

# De ervaringen van veiligheidsregio's met NL-Alert



Nederlands Instituut Publieke Veiligheid  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
Kemperbergerweg 783, Arnhem  
[www.nipv.nl](http://www.nipv.nl)  
[info@nipv.nl](mailto:info@nipv.nl)  
026 355 24 00

## Colofon

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), 2023

Auteurs	M. Bakker, M. Luesink en E. Berger
Met medewerking van	M. van Duin
Contactpersoon	M. Bakker
Opdrachtgever	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Datum	15 maart 2023
Coverfoto	ANP

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

# Samenvatting

De overheid is ervoor verantwoordelijk om mensen in de omgeving van een incident te alarmeren en/of te informeren. NL-Alert wordt verreweg het vaakst ingezet als alarmeringsmiddel. Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) heeft het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) in het kader van het programma NL-Alert gevraagd een onderzoek uit te voeren met als doel een beeld te krijgen van de manier waarop veiligheidsregio's de inzet van NL-Alert ervaren. De centrale vraag van het onderzoek luidt: *Wat zijn de ervaringen van veiligheidsregio's met de inzet van NL-Alert?*

Voor het uitvoeren van het onderzoek zijn interviews afgenomen met communicatieprofessionals van de 25 veiligheidsregio's. Het blijkt dat vrijwel alle veiligheidsregio's een doorvertaling hebben gemaakt van het landelijke Inzet- en Beleidskader naar een regionaal inzetkader. De regionale inzetkaders bevatten allemaal in ieder geval de inzetcriteria van NL-Alert en een werkprocedure voor de daadwerkelijke inzet. Het verschilt echter sterk hoe uitgebreid de inzetkaders zijn. Ook verschilt het per veiligheidsregio wie het mandaat heeft om een NL-Alert in te mogen zetten. In een aantal veiligheidsregio's wordt onduidelijkheid ervaren over de rolverdeling bij de inzet van NL-Alert.

Er worden diverse afwegingen gemaakt bij het besluit om NL-Alert al dan niet in te zetten, met als basis het afwegingskader uit het landelijke Inzet- en Beleidskader. Aanvullende afwegingen zijn onder andere het tijdstip van het incident en het aantal inwoners dat overlast kan ervaren. Veiligheidsregio's blijken niet op één lijn te zitten wat betreft de vraag of NL-Alert ook ingezet mag worden om mensen te alerteren in plaats van te alarmeren. Veel veiligheidsregio's werken samen op het gebied van NL-Alert, met name veiligheidsregio's met een gezamenlijke meldkamer. De meeste veiligheidsregio's hebben afspraken gemaakt met buurregio's over de inzet van NL-Alert bij bovenregionale incidenten, maar er heerst onduidelijkheid over de procedure bij het uitsturen van een landelijk NL-Alert wat betreft het informeren van veiligheidsregio's.

Het aantal reacties en vragen die veiligheidsregio's ontvangen na de inzet van NL-Alert is de afgelopen jaren afgenomen, omdat mensen beter bekend zijn met NL-Alert en steeds makkelijker zelf antwoorden op hun vragen over NL-Alert kunnen vinden. Vrijwel geen enkele veiligheidsregio peilt de reacties van inwoners na de inzet van NL-Alert. Wel vindt in alle veiligheidsregio's na afloop van een incident een evaluatie plaats. De mate waarin stilgestaan wordt bij de inzet van NL-Alert verschilt echter. In vrijwel alle veiligheidsregio's maakt NL-Alert onderdeel uit van opleidingen en trainingen, maar is het niet structureel ingebouwd in het programma. In meer dan de helft van de veiligheidsregio's maakt NL-Alert onderdeel uit van oefeningen, al verschilt het hoe uitgebreid er aandacht wordt besteed aan NL-Alert.

# Afkortingenlijst

AC	Algemeen Commandant
AGS	Adviseur gevaarlijke stoffen
BT	Beleidsteam
CaCo	Calamiteitencoördinator
CoPI	Commando Plaats Incident
CVE	Coördinator verkenningseenheid
GAGS	Gezondheidskundig adviseur gevaarlijke stoffen
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
HOvD	Hoofd Officier van Dienst
HTO-C	Hoofd taakorganisatie communicatie
MPL	Meetplanleider
OL	Operationeel Leider
OTO	Opleiden, trainen, oefenen
OpCo	Operationeel Coördinator
OvD-B	Officier van Dienst Brandweer
OvD-Bz	Officier van Dienst Bevolkingszorg
OvD-G	Officier van Dienst Geneeskundig
OvD-P	Officier van Dienst Politie
RAC	Regionaal Actiecentrum
ROT	Regionaal Operationeel Team
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
WAS	Waarschuwings- en alarmeringssysteem

# Inhoud

	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
	<b>Afkortingenlijst</b>	<b>4</b>
	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>De inzet van NL-Alert</b>	<b>8</b>
1.1	Inzetkaders	8
1.2	Mandaat	9
1.3	Rolverdeling	10
<b>2</b>	<b>Besluitvorming over de inzet</b>	<b>11</b>
2.1	Afwegingen	11
2.2	Ontalarmeren	12
2.3	Alarmeren versus alerteren	13
<b>3</b>	<b>Bovenregionale en landelijke inzet</b>	<b>15</b>
3.1	Bovenregionale inzet	15
3.2	Landelijke inzet	15
<b>4</b>	<b>Samenwerking</b>	<b>18</b>
4.1	Samenwerkingsverbanden	18
4.2	Samenwerking buurregio's	18
4.3	Samenwerking met partnerorganisaties	19
<b>5</b>	<b>Feedback op de inzet</b>	<b>20</b>
5.1	Reacties van inwoners en media	20
5.2	Het monitoren en evalueren van een inzet	21
<b>6</b>	<b>Opleiden, Trainen, Oefenen</b>	<b>22</b>
6.1	Opleidingen en trainingen	22
6.2	Oefeningen	23
6.3	Behoeften op het gebied van OTO	23
<b>7</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>24</b>
7.1	Conclusie	24
7.2	Aanbevelingen	25
	<b>Literatuurlijst</b>	<b>27</b>
	<b>Bijlage 1 Respondenten</b>	<b>28</b>
	<b>Bijlage 2 Rolverdeling</b>	<b>30</b>

# Inleiding

## Achtergrond

In geval van een incident is de overheid ervoor verantwoordelijk om mensen in de omgeving van een incident te waarschuwen en/of te informeren. Het alarmeren van inwoners is van belang om slachtoffers te voorkomen en schade te beperken. Veiligheidsregio's kunnen twee systemen inzetten om inwoners te alarmeren: NL-Alert en het WAS (waarschuwing- en alarmeringssysteem). NL-Alert wordt verreweg het vaakst ingezet. Met NL-Alert worden mensen die zich in de directe omgeving van een incident bevinden op de hoogte gesteld van wat er aan de hand is, hoe het beste gehandeld kan worden en waar meer informatie te vinden is. NL-Alert wordt in principe alleen ingezet tijdens incidenten, rampen of crises, of in de direct daaraan voorafgaande fase van acute dreiging. Er dient sprake te zijn van een situatie die vraagt om direct handelen, die een fysieke bedreiging vormt of mogelijk voor grote maatschappelijke onrust of ontwrichting kan zorgen. De informatiebehoefte van inwoners is daarbij leidend.

Uit het onderzoek *Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017* van het lectoraat Crisisbeheersing blijkt dat NL-Alert steeds vaker wordt ingezet door veiligheidsregio's om inwoners te waarschuwen over incidenten en noodsituaties in hun omgeving (Bakker et al., 2018). Daarnaast blijkt uit het onderzoek *Burgerbeleving van NL-Alert* dat mensen over het algemeen de inzet van NL-Alert weten te waarderen (Domrose et al., 2020). Ook draagt NL-Alert bij aan het zelfredzaam handelen van mensen tijdens een incident. In navolging op het onderzoek naar de burgerbeleving is het waardevol om inzicht te krijgen in de manier waarop veiligheidsregio's de inzet van NL-Alert ervaren.

## Doel- en vraagstelling

Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) heeft het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) in het kader van het programma NL-Alert gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de beleving van veiligheidsregio's met NL-Alert. Het doel van het onderzoek is om een beeld te krijgen van de manier waarop veiligheidsregio's de inzet van NL-Alert ervaren. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt voor het vakbekwaamheidsprogramma NL-Alert en om te bepalen of er aanpassingen nodig zijn in de procedures en/of de communicatie over NL-Alert.

De centrale vraag van het onderzoek luidt:

*Wat zijn de ervaringen van veiligheidsregio's met de inzet van NL-Alert?*



De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

- > Welke functionarissen zijn betrokken bij de inzet van NL-Alert?
- > Hoe verloopt de besluitvorming over de inzet van NL-Alert?
- > Wat levert het uitsturen van een NL-Alert op volgens de veiligheidsregio's?
- > Welke vragen van inwoners krijgen veiligheidsregio's nadat een NL-Alert is uitgestuurd?
- > Welke vragen van media krijgen veiligheidsregio's nadat een NL-Alert is uitgestuurd?
- > In hoeverre wordt er samengewerkt op het gebied van NL-Alert?
- > Wat gebeurt er op het gebied van OTO met betrekking tot NL-Alert?
- > In hoeverre lopen functionarissen tegen problemen aan bij de inzet van NL-Alert?

## Onderzoeksaanpak

Voor het uitvoeren van het onderzoek zijn interviews afgenomen met communicatieprofessionals van de 25 veiligheidsregio's. De coördinatoren crisiscommunicatie van alle veiligheidsregio's zijn benaderd met de vraag of zij (of waar relevant een andere crisiscommunicatiefunctionaris) mee wilden werken aan een interview. Alle veiligheidsregio's zijn op dit verzoek ingegaan. Een aantal regio's heeft met twee functionarissen deelgenomen aan het gesprek en één veiligheidsregio heeft op eigen verzoek de vragen schriftelijk beantwoord. Een overzicht van alle respondenten is opgenomen in bijlage 1.

Van tevoren is op basis van de deelvragen een topiclijst opgesteld. De volgende thema's zijn aan bod gekomen in de gesprekken: rolverdeling, besluitvorming, landelijke versus regionale inzet, opstellen van het bericht, resultaat, reacties, problemen en opleiden, trainen, oefenen. De interviews zijn afgenomen via MS Teams en bij elk interview waren twee onderzoekers aanwezig. Van elk gesprek is een verslag gemaakt.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de inzet van NL-Alert beschreven op basis van inzetkaders en de rolverdeling van functionarissen. Hoofdstuk 2 gaat in op de besluitvorming over de inzet, hoofdstuk 3 op de bovenregionale en landelijke inzet en hoofdstuk 4 over de feedback op de inzet: welke reacties krijgen veiligheidsregio's? In hoofdstuk 5 worden de samenwerkingsverbanden met betrekking tot NL-Alert beschreven en in hoofdstuk 6 komen OTO-activiteiten aan bod. Tot slot worden in hoofdstuk 7 de conclusie en aanbevelingen gegeven.

# 1 De inzet van NL-Alert

In dit hoofdstuk worden de landelijke en regionale Inzet- en Beleidskaders van NL-Alert op hoofdlijnen weergegeven, waarna ook de mandatering en de rolverdeling bij het uitsturen van een NL-Alert worden beschreven.

## 1.1 Inzetkaders

Vanuit het ministerie van JenV is een landelijk Inzet- en Beleidskader (2022) ontwikkeld voor NL-Alert. Het Inzet- en Beleidskader dient ervoor om op bestuurlijk en operationeel niveau aan te geven wanneer, in welke situaties en door wie NL-Alert kan worden ingezet. Het kader wordt iedere twee jaar geëvalueerd en kan worden bijgesteld naar aanleiding van concrete inzetten en de doorontwikkeling van NL-Alert. Het Inzet- en Beleidskader voorziet niet op detailniveau in de eisen voor het gebruik van NL-Alert. In de veiligheidsregio's zijn er verschillende procedures bij een crisis, dus ook met betrekking tot crisiscommunicatie. Op een enkele veiligheidsregio na hebben de regio's een doorvertaling gemaakt van het landelijke Inzet- en Beleidskader naar een regionaal inzetkader.

De inhoud van de regionale inzetkaders NL-Alert is op hoofdlijnen gelijk. De regionale inzetkaders beschrijven allemaal de inzetcriteria van NL-Alert en een werkprocedure voor de daadwerkelijke inzet (in verschillende situaties). Hoe uitgebreid dit wordt gedaan en wat het kader precies omvat, is echter verschillend. Zo staat in het regionale inzetkader van Veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek en Flevoland – naast de werkprocedure – een lijstje met aandachtspunten voor het opstellen van een bericht (bijvoorbeeld dat elk NL-Alert onafhankelijk van andere berichten begrijpelijk moet zijn). Daarnaast wordt onder andere informatie beschreven over de richtlijn voor de gebiedsselectie, het bovenregionaal en landelijk uitzenden van NL-Alert, en de standaard NL-Alert-berichten die beschikbaar zijn.

### **Berichtenboek NL-Alert**

Bij het opstellen van een NL-Alert maken vrijwel alle veiligheidsregio's gebruik van het berichtenboek waarin standaardberichten (zowel start- als eindberichten) staan beschreven voor diverse incidenttypen: brand met rook, brand met explosies, drukte / rellen, extreme weersomstandigheden, ongeval met giftige stof, overstromingsrisico (thuisblijven), overstromingsrisico (gebied verlaten), verontreiniging drinkwater, schietincident, steekincident, explosie (gebied verlaten), explosie (binnen blijven), dreiging, voortvluchtige dader, dreiging dijkdoorbraak, gasstoring, gaslekkage buiten. Deze standaardberichten zijn beschikbaar in het Nederlands, Engels, Duits en Frans. Waar nodig wordt het standaardbericht aangepast aan de specifieke situatie. Sommige veiligheidsregio's hebben een vertaling gemaakt van het berichtenboek naar een eigen informatiekaart. Met name de locatie waar meer informatie gevonden kan worden is dan al ingevuld. Veiligheidsregio's gebruiken hiervoor hun eigen website (of de crisiswebsite zoals [www.zeelandveilig.nl](http://www.zeelandveilig.nl)) of Twitter.

In het inzetkader van 3-Noord (Veiligheidsregio's Drenthe, Friesland en Groningen) staat een inzetschema NL-Alert waarin beschreven wordt wie gemandateerd is, wie adviseert over de inzet van NL-Alert en met wie afgestemd moet worden over de inhoud van een NL-Alert. Daarnaast wordt een checklist gegeven die ondersteunt bij het verzenden van een NL-Alert.



Het gaat hierbij om bijvoorbeeld het bepalen van de inhoud en het verzendgebied van het bericht, het zorgdragen van vervolggcommunicatie en de afstemming of een afsluitend NL-Alert-bericht nodig is. Ten slotte worden de conceptteksten beschreven die zijn opgesteld voor een aantal crisissituaties en de inzetprocedure. Het regionale inzetkader van Veiligheidsregio IJsselland is compacter beschreven. In dat kader wordt (naast de criteria voor een inzet van NL-Alert) beschreven wie gemandateerd is, hoe een bericht moet worden opgebouwd (met het aantal karakters) en hoe het verzenden gebeurt. Ook wordt er ingegaan op meertalige NL-Alerts, op de inzet bij extreem geweld en op bovenregionale of nationale inzet.

## 1.2 Mandaat

Wie het mandaat heeft om te besluiten NL-Alert in te zetten, verschilt per veiligheidsregio. Dit mandaat is in sommige veiligheidsregio's afhankelijk van de opschaling, het type incident en of er een standaardbericht voor NL-Alert beschikbaar is. Vaak heeft de hoogst operationele leidinggevende het mandaat, soms de AGS (adviseur gevaarlijke stoffen) of een communicatiefunctionaris. Zie tabel 1.1 voor het volledige overzicht.

**Tabel 1.1 Overzicht van gemandateerden per veiligheidsregio**

Veiligheidsregio	Mandaat
Amsterdam-Amstelland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Bij een acute situatie: OvD-B en HOvD-B</li> <li>&gt; Voorafgaand aan een mogelijke crisissituatie: AC (SGBO), HOvD</li> </ul>
Brabant-Noord	> HOvD-B, HOvD-P, AGS, CaCo en OL
Brabant-Zuidoost	> Hoogst operationele leidinggevende: (H)OvD-B, HOvD-P, Leider CoPI of OL
Drenthe, Friesland en Groningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geen GRIP: CaCo</li> <li>&gt; GRIP: Leider CoPI/ OL (als zij nog niet operationeel zijn: CaCo)</li> </ul>
Flevoland en Gooi en Vechtstreek	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Standaardberichten: CaCo, Leider CoPI en OL</li> <li>&gt; Niet-standaardberichten: OL</li> </ul>
Gelderland-Midden	> AGS, OL
Gelderland-Zuid	> Woordvoerder CoPI/ AC Communicatie
Haaglanden en Hollands Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geen GRIP: hoogst operationeel leidinggevende vanaf niveau OvD-B (algemeen incident), HOvD-P (extreem geweld)</li> <li>&gt; GRIP 1: Leider CoPI (algemeen incident en extreem geweld)</li> <li>&gt; GRIP 2 (en hoger): OL (algemeen incident en extreem geweld)</li> </ul>
IJsselland	> OvD-B, leider CoPI en OL
Kennemerland, Noord-Holland Noord en Zaanstreek-Waterland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Geen GRIP: (H)OvD-B, OvD-B, OvD-G, OvD-Bz, en CaCo</li> <li>&gt; GRIP 1: Leider CoPI</li> <li>&gt; GRIP 2 (en hoger): OL</li> </ul>

Limburg-Noord	>	Leider CoPI en OL
Midden- en West-Brabant	>	(H)OvD-B, AC-B, Leider CoPI en OL
Noord- en Oost-Gelderland	>	(H)OvD
Rotterdam-Rijnmond	>	Hoogst operationeel leidinggevende, vanaf niveau OvD-B en/of OL, CaCo en Hoofd Sectie Communicatie
Twente	>	OL, leider CoPI, taakcommandant brandweer, OvD-B en OvD-P
Utrecht	>	ROL
Zeeland	>	Hoogst operationeel leidinggevende, vanaf niveau OvD-B
Zuid-Holland Zuid	>	HOvD-B, HOvD-P, Leider CoPI en OL
Zuid-Limburg	>	GRIP 1: OvD-B > GRIP 2 (en hoger): OL

### 1.3 Rolverdeling

Nadat er een besluit is genomen om NL-Alert in te zetten, wordt door diverse functionarissen gezorgd voor het uitzenden van het bericht en de opvolging van het eerste NL-Alert-bericht met aanvullende berichten en/of een ontalmeringsbericht om aan te geven dat de situatie weer veilig is. Ook hierin zijn verschillen zichtbaar tussen de veiligheidsregio's. Wat betreft het opstellen (en dus het bepalen van de inhoud) van het eerste NL-Alert-bericht en het bepalen van het uitzendgebied is vaak de gemandateerde verantwoordelijk, maar daarnaast ook de CaCo (calamiteitencoördinator), AGS/GAGS (gezondheidskundig adviseur gevaarlijke stoffen) of een communicatiefunctionaris. Voor eventuele vervolgerichten ligt deze taak vooral bij crisiscommunicatie. Wie verantwoordelijk is voor het opstellen van een ontalmeringsbericht is verschillend. Meestal ligt dit bij de gemandateerde, maar vaak is ook crisiscommunicatie betrokken. De meldkamer is altijd verantwoordelijk voor het versturen van een NL-Alert. Zie bijlage 2 voor een beschrijving van de rolverdeling per veiligheidsregio op basis van de regionale inzetkaders.

In een paar regio's wordt onduidelijkheid over de rolverdeling ervaren. Zo wordt er soms anders gehandeld dan staat beschreven in de inzetkaders. Ook weten centralisten bijvoorbeeld niet altijd wie het mandaat heeft, wat ervoor kan zorgen dat NL-Alert al wordt ingezet zonder dat er overleg is geweest met de woordvoerder of dit echt noodzakelijk is. Het verschilt per regio in hoeverre crisiscommunicatiefunctionarissen een rol hebben bij de inzet van NL-Alert. Door een respondent is aangegeven dat in haar regio steeds discussie is over de betrokkenheid van een communicatieadviseur bij de inzet van NL-Alert. Communicatiefunctionarissen zijn van mening dat het een communicatiemiddel is en willen daarom advies geven bij een (mogelijke) inzet van NL-Alert, terwijl de brandweer dit niet nodig vindt, omdat het volgens haar een alarmeringsmiddel is.

## 2 Besluitvorming over de inzet

In dit hoofdstuk gaan we in op de besluitvorming die plaatsvindt rond de inzet van NL-Alert. Als eerste worden de afwegingen beschreven die veiligheidsregio's maken bij het besluit om NL-Alert al dan niet in te zetten tijdens een incident of crisis. Vervolgens wordt beschreven hoe de veiligheidsregio's denken over de inzet van NL-Alert om aan te geven dat de situatie weer onder controle is. Ten slotte wordt weergegeven hoe breed of smal (alserteren versus alarmeren) NL-Alert volgens de veiligheidsregio's ingezet mag worden.

### 2.1 Afwegingen

Door de veiligheidsregio's worden verschillende afwegingen gemaakt bij het besluit om NL-Alert al dan niet in te zetten. De meeste veiligheidsregio's gebruiken als basis voor die afwegingen het afwegingskader dat beschreven staat in het landelijke Inzet en Beleidskader NL-Alert (2022). In dat kader staat beschreven dat NL-Alert wordt ingezet bij incidenten, rampen en crises op het moment dat die zich voordoen of in de direct daaraan voorafgaande fase van acute dreiging, als die incidenten:

- > acuut handelen van publiek vergen
- > een fysieke bedreiging vormen
- > voor grote maatschappelijke onrust of ontwrichting kunnen zorgen.

Naast dit kader om te bepalen of een incident voldoet aan de eisen om NL-Alert in te zetten, worden door veiligheidsregio's meestal aanvullende afwegingen gemaakt. Een respondent gaf aan dat bij de mogelijke inzet van NL-Alert ook bekeken wordt hoeveel overlast een incident met zich meebrengt, en ook hoeveel inwoners er last van hebben. Ook hangt het af van het tijdstip (overdag versus 's nachts) en de tijd van het jaar (in de zomer staan meestal meer ramen en deuren open dan in de winter). Daarop aanvullend werd door een andere respondent genoemd dat er ook gekeken wordt naar de impact van het incident en of NL-Alert wel het meest geschikte middel is om inwoners te waarschuwen en informeren, of dat wellicht de inzet van een ander crisiscommunicatiemiddel volstaat. Soms spelen ook eerdere ervaringen met incidenten een rol in de afweging om NL-Alert in te zetten. In een veiligheidsregio zorgde bijvoorbeeld het besluit om NL-Alert niet in te zetten tijdens een brand met zonnepanelen voor heel veel vragen. Bij een volgende brand met zonnepanelen werd daarom besloten om NL-Alert wél in te zetten.

#### **Casus afweging inzet NL-Alert: fysieke veiligheid versus openbare orde**

In Veiligheidsregio Utrecht was er tijdens de coronapandemie een discussie over de inzet van NL-Alert vanwege het grote aantal mensen dat zich op het ijs in de regio bevond. Uiteindelijk is besloten om NL-Alert hier niet voor in te zetten: er was geen sprake van een fysieke dreiging (het ijs kon het aantal mensen aan), maar het grote aantal mensen was meer een openbare-orde-probleem.

Uit verschillende interviews blijkt dat er voorzichtig moet worden omgesprongen met NL-Alert. Het wordt belangrijk gevonden dat NL-Alert niet te vaak wordt ingezet. Een respondent

benoemde dat voorkomen moet worden dat NL-Alert “de code rood van het KNMI wordt”, waar mensen niet meer op reageren. Een respondent gaf aan dat in zijn veiligheidsregio goed gekeken wordt naar de proportionaliteit van NL-Alert. Daar geldt dat het gebruik van NL-Alert als middel dient op te wegen tegen de aard van de dreiging die gepaard gaat met het incident. Die risico's worden vervolgens afgezet tegen de informatiebehoefte van de bevolking, het tijdstip van verzenden en de andere middelen die ingezet kunnen worden om inwoners te bereiken.

#### **Casus afweging inzet NL-Alert: reacties op sociale media**

Bij een grote brand net over de grens in België trok een rookpluim over Zuid-Limburg. Veiligheidsregio Zuid-Limburg besloot om geen NL-Alert in te zetten, maar via de sociale mediakanalen van de veiligheidsregio te communiceren over de brand en een handelingsperspectief te geven: sluit bij overlast de ramen en deuren. Op basis van de vele reacties op de sociale mediakanalen, was het volgens de veiligheidsregio achteraf gezien wellicht beter geweest om wél NL-Alert in te zetten.

In situaties waarbij sprake is van extreem geweld (bijvoorbeeld een schietincident, gijzeling of een bomaanslag) ligt de focus van de inzet van NL-Alert op het helpen voorkomen van meer slachtoffers door adequaat handelen van inwoners in de directe omgeving van het incident te stimuleren. In de afweging om in dergelijke situaties NL-Alert in te zetten, houden de veiligheidsregio's rekening met de eventuele extra risico's (zie het kader hieronder) die veroorzaakt kunnen worden door de inzet van NL-Alert. In dergelijke situaties winnen de veiligheidsregio's altijd advies in van een politiefunctionaris.

#### **Risico's inzet NL-Alert bij extreem geweld**

De inzet van NL-Alert kan in situaties met extreem geweld zorgen voor een groter risico, doordat alle mobiele toestellen in een gebied een bericht krijgen.

1. Op veel mobiele telefoons gaat de ontvangst met een herkenbaar en hard sirenegeluid, bij sommige toestellen óók als de mobiele telefoon op stil staat. Het ontvangen van een NL-Alert kán daarmee de locatie van schuilende mensen verraden en daarmee zorgen voor extra slachtoffers.
2. Het is aannemelijk dat de daders óók het NL-Alert bericht ontvangen, en dat daarmee dus inzage wordt gegeven in de informatiepositie van de politie. Voorzichtigheid met het aandragen van een handelingsperspectief is dus geboden: oproepen om naar een bepaalde locatie te gaan kunnen bijvoorbeeld een (vervolg)aanslag in de hand werken. Het is dus raadzaam om iets algemeen aan te geven: “verlaat direct het gebied”, in plaats van “verzamel op locatie x”.
3. Mogelijk zijn aanslagmiddelen verbonden aan mobiele toestellen met ontstekingsmechanismen.

(Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022)

## 2.2 Ontalarmeren

NL-Alert kan ook ingezet worden om aan te geven dat de situatie waarvoor eerder via NL-Alert is gewaarschuwd onder controle is. Het verzenden van een ontalarmeringsbericht via NL-Alert kan in sommige situaties meerwaarde hebben, maar is niet verplicht (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022). In de praktijk blijkt dat veiligheidsregio's verschillend denken over de inzet van NL-Alert om te ‘ontalarmeren’. In veiligheidsregio's Limburg-Noord en

Twente wordt in principe standaard na de inzet van NL-Alert een ontalarmeringsbericht verstuurd om aan te geven dat de situatie weer veilig is. Ook in Veiligheidsregio Utrecht vindt de ontalarmering plaats via NL-Alert, omdat inwoners dit meestal verwachten en zij willen weten wanneer genomen maatregelen niet meer nodig zijn. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden verstuurt juist geen ontalarmeringsbericht via NL-Alert. Volgens de functionaris van deze regio wordt in het eerste NL-Alert-bericht geprobeerd om inwoners naar andere bronnen te leiden, waar ze op de hoogte kunnen blijven van het incident. Daar kunnen ze dan ook lezen dat de situatie weer veilig is. Ook de veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid versturen (in principe) geen afsluitend bericht via NL-Alert. In die regio's wordt dit bij voorkeur gedaan via de eigen crisiswebsite.

In de meeste veiligheidsregio's wordt per situatie afgewogen of het ontalarmeren via NL-Alert noodzakelijk is. Een functionaris van Veiligheidsregio Groningen gaf aan dat bij een ontalarmering afgewogen wordt of mensen zelf in staat zijn te bepalen wanneer de situatie weer veilig is (bijvoorbeeld zie en/of ruik ik nog rook?). In de meeste gevallen is dat zo, en dan heeft het ontalarmeren via twitter en RTV Noord de voorkeur boven NL-Alert. Als ontalarmering gedurende de nacht plaats zou moeten vinden, doen diverse veiligheidsregio's dit niet via NL-Alert of wordt gewacht tot de volgende ochtend (onder andere de veiligheidsregio's Drenthe, Gelderland-Zuid en IJsselland). Veiligheidsregio Zeeland is gestopt met het ontalarmeren via NL-Alert in de nacht, nadat ze daar veel negatieve reacties van inwoners over had ontvangen.

## 2.3 Alarmeren versus alerteren

NL-Alerts van de afgelopen tien jaar laten ons zien dat het crisiscommunicatiemiddel soms ook ingezet wordt om inwoners te alerteren in plaats van te alarmeren. Dit betekent dat NL-Alert niet alleen meer ingezet wordt bij acuut dreigende situaties, maar soms ook al eerder als waarschuwingsmiddel. In meerdere veiligheidsregio's wordt gediscussieerd over de vraag hoe breed of smal NL-Alert ingezet mag worden. Veiligheidsregio's Zeeland en Flevoland en Gooi en Vechtstreek benoemden in het interview dat er geen discussie is als mensen echt gevaar lopen. Dan moet NL-Alert ingezet worden. Er moet echter goed nagedacht worden over de inzet van NL-Alert in andere situaties om te voorkomen dat mensen NL-Alert gaan negeren. Veiligheidsregio Gelderland-Midden hanteert het principe dat NL-Alert zo smal mogelijk ingezet moet worden, omdat het echt een alarmeringssysteem is. Als het te vaak ingezet wordt, kan het middel slechts raken. NL-Alert gebruiken tijdens de coronapandemie om de maatregelen onder de aandacht te brengen, vond men in veiligheidsregio's Gelderland-Midden, Noord-Holland Noord en IJsselland niet nodig; er was geen sprake van een levensbedreigende situatie. Ook veiligheidsregio's Haaglanden en Noord- en Oost-Gelderland zijn van mening dat NL-Alert echt bedoeld is om te alarmeren om zo de 'zwaarte' van het middel te blijven behouden: mensen weten dan zeker dat als ze alleen een NL-Alert ontvangen, als er echt iets aan de hand is.

Een veiligheidsregio was altijd heel zuinig met NL-Alert, maar ziet nu in dat het in sommige situaties heel handig kan zijn om wel NL-Alert in te zetten. Als voorbeeld werd de inzet van NL-Alert tijdens storm Eunice aangehaald. Toen werd NL-Alert ingezet op het moment dat de meldkamers overbelast waren. Hierbij had NL-Alert overigens al wel eerder ingezet kunnen worden om te voorkomen dat de meldkamers überhaupt overbelast zouden raken. Als bij de inzet van NL-Alert nog specifiek het gebied van uitzenden geselecteerd kan

worden, dan zou NL-Alert wellicht vaker preventief ingezet worden. Veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond staan positief tegenover de inzet van NL-Alert om inwoners te alerteren in het kader van crowd control. In Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland is NL-Alert preventief ingezet om mensen te waarschuwen voor de drukte in Amsterdam tijdens de finale van de Europe League in 2017. Dit was toen voor de eerste keer, maar inmiddels staat er in het berichtenboek van NL-Alert een standaardbericht opgenomen dat gebruikt kan worden in het kader van crowd control. Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond heeft ervaring met de inzet van NL-Alert tijdens de huldiging van Feyenoord in 2017 vanwege de enorme drukte in Rotterdam. Ook tijdens extreem weer vindt een aantal veiligheidsregio's het goed dat NL-Alert wordt gebruikt om inwoners te waarschuwen. In Drenthe is een keer NL-Alert ingezet om inwoners te waarschuwen voor acute gladheid, nadat er al meerdere ongevallen gebeurd waren.

In Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant is NL-Alert twee keer preventief ingezet en daar wordt positief op teruggekeken. Zo werd NL-Alert ingezet tijdens de ruiming van een bom uit de Tweede Wereldoorlog: inwoners werd duidelijk gemaakt dat er mogelijk een harde knal te horen zou zijn en waardoor die knal veroorzaakt zou worden. Ook is NL-Alert een keer ingezet bij een lekkage van diesel uit een buisleiding, wat zorgde voor stank in de omgeving. Er kwamen veel ongeruste telefoontjes binnen bij de veiligheidsregio, waarop besloten is om NL-Alert in te zetten om inwoners te informeren over wat er aan de hand was.

Diverse respondenten zijn van mening dat als NL-Alert ook ingezet mag worden om inwoners te alerteren, een landelijke lijn getrokken moet worden om grote verschillen tussen veiligheidsregio's te voorkomen. Ook moet onderzocht worden hoe inwoners kijken naar de inzet van NL-Alert om te alerteren.

#### **Rapport Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017**

In een inventariserend onderzoek heeft het NIPV (toen IFV) op basis van een analyse de inzet van NL-Alert in de jaren 2013 tot en met 2017 in kaart gebracht. In die periode is NL-Alert 213 keer ingezet, waarvan 191 keer bij een brand. Het is logisch dat NL-Alert voornamelijk bij branden wordt gebruikt: branden komen immers vaker voor dan bijvoorbeeld een gaslekkage of stroomstoring en bij brand komen vaak stoffen vrij die schadelijk zijn voor mensen.

In de loop der jaren is het aantal incidenten waarbij het alarmeringssysteem is gebruikt fors toegenomen: van 21 incidenten in 2013 naar 68 incidenten in 2017. Dat NL-Alert steeds vaker wordt ingezet, komt zeer waarschijnlijk doordat veiligheidsregio's, en ook inwoners, beter bekend zijn geraakt met NL-Alert. Hierdoor is de drempel om NL-Alert in te zetten verlaagd.

Het NIPV onderzocht ook in hoeverre NL-Alert-berichten voldoen aan de vijf componenten uit het Landelijke Inzet en Beleidskader NL-Alert. Volgens dit kader moest toentertijd een NL-Alert-bericht minimaal bestaan uit een afzender, een datum en tijdstip, een omschrijving van het risico, een locatie en een handelingsperspectief (inmiddels is ook de component informatie verplicht). Uit de inventarisatie blijkt dat in de berichten nog vollediger aangegeven kan worden waar het incident zich precies voordoet en waar eventuele gevolgen te verwachten zijn. Voor inwoners is deze informatie van belang om te bepalen wat ze moeten doen (Bakker et al., 2018).



# 3 Bovenregionale en landelijke inzet

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van veiligheidsregio's beschreven met betrekking tot de bovenregionale en landelijke inzet van NL-Alert.

## 3.1 Bovenregionale inzet

Over het algemeen is de bronregio leidend bij een incident. Dit geldt ook voor de inzet van NL-Alert. Het uitgangspunt bij een incident, ramp of crisis met een bovenregionaal karakter is dat zoveel mogelijk één NL-Alert wordt uitgezonden voor het hele bovenregionale gebied. Betrokken veiligheidsregio's sturen dus in principe zelf geen eigen NL-Alert uit, maar verwijzen dan naar de bronregio voor meer informatie. Indien meerdere veiligheidsregio's toch een NL-Alert uit willen sturen voor hetzelfde incident, is het van belang dat de boodschap zo eenduidig mogelijk is, omdat een NL-Alert-bericht ook buiten de eigen regio terecht kan komen. Deze afspraken zijn conform de bovenregionale en nationale inzet van NL-Alert zoals deze beschreven staat in het Inzet- en Beleidskader NL-Alert (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022).

De intentie is om samen te werken en elkaar als veiligheidsregio's te informeren bij de inzet van NL-Alert indien een incident dat vereist, maar in de praktijk gebeurt dat niet altijd. Veiligheidsregio's worden nog weleens verrast of er ontstaat verwarring door de verschillen in mandaat tussen veiligheidsregio's.

### Casus Alblasserdam

Zaterdag 9 februari 2019 gaf een incident veel beroering in een groot deel van Nederland. Als gevolg van de ontsnapping van gas uit een tank in Alblasserdam was er in een groot gebied stankoverlast. Behalve in de bronregio werd in ten minste drie andere regio's stankoverlast ervaren. Gedurende de dag werden meerdere NL-Alerts verstuurd door verschillende veiligheidsregio's. Het eerste NL-Alert over een "ongeval met een giftige stof" kwam om 08.25 uur van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (de bronregio). Mensen werden geadviseerd om ramen en deuren gesloten te houden. Ver buiten Alblasserdam werd hetzelfde bericht ontvangen, omdat gekozen werd voor een groot uitzendgebied vanwege het effect van de stankoverlast op andere regio's. Zo'n 1,5 uur later volgde een tweede NL-Alert met de boodschap dat de gezondheidsrisico's nihil waren. Vlak erna kozen Veiligheidsregio Utrecht en Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek voor een eigen NL-Alert, omdat de stank duidelijk aanwezig was in hun gebied. Het resultaat was dat sommige mensen meerdere berichten (met soms net een andere boodschap) uit verschillende regio's ontvingen.

## 3.2 Landelijke inzet

Bij grote incidenten van nationale schaal kan op landelijk niveau een NL-Alert verstuurd worden. Tot op heden is dit drie keer gebeurd: tijdens de KPN-storing waardoor 112 uitviel,

tijdens de coronapandemie en tijdens storm Eunice waarbij de meldkamer overbelast was. Naar aanleiding van de KPN-storing in 2019 waarbij de inzet van NL-Alert chaotisch verliep<sup>1</sup>, zijn afspraken gemaakt over het versturen van een landelijk NL-Alert. Zie het kader op de volgende pagina voor de procedure bij een landelijke inzet van NL-Alert (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022).

#### **Landelijke inzet van NL-Alert**

Bij een ernstig incident met landelijke impact kan het wenselijk zijn om een NL-Alert landelijk uit te zenden. Er is een procedure ontwikkeld waarbij de minister van JenV namens alle veiligheidsregio's een NL-Alert landelijk kan uitzenden. De procedure bestaat uit zes stappen:

1. Verzoek aan het NCC om een NL-Alert landelijk uit te zenden.
  2. Het NCC beoordeelt het verzoek en legt het verzoek voor aan de NCTV.
  3. De NCTV besluit over het uitzenden van een NL-Alert.
  4. Het NCC informeert partners.
  5. Het NCC draagt zorg voor het uitzenden van het NL-Alert.
  6. Het NCC draagt zorg voor het eventueel uitzenden van een NL-Alert-afmeldbericht.
- (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022)

Ondanks dat een procedure is vastgesteld, blijkt uit de gesprekken dat verwarring en ontevredenheid bestaan over (de afstemming van) een landelijk NL-Alert. Een van de hoofdpunten is dat het voor veel veiligheidsregio's nog onduidelijk is of ze voorafgaand aan een landelijk NL-Alert worden geïnformeerd door het Rijk en, zo ja, via welke lijn dat gebeurt. "Als gezegd wordt: 'de veiligheidsregio wordt op de hoogte gesteld', wie wordt er dan op de hoogte gesteld? Wanneer gaat het bericht eruit en wat staat er dan in het bericht?". Ook vinden veel veiligheidsregio's dat het te lang duurt voordat ze weten dat een landelijk NL-Alert verstuurd wordt. Hierdoor kunnen ze hun eigen communicatie niet op tijd inrichten. Om veiligheidsregio's over een landelijk NL-Alert op tijd te informeren, gaf een respondent de suggestie gebruik te maken van de landelijke alarmeringscomputer en een sms-bericht te versturen aan piketfunctionarissen met de melding dat een landelijk NL-Alert wordt verstuurd. Daarnaast merkte een respondent op dat een landelijk NL-Alert gezien het incident tijdig verstuurd moet worden: "De procedure van de landelijke inzet van NL-Alert is nu nog tijdrovend en vertragend. Bij bijvoorbeeld Storm Eunice had het landelijke NL-Alert bericht eerder gekund".

#### **Rapport de storm Eunice van 18 februari 2022**

Medio februari 2022 kreeg Nederland te maken met drie verschillende stormen binnen één week tijd. Storm Eunice was de zwaarste van de drie. Tijdens deze storm raakten 112 en de meldkamers overbelast. In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft het lectoraat Crisisbeheersing een evaluatie uitgevoerd naar de overbelasting van 112 tijdens de storm Eunice. Op basis van het rapport kan onder andere worden geconcludeerd dat het belangrijkste crisiscommunicatiemiddel tijdens storm Eunice het landelijke NL-Alert was. Het effect hiervan was groot: binnen enkele minuten na verzending nam het aantal telefoontjes naar de meldkamers af en was de overbelasting snel voorbij. De inzet van NL-Alert was passend in deze situatie. Wel zat er veel tijd tussen de verzoeken om een landelijk NL-Alert en het daadwerkelijk versturen van het bericht (Bakker et al., 2022).

<sup>1</sup> Voor meer informatie over deze casus zie *KNP-storing: hoe bestuurlijk omgaan met gebiedsontbonden crises* (IFV, 2020).

Het tijdig versturen van een landelijk NL-Alert en het tijdig informeren van veiligheidsregio's hierover is van belang om onder andere te voorkomen dat veiligheidsregio's zelf al een NL-Alert hebben verstuurd. Hierdoor zouden mensen meerdere NL-Alert-berichten kunnen ontvangen die mogelijk verschillende handelingsperspectieven bieden. Daarbij laten enkele veiligheidsregio's ook weten graag op de hoogte te zijn van het uitzendgebied van het landelijke NL-Alert. Tijdens Storm Eunice werd het landelijke NL-Alert niet naar alle regio's in Nederland gestuurd en in (ten minste) twee regio's kregen inwoners in bepaalde delen van de regio wel een bericht en in andere delen niet.

# 4 Samenwerking

In dit hoofdstuk wordt de samenwerking van veiligheidsregio's beschreven met betrekking tot NL-Alert. Het gaat hierbij om de samenwerking vanuit een samenwerkingsverband, samenwerking met een buurregio en samenwerking met partners.

## 4.1 Samenwerkingsverbanden

Een aantal veiligheidsregio's werkt samen op het gebied van NL-Alert. Zo heeft 3-Noord (Veiligheidsregio's Friesland Groningen en Drenthe) gezamenlijk een regionaal inzetkader opgesteld en zijn er andere afspraken gemaakt over de inzet van NL-Alert. Tussen de drie regio's zijn er wel enkele verschillen met betrekking tot de inzet van NL-Alert, bijvoorbeeld wat betreft de taakopvatting van woordvoerders, maar dit levert geen (grote) problemen op volgens de respondenten.

Ook de Veiligheidsregio's Zaanstreek-Waterland, Noord-Holland Noord en Kennemerland werken in Noordwest-3-verband samen met betrekking tot NL-Alert vanwege de gedeelde meldkamer. Deze samenwerking gaat steeds beter, aldus respondenten. Er vindt regelmatig een afstemmingsoverleg plaats om zoveel mogelijk gezamenlijk op te pakken. Daarnaast zijn de veiligheidsregio's ook van plan de vakbekwaamheid met betrekking tot NL-Alert in Noordwest-3-verband op te zetten en beginnen ze met een gezamenlijke berichtenbibliotheek. Op het gebied van NL-Alert is er daarnaast sprake van een nauwe samenwerking met Amsterdam-Amstelland.

Oost-5 (Veiligheidsregio's Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente) is een ander samenwerkingsverband, maar in dit verband is het niet gelukt om een gezamenlijk inzetkader te ontwikkelen. De veiligheidsregio's werden het niet eens over de rol van de communicatieadviseur met betrekking tot de inzet van NL-Alert. Wel zijn er gezamenlijke afspraken gemaakt met de regionale meldkamer over de inzet van NL-Alert, omdat de veiligheidsregio's een meldkamer delen.

## 4.2 Samenwerking buurregio's

Er wordt ook samengewerkt tussen buurregio's die geen echt samenwerkingsverband zijn aangegaan. Zo hebben veiligheidsregio's Zeeland en Midden- en West-Brabant een gezamenlijk NL-Alert-inzetkader vanwege de gemeenschappelijke meldkamer. Bij Veiligheidsregio's Brabant-Noord en Brabant-Zuidoost worden net als in veiligheidsregio's Zeeland en Midden- en West-Brabant dezelfde procedures gehanteerd voor de inzet van NL-Alert. Daarnaast geven de veiligheidsregio's ook gezamenlijk een training over NL-Alert.

Veiligheidsregio's Haaglanden en Hollands-Midden hebben afspraken met elkaar gemaakt over de manier waarop ze elkaar informeren omtrent de inzet van NL-Alert. Daarbij staat centraal dat de twee veiligheidsregio's dezelfde werkwijze hanteren om verwarring te

voorkomen, niet alleen in de regio's zelf, maar ook op de meldkamer. Veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid hebben eenzelfde crisiswebsite en kunnen elkaars website activeren bij een NL-Alert met een bovenregionaal karakter. Idealiter gebeurt de activering in overleg met de buurregio, maar als het snel moet, kan de bronregio dit ook zelfstandig doen. Op beide crisiswebsites komt dan dezelfde boodschap te staan, waardoor inwoners van de betrokken veiligheidsregio's eenduidige informatie krijgen. Deze werkwijze is bovendien efficiënt, omdat slechts één veiligheidsregio een bericht met aanvullende informatie hoeft op te stellen.

### 4.3 Samenwerking met partnerorganisaties

Er zijn met partnerorganisaties – denk bijvoorbeeld aan ProRail, Rijkswaterstaat, waterschappen – geen afspraken gemaakt met betrekking tot de inzet van NL-Alert. Deze organisaties kunnen bij een incident mogelijk gevraagd worden aan te sluiten bij een CoPI of ROT (regionaal operationeel team), waar ze dan betrokken worden bij de afstemming rondom de inzet van NL-Alert.

# 5 Feedback op de inzet

In dit hoofdstuk worden eerst de reacties van zowel inwoners als media beschreven die veiligheidsregio's hebben ontvangen na de inzet van NL-Alert, waarna beschreven wordt hoe en met welke middelen veiligheidsregio's reageren op die reacties. Vervolgens wordt uiteengezet of en hoe veiligheidsregio's de inzet van NL-Alert monitoren en evalueren.

## 5.1 Reacties van inwoners en media

In 2012 is het landelijke alarmeringssysteem NL-Alert geïntroduceerd, zodat NL-Alert in 2022 10 jaar bestond. In die 10 jaar zijn de bekendheid met en het bereik van NL-Alert enorm toegenomen (Bakker et al., 2022). Respondenten gaven aan dat die bekendheid invloed heeft op het aantal reacties en vragen die zij ontvangen naar aanleiding van een inzet van NL-Alert; die zijn de afgelopen jaren afgenomen. Desalniettemin zijn er standaardvragen en reacties die veiligheidsregio's vaak krijgen na de inzet van NL-Alert. Hierbij krijgt de ene veiligheidsregio meer reacties dan de andere en levert het ene incident er meer op dan het andere. De standaard reacties van inwoners bevatten voornamelijk vragen zoals “Waarom heb ik het wel gekregen maar de persoon naast mij op de bank niet?” en “Ik krijg een NL-Alert bericht maar ik woon niet eens in de buurt”. Het tijdstip waarop een NL-Alert verstuurd wordt, kan ook invloed hebben op het aantal reacties. Bij een NL-Alert die 's nachts wordt verstuurd, komen meer klachten van inwoners binnen, dan bij een NL-Alert dat overdag wordt verstuurd.

Doordat de veiligheidsregio's ondertussen weten wat de meest voorkomende vragen en reacties zijn bij de inzet van een NL-Alert, zijn zij voorbereid om hier snel op te reageren. Dit wordt onder andere gedaan door te verwijzen naar:

- > Q&A's op de website van de veiligheidsregio waarin de meest gestelde vragen met betrekking tot NL-Alert reeds staan uitgelegd
- > filmpjes van de Rijksoverheid waarin NL-Alert wordt uitgelegd
- > de website [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) waarop wordt uitgelegd hoe de verzending van een NL-Alert-bericht werkt
- > een live- of incidentenblog op de (crisis)website van de veiligheidsregio waarin meer informatie staat en de ontwikkelingen van het incident te volgen zijn.

Een aantal veiligheidsregio's, waaronder Hollands Midden, Rotterdam-Rijnmond, Zuid-Holland Zuid en Limburg-Noord, werkt met een crisiswebsite. Op deze website wordt aanvullende informatie geplaatst bij de inzet van NL-Alert. In Veiligheidsregio Limburg-Noord wordt de crisiswebsite geactiveerd bij de inzet van NL-Alert om vragen en reacties op te vangen. Veiligheidsregio Hollands Midden geeft aan dat de reacties van inwoners erg zijn afgenomen sinds ze werkt met de crisiswebsite waarop ze op voorhand van een NL-Alert meer informatie publiceert. Waar echter rekening mee gehouden moet worden, is hoeveel bezoekers de website aan kan. Als te veel mensen tegelijkertijd de website proberen te bezoeken, kan deze vastlopen en niet meer bereikbaar zijn.



Weinig veiligheidsregio's ontvangen (nog) reacties of vragen van de media bij de inzet van een NL-Alert. Zo zien veel veiligheidsregio's de media als een partner bij NL-Alert. De media nemen namelijk de informatie over het incident over en verspreiden het nieuws.

## 5.2 Het monitoren en evalueren van een inzet

Het monitoren van een NL-Alert is voor veiligheidsregio's lastig. Zo zijn noch het bereik, noch het resultaat altijd goed vast te stellen. Waar de meeste mensen hun ramen en deuren sluiten indien dat van ze gevraagd wordt, zijn er ook altijd ramptoeristen die op het incident afkomen en het bericht bewust negeren. Tijdens een incident wordt echter wel altijd een omgevingsanalyse verricht om zicht te hebben op de situatie.

Veiligheidsregio Twente is een van de weinige regio's die onderzoek heeft verricht naar de reacties van inwoners na de inzet van NL-Alert. Dit is gedaan door middel van een online-vragenlijst of door bij mensen thuis aan te bellen. Er werd dan gevraagd of mensen het NL-Alert-bericht hadden ontvangen, of ze het handelingsperspectief hadden opgevolgd en wat ze van de inzet van NL-Alert vonden. Een peiling onder inwoners wordt echter niet na elke inzet gedaan.

### Rapport Burgerbeleving van NL-Alert

Aangezien veiligheidsregio's vrijwel geen evaluaties uitvoeren naar de ervaringen van inwoners na een inzet van NL-Alert, heeft het NIPV (toen nog IFV) in 2019 een dergelijk onderzoek uitgevoerd. In de periode van 1 juli tot en met 31 december 2019 is na 37 NL-Alert-inzetten de burgerbeleving met NL-Alert onderzocht.

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat inwoners over het algemeen de inzet van NL-Alert waarderen; zij zijn tevreden over de informatie die verschaft wordt via een NL-Alert. Daarnaast blijkt NL-Alert bij te dragen aan het veilig handelen van inwoners tijdens een incident. Meer dan de helft van de respondenten is in actie gekomen om de negatieve gevolgen van een incident zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. Van de mensen die aangaven geen actie te hebben ondernomen, gaf een groot aantal aan niet gehandeld te hebben, omdat ze geen last ervoeren (Domrose et al., 2020).

In alle veiligheidsregio vindt na afloop van een incident een evaluatie plaats. In deze evaluatie wordt de inzet van NL-Alert als crisiscommunicatiemiddel over het algemeen meegenomen. De mate waarin stilgestaan wordt bij de inzet van NL-Alert, verschilt echter. Waar sommige veiligheidsregio's het verloop van de inzet, de afwegingen, het bereik van en de reacties op NL-Alert bespreken, noemen andere veiligheidsregio's alleen dat het communicatiemiddel is ingezet. Een veiligheidsregio geeft aan dat een evaluatie van NL-Alert ook afhangt van de OvD die bij het incident het mandaat had om een NL-Alert in te zetten. Indien de OvD het logisch vindt om ook de communicatieaanpak te evalueren, wordt de inzet van NL-Alert geëvalueerd. Zo niet, dan wordt dit niet in de evaluatie opgenomen. Daarnaast wordt NL-Alert in verschillende veiligheidsregio's in verschillende samenstellingen geëvalueerd. Waar het grotendeels multidisciplinair gebeurt (veelal in CoPI-verband), vindt de evaluatie soms ook monodisciplinair plaats. In een veiligheidsregio bestaat een evaluatiesysteem met woordvoerders en CaCo's. Ten slotte geeft een veiligheidsregio aan ook actie te verbinden aan de evaluatie. Als uit de evaluatie blijkt dat de inzet van NL-Alert niet goed was gegaan, wordt er actie ondernomen om te voorkomen dat een volgende keer dezelfde fouten worden gemaakt.

# 6 Opleiden, Trainen, Oefenen

In dit hoofdstuk staat opleiden, trainen en oefenen (OTO) met betrekking tot NL-Alert centraal. Er wordt beschreven of en op welke manier NL-Alert wordt behandeld in opleidingen en trainingen, hoe er geoefend wordt met NL-Alert en waar de behoeften liggen.

## 6.1 Opleidingen en trainingen

In het merendeel van de veiligheidsregio's wordt NL-Alert behandeld in opleidingen en trainingen. Door twee veiligheidsregio's wordt aangegeven dat NL-Alert structureel onderdeel uitmaakt van opleidingen en trainingen. In Veiligheidsregio Brabant-Noord wordt er twee keer per jaar een training gegeven waar alle gemandateerden zich voor kunnen inschrijven. De training wordt op drie niveaus gegeven: op meldkamer-, CoPI- en ROT-niveau. Veiligheidsregio Gelderland-Zuid organiseert jaarlijks een workshop over NL-Alert.

In zestien veiligheidsregio's wordt NL-Alert in zekere mate behandeld in opleidingen en trainingen, maar daar is het niet structureel ingebouwd in het OTO programma. Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland geeft aan dat ze op verzoek weleens informatie over NL-Alert heeft verschaft aan kolommen of afdelingen. Daarnaast is er ook aan crisisfunctionarissen van het CoPI, ROT en BT (beleidsteam) een toelichting gegeven over de besluitvorming omtrent NL-Alert. Ook bij (H)OvD-bijeenkomsten staat NL-Alert soms als thema op de agenda. In Veiligheidsregio Groningen proberen crisiscommunicatiefunctionarissen aan te sluiten bij bijeenkomsten van gemandateerde groepen, waaronder OvD's, om uitleg te geven over NL-Alert. Veiligheidsregio Hollands Midden heeft bij de introductie van de nieuwe informatiekaart NL-Alert een training gegeven aan alle crisiscommunicatiefunctionarissen. In Veiligheidsregio Limburg-Noord krijgen leiders CoPI, informatiemanagers, operationeel leiders en crisiscommunicatiefunctionarissen standaard een introductie over NL-Alert. In Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost krijgen nieuwe medewerkers via een e-learning informatie over NL-Alert.

### E-modules NL-Alert

Hulpverleners die tijdens een crisis te maken (kunnen) krijgen met NL-Alert kunnen een viertal e-modules over NL-Alert volgen om hun kennis uit te breiden, te leren hoe een besluit genomen kan worden over het wel of niet uitzenden van een NL-Alert en te oefenen met het opstellen van NL-Alerts. Deze e-modules zijn ontwikkeld door het NIPV en zijn [hier](#) te vinden.

Van de achttien veiligheidsregio's die NL-Alert (al dan niet structureel) behandelen, wordt dit in acht regio's in monodisciplinair verband gedaan. Meestal gaat het om opleidingen en trainingen voor crisiscommunicatiefunctionarissen. De meeste regio's weten niet of en hoe NL-Alert in de kolommen wordt meegenomen. In Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond krijgen de CaCo's een NL-Alert-training. In Veiligheidsregio Zeeland is een NL-Alert-instructie ontwikkeld en gedeeld met het piketteam crisiscommunicatie. In Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid is NL-Alert onderdeel van de basisopleiding voor woordvoerders en pers- en publieksvoorlichters. In Veiligheidsregio Utrecht is er een e-module over NL-Alert voor

zowel centralisten als communicatieadviseurs met piketfunctie. In Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland is crisiscommunicatie sinds kort een eigen kolom, waarbinnen NL-Alert is opgenomen, ook op gebied van OTO. In Veiligheidsregio Haaglanden is NL-Alert onderdeel van OTO binnen de kolommen. Wanneer functionarissen vakbekwaam zijn, zijn er e-learnings om vakbekwaam te blijven. In veiligheidsregio's Midden- en West-Brabant en Zaanstreek-Waterland is NL-Alert onderdeel van crisiscommunicatie OTO. Bij de opleidingen en trainingen over NL-Alert geven zeven veiligheidsregio's aan gebruik te maken van e-learnings. In zes veiligheidsregio's is NL-Alert geen onderdeel van opleidingen of trainingen.

#### **Vakbekwaam blijven**

Zorgen dat functionarissen vakbekwaam blijven is een belangrijk aandachtspunt dat terugkwam in de gesprekken. In veel veiligheidsregio's doen functionarissen weinig ervaring op met de inzet van NL-Alert tijdens incidenten. Hoe houd je functionarissen op de hoogte zodat ze weten wat ze moeten doen als het wel een keer ingezet wordt? Nu komt het nog wel eens voor dat een NL-Alert met fouten wordt verstuurd, dat het verkeerde gebied wordt geselecteerd of dat de bevoegdheden niet helemaal duidelijk zijn. Respondenten geven aan dat in sommige veiligheidsregio's meer aandacht nodig is voor NL-Alert in opleidingen en oefeningen.

## 6.2 Oefeningen

Hoewel in veertien veiligheidsregio's NL-Alert onderdeel uitmaakt van oefeningen, verschilt het hoe uitgebreid er aandacht aan wordt besteed. Sommige veiligheidsregio's – Friesland, Groningen, Kennemerland, Midden- en West-Brabant, Zuid-Limburg en Twente – gaven aan in de gesprekken dat NL-Alert kort behandeld wordt in oefeningen, maar dat er niet geoefend wordt met de uitvoering van de inzet van NL-Alert. In andere veiligheidsregio's – Haaglanden, IJsselland, Rotterdam-Rijnmond, Zeeland en Zuid-Holland Zuid – wordt in de oefeningen langer stilgestaan bij de inzet van NL-Alert. In de oefeningen wordt het proces helemaal doorlopen: van besluitvorming en de afwegingen die gemaakt worden tot het opstellen van het bericht en het verzenden naar de meldkamer.

## 6.3 Behoeften op het gebied van OTO

Tenminste zeven veiligheidsregio's zouden graag meer aandacht willen besteden aan NL-Alert binnen OTO. Zo zouden enkele regio's graag meer aandacht schenken aan het ophelderen van het proces, de taken en verantwoordelijkheden. Twee veiligheidsregio's zouden graag aan de hand van een simulatie de inzet van een NL-Alert willen oefenen.

# 7 Conclusie en aanbevelingen

Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in de ervaringen van veiligheidsregio's met NL-Alert. Hieronder worden de belangrijkste resultaten per deelvraag beschreven. Wij sluiten dit hoofdstuk af met enkele aanbevelingen.

## 7.1 Conclusie

### De inzet van NL-Alert

- > Vrijwel alle veiligheidsregio's hebben een doorvertaling gemaakt van het landelijke Inzet- en Beleidskader naar een regionaal inzetkader. De regionale inzetkaders bevatten allemaal in ieder geval de inzetcriteria van NL-Alert en een werkprocedure voor de daadwerkelijke inzet. Het verschilt echter sterk hoe uitgebreid de inzetkaders zijn.
- > Het verschilt per veiligheidsregio wie het mandaat heeft om een NL-Alert in te mogen zetten. Dit mandaat kan afhankelijk zijn van de opschaling, het type incident en of er een standaardbericht voor NL-Alert beschikbaar is. Vaak ligt het mandaat bij de hoogst operationele leidinggevende.
- > In een aantal veiligheidsregio's wordt onduidelijkheid ervaren over de rolverdeling bij de inzet van NL-Alert. Zo worden niet altijd de afspraken gevolgd uit het regionale inzetkader. Ook is het niet altijd vanzelfsprekend dat crisiscommunicatie een rol heeft bij de inzet van NL-Alert en het opstellen van het bericht. Volgens respondenten is dit (meestal) onwenselijk.

### Besluitvorming over de inzet

- > Diverse afwegingen worden gemaakt bij het besluit om NL-Alert al dan niet in te zetten. Als basis wordt het afwegingskader gebruikt uit het landelijke Inzet- en Beleidskader. Aanvullende afwegingen zijn onder andere het tijdstip van het incident, de tijd van het jaar, het aantal inwoners dat overlast kan ervaren, de informatiebehoefte van inwoners en eerdere ervaringen met vergelijkbare incidenten.
- > Veiligheidsregio's zitten niet op één lijn wat betreft de vraag of NL-Alert ook ingezet mag worden om mensen te alerteren in plaats van te alarmeren. Tegenstanders zijn bang dat mensen NL-Alert gaan negeren als het te vaak wordt ingezet. Voorstanders benoemen vooral de positieve praktijkervaringen waarbij gekozen werd om NL-Alert in te zetten om mensen te alerteren.

### Bovenregionale en landelijke inzet

- > De meeste veiligheidsregio's hebben afspraken gemaakt met buurregio's over de inzet van NL-Alert bij bovenregionale incidenten. Het uitgangspunt is dat zoveel mogelijk één NL-Alert wordt verstuurd voor het hele bovenregionale gebied. In de praktijk blijkt dat soms vergeten wordt om de buurregio te informeren als een bovenregionaal NL-Alert wordt uitgestuurd.

- > Er is onduidelijkheid bij de veiligheidsregio's over de procedure bij het uitsturen van een landelijk NL-Alert wat betreft het informeren van veiligheidsregio's. Wie wordt er op de hoogte gesteld en op welk moment kunnen ze dat verwachten? Dit wordt als belangrijk ervaren: veiligheidsregio's willen op tijd hun eigen communicatie in kunnen richten.

### Feedback op de inzet

- > Het aantal reacties en vragen die veiligheidsregio's ontvangen na de inzet van NL-Alert is de afgelopen jaren afgenomen. Inwoners zijn beter bekend met NL-Alert en door Q&A's, filmpjes van de Rijksoverheid, de website [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) en de websites van de veiligheidsregio's kunnen mensen steeds beter zelf antwoorden op hun vragen over NL-Alert vinden.
- > Vrijwel alle veiligheidsregio's vinden het ingewikkeld om de reacties van inwoners te peilen na de inzet van NL-Alert en doen dit – op een omgevingsanalyse na – niet.
- > In alle veiligheidsregio's vindt na afloop van een incident een evaluatie plaats. De mate waarin stilgestaan wordt bij de inzet van NL-Alert verschilt. Waar sommige veiligheidsregio's het verloop van het proces, de afwegingen, het bereik van en de reacties op NL-Alert bespreken, noemen andere veiligheidsregio's alleen dat het communicatiemiddel is ingezet.

### Samenwerking

- > Veel veiligheidsregio's werken samen op het gebied van NL-Alert. Zo zijn er gezamenlijk regionale inzetkaders opgesteld, met name tussen veiligheidsregio's met een gezamenlijke meldkamer, zijn er afspraken gemaakt om elkaar te informeren en wordt de vakbekwaamheid soms gezamenlijk opgepakt.

### Opleiden, trainen en oefenen

- > In vrijwel alle veiligheidsregio's maakt NL-Alert onderdeel uit van opleidingen en trainingen, maar is het niet structureel ingebouwd in het programma. Soms wordt er alleen op verzoek informatie of een toelichting gegeven over NL-Alert, wordt er een introductiecursus gegeven aan nieuwe operationele leidinggevenden en crisiscommunicatiefunctionarissen of wordt er een e-learning aangeboden.
- > In meer dan de helft van de veiligheidsregio's maakt NL-Alert onderdeel uit van oefeningen, al verschilt het hoe uitgebreid er aandacht wordt besteed aan NL-Alert. Bij een deel van de veiligheidsregio's wordt tijdens oefeningen alleen genoemd dat NL-Alert ingezet wordt, maar wordt er niet daadwerkelijk geoefend met de besluitvorming, het opstellen en verzenden van het bericht.

## 7.2 Aanbevelingen

- > NL-Alert is ontwikkeld om mensen te alarmeren en snel een passend handelingsperspectief te bieden. Opvallend is dat leden van crisiscommunicatie lang niet altijd betrokken zijn bij de inzet (de besluitvorming en het opstellen) van NL-Alert, terwijl zij de specialisten zijn. Betrek daarom altijd een crisiscommunicatiefunctionaris vanaf het

begin bij een (mogelijke) inzet van NL-Alert om onwenselijke situaties te voorkomen (zoals NL-Alert niet inzetten terwijl er wel een duidelijke informatiebehoefte ligt).

- > Veiligheidsregio's zitten niet op één lijn of NL-Alert ook ingezet mag worden om inwoners te alerteren. Om te voorkomen dat het voor inwoners onduidelijk wordt wanneer NL-Alert wel of niet wordt ingezet, bevelen we aan om te komen tot een landelijke lijn. Ter voorbereiding op die landelijke lijn is het wenselijk te onderzoeken wat inwoners vinden van de inzet van NL-Alert om te alerteren.
- > Ondanks een vastgestelde procedure zijn er onduidelijkheid en/of ontevredenheid onder veiligheidsregio's met betrekking tot het geïnformeerd worden bij een landelijk NL-Alert. Zorg voor duidelijke afspraken tussen het NCC en de veiligheidsregio's over wanneer en hoe veiligheidsregio's geïnformeerd worden bij een landelijk NL-Alert.
- > Uit de gesprekken is gebleken dat vakbekwaam worden en blijven met betrekking tot NL-Alert een belangrijk aandachtspunt is. Aanbevolen wordt om in het vakbekwaamheidsprogramma NL-Alert (dat ontwikkeld wordt door het NIPV) aandacht te schenken aan het oefenen met de uitvoering van het complete proces (beslissen, uitvoeren en opvolgen) van NL-Alert.



# Literatuurlijst

Bakker, M., Domrose, J., Geense, W., Boin, C., Wijkhuijs, V., & van Duin, M. (2022). [Een toekomst voor het WAS?](#) Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Bakker, M., Katab, M., van Duin, M., & Wijkhuijs, V. (2018). [Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017](#). Instituut Fysieke Veiligheid.

Domrose, J., Berger, E., & Bakker, M. (2020). [Burgerbeleving van NL-Alert. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met NL-Alert in de periode 1 juli tot en met 31 december 2019](#). Instituut Fysieke Veiligheid.

Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2022). Landelijk Inzet- en Beleidskader NL-Alert.

# Bijlage 1 Respondenten

Naam		Functie
Mw. S.	Balt	Communicatieadviseur, Veiligheidsregio Fryslân
Dhr. J.	Bosklopper	Woordvoerder (risicobeheersing), Veiligheidsregio Groningen
Mw. F.	Boudestein	Adviseur crisismanagement, Veiligheidsregio Drenthe
Mw. C.	Brand	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Zeeland
Mw. P.	Eigenraam	Coördinator waarschuwing bevolking, Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland
Dhr. L.	Eummelen	Communicatieadviseur, Veiligheidsregio Zuid-Limburg
Mw. S.	Extra	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland
Mw. N.	Glaser-Elzas	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland
Mw. M.	Haven	Adviseur risicocommunicatie, Veiligheidsregio Twente
Mw. L.	van der Heide	Communicatieadviseur, Veiligheidsregio Drenthe
Mw. E.	Jacquemart	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid
Dhr. D.	Kol	Coördinator leider crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Kennemerland
Dhr. C.	Kruizinga	Specialist risico- en crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Hollands Midden
Dhr. M.	Lenferink	Afdelingshoofd concernzaken (o.a. communicatie), Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Dhr. J.	Mol	Woordvoerder (crisisbeheersing), Veiligheidsregio Groningen
Mw. J.	Nijsingh	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio IJsselland
Mw. H.	Otten	Hoofd communicatie, Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland
Dhr. M.	Penders	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Zuid-Limburg

Mw. S.	van Petten	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
Mw. S.	van der Ree	Beleidsadviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Utrecht
Mw. D.	van Roij	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost
Mw. E.	Silvius	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Haaglanden
Mw. M.	Sival	Adviseur risicobeheersing, Veiligheidsregio Twente
Dhr. L.	Smolenaars	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Limburg-Noord
Mw. M.	Tetteroo	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost
Mw. E.	Tromp	Expert risico- en crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Noord-Holland Noord
Mw. C.	Verschuren	Adviseur crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Brabant-Noord
Mw. M.	de Waal	Coördinator crisiscommunicatie, Veiligheidsregio Flevoland en Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek
Mw. M.	van Wijk	Hoofd communicatie, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant
Dhr. E.	Wolf	Adviseur bevolkingszorg, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

# Bijlage 2 Rolverdeling

Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
Amsterdam-Amstelland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De centralist of OpCo van de GMK verstuurt het NL-Alert.</li> <li>&gt; Informeert vervolgens de voorlichter van dienst, de (H)OvD-B en OvD-G</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Voorlichter van dienst (brandweer of politie) en het Regionaal Actiecentrum Crisiscommunicatie (RAC) zijn verantwoordelijk voor het proces crisiscommunicatie na het alarmeren/informeren van de bevolking: actuele pers- en publieksvoorlichting, controle op vervolgb berichten, opstarten van een omgevingsanalyse, bij afschalen incident een eindbericht voor NL-Alert opstellen en informeren pers en publiek</li> <li>&gt; De OpCo stopt de uitzending van NL-Alert en verstuurt het eindbericht.</li> </ul>
Brabant-Noord <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>
Brabant-Zuidoost	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De AGS/ GAGS/ AGS-OT geeft advies over de tekst, het uitzendgebied en het tijdstip van verzenden.</li> <li>&gt; De CaCo verzend het NL-Alert en alarmeert de OvD-Bz, OvD-G, AGS en communicatieadviseur ROT.</li> <li>&gt; De OvD-BZ overweegt of het proces crisiscommunicatie moet worden opgeschaald en zorgt voor het plaatsen van informatie op de gemeentelijke website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De OvD-BZ geeft advies over een mogelijk vervolgb bericht.</li> <li>&gt; Bij GRIP-2 geeft de communicatieadviseur ROT advies over een vervolgb bericht en stemt waar nodig af met de OvD-BZ.</li> <li>&gt; De veiligheidsregio stuurt geen eindbericht.</li> </ul>
Drenthe, Friesland en Groningen	<p><i>Zonder GRIP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De CaCo en/of centralist stemt samen met de woordvoerder de inhoud van het NL-Alert af.</li> <li>&gt; De centralist selecteert in overleg met de CaCo en relevante (veld-) functionarissen het inzetgebied en verzendt het NL-Alert.</li> </ul> <p><i>GRIP</i></p>	<p><i>Zonder GRIP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De vervolgb communicatie wordt door de CaCo en/of centralist en de woordvoerder direct opgepakt na het versturen van het NL-Alert.</li> <li>&gt; De CaCo zorgt voor de uitvoering van de vervolgb communicatie en het informeren van betrokken partijen.</li> <li>&gt; Zodra de waarschuwing ingetrokken kan worden stelt de CaCo met de woordvoerder een eindbericht op.</li> </ul> <p><i>GRIP</i></p>

<sup>2</sup> Veiligheidsregio Brabant-Noord heeft geen regionaal inzetkader. Er wordt gewerkt met het landelijke Inzet- en beleidskader.

Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De communicatieadviseur CoPI/ROT neemt contact op met de CaCo.</li> <li>&gt; De CaCo en/of centralist stemt samen met de woordvoerder de inhoud van het NL-Alert af.</li> <li>&gt; De centralist selecteert in overleg met de CaCo en relevante (veld-) functionarissen het inzetgebied en verzendt het NL-Alert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De vervolggcommunicatie wordt door de CaCo en/of centralist en de woordvoerder direct opgepakt na het versturen van het NL-Alert.</li> <li>&gt; De CaCo zorgt voor de uitvoering van de vervolggcommunicatie en het informeren van betrokken partijen.</li> <li>&gt; Afhankelijk van de situatie kan de hoogst leidinggevende voor het verzenden van vervolgg- en eindberichten ervoor kiezen om: de CaCo te vragen het bericht bij mandaat naar eigen inzicht te verzenden of het bericht binnen het eigen team voor te bereiden.</li> </ul>
Flevoland en Gooi en Vechtstreek	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De gemandateerde (CaCo, Leider CoPI of OL) kiest voor het eerste bericht een standaardbericht en bepaalt het uitzendgebied.</li> <li>&gt; De gemandateerde geeft de centralist opdracht voor het uitzenden van het NL-Alert-bericht.</li> <li>&gt; De gemandateerde informeert overige betrokkenen (OL, burgemeester(s), buurregio('s)).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De OL zorgt samen met het HTO-C voor een vervolgbericht (een niet-standaard bericht).</li> <li>&gt; De OL geeft de centralist opdracht voor het uitzenden van het vervolgbericht.</li> <li>&gt; De OL zorgt voor een ontalmeringsbericht als de situatie weer veilig is.</li> <li>&gt; De OL geeft de centralist de opdracht voor het uitzenden van een ontalmeringsbericht.</li> </ul>
Gelderland-Midden	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Brandweercentralist MAN krijgt opdracht voor opstarten NL-Alert.</li> <li>&gt; Bij extreem geweld AGS-OT contact met OvD-OC</li> <li>&gt; AGS-OT stuurt bericht en uitzendgebied per mail naar meldkamer.</li> <li>&gt; Centralist verstuurt het NL-Alert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Centralist informeert CaCo + contact met AGS-OT over eventuele vervolgberichten.</li> </ul>
Gelderland-Zuid	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; CaCo van de meldkamer krijgt opdracht voor het opstarten van NL-Alert.</li> <li>&gt; Bij extreem geweld heeft de woordvoerder/algemeen commandant contact met de OvD-OC.</li> <li>&gt; De woordvoerder/algemeen commandant stuurt het bericht en het uitzendgebied per mail naar de meldkamer.</li> <li>&gt; CaCo verstuurt het NL-Alert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Woordvoerder /algemeen commandant houdt contact met CaCo over eventuele vervolggebieden.</li> </ul>
Haaglanden en Hollands Midden	<p><i>Zonder GRIP</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gemandateerde laat het bericht opstellen door de Woordvoerder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>

Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
	<p>Brandweer of bij extreem geweld door de communicatieadviseur politie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De opsteller van het bericht geeft de tekst en het verzendgebied door aan CaCo.</li> <li>&gt; De CaCo geeft Centralist Brandweer opdracht tot verzending, waarna het bericht wordt verstuurd.</li> <li>&gt; Na verzenden informeert de CaCo dienstdoende functionarissen, de opsteller van het bericht informeert HTOC.</li> <li>&gt; De hoogst operationeel leidinggevende Brandweer of Politie (bij extreem geweld) informeert betrokken bestuurders.</li> </ul> <p><i>GRIP 1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communicatieadviseur CoPI stelt het NL-Alert-bericht op.</li> <li>&gt; De informatiemanager CoPI geeft tekst en verzendgebied door aan CaCo.</li> <li>&gt; CaCo geeft brandweercentralist opdracht tot verzending, waarna het bericht wordt verstuurd.</li> <li>&gt; Na verzenden informeert de CaCo dienstdoende functionarissen.</li> <li>&gt; Communicatieadviseur CoPI informeert HTO-C.</li> <li>&gt; Leider CoPI informeert betrokken bestuurders.</li> </ul> <p><i>GRIP 2 (en hoger)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communicatieadviseur ROT stelt het NL-Alert-bericht op.</li> <li>&gt; De informatiemanager ROT geeft tekst en verzendgebied door aan CaCo.</li> <li>&gt; CaCo geeft brandweercentralist opdracht tot verzending, waarna het bericht wordt verstuurd.</li> <li>&gt; Na verzenden informeert de CaCo dienstdoende functionarissen.</li> <li>&gt; Communicatieadviseur ROT informeert HTOC.</li> <li>&gt; OL informeert betrokken bestuurders.</li> </ul>	

Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
IJsselland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Samen met de leider CoPI of OL wordt het verspreidingsgebied bepaald. Hierbij kan advies aan de AGS worden gevraagd.</li> <li>&gt; De communicatieadviseur CoPI stelt het bericht op en stemt dit eventueel af met communicatie van de gemeente en/of communicatieadviseur ROT, procesbewaker crisiscommunicatie ROT.</li> <li>&gt; Het ROT kan ook NL-Alert inzetten, dan stelt de communicatieadviseur ROT het bericht op.</li> <li>&gt; Het RAC verstuurt het bericht en geeft terugkoppeling aan de communicatieadviseur CoPI of de procesbewaker crisiscommunicatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Er kan gekozen worden voor een afmeldbericht. Dit bericht moet hetzelfde gebied bevatten als voorgaand(e) bericht(en) en moet een (nieuw) handelingsperspectief bevatten. Het gaat meestal om afmelding van de instructie.</li> </ul>
Kennemerland, Noord-Holland Noord en Zaanstreek-Waterland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De gemandateerde bepaalt de inhoud van het NL-Alert en het gebied dat gealarmeerd moet worden.</li> <li>&gt; De gemandateerde geeft de CaCo opdracht tot het versturen van NL-Alert, waarna de centralist brandweer het bericht daadwerkelijk verstuurt.</li> <li>&gt; De CaCo informeert daarna direct: de voorlichter van dienst/HAC/HTOC, die de opvolging van het bericht start en de leider CoPI of OL die de betrokken burgemeester(s)/ voorzitter veiligheidsregio informeert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Het opstellen van de tekst voor de opvolgende NL-Alert-berichten (incl. eindbericht) en de informatievoorziening na het alarmeren van de bevolking zijn een verantwoordelijkheid van de Taakorganisatie Crisiscommunicatie.</li> <li>&gt; De meldkamer houdt de uitvoerende rol.</li> </ul>
Limburg-Noord	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Het verzenden van het NL-Alert kan door de centralisten brandweer geschieden. Dit gebeurt dan in opdracht van een gemandateerde, met behulp van een voorbereid standaardbericht of een aangereikt bericht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>
Midden- en West- Brabant	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De AGSOT/CVE bepaalt het verzendgebied van NL-Alert en legt het conceptbericht voor aan gemandateerde. Na akkoord wordt het bericht verstuurd naar de meldkamer (OC-B).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Na 45 min. moet door crisiscommunicatie (advies AGS/AGSOT/CVE kan) nagedacht worden over een eventueel vervolgbericht.</li> <li>&gt; Een afsluitend bericht is situatieafhankelijk en hoeft niet altijd via een NL-Alert-bericht.</li> </ul>



Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De centralist meldkamer (OC-B) verstuurt het bericht en informeert crisiscommunicatie hierover.</li> <li>&gt; Gemandateerde stelt bestuurder in kennis.</li> </ul>	
Noord- en Oost-Gelderland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De dienstdoende communicatieadviseur CoPI kijkt mee met het opstellen van het bericht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>
Rotterdam-Rijnmond	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De CaCo bepaalt (eventueel op advies van hoogst operationeel leidinggevende/MPL/AGS/woordvoerder te plaatse) het verzendgebied en verstuurt het bericht.</li> <li>&gt; Het bericht wordt opgesteld door communicatiepiket of er wordt een standaardbericht gebruikt.</li> <li>&gt; CaCo informeert betrokken functionarissen.</li> <li>&gt; Meldkamer informeert meldkamers buurregio's.</li> <li>&gt; Communicatie informeert communicatie buurregio's indien relevant.</li> <li>&gt; OL informeert directiewacht.</li> <li>&gt; Directiewacht informeert betrokken bestuurders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Een vervolgb bericht wordt verstuurd in overleg met communicatie.</li> <li>&gt; Eventueel kan een eindbericht worden verstuurd.</li> </ul>
Twente	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De operationeel woordvoerder brandweer/OvD communicatie stelt het bericht op en heeft contact met de meldkamer t.a.v. het doorgeven van de tekst en het doorgeven van het gewenste selectiegebied.</li> <li>&gt; Vanaf GRIP-1 wordt de inzet van NL-Alert afgestemd met de leider CoPI/OL.</li> <li>&gt; De betrokken burgemeester wordt altijd geïnformeerd over de inzet van NL-Alert door de OL.</li> <li>&gt; De CaCo zendt het bericht uit.</li> <li>&gt; De informatiemanager CoPI plaatst het bericht in LCMS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>
Utrecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De communicatieadviseur CoPI stelt het bericht op en stemt dit eventueel af met communicatie van de gemeente en/of communicatieadviseur ROT, procesbewaker crisiscommunicatie ROT. Het ROT kan ook NL-Alert inzetten,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Er kan gekozen worden voor een afmeldbericht. Dit bericht moet hetzelfde gebied bevatten als voorgaand(e) bericht(en) en moet een (nieuw) handelingsperspectief bevatten. Hierbij gaat het meestal om afmelding van de instructie.</li> </ul>

Veiligheids-regio	Uitvoeren	Opvolgen
	<p>dan stelt de communicatieadviseur ROT het bericht op.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Het bericht wordt doorgegeven aan het RAC (meldkamer).</li> <li>&gt; Het RAC verstuurt het bericht en geeft terugkoppeling aan de Communicatieadviseur CoPI of de Procesbewaker crisiscommunicatie.</li> </ul>	
Zeeland	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De gemandateerde bepaalt zelf wanneer en in welk gebied een NL-Alert wordt verzonden.</li> <li>&gt; Het daadwerkelijk versturen gebeurt vanuit het OC-B (meldkamer).</li> <li>&gt; Centralist OC-B informeert piket crisiscommunicatie, de AC-B, de CaCo en OvD-BZ.</li> <li>&gt; De OvD-B informeert de AC-B over de aard van het incident, het NL-Alert-gebied en welk standaardbericht wordt verstuurd.</li> <li>&gt; AC-B zorgt voor de verdere aansturing van het proces. Sterft af met piket communicatie, informeert de burgemeester.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Afmeldbericht via NL-Alert of ZeelandVeilig.</li> </ul>
Zuid-Holland Zuid	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; De CaCo bepaalt (eventueel op advies van hoogst operationeel leidinggevende/MPL/AGS/woordvoerder te plaatse) het verzendgebied en verstuurt het bericht.</li> <li>&gt; Het bericht wordt opgesteld door communicatiepiket of er wordt een standaardbericht gebruikt.</li> <li>&gt; CaCo informeert betrokken functionarissen.</li> <li>&gt; Meldkamer informeert meldkamers buurregio's.</li> <li>&gt; Communicatie informeert communicatie buurregio's indien relevant.</li> <li>&gt; OL informeert betrokken bestuurders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Een vervolgb bericht wordt verstuurd in overleg met communicatie.</li> <li>&gt; Eventueel kan een eindbericht worden verstuurd.</li> </ul>
Zuid-Limburg <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Onbekend.</li> </ul>

<sup>3</sup> Veiligheidsregio Zuid-Limburg heeft geen regionaal inzetkader.