



Criteria voor de crisisorganisatie van een CDHO

Dierenhulp bij rampen en crises





Stichting Dieren in Rampen
Operetteweg 1B
1323 VJ Almere
www.diereninrampen.nl

Colofon

© Stichting Dieren in Rampen, 2025
Programma Dieren in Rampen en Crises

Versie	Oktober 2025
Auteur(s)	Sabine Zwijs (Stichting Dieren in Rampen)
Met medewerking van	Christel Cools (Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland) Samirah Pel-Schipper (Veiligheidsregio Groningen) Cleo van Wijk (Stichting Dieren in Rampen) Ruud Houdijk (Itineris)
Contactpersoon	Sabine Zwijs, sabine.zwijs@diereninrampen.nl
Opdrachtgever	Vakraad Risico- en Crisisbeheersing

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Algemene eisen	2
3	Werkprocessen	3
3.1	Werkproces 1: Leiding & coördinatie.....	3
3.2	Werkproces 2: Melding & alarmering	3
3.3	Werkproces 3: Op- en afschaling.....	3
3.4	Werkproces 4: Informatiemanagement.....	4
3.5	Werkproces 5: Risico- en crisiscommunicatie	4
3.6	Overzicht werkprocessen in een CDHO	5
4	Basiscapaciteiten van een crisisorganisatie.....	6
4.1	Overzicht basiscapaciteiten crisisorganisatie CDHO	8

1 Inleiding

Voor een grote ramp, crisis, of grootschalig incident krijgt elke veiligheidsregio in Nederland één aanspreekpunt voor dierenhulp: de CDHO.

De CDHO is een dierenambulance of een groep dierenambulances die al actief is in de regio. Bij een grootschalig incident wordt de CDHO opgeroepen door de veiligheidsregio. Vanaf dat moment coördineert de organisatie alle dierenhulp in het gebied. De CDHO mag dan ook rijden in gemeenten waar ze normaal geen contract mee heeft afgesloten voor dagelijks werk.

Alle CDHO's moeten aan dezelfde basiseisen voldoen. Wanneer dierenhulporganisaties uit verschillende veiligheidsregio's op dezelfde manier werken, kunnen ze elkaar gemakkelijk helpen. Het maakt dan niet uit waar de ramp of crisis plaatsvindt.

In dit document leggen we uit welke algemene eisen er zijn voor een CDHO.

2 Algemene eisen

Een CDHO moet aan een aantal eisen voldoen die aansluiten bij de organisatie van de crisisbeheersing. Hoe de CDHO dit uitwerkt wordt vastgelegd in een crisisplan. Hiervoor is een model [crisisplan](#) beschikbaar op de website van Stichting Dieren in Rampen.

Er zijn zes algemene eisen:

1. 24/7 bereikbaar zijn en snel medewerkers kunnen oproepen om te kunnen starten met hulp
2. Snel operationeel zijn bij de plaats van het incident zijn (meestal binnen een uur, maar dit kan per regio verschillen)
3. Werken volgens een duidelijk plan en vaste afspraken, vastgelegd in een crisisplan en contracten
4. Werken aan kwaliteit: inzet registreren en leren van ervaringen en steeds verbeteren
5. Een crisisorganisatie opzetten waarin vijf werkprocessen worden georganiseerd (uitgewerkt in 3)
6. Beschikken over zes basiscapaciteiten (uitgewerkt in hoofdstuk 4)

3 Werkprocessen

Voor het opzetten van een crisisorganisatie zijn er vijf belangrijke werkprocessen (sturende crisisprocessen) uit de crisisbeheersing die elke organisatie moet regelen. Alle algemene hulpdiensten hebben dit voor hun organisatie ingevuld. Door het organiseren van dezelfde processen kan een CDHO gemakkelijk aansluiten bij de andere hulpdiensten en wordt kwaliteit gewaarborgd.

We leggen kort uit wat de verschillende processen inhouden. In de tabel in paragraaf 3.6. staat wat er onder de processen moet worden georganiseerd.

3.1 Werkproces 1: Leiding & coördinatie

De organisatie moet beschikken over een crisisstructuur met crisisteamleden die de inzet tijdens rampen en crises organiseren en uitvoeren.

Er moet duidelijk zijn:

- Welke rollen en taken er zijn
- Hoe deze rollen zich tot elkaar verhouden
- Hoe de samenwerking verloopt binnen de organisatie én met andere hulporganisaties
- Wie waarvoor verantwoordelijk is

3.2 Werkproces 2: Melding & alarmering

Er moet een proces zijn om meldingen te ontvangen en om eigen crisisteamleden en andere dierenhulporganisaties te activeren bij een officiële oproep vanuit de veiligheidsregio.

Denk hierbij aan:

- Wat gebeurt er als de veiligheidsregio belt vanwege een grote brand?
- Hoe verwerkt de meldkamer dit en hoe wordt het crisisteam opgeroepen?
- Hoe is duidelijk dat het gaat om een inzet onder de overeenkomst voor rampen en crises?
- Welke dierenartsen en dierenopvangen moeten worden gewaarschuwd?

3.3 Werkproces 3: Op- en afschaling

Er moet een besluitvormingsproces zijn om de crisisorganisatie op te schalen (meer inzet) of af te schalen (minder inzet).

Vragen hierbij zijn bijvoorbeeld:

- Wie beslist binnen de organisatie dat het crisisteam paraat moet staan?
- Wie bepaalt wat er nodig is aan mensen en middelen?
- Wat zijn criteria om op- of af te schalen?

3.4 Werkproces 4: Informatiemanagement

De organisatie moet informatie over de crisis kunnen verzamelen, analyseren, verwerken en delen, zowel intern als met andere betrokken (dieren)hulporganisaties.

Belangrijke vragen hierbij zijn:

- Hoe krijgt het crisisteam de juiste informatie?
- Wie coördineert dit proces?
- Hoe wordt informatie uitgewisseld met andere hulpdiensten?
- Wat wordt gedeeld met de crisisbeheersing voor een actueel beeld van de situatie?
- Welke informatie is relevant voor de inzet?

3.5 Werkproces 5: Risico- en crisiscommunicatie

De organisatie moet haar eigen crisiscommunicatie goed regelen en bijdragen aan de communicatie richting burgers en media vanuit Bevolkingszorg.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Hoe wordt externe communicatie georganiseerd?
- Wat vertel je aan omstanders en het brede publiek?
- Wie spreekt met de media en hoe sluit dit aan bij de communicatie van de veiligheidsregio?
- Hoe ga je om met vragen via social media?
- Hoe ga je om met de communicatie bij andere betrokken dierenhulporganisaties?

3.6 Overzicht werkprocessen in een CDHO

Leiding & coördinatie



De CDHO heeft een crisisorganisatie met crisisfunctionarissen die de inzet organiseren en uitvoeren bij een ramp of crises.

Melding & alarmering



De CDHO heeft een proces om meldingen aan te nemen en om de eigen crisisfunctionarissen en andere diensten te mobiliseren.

Op- en afschaling



De CDHO heeft een besluitvormingsproces om de crisisorganisatie op te schalen en weer af te schalen voor specifieke soorten rampen en crises.

Informatiemanagement



De CDHO heeft een procedure voor het verzamelen, analyseren, filteren en delen van crisisinformatie binnen de eigen organisatie en met/tussen andere diensten.

Crisiscommunicatie



De CDHO heeft een procedure voor de eigen crisiscommunicatie en de bijdrage aan risico- en crisiscommunicatie naar media & burgers door het 'bevoegd gezag'.

Wat wordt gevraagd

Wat betekent het in de praktijk

- | | | | | |
|--|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Crisisteam aanwezig • Beschrijving van rollen en taken (taakkaarten) en hoe crisisteamleden met elkaar werken • Besluitvormingsprocedure: wie beslist waarover op moment van mobilisatie • Samenwerking met crisisfunctionarissen van andere organisaties | <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 bereikbaar • Inzet mobiliseren • Afspraken met de VR over manier van oproepen en informatie delen • Meldkamer/ medewerkers getraind wat te doen bij een melding • Interne procedure voor mobilisatie crisisteam (hoe, binnen welke tijd reageren en aanwezig zijn) • Procedure voor alarmeren/ mobilisatie van andere DHO's in de eigen regio en zo nodig daarbuiten | <ul style="list-style-type: none"> • Procedure voor inzetcapaciteit (welke functies nodig, hoeveel ambulances en mensen, back-up team) • Afspraken met VR over op-en afschaling • Criteria voor inzet bij specifieke rampen (gebruik beschermende kleding en inzet materialen) • Procedure voor inzet DHO's buiten de eigen regio | <ul style="list-style-type: none"> • Procedure voor informatieverzameling en analyse van informatie • Checklist welke informatie essentieel is voor crisisteam • Afspraken met VR over informatiedeling • Interne procedure voor informatiedeling | <ul style="list-style-type: none"> • Evt. risico-communicatie over voorbereid zijn met (huis)dieren • Procedure voor woordvoering en omgaan met telefoontjes media, diereigenaren, enz) • Afspraken met crisiscommunicatie van de VR • Standaardinformatie over de inzet van het crisisteam |
|--|--|---|---|---|

4 Basiscapaciteiten van een crisisorganisatie

Naast de algemene eisen en het organiseren van de werkprocessen zijn nog andere capaciteiten belangrijk om goed te kunnen helpen bij een ramp of crisis. In de tabel in paragraaf 4.1 staat opgesomd wat er onder de capaciteiten valt.

1. Getrainde medewerkers voor rampen en crises

De organisatie moet beschikken over medewerkers die speciaal zijn opgeleid voor inzet bij rampen. Basistrainingen worden landelijk georganiseerd. Daarnaast moet een crisisteam regelmatig de werkprocessen oefenen.

2. Materialen

Naast de bestaande materialen en voertuigen zijn extra middelen nodig voor crisissituaties. Voorbeelden zijn:

- Portofoons
- Extra beschermende kleding
- Voldoende kooien manden en vangmiddelen voor verschillende diersoorten

3. Ruimtes

De organisatie moet kunnen beschikken over geschikte ruimtes. Denk aan:

- Overlegruimtes met goede ICT-voorzieningen voor het delen van informatie
- Douches, omkleedruimtes, decontaminatieruimten
- Rustruimtes voor medewerkers

Er kunnen ook afspraken worden gemaakt met de veiligheidsregio over het gebruik van ruimtes bij de veiligheidsregio.

4. Protocollen

De CDHO moet werken volgens duidelijke protocollen tijdens rampen en crises. In de tabel hieronder staan onderwerpen waarvoor dit nodig is. Voor de meeste onderwerpen zullen al protocollen bestaan. Deze moeten worden aangevuld met de stappen die nodig zijn bij een ramp of crisis, als dat nodig is.

5. Financiën en juridische afspraken

Het inzetten van een dierenhulporganisatie bij rampen kost geld en brengt risico's met zich mee. Daarom is een goede financiële en juridische basis belangrijk. Het is belangrijk om met de veiligheidsregio goede afspraken te maken over geld en verzekeringen. Hiervoor komen op 2026 landelijke tarieven. Denk hierbij aan:

- Een **waakvlamovereenkomst** afsluiten: dit is een vaste jaarlijkse vergoeding vanuit de overheid
- Tarieven afspreken voor een **basisinzet**
- Een duidelijke procedure en tarieven vastleggen voor **extra inzet**, zoals langdurige hulp of extra taken







- Zorgen voor een goede **financiële afhandeling achteraf**

6. **Vroegsignalering van problemen**

Meldingen over dieren in nood kunnen rechtstreeks bij een dierenambulance terecht komen via burgers of een andere dierenambulance. Hoewel de veiligheidsregio verantwoordelijk is om te bepalen of dierenhulp nodig is, kan een CDHO de veiligheidsregio ook zelf hiervoor benaderen. Het vroeg herkennen van problemen is belangrijk om op tijd hulp te kunnen bieden.

Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken hoe de CDHO de veiligheidsregio kan waarschuwen. Dit geldt ook voor andere dierenambulances. Zij kunnen bij een incident zien dat er meer hulp voor dieren nodig is en de CDHO inschakelen.

4.1 Overzicht basiscapaciteiten crisisorganisatie CDHO

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