

Criteria voor de crisisorganisatie van coördinerende dierenhulporganisaties

Project Dieren in Rampen en Crises 2024

1. Aanleiding

In het project Dieren in Rampen en Crises (zie de Factsheet) onderzoeken we hoe dierenhulporganisaties (DHO's) kunnen werken als crisispartner binnen de Nederlandse crisisbeheersing. Hiervoor is nodig dat er één aanspreekpunt komt voor de overheid. Bij een incident of ramp moeten immers snel de juiste mensen worden bereikt die kunnen helpen. Ook moet de hele keten van dierenhulpverlening voorbereid zijn: van redden/ evacuatie, transport, opvang, medische zorg tot terugkeer naar de eigenaar of vrijlaten in het wild. Wat hieronder wordt beschreven zal vaak nog niet (geheel) aanwezig zijn bij een DHO en invoering zal tijd vergen. Belangrijk is dat DHO's bereid zijn dit samen met de overheid te gaan opzetten. Een gefaseerde invoering wordt ontwikkeld, waarbij wordt gekeken wat er nu aan dierenhulp geboden kan worden en hoe geleidelijk kan worden voldaan aan de gestelde eisen. Op basis van de gesprekken met verschillende DHO's wordt hiervoor een voorstel gedaan. Ook wordt er uitwisseling tussen de verschillende betrokken organisaties opgezet om van elkaar te leren en elkaar te helpen.

Vanuit Stichting Dieren in Rampen voeren we verkennende gesprekken met dierenhulporganisaties in verschillende veiligheidsregio's. Daarna komt er een gezamenlijk gesprek met de veiligheidsregio. De gesprekken worden gebruikt om de criteria die in dit stuk worden genoemd aan te scherpen.

2. Eén coördinerende dierenhulporganisatie

Het idee is dat binnen iedere veiligheidsregio (VR) één coördinerende dierenhulporganisatie (CDHO) wordt aangewezen. Hierbij kijken we in principe naar een dierenambulance om de inzet te coördineren van alle dierenhulporganisaties die in die specifieke regio bij de regeling met de VR zijn aangesloten. Dit werkt al binnen de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Hier is de Dierenambulance Amsterdam het aanspreekpunt bij een crisis of ramp en zijn er afspraken gemaakt met andere dierenhulporganisaties en dierenartsen voor opvang en medische zorg. Daarnaast zijn er afspraken met de overheid over vergoeding van de kosten.

2.1 Landelijke richtlijnen en basisafspraken

Het is de bedoeling dat overal dezelfde basisregels gelden zodat dierenhulporganisaties uit verschillende veiligheidsregio's op dezelfde manier werken en elkaar kunnen bijstaan, ongeacht in welke veiligheidsregio de ramp of crisis plaatsvindt. Daarom komen er landelijke richtlijnen voor de inzet van dierenhulporganisaties bij rampen en crises. Wel zullen er verschillen zijn per veiligheidsregio. Zo zijn de risico's voor een ramp anders in Zeeland (bijv. overstroming) dan in de bossen van Gelderland (bijv. natuurbrand). Hiervoor kunnen per veiligheidsregio specifieke afspraken worden gemaakt. Ook kan het zijn dat niet in elke veiligheidsregio een DHO aanwezig is die voldoet aan alle eisen. We gaan dan bespreken hoe we dit door samenwerking van organisaties kunnen oplossen.

In het landelijke project wordt gewerkt aan een kader voor samenwerking en optimale afstemming dat gebruikt kan worden in alle veiligheidsregio's en aangepast aan de lokale situatie. Dit kan ook dienen als een basis voor het eigen crisisplan van de CDHO.

Er wordt nadrukkelijk een vergoeding gevraagd voor de DHO's van zowel de (directe en indirecte) kosten van een gemaakte inzet als voor paraatheid (investeringen, training, oefeningen, enz.), zoals dat ook geldt voor bijvoorbeeld het Rode Kruis.

3. Vereisten voor coördinerende dierenhulporganisaties

De coördinerende dierenhulporganisatie moet aan verschillende eisen voldoen, zoals 24/7 bereikbaar zijn en snel kunnen mobiliseren. Door de crisisbeheersing zijn verschillende criteria opgesteld die hieronder worden beschreven. Deze zijn onder andere gebaseerd op de basisvereisten die worden gesteld aan veiligheidsregio's en op de praktijkervaring van diverse hulpdiensten. Daarnaast wordt ook gekeken naar bestaande contracten en samenwerking met gemeenten en andere dierenhulporganisaties. Ook andere DHO's, zoals opvangen die meewerken aan de inzet bij rampen en crises, zullen aan sommige eisen moeten voldoen. Dit zal worden besproken op basis van de situatie in een specifieke veiligheidsregio. Ook hier geldt dat niet wordt verwacht dat organisaties meteen voldoen aan alle eisen.

3.1 Criteria vanuit de crisisbeheersing

Vanuit de crisisbeheersing zijn drie soorten groepen van criteria opgesteld:

- A. **Algemene voorwaarden** voor de inzet van een DHO-crisisteam
- B. Opzetten van een **interne crisisorganisatie** om te kunnen samenwerken met de veiligheidsregio's en politie
- C. De **basiscapaciteiten** van een crisisorganisatie

3.2 Algemene voorwaarden voor inzet dierenhulporganisatie

Voor het kunnen werken in de crisisstructuur zijn er zes algemene voorwaarden waaraan een CDHO moet voldoen. Deze worden hieronder verder uitgewerkt bij de paragrafen over de inrichting van de crisisorganisatie en de basiscapaciteiten.

De algemene voorwaarden voor een crisisteam zijn:

1. 24/7 bereikbaar en inzet kunnen mobiliseren
2. Een vastgestelde en geborgde opkomsttijd/ tijd tot operationeel worden (meestal een uur, het zogenaamde 'golden hour')
3. Vakbekwaamheid, d.w.z. opgeleid, getraind en geoefend op basis van bekwaamheidscriteria
4. Planmatig kunnen werken, d.w.z. alles is vastgelegd in een crisisplan en concreet hanteerbare protocollen. (Zie hieronder voor meer uitleg)
5. Uitwerking van de 6 basiscapaciteiten voor verschillende soorten rampen en crises (zie hieronder)
6. Kwaliteitsmanagement/ lerende organisatie: evalueren en continu verbeteren van de werkwijze. Hiervoor is een goede registratie van de inzet nodig en een eigen evaluatie achteraf om te kijken wat goed ging en wat een volgende keer verbeterd kan worden.

3.2.1 Crisisplan

Eén van de voorwaarden is dat de CDHO beschikt over een crisisplan. Het crisisplan beschrijft hoe de CDHO is ingericht en te werk gaat, maar ook hoe de samenwerking en inzet van andere DHO's, zoals dierenopvang, is geregeld. Het is een naslagwerk, maar ook een praktische leidraad voor medewerkers tijdens een ramp of crisis.

In het crisisplan staat:

- Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden een CDHO heeft bij een ramp of crisis. Hierin is beschreven aan welke (wettelijke) regels een CDHO zich moet houden en wat er is afgesproken met de veiligheidsregio en andere DHO's. Denk hierbij aan rollen en taken van de deelnemende dierenhulporganisaties bij redding, ontsmetting, medische/veterinaire hulp, opvang & verzorging, registratie, ontruiming & evacuatie, evaluatie en nazorg, en ook bij het ondersteunen van maatschappelijke initiatieven voor burgerhulp aan dieren.
- Bij welke soorten incidenten (rampen/crises) en met welk doel de crisisorganisatie inzetbaar is.
- Hoe de genoemde algemene voorwaarden zijn uitgewerkt (zie hierboven).
- Hoe de interne crisisorganisatie is ingericht (zie hieronder voor meer uitleg).
- Hoe de basiscapaciteiten zijn uitgewerkt (zie hieronder voor meer uitleg).

Het is belangrijk dat de crisisorganisatie en basiscapaciteiten passend zijn bij de opdracht en de mogelijkheden van de dierenhulporganisaties. De crisisorganisatie moet niet te zwaar worden opgetuigd, maar ook niet te licht. Deze criteria bieden een landelijke richtlijn, die wel per regio 'op maat' zal moeten worden toegepast.

3.3 Inrichting crisisorganisatie

Coördinerende dierenhulporganisaties dienen hun organisatie zo in te richten en voor te bereiden ('koude fase') dat ze kunnen worden ingezet tijdens een ramp of crisis ('warme fase') en tijdens de afschaling en nazorg ('nafase'). Hiervoor worden in de landelijke richtlijnen nog nadere concrete aanbevelingen gedaan. Er zijn 5 werkprocessen die moeten worden opgezet:

1. **Leiding & coördinatie:** *een crisisorganisatie met crisisfunctionarissen die de inzet organiseren en uitvoeren bij een ramp of crisis.*
Er moet een beschrijving zijn van de rollen en taken, hoe deze zich tot elkaar verhouden en hoe ze onderling en met crisisfunctionarissen van andere organisaties samenwerken. Wie is bijvoorbeeld bevoegd om het calamiteitenteam in te zetten wanneer er wordt gebeld? Wie coördineert de materialen (aankoop, vervanging, onderhoud) of is verantwoordelijk voor veilig werken?
2. **Melding & alarmering:** *een proces om meldingen aan te nemen en eigen crisisfunctionarissen en andere diensten te mobiliseren bij een officiële oproep vanuit de veiligheidsregio.*
Duidelijk moet zijn wie vanuit de overheid de opdrachtgever is en het crisisteam kan oproepen en daarmee verantwoordelijk is voor de inzet en de financiële afhandeling.
Bijvoorbeeld wat er gebeurt wanneer de veiligheidsregio belt voor inzet bij een grote brand? Hoe wordt dit verwerkt door de meldkamer en in het systeem en hoe wordt het calamiteitenteam opgeroepen? Hoe is duidelijk dat het gaat om een inzet onder het afgesproken Convenant voor rampen en crises? Welke opvangen en dierenartsen moeten alvast worden gewaarschuwd dat er mogelijk dieren aankomen?

3. **Op- en afschaling:** *een besluitvormingsproces om de crisisorganisatie op te schalen en weer af te schalen.*

Wie besluit binnen de dierenambulance dat het crisisteam paraat moet worden gezet en wat er nodig is aan mensen en materialen? Is één dierenambulance voldoende of moeten er meerdere komen? Welke criteria worden daarvoor gebruikt? Wat is de inzet bij verschillende soorten incidenten en rampen (bijv. brand, overstroming, chemische vervuiling)?

4. **Informatiemanagement:** *het verzamelen, analyseren, filteren en delen van crisisinformatie binnen de eigen dierenhulporganisatie en met/tussen andere diensten.*

Denk aan: Hoe wordt ervoor gezorgd dat het eigen crisisteam en iedereen binnen de DHO's de juiste informatie krijgt? Wie coördineert dit? Hoe krijg je de juiste informatie van de andere hulpdiensten? Wie is daarvoor verantwoordelijk? En wat wordt gedeeld met de crisisbeheersing voor de actuele beeldvorming? Welke informatie is relevant voor de inzet van het crisisteam?

5. **Risico- en Crisiscommunicatie:** *een beschrijving van de eigen crisiscommunicatie en de bijdrage aan risico- en crisiscommunicatie naar media & burgers door het 'bevoegd gezag' (d.w.z. de burgemeester of voorzitter veiligheidsregio).*

Hoe kan de DHO bijdragen aan de risico-communicatie bijvoorbeeld om mensen met huisdieren beter voor te bereiden op een ramp? Hoe wordt de externe crisiscommunicatie georganiseerd? Wat vertel je omstanders en het brede publiek over je inzet? Wie staat de media te woord en hoe sluit dit aan bij crisiscommunicatie door Bevolkingszorg van de veiligheidsregio? Hoe om te gaan met alle social media vragen en informatie? Hoe werk je hierbij samen met de crisiscommunicatiemanager van de crisisbeheersing? Hoe stem je dit af met de andere betrokken dierenhulporganisaties?

3.4 Basiscapaciteiten crisisorganisatie

Om een goede inzet bij rampen en crises te kunnen waarborgen moeten de coördinerende dierenhulporganisaties beschikken over de volgende capaciteiten. Hiervoor worden in de landelijke richtlijnen nog nadere concrete aanbevelingen gedaan.

1. **Getrainde medewerkers specifiek voor rampen en crises:** Er zijn beschreven functies en taken voor het crisisteam met duidelijke eisen die hieraan worden gesteld. Met de overheid moeten afspraken worden gemaakt over een paraatheidprogramma met daarbij behorende financiering, zodat goed getrainde mensen veilig kunnen worden ingezet en kunnen aansluiten bij andere hulpdiensten. Hiervoor zijn trainingen en oefeningen nodig voor het crisisteam. Met de VR worden afspraken gemaakt over aansluiting bij overheidstrainingen en oefeningen, waarbij dieren onderdeel van het oefenscenario worden.
2. **Materialen:** Naast de bestaande materialen en voertuigen zijn mogelijke extra crisismaterialen en voertuigen nodig. Denk bijvoorbeeld aan portofoons of extra beschermende kleding en voldoende manden en vangmiddelen voor verschillende soorten dieren. De benodigde extra middelen moeten worden begroot en worden opgenomen in de financieringsregeling met de overheid.
3. **Ruimtes:** De organisatie moet een ruimte kunnen regelen met goede voorzieningen voor tijdens een crisis: denk aan een overlegruimte met goede ICT voor het delen en bespreken van alle informatie en activiteiten. Maar ook douches, omkleed- decontaminatieruimten en eventuele rustruimtes. Hierover






moeten afspraken worden gemaakt met de VR. Ook moet duidelijk zijn hoe DHO's kunnen aansluiten bij overleggen (op locatie) van de crisisbeheersing.

4. **Operationele werkwijzen (protocollen):** Protocollen zijn nodig hoe de CDHO opereert tijdens een ramp of crisis. Denk hierbij aan protocollen voor veiligheid, hygiëne, onderhoud en gebruiken van materialen, registratie en andere taken van de meldkamer, de logistieke inzet van materialen en voertuigen, samenwerking met dierenartsen, de inzet van het veldteam, benodigde ontheffingen vanuit de overheid, de financiële afhandeling, registratie van dieren en de samenwerking tussen dierenhulporganisaties in de regio, met de publieke hulpdiensten, bovenregionaal/landelijk (bijstand) en met het publiek/diereneigenaren ter plaatse, enz. Ook de nazorg en evaluatie van de inzet moeten hierbij worden meegenomen.
DHO's hebben meestal al protocollen voor veel van de genoemde onderwerpen. Ze dienen worden aangescherpt en aangevuld voor werken in een ramp of crisis.
5. **Financiën en juridische waarborgen:** Een inzet kost geld en brengt risico's met zich mee. Een gezonde financiële basis is nodig. De CDHO moet goede afspraken maken over de benodigde financiën en verzekeringen met de overheid in een waakvlamovereenkomst met een jaarlijkse vergoeding vanuit de overheid. Er moeten tarieven worden afgesproken voor een basisinzet en een procedure en tarieven voor eventuele extra inzet (langdurig, extra taken) en de financiële afhandeling achteraf. Dit geldt voor alle DHO's die zijn aangesloten bij de regeling met de veiligheidsregio.
6. **Vroegsignalering (tijdig signaleren van mogelijke problemen):** Veiligheidsregio's zijn hiervoor verantwoordelijk, maar DHO's kunnen ook zelf mogelijke problemen signaleren. Afspraken hierover met de VR en andere DHO's zijn belangrijk. De CDHO kan zo tijdig paraat staan of de VR wijzen op de mogelijke gevolgen voor dieren.

Inrichting CDHO crisisorganisatie

Wat wordt gevraagd?







Wat betekent het in de praktijk?

	Leiding & coördinatie	Melding & alarmering	Op- en afschaling	Informatiemanagement	Crisiscommunicatie
					
	De CDHO heeft een crisisorganisatie met crisisfunctionarissen die de inzet organiseren en uitvoeren bij een ramp of crises.	De CDHO heeft een proces om meldingen aan te nemen en om de eigen crisisfunctionarissen en andere diensten te mobiliseren.	De CDHO heeft een besluitvormingsproces om de crisisorganisatie op te schalen en weer af te schalen voor specifieke soorten rampen en crises.	De CDHO heeft een procedure voor het verzamelen, analyseren, filteren en delen van crisisinformatie binnen de eigen organisatie en met/tussen andere diensten.	De CDHO heeft een procedure voor de eigen crisiscommunicatie en de bijdrage aan risico- en crisiscommunicatie naar media & burgers door het 'bevoegd gezag'.
	<ul style="list-style-type: none"> • Crisisteam aanwezig • Beschrijving van rollen en taken (taakkaarten) en hoe crisisteamleden met elkaar werken • Besluitvormingsprocedure: wie beslist waarover op moment van mobilisatie • Samenwerking met crisisfunctionarissen van andere organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> • 24/7 bereikbaar • Inzet mobiliseren • Afspraken met de VR over manier van oproepen en informatie delen • Meldkamer/ medewerkers getraind wat te doen bij een melding • Interne procedure voor mobilisatie crisisteam (hoe, binnen welke tijd reageren en aanwezig zijn) • Procedure voor alarmeren/mobilisatie van andere DHO's in de eigen regio en zo nodig daarbuiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure voor inzetcapaciteit (welke functies nodig, hoeveel ambulances en mensen, back-up team) • Afspraken met VR over op- en afschaling • Criteria voor inzet bij specifieke rampen (gebruik beschermende kleding en inzet materialen) • Procedure voor inzet DHO's buiten de eigen regio 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure voor informatieverzameling en analyse van informatie • Checklist welke informatie essentieel is voor crisisteam • Afspraken met VR over informatiedeling • Interne procedure voor informatiedeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Evt. risico-communicatie over voorbereid zijn met (huis)dieren • Procedure voor woordvoering en omgaan met telefoontjes media, diereigenaren, enz) • Afspraken met crisiscommunicatie van de VR • Standaardinformatie over de inzet van het crisisteam

Basiscapaciteiten crisisorganisatie

Wat wordt gevraagd?

Wat betekent het in de praktijk?

	Getraind crisispersoneel 	Materialen 	Ruimtes 	Operationele werkwijzen 	Financiën 	Vroegsignalering 
	De CDHO heeft vakbekwaam getraind personeel dat inzetbaar is bij rampen en crises.	De CDHO heeft de beschikking over voldoende en adequate materialen, beschermende werkkleding en voertuigen voor de juiste inzet bij een ramp of crisis.	De CDHO kan beschikken over de benodigde ruimtes voor inzet van het crisisteam bij een ramp of crisis.	De CDHO heeft alle operationele werkzaamheden uitgewerkt die noodzakelijk zijn bij een inzet voor een ramp of crisis in onder meer protocollen en een crisisplan.	De CDHO beschikt over voldoende financiële middelen en juridische waarborgen voor de inzet bij rampen en crises.	De CDHO kan helpen bij het signaleren van situaties waar hulp voor dieren nodig is.
	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving benodigde vaardigheden en kennis voor elke crisisfunctie • Volgen van trainingen specifiek voor crisisfunctionarissen • Afspraken met overheid over investering in training- en oefenprogramma • Deelname aan oefeningen van de VR en opnemen van dieren in scenario's. • Voldoen aan kwaliteitseisen voor dierenwelzijn en wettelijke eisen en ontheffingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanschaf en opslag van materialen voor inzet bij een ramp of crisis • Beschikbaarheid over noodzakelijke voertuigen voor inzet bij een ramp of crisis. • Protocol voor aanschaf, vervanging en onderhoud van materialen • Afspraken met de VR over financiering materialen inclusief afschrijving 	<ul style="list-style-type: none"> • (Afspraken over) Geschikte ruimtes voor uitvoering crisistaken met benodigde ICT • Ruimtes voor crisispersoneel tijdens ramp (rusten, omkleden, ontsmetten) • Afspraken over aansluiting bij teams van crisisbeheersing (op locatie) 	Protocollen voor o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid/ hygiëne • Meldkamer • Logistiek/ vervoer • Besluitvorming • Samenwerking • Redden specifieke diersoorten • Opvang dieren • Dierenwelzijn • Ontheffingen • Nazorg • Dierenartsen • Euthanasie • Registratie dieren • Financiële afhandeling • Aansprakelijkheid • Communicatie • Omgaan met publiek 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de VR over de financiële afhandeling voor paraatheid en inzet • Verzekeringen • Regels voor inzet vrijwilligers • Gezonde financiële basis • Systeem voor centrale afhandeling alle financiën van alle betrokken DHO's. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de VR over melden problemen voor dieren • Afspraken met andere relevante organisaties/ mensen over melden rampen en getroffen dieren.