Goed voorbereid bij een crisis

Aandachtspunten voor een crisisprotocol

Maart 2026

vereniging van
woningcorporaties

aedes

INHOUD

1	Inleiding	3
2	Kaders en concepten	4
3	Doel en reikwijdte van een crisisprotocol	5
4	Crisisorganisatie	6
5	Wat zijn de eerste stappen bij een crisis?	7
6	Communicatie	10
7	Borging en training	11
8	Rolverdeling tussen corporatie en veiligheidsregio	12
9	Samenhang met ander plannen	13
10	Praktische hulpmiddelen	14

1 INLEIDING

Corporaties krijgen regelmatig te maken met incidenten. In veel gevallen blijft het bij een beperkt incident, maar soms escaleert dit tot een ernstige calamiteit of zelfs een crisis. Voorbeelden hiervan zijn koolmonoxidevergiftigingen, overstromingen, asbestcalamiteiten, branden en flatexplosies. De gevolgen voor zowel huurders als de corporatie kunnen in dergelijke situaties aanzienlijk zijn. Daarom is het belangrijk dat corporaties goed voorbereid zijn op het organiseren en uitvoeren van effectief crisismanagement. Hoewel het opstellen van een crisisprotocol niet wettelijk verplicht is (in tegenstelling tot bijvoorbeeld een BHV-plan), wordt het sterk aanbevolen om een duidelijk protocol te ontwikkelen of dit periodiek te herijken. Een crisisprotocol biedt houvast in onverwachte situaties en helpt medewerkers om snel en adequaat te handelen.

Corporaties bepalen zelf in hoeverre zij interne expertise voor een crisisaanpak willen ontwikkelen of externe specialisten willen inschakelen. Wanneer interne kennis ontbreekt, kunnen externe experts ondersteunen bij het opstellen van een protocol en vaststellen van rollen, taken en bevoegdheden. De keuze hiervoor hangt onder meer samen met de omvang van de organisatie en de kans dat een calamiteit zich voordoet. Bij grotere crises is het bovendien sterk aan te bevelen om externe deskundigen in te schakelen. Zij kunnen onafhankelijk onderzoek doen, evaluaties uitvoeren en advies geven, wat helpt om aansprakelijkheidsrisico's te beperken.

Deze wegwijzer ondersteunt corporaties bij het opstellen of actualiseren van een crisisprotocol. Het document is bedoeld als handreiking en niet als een rigide voorschrift. Ieder incident is uniek en vraagt om maatwerk. De praktijk leert dat niet alle scenario's te voorzien zijn. Regelmatig oefenen en tussentijds evalueren van protocollen en incidenten is essentieel om het crisisprotocol actueel en effectief te houden.

In deze wegwijzer worden de belangrijkste bouwstenen van een algemeen crisisprotocol toegelicht. Onderwerpen die aan bod komen, zijn onder andere het definiëren van incidenten, calamiteiten en crises, de inrichting van een crisisorganisatie, procedures voor crisisbeheersing, samenwerking met de veiligheidsregio en het belang van nazorg en evaluatie. Naast het algemene protocol kunnen corporaties aanvullende draaiboeken opstellen voor specifieke scenario's, zoals cyberaanvallen, gaslekken, asbestincidenten, brand of wateroverlast. Deze vallen buiten de reikwijdte van dit document. Het crisisprotocol kan wel dienen als overkoepelende kapstok om dergelijke draaiboeken te structureren.

2 KADERS EN CONCEPTEN

Corporaties krijgen te maken met uiteenlopende incidenten. Om snel en eenduidig te kunnen handelen bij onverwachte gebeurtenissen, is het belangrijk om onderscheid te maken tussen verschillende niveaus van calamiteiten. Niet elke situatie vraagt om dezelfde inzet: waar een klein incident binnen de reguliere werkzaamheden kan worden opgelost, vereisen calamiteiten en crisissituaties zwaardere opschaling en andere verantwoordelijkheden.

Daarom wordt het aangeraden om in het crisisprotocol met een calamiteitenkaart expliciet vast te leggen wanneer er sprake is van een incident, calamiteit of crisis. Kleine incidenten, zoals een beperkte lekkage of een kleine brand, vallen onder de reguliere werkzaamheden en kunnen worden afgehandeld door operationele medewerkers. Een (ernstige) calamiteit of crisis vraagt echter om zwaardere opschaling, aanvullende expertise en soms strategische sturing. In het geval van een ernstige calamiteit of crisis wordt de veiligheidsregio betrokken, die werkt volgens de GRIP-structuur (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure). De GRIP-structuur maakt duidelijk op welk moment de verantwoordelijkheid verschuift van lokaal naar regionaal niveau. Als de corporatie de eigen calamiteitenkaart afstemt op de GRIP-structuur zijn rolverdeling en opschaling helder.

Om miscommunicatie en onnodige discussie tijdens de eerste minuten van een incident te voorkomen, is het raadzaam om vooraf heldere definities en opschalingscriteria vast te leggen in een calamiteitenkaart. Deze kaart bepaalt wanneer wordt opgeschaald en wanneer een crisisteam wordt geactiveerd. Dit bevordert snelle besluitvorming, effectieve opschaling en consistente organisatie van de crisisaanpak.

De onderstaande tabel geeft een beknopt overzicht van de definities, schaal en voorbeelden per niveau:

CATEGORIE	DEFINITIE	VOORBEELDEN	SCHAAL	BETROKKENEN
Incident	Een ongewenste, beheersbare gebeurtenis die binnen de reguliere processen en middelen kan worden opgelost.	Kleine lekkage, kapotte cv-ketel, kleine keukenbrand, vandalisme	1 woning	Reguliere organisatie/ operationeel medewerker
Kleine calamiteit	Een incident met grotere impact, dat niet volledig door de reguliere processen kan worden opgelost.	Wateroverlast in portiek of kelder, koolmonoxidemelding zonder slachtoffers, stroomuitval in 1 complex.	Meerdere woningen	Operationeel leidinggevende/ manager
Ernstige calamiteit	Een ernstige verstoring of gebeurtenis die leidt tot grote schade of gevaar voor mensen, gebouwen of processen, waarbij direct handelen noodzakelijk is om verdere schade te voorkomen.	Grote woningbrand met ontruiming, explosie in een portiekflat, ernstige overstroming door leidingbreuk in meerdere woningen	Groot aantal woningen	Crisisteam/ samenwerking met hulpdiensten en/of veiligheidsregio
Crisis	Een situatie waarin reguliere structuren, aansturing en middelen niet toereikend zijn, waardoor bestuurlijke of strategische besluitvorming nodig is. De continuïteit, reputatie of maatschappelijke stabiliteit staat onder druk.	Grote brand met evacuatie van tientallen woningen, cyberaanval, vuurwerkramp, grootschalige asbestbesmetting	Deel van de wijk of groter	Crisisteam, in samenwerking met veiligheidsregio

3 DOEL EN REIKWIJDTE VAN EEN CRISISPROTOCOL

Bij het opstellen van een crisisprotocol is het van groot belang om duidelijk te bepalen wat het doel en de reikwijdte van het protocol zijn. Dit vormt namelijk de basis voor een effectieve en gecoördineerde aanpak wanneer zich een calamiteit of crisis voordoet. Door vooraf vast te leggen **wanneer** het protocol wordt geactiveerd, **waarover** het gaat en **wanneer** het ophoudt, weet iedereen binnen de organisatie precies wat er van hen wordt verwacht. Dat voorkomt dat er in een crisissituatie onnodig tijd, energie of onderling vertrouwen verloren gaat

Het doel van het crisisprotocol is om een heldere en werkbare procedure te bieden voor het snel en adequaat afhandelen van calamiteiten en crises. Het beschrijft de rollen en verantwoordelijkheden van de leden van het crisisteam, inclusief de momenten waarop moet worden opgeschaald van een incident naar een crisis. Daarnaast worden de criteria voor besluitvorming en de communicatielijnen opgenomen, zodat bestuurlijke en strategische keuzes onder hoge druk zorgvuldig kunnen worden gemaakt.

De reikwijdte van het crisisprotocol bepaalt vervolgens voor welke situaties, activiteiten, locaties en doelgroepen het protocol geldt. Het omvat alles wat nodig is om de organisatie bestuurlijk en strategisch te laten functioneren tijdens een crisis. De operationele uitvoering en technische herstelwerkzaamheden vallen daar nadrukkelijk niet onder. Door deze grenzen duidelijk te formuleren, wordt inzichtelijk wat het crisisprotocol wél reguleert en wat niet.

Binnen de reikwijdte wordt daarom vastgelegd welke processen en onderdelen van de organisatie onder het protocol vallen, zoals verhuureenheden, vastgoedobjecten, kantoorlocaties, digitale infrastructuur en alle primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen. Ook de doelgroepen worden afgebakend. Het crisisprotocol heeft betrekking op huurders, medewerkers, het vastgoed, de organisatie als geheel en de omgeving of derden. Calamiteiten of gebeurtenissen die invloed hebben op de continuïteit van deze groepen of processen vallen daarmee binnen het toepassingsgebied van het protocol.

4 CRISISORGANISATIE

De crisisorganisatie bestaat uit de mensen, afspraken en werkprocessen die een corporatie inzet wanneer een calamiteit of crisis ontstaat. Hun taak is om snel en zorgvuldig te handelen, schade te beperken en bewoners te beschermen. Duidelijke rollen, korte lijnen en een gestructureerde werkwijze zijn daarbij onmisbaar.

Een centrale rol binnen deze organisatie ligt bij het crisisteam (CT). Dit team neemt de regie zodra een incident escaleert, en beoordeelt of opschaling naar een (ernstige) calamiteit of crisis nodig is. Het CT activeert het crisisprotocol, bepaalt welke acties moeten worden uitgevoerd en bewaakt de voortgang. Zo gaat er geen tijd verloren en iedereen weet wat er van hem of haar wordt verwacht.

De samenstelling van een crisisteam verschilt per corporatie. De grootte en structuur van de organisatie bepalen welke functies worden ingezet. Vaak vervullen medewerkers met een andere hoofdfunctie, zoals een manager vastgoed of een communicatieadviseur, een rol binnen het CT.

Deze wegwijzer biedt hiervoor een richtinggevend kader. Bij calamiteiten richt het crisisteam zich voornamelijk op de communicatie met hulpdiensten en gemeenten. En op het organiseren van vervolgacties, zoals de herhuisvesting van bewoners. De hulpdiensten blijven verantwoordelijk voor het beheersen van de calamiteit zelf. Een crisisteam bestaat uit sleutelfunctionarissen en hun vervangers, zoals een CT-manager (crisiscoördinator), communicatiespecialist, juridisch adviseur, facilitair verantwoordelijke en medewerker bewonerscontact. Omdat een crisis op ieder moment kan ontstaan, is het belangrijk vooraf vast te leggen wie deel uitmaakt van het CT en welke taken zij hebben.

Hou er rekening mee dat incidenten ook buiten kantoortijden kunnen plaatsvinden. Het instellen van een piketdienst voor 24/7-bereikbaarheid is dan ook aan te raden. Een achterwacht is nodig om taken over te nemen bij langdurige inzet of bij crises buiten reguliere werktijden. Afhankelijk van het type calamiteit kan het CT worden aangevuld met scenariohouders, zoals specialisten op het gebied van brand, cyberincidenten of asbest, zodat altijd de juiste expertise beschikbaar is.

Tot slot is het raadzaam om een vaste crisisruimte in te richten. Een goed uitgeruste werkruimte draagt bij aan snelheid, kwaliteit en rust in de besluitvorming tijdens een calamiteit.

5 WAT ZIJN DE EERSTE STAPPEN BIJ EEN CRISIS?

Wanneer een corporatie wordt geconfronteerd met een incident dat kan uitgroeien tot een crisis, is een snelle, gestructureerde en doordachte respons essentieel. Een crisis veroorzaakt vrijwel altijd onrust en onzekerheid en gaat gepaard met tijdsdruk. Juist daarom is het belangrijk om volgens vaste stappen te werken: een stappenplan biedt houvast, voorkomt chaos en zorgt ervoor dat de organisatie veilig en doeltreffend blijft functioneren. Door deze stappen consequent te volgen, worden risico's beperkt, blijft de veiligheid van huurders en medewerkers gewaarborgd en behoudt de corporatie het vertrouwen van haar omgeving. Daarnaast helpt een gestructureerde aanpak om schade goed af te handelen én om te leren van het verloop van de crisis.

Het is aan te raden om duidelijke criteria vast te leggen (zoals in een calamiteitenkaart) die onderscheid maken tussen een incident, calamiteit en crisis. De eerste vraag bij een melding is daarom altijd: met welk type situatie hebben we te maken? Het crisisprotocol treedt pas in werking wanneer de situatie voldoet aan vooraf bepaalde criteria. De calamiteitenkaart helpt vervolgens om te bepalen op welk niveau moet worden opgeschaald. Op basis van ernst en impact schakelt de verantwoordelijke manager door naar het juiste niveau en besluit of het crisisteam wordt geactiveerd.

De eerste vraag bij een melding is altijd: is dit een incident, calamiteit of crisis? Het crisisprotocol treedt pas in werking wanneer de situatie voldoet aan vooraf vastgestelde criteria. De calamiteitenkaart helpt om te bepalen op welk niveau moet worden opgeschaald. Op basis van de ernst en impact schakelt de verantwoordelijke manager door naar het juiste niveau en besluit of het crisisteam moet worden geactiveerd. Welke rollen betrokken zijn, zoals voorzitter, communicatieadviseur of scenariohouder, hangt af van de schaal van het incident. Bij een incident handelt vooral de operationeel medewerker; bij escalatie wordt het management betrokken en bij een crisis moet altijd een bestuurder beslissingsbevoegd zijn.

Tijdens een crisis is het belangrijk om continu een actuele situatierapportage bij te houden. Daarbij wordt gewerkt met de BOBmethode (Beeld–Oordeel–Besluit), zie kader. De situatierapportages vormen gedurende het hele crisisproces de rode draad en worden periodiek opgesteld door scenariohouders, communicatiemedewerkers en operationele teams. Deze rapportage vormt de basis voor de oordeelsvorming en besluitvorming binnen het crisisteam. De -BOBmethode- wordt in elke fase toegepast om overzicht te houden, opties te wegen en onderbouwde besluiten te nemen.

GEBRUIK VAN DE BOB-METHODE

Tijdens CT-overleggen wordt vaak gewerkt met de BOB-methode: Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming.

Deze methode helpt om gestructureerd en onder tijdsdruk tot besluiten te komen. De BOB-methode gaat uit van een logische tijdsvolgorde: eerst objectief feiten verzamelen, dan meningen wegen en tot slot een besluit nemen. Door deze fasen achter elkaar te doorlopen krijgt iedereen de kans om relevante informatie en kennis te delen. Dit helpt bij het creëren van draagvlak en zorgt voor meer begrip voor het uiteindelijke besluit.

Beeldvorming: Feiten en cijfers verzamelen om het probleem helder te krijgen. Wat is er precies aan de hand? Wat weten we wel en wat niet?

Oordeelsvorming: De verzamelde informatie wegen, criteria opstellen en verschillende opties bespreken. Welke opties hebben we? Wat zijn risico's en gevolgen? Welke belangen spelen er?

Besluitvorming: Het definitieve besluit nemen, acties plannen en verantwoordelijkheden aanwijzen. Welke maatregelen nemen we en wie is waarvoor verantwoordelijk?

Het gebruik van BOB bevordert rust, focus en kwaliteit in de besluitvorming, vooral in de hectische eerste uren van een crisis.

Stappen bij de activering van een crisisrespons:

1. Signaleren en alarmeren

Een (mogelijke) crisis kan op verschillende manieren binnenkomen, zowel binnen als buiten kantoortijd. Zodra er een melding is, worden de vaste opschalingslijnen gevolgd. De manager CT wordt altijd geïnformeerd. De manager beoordeelt als eerste of het incident operationeel kan worden afgehandeld of dat opschaling nodig is.

2. Vaststellen of er sprake is van een crisis

De verantwoordelijke manager CT beoordeelt de aard en ernst van de situatie: is er gevaar voor huurders of medewerkers, zijn er mogelijke slachtoffers, is er sprake van reputatieschade of langdurige impact? De manager bepaalt vervolgens of het CT moet worden geactiveerd.

3. Crisisteam bijeenroepen

In de eerste fase draait alles om snelheid. Er worden direct noodzakelijke acties uitgevoerd, zoals het alarmeren van hulpdiensten, interne alarmering, het starten van (social)media-monitoring en het treffen van eerste maatregelen. Binnen ongeveer 1 uur komt het crisisteam (fysiek of digitaal) bijeen om overzicht te creëren, verantwoordelijkheden te verdelen en de regie te nemen.

4. Diagnose en impact bepalen

Het crisisteam brengt de situatie gestructureerd in kaart: wat is er aan de hand, wie zijn betrokken, wat zijn de risico's en welke impactgebieden spelen een rol? Deze diagnose wordt regelmatig herijkt, omdat de situatie snel kan veranderen.

5. Doelen en uitgangspunten vaststellen

Om onder tijdsdruk goede besluiten te kunnen nemen, bepaalt het CT duidelijke doelen. Denk aan veiligheid waarborgen, schade beperken, vertrouwen behouden en de continuïteit van de organisatie herstellen. Uitgangspunten zoals transparantie, empathie en maatschappelijke verantwoordelijkheid geven richting aan de besluitvorming.

6. Besluiten nemen en scenario's voorbereiden

Op basis van de diagnose worden maatregelen genomen en worden stakeholders geïnformeerd. Het CT denkt vooruit in 3 scenario's: de situatie verbetert, blijft stabiel of verslechtert. Door deze scenario's vooraf te verkennen, kan het team sneller schakelen wanneer de situatie verandert.

7. Communicatie uitvoeren

Heldere, tijdige en transparante communicatie is essentieel. De corporatie informeert stakeholders over feiten, duidt de situatie en geeft waar nodig instructies. De communicatieadviseur of woordvoerder voert de regie, tenzij de situatie vraagt om een optreden van directie of bestuur.

8. Afschalen en overgang naar nafase

Wanneer de acute fase onder controle is, wordt afgeschaald. In de nafase vinden onder andere nazorg, schadeafhandeling, juridische opvolging, verslaglegging en interne/externe communicatie plaats. Deze fase kan kort duren, maar soms ook maanden tot jaren.

9. Evaluatie

Binnen 2 weken start de evaluatie. De organisatie kijkt terug op wat goed ging en wat beter kan. De geleerde lessen worden gebruikt om plannen, draaiboeken en werkwijzen te verbeteren en om medewerkers en crisisteams beter voor te bereiden op toekomstige situaties.

6 COMMUNICATIE

Goede communicatie is een van de belangrijkste instrumenten om de impact van een crisis te beperken. Heldere, tijdige en consistente informatie voorkomt onrust, beperkt schade en helpt zowel intern als extern het vertrouwen te behouden. Daarom is het essentieel om vanaf het eerste moment onderscheid te maken tussen interne en externe communicatie, en om duidelijke afspraken te hebben over wie wat communiceert.

Het helpt om al een crisiscommunicatieplan klaar te hebben liggen, voordat er zich een crisis voordoet. Hierin leg je vast hoe (sociale) media worden gemonitord, hoe de woordvoering is georganiseerd en wat het persbeleid is. Dit plan geeft richting tijdens de hectiek van een crisis en zorgt ervoor dat de corporatie snel, feitelijk en eenduidig kan communiceren met bewoners, media en partners.

Interne communicatie richt zich op medewerkers, management en de raad van bestuur. Zij moeten weten wat er speelt, wat hun rol is en wie verantwoordelijk is voor welke acties. Duidelijkheid voorkomt misverstanden en versnelt besluitvorming. Binnen de organisatie is het bovendien noodzakelijk dat medewerkers weten bij wie zij terecht kunnen voor vragen, updates en instructies.

Externe communicatie richt zich op huurders, media, gemeenten, veiligheidsregio's en andere partners. Naar buiten toe is het cruciaal dat de corporatie een eenduidige boodschap uitstraalt. Dit gebeurt altijd in afstemming met relevante externe partijen. Door transparant en consistent te communiceren, worden geruchten en speculaties voorkomen en blijft het vertrouwen van bewoners en stakeholders behouden.

Om dit goed te kunnen doen, is het verstandig vooraf kernboodschappen, Q&A's, templates en statements klaar te hebben staan. Voor situaties zoals brand, evacuatie of schade zijn specifieke instructies nodig, zodat medewerkers precies weten welke informatie zij wel en niet mogen delen met huurders. Een communicatieadviseur of woordvoerder bewaakt hierbij de lijn en stemt af wanneer directie of bestuur naar buiten treedt.

In een crisis geldt: liever snel, feitelijk en empathisch communiceren dan wachten op het volledige beeld. Zo houd je regie, bied je duidelijkheid en zorg je dat betrokkenen weten wat er aan de hand is en wat er van hen wordt verwacht.

7 BORGING EN TRAINING

Om het crisisprotocol effectief en werkbaar te houden, is het belangrijk dat het plan actueel blijft. Daarom is het wenselijk om het protocol jaarlijks te (her)evalueren. Door regelmatig te oefenen en te evalueren, vergroten organisaties hun paraatheid en veerkracht. Teamleden weten beter wat ze kunnen verwachten en zijn daardoor beter voorbereid op calamiteiten.

Een crisisaanpak kan nooit volledig worden dichtgetimmerd. Flexibiliteit, improvisatie en het verwerken van ervaringen uit oefeningen en echte incidenten zijn daarom essentieel. Corporaties kunnen hiervoor externe bureaus inschakelen, die het crisisteam en operationele teams trainen en realistische scenario's nabootsen.

Na elke crisis of oefening worden de ervaringen geëvalueerd. Op basis daarvan kunnen aanpassingen worden doorgevoerd in het crisisprotocol. Zo blijft de aanpak up-to-date en sluit deze beter aan op onverwachte situaties in de praktijk.

8 ROLVERDELING TUSSEN CORPORATIE EN VEILIGHEIDSREGIO

Het is essentieel om een duidelijk onderscheid te maken tussen de verantwoordelijkheden van de corporatie en die van externe partners. Heldere afspraken over taken en bevoegdheden voorkomen verwarring en vertraging tijdens een crisis. Een effectieve crisisaanpak staat of valt namelijk met goede afstemming tussen alle betrokken partijen: gemeente, veiligheidsregio, brandweer, Stichting Salvage (zie kader), politie, verzekeraars en andere ketenpartners. Omdat een crisis vrijwel altijd meerdere organisaties raakt én verantwoordelijkheden zowel wettelijk als operationeel zijn verdeeld, moeten grenzen, rollen en verwachtingen vooraf duidelijk zijn vastgelegd.

Stichting Salvage speelt direct na een calamiteit een belangrijke rol. In opdracht van verzekeraars stabiliseren Salvage-medewerkers de situatie en bieden zij eerste ondersteuning aan gedupeerden. Vaak zijn zij binnen een uur ter plaatse nadat de brandweer hen inschakelt. De hulp is kosteloos, ook voor niet-verzekerde bewoners.

Corporaties moeten voorkomen dat zij verantwoordelijkheden overnemen die bij andere partners horen. Bij een ernstige calamiteit of crisis ligt de primaire verantwoordelijkheid voor de zorg van de bevolking bij de gemeente. De gemeente beschermt en ondersteunt inwoners gedurende en na een calamiteit en zorgt ervoor dat zij zo snel mogelijk kunnen terugkeren naar een normale situatie. In de eerste 24 uur is de gemeente verantwoordelijk voor de opvang van inwoners. Denk aan onderdak, drinkwater en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie. Waar mogelijk wordt daarbij een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en participatie van burgers en instellingen. Gemeenten voeren deze zorgtaak niet alleen uit, maar doen dat in samenwerking binnen een veiligheidsregio (zie kader). Daarnaast is het verstandig om tijdelijke huisvesting vooraf te regelen via waakvlamafspraken met hotels. Zo kunnen bewoners in noodsituaties snel worden ondergebracht.

Voor corporaties betekent dit dat zij tijdens crises intensief samenwerken met gemeente, veiligheidsregio en hulpdiensten. Door de GRIP-structuur toe te passen en goed af te stemmen met ketenpartners kun je als corporatie effectief, veilig en binnen de wettelijke kaders optreden.

DE VEILIGHEIDSREGIO'S

Een veiligheidsregio is in Nederland een regionaal samenwerkingsverband van gemeenten, brandweer, politie, GHOR (geneeskundige hulpverlening) en andere partners. De veiligheidsregio's (25 in totaal) zijn verantwoordelijk voor brandweerzorg, rampenbestrijding, crisisbeheersing en openbare orde en veiligheid. Zij zorgen voor coördinatie tussen hulpdiensten en gemeenten, zowel in de voorbereiding als tijdens een crisis. Bij grotere incidenten voert de veiligheidsregio de regie. Corporaties sluiten daarbij aan met hun eigen crisisorganisatie en handelen binnen de kaders die de veiligheidsregio stelt.

De veiligheidsregio werkt volgens de GRIP-structuur (Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure). Deze structuur bestaat uit 6 opschalingsniveaus en bepaalt hoe hulpdiensten samenwerken, wie welke rol heeft en wanneer wordt opgeschaald. Het is aan te raden om de calamiteitenkaart hierop af te stemmen.

9 SAMENHANG MET ANDER PLANNEN

Naast het algemene crisisprotocol kunnen specifieke draaiboeken worden ontwikkeld voor uiteenlopende scenario's, zoals brand, cyberincidenten, wateroverlast of andere calamiteiten. Het algemene crisisprotocol fungeert daarbij als overkoepelend raamwerk, waarbinnen deze scenario-specifieke plannen logisch zijn ingebed.

Het is aan te raden om het crisisprotocol niet als een op zichzelf staand document te beschouwen, maar het in samenhang te brengen met andere bestaande plannen en regelingen binnen de organisatie. Een integrale aanpak zorgt voor meer overzicht, duidelijkheid in rollen en verantwoordelijkheden en een snellere, gecoördineerde respons tijdens crisissituaties.

10 PRAKTISCHE HULPMIDDELEN

Een effectief crisisprotocol bestaat niet alleen uit afspraken en rolverdelingen, maar ook uit praktische hulpmiddelen die medewerkers snel kunnen raadplegen tijdens een incident. Daarom is het belangrijk om te werken met scenariokaarten, stappenplannen en checklists die aansluiten bij de meest voorkomende calamiteiten binnen de corporatie.

Deze hulpmiddelen ondersteunen medewerkers bij een snelle en consistente crisisafhandeling. Ze bevatten per incident (bijvoorbeeld brand, liftstoring of stroomuitval) de belangrijkste acties, verantwoordelijkheden en aandachtspunten, en zijn modulair opgebouwd zodat ze eenvoudig kunnen worden aangepast en uitgebreid. Het is raadzaam deze materialen, net als het crisisprotocol zelf, digitaal toegankelijk te maken, zodat medewerkers op iedere locatie direct over de juiste informatie beschikken. De scenario's en stappenplannen worden voortdurend verbeterd op basis van ervaringen uit eerdere incidenten, zodat het crisisplan actueel blijft en steeds beter aansluit op de praktijk.

COLOFON

© 2026 Aedes vereniging van woningcorporaties
Den Haag

Deze brochure is in opdracht van Aedes opgesteld.

Met medewerking van:
Valentijn Nouwens, Lieven de Key
Jan-Kees Gijsbers, de Alliantie

Contact en meer informatie:
Gerrie van der Breggen, Aedes,
E g.vanderbreggen@aedes.nl, **M** (06) 172 419 46

Disclaimer: De inhoud van deze uitgave is met uiterste zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks zijn hieraan geen rechten te ontlenen en is Aedes niet aansprakelijk voor mogelijk inhoudelijke onjuistheden die voortkomen uit gewijzigde wet- en regelgeving. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers of auteurs.

vereniging van
woningcorporaties
aedes