
FUNCTIENAAM	Teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning
Alarmering door	De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris (via de Communicator). In opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of Officier van Dienst Bevolkingszorg.
Ontvangt leiding van	Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) of OVD bevolkingszorg (GRIP 2 of hoger, in uitzonderlijke gevallen vanaf GRIP1)
Geeft leiding aan	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers Informatie en Ondersteuning
Organisatie-schema	 <pre> graph TD OVD[OVD-Bevolkingszorg] -.-> HIN[HIN/HON] HIN --- TL[Teamleider BackOffice I&O / Ambtenaar] TL --- CO1[Coördinator Bestuursondersteuning] TL --- CO2[Coördinator Facilitaire ondersteuning] TL --- CO3[Coördinator Preparatie Nafase] TL --- CO4[Coördinator Lokale kennis] TL --- CO5[Coördinator Verslaglegging] CO1 --- M1[Medewerker Juridische ondersteuning] CO2 --- M2[Medewerker Financiële controle] CO3 --- M3[Medewerker Protocollaire zaken] </pre>
Werkplek	Gemeentehuis getroffen gemeente. (voor de adressen zie bijlage 9 algemeen Bijlagenboek)
Kerntaken	<ul style="list-style-type: none"> Proces BackOffice Informatie en Ondersteuning inrichten en werk verdelen
Start activiteiten (input)	<ul style="list-style-type: none"> Bevestig het alarm en start logboek; Informeert Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) als het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning operationeel is 040-2603432; Aanpak Informatie en Ondersteuning bepalen.
Taken	<ul style="list-style-type: none"> Heeft de leiding over en coördineert de verschillende werkzaamheden binnen het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning; Organiseert het inrichten van het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning; Draagt zorg voor de bereikbaarheid van zijn medewerkers via (mobiele) telefoons, fax of andere verbindingsmiddelen; Bepaalt de behoefte aan personeel en voorziet tevens in deze behoefte;

	<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of voldoende middelen voorhanden zijn; • Organiseert werkschema's inclusief afspraken over opvolging en beschikbaarheid bij langdurige inzet; • Brengt Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) de hoogte van eventuele bijstandsaanvragen voor extra personeel; • Houdt een logboek bij; • Regelt via hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON) dat personeel tijdig wordt afgelost en indien nodig aandacht wordt besteed aan verzorging en nazorg van de medewerkers.
Resultaat (output)	<ul style="list-style-type: none"> • Inzetplan BackOffice Informatie en Ondersteuning; • Aanvraag mensen en middelen.
Beëindigen activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Schaal pas af na afstemming met het Hoofd Informatie en Ondersteuning (HIN/HON); • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Bevoegdheden	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de bevoegdheid om binnen de taakbeschrijving teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning de benodigde opdrachten te geven en activiteiten uit te laten voeren.
Hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Taakkaarten
Neemt deel aan	Overleg met Teamleiders van de processen Bestuursondersteuning, Facilitaire Ondersteuning, Preparatie Nafase, Lokale Kennis en Verslaglegging (situatie afhankelijk).
Werkt samen met	Teamleiders van de processen Bestuursondersteuning, Facilitaire Ondersteuning, Preparatie Nafase, Lokale Kennis en Verslaglegging (situatie afhankelijk).

Taakkaart Medewerker BackOffice Informatie en Ondersteuning

PROCES	BackOffice Informatie en Ondersteuning.
ACTIVITEIT	Werk uitvoeren.
FUNCTIENAAM	Medewerker BackOffice Informatie en Ondersteuning
Alarmering door	De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris (via de Communicator). In opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of Officier van Dienst Bevolkingszorg.
Ontvangt leiding van	Teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning.
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	 <pre> graph TD OVD[OVD-Bevolkingszorg] -.- HIN[HIN/HON] HIN --- TL[Teamleider BackOffice I&O / Ambtenaar] TL --- CO1[Coördinator Bestuursondersteuning] TL --- CO2[Coördinator Facilitaire ondersteuning] TL --- CO3[Coördinator Preparatie Nafase] TL --- CO4[Coördinator Lokale kennis] TL --- CO5[Coördinator Verslaglegging] CO1 --- M1[Medewerker Juridische ondersteuning] CO2 --- M2[Medewerker Financiële controle] CO3 --- M3[Medewerker Protocolaire zaken] </pre>
Werkplek	Gemeentehuis getroffen gemeente. (voor de adressen zie bijlage 9 algemeen Bijlagenboek)
Kerntaken	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van de inzetopdracht het proces BackOffice Informatie en Ondersteuning uitvoeren.
Start activiteiten (input)	<ul style="list-style-type: none"> Bevestig het alarm en start logboek.
Taken	Het verzorgen van de ondersteuning van het BackOffice Informatie en Ondersteuning.
Resultaat (output)	
Beëindigen activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> Schaal pas af na afstemming nadat de teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning heeft aangegeven dat afgeschaald kan worden; Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Bevoegdheden	
Hulpmiddelen	<input type="checkbox"/> Taakkaarten.
Neemt deel aan	Overleg met Teamleider BackOffice Informatie en Ondersteuning.
Werkt samen met	Medewerkers BackOffice Informatie en Ondersteuning.

Bijlage 2: Inhoud paraatheidkoffer

Onderdeel	Aantal
Badges	20
Balpenen	10
Berichtenrapport	20
Draaiboek van gerelateerde deelprocessen	1
Formulieren, registratie (boekjes)	3
Formulieren, informatie (boekjes)	3
Gemeentegids	1
Gum	2
Instructiekaarten	1
Kopieeretiketten	10
Liniaal	1
Logboekformulieren	20
Markeerstiften, set van 4 kleuren	1
Memoblaadjes, blokje	5
Nietjes	1
Nietmachine	1
Ontnieter	1
Paperclips, groot en klein	1
Perforator	1
Plakband	1
Plakstift	1
Plattegrond gemeente	2
Potloden	5
Presentielijst	10
Punaises	1
Puntenslijper	1
Rampenplan	1
Ringband tbv formulieren, 2-rings	6
Schaar	1
Schrijfblok A4, gelinieerd	3
Schrijfblok A5, gelinieerd	3
Vestjes met opschrift	5
Viltstift, edding 3000, diverse kleuren	5