



# Opzetten van een crisisteam bij een CDHO

Dierenhulp bij rampen en crises





Stichting Dieren in Rampen  
Operetteweg 1B  
1323 VJ Almere  
[www.diereninrampen.nl](http://www.diereninrampen.nl)

## Colofon

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

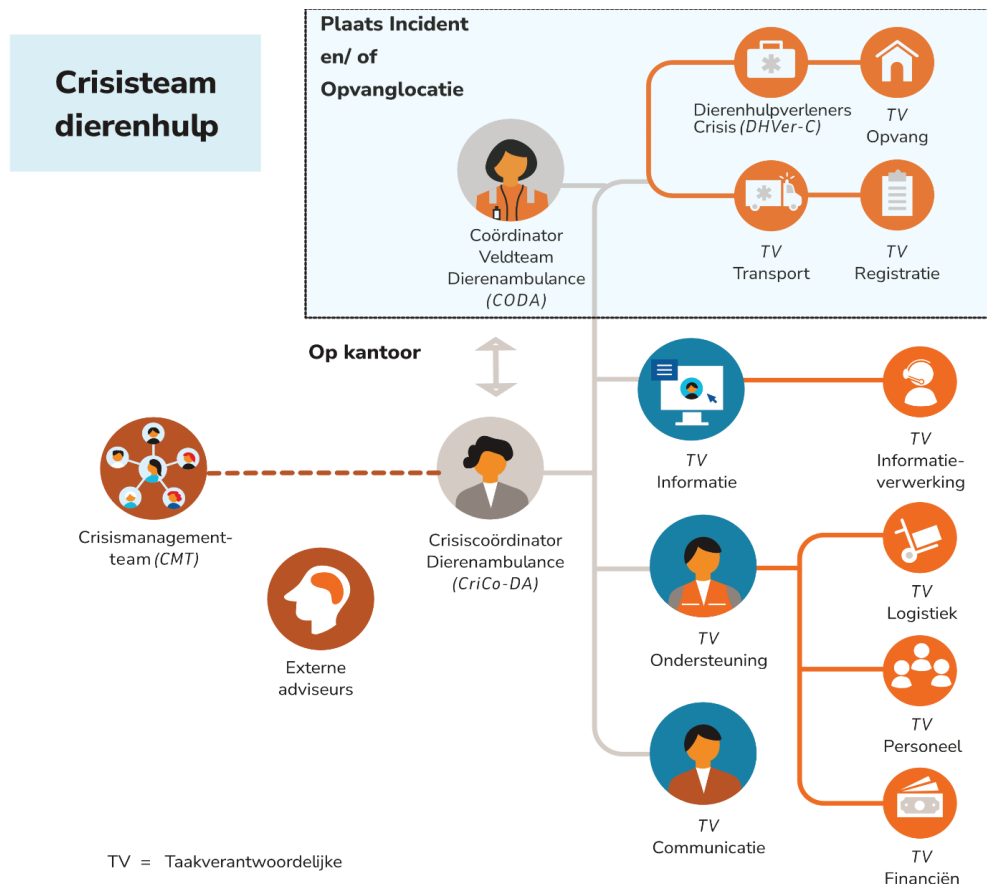
Versie	Oktober 2025
Auteur(s)	Sabine Zwiers (Stichting Dieren in Rampen)
Met medewerking van	Christel Cools (Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland) Samirah Pel-Schipper (Veiligheidsregio Groningen) Cleo van Wijk (Stichting Dieren in Rampen) Ruud Houdijk (Itineris)
Contactpersoon	Sabine Zwiers, <a href="mailto:sabine.zwiers@diereninrampen.nl">sabine.zwiers@diereninrampen.nl</a>
Opdrachtgever	Vakraad Risico- en Crisisbeheersing

# 1. Inhoud

## Inhoud

1.	Inhoud .....	1
2.	Opzetten van een crisisteam.....	2
2.1	Twee coördinerende functies: CriCo-DA en CODA .....	3
2.2	Inzet van taakverantwoordelijken (TV) .....	3
2.3	Flexibiliteit en elkaar steunen .....	3
3.	Crisisteamleden op kantoor .....	4
3.1	Hoofdtaken en basisteam taakverantwoordelijken op kantoor .....	4
3.2	Aanvullende ondersteuning op kantoor .....	5
4.	Crisisteamleden in het veld.....	6
4.1	Hoofdtaken en basisteam taakverantwoordelijken in het veld.....	7
4.2	Aanvullende ondersteuning in het veld.....	8
4.3	Externe adviseur (soorten) .....	9
5.	Crisismanagementteam (CMT) .....	9
5.1	Wat is strategisch crisismanagement? .....	10
5.2	Wanneer wordt het crisismanagementteam ingezet? .....	10
5.3	Waarover neemt het crisismanagementteam besluiten? .....	10
6.	Basiseisen crisisteam .....	11
6.1	Schema basiseisen crisisteamleden .....	12

## 2. Opzetten van een crisisteam



Een goed werkende crisisorganisatie begint met een sterk crisisteam. Dit team bestaat uit vaste mensen, die goed bereikbaar zijn en snel kunnen handelen bij een incident, ramp of crisis. Omdat niet iedereen altijd beschikbaar is, moeten teamleden elkaars taken kunnen overnemen. Bij kleinere incidenten kunnen rollen worden gecombineerd. Ook medewerkers van andere dierenhulporganisaties kunnen meedoen, als ze hiervoor zijn opgeleid. De namen van de rollen passen zoveel mogelijk bij termen die al worden gebruikt in de crisisbeheersing.

Om ervoor te zorgen dat alle belangrijke taken goed worden uitgevoerd, zijn er vaste rollen in het crisisteam. Een duidelijke structuur helpt om overzicht te houden in een chaotische situatie. **Zo weet je direct wat er moet gebeuren en kun je snel starten. De rollen en de belangrijkste taken worden hieronder uitgelegd.** De taken zijn verder uitgewerkt in taakkaarten (bijlage Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.). Voor sommige functies zijn er nog geen taakkaarten.

Elke ramp is anders. Werkwijzen en protocollen zijn handige hulpmiddelen, maar soms moet je ervan afwijken of extra taken uitvoeren. Taken kunnen verder worden opgesplitst of aangepast, afhankelijk van de situatie.

## 2.1 Twee coördinerende functies: CriCo-DA en CODA

Om overzicht te houden en alle taken goed te organiseren, zijn er twee coördinatoren:

- CriCo-DA<sup>1</sup> (Crisiscoördinator Dierenambulance): regelt alles op kantoor.
- CODA (Coördinator veldteam Dierenambulance): coördineert de hulp bij de rampplek.

Zodra er een melding komt van de veiligheidsregio, overleggen zij samen wat er nodig is, zoals het aantal ambulances en welke teamleden moeten komen helpen.

Voor de CODA en CriCo is het belangrijk om regelmatig kort te overleggen met het team, op kantoor of in het veld. Al is het maar 10 minuten om de laatste informatie te delen. Zo weet iedereen wat er speelt en kan iedereen zijn of haar taak goed uitvoeren.

Een overzicht van de inzet de CODA en CriCo staat in Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..

## 2.2 Inzet van taakverantwoordelijken (TV)

Bij kleine incidenten kunnen de CriCo en CODA veel taken zelf doen. Maar bij grotere rampen is het belangrijk om taken te verdelen. Dit doen in principe de CriCo en de CODA, maar elk teamlid mag aangeven dat meer mensen nodig zijn. Grote rampen zorgen voor meer chaos en stress. Het helpt als mensen zich kunnen richten op één taak, zoals communicatie, planning of registratie van dieren. Mensen die hiervoor worden aangesteld noemen we taakverantwoordelijken (TV's).

TV's worden niet altijd meteen opgeroepen. De CriCo en CODA moeten inschatten wanneer ze nodig zijn. Wel moeten voldoende crisisteamleden beschikbaar zijn om bij een oproep te komen helpen. Bij verschillende taken kunnen ook mensen helpen die geen crisisteamlid zijn. Ze ondersteunen dan het crisisteam.

## 2.3 Flexibiliteit en elkaar steunen

Het organogram laat de belangrijkste taken zien, maar zoals eerder gezegd kunnen er altijd extra taken bijkomen. Het kan ook voorkomen dat iemand van kantoor toch bij de rampplek gaat helpen. Bijvoorbeeld om de veiligheidsregio te ondersteunen bij het begeleiden van spontane burgerhulp voor dieren. Hiervoor is iemand nodig die goed mensen kan begeleiden (TV Personeel). Als er extra hulp nodig is bij het registreren van dieren, kan er bijvoorbeeld een (extra) TV Registratie worden aangesteld.

Het is belangrijk dat teamleden aangeven wanneer het werk te veel wordt. Dan kan er snel hulp komen. Zie je dat een collega het zwaar heeft? Meld dit dan bij CODA of CriCo. Ook kunnen de CRiCo

---

<sup>1</sup> Meestal spreken we over CriCo. DA is toegevoegd om deze taak te onderscheiden van crisiscoördinatoren bij andere hulpdiensten.

of CODA zelf hulp nodig hebben, maar het niet meteen vragen. Bied dit dan aan. Je werkt als team, dus steun elkaar.

### 3. Crisisteamleden op kantoor

Een veldteam heeft altijd ondersteuning nodig van mensen op kantoor. Dit gebeurt in eerste instantie door de CriCo. Wanneer er meer mensen nodig zijn voor de verschillende taken, worden er taakverantwoordelijken aangewezen. Zij ondersteunen dan de CriCo met het uitvoeren van de taken op kantoor.

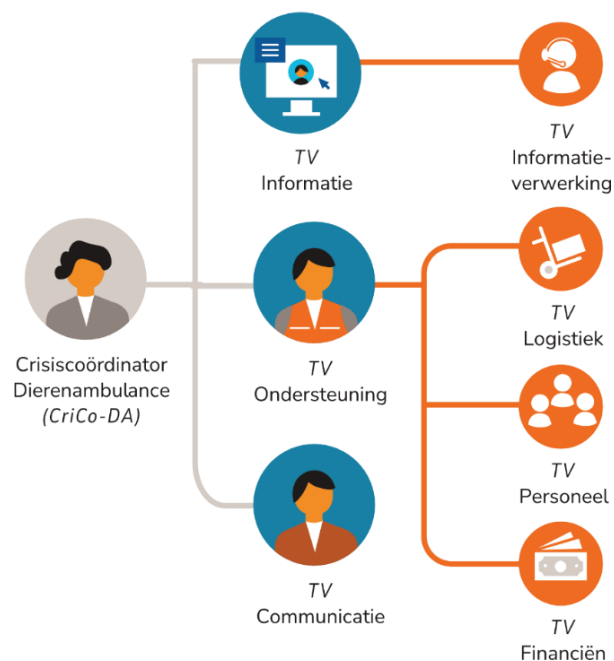
Soms zijn extra dierenambulances, kooien of andere spullen nodig. Dan is het handig als iemand bij de dierenambulance dit regelt en zorgt dat alles op de juiste plek komt. Ook moeten opvanglocaties en dierenartsen in de buurt op tijd worden gewaarschuwd. Als er geen plek is, moet er verder worden gebeld. Dit gebeurt allemaal vanuit het kantoor van de dierenambulance. Daar wordt ook alles goed bijgehouden, zodat achteraf duidelijk is wat er is gedaan. Dat is niet alleen nodig om een vergoeding aan te vragen. Ook helpt dit met evaluaties: wat ging goed en wat kan de volgende keer beter. Logistieke ondersteuning en informatiemanagement zijn daarom belangrijke taken op kantoor.

#### 3.1 Hoofdtaken en basisteam taakverantwoordelijken op kantoor

Op kantoor zijn er vier hoofdtaken:

1. Coördinatie van het team en alle werkzaamheden op kantoor
2. Informatie verzamelen en verwerken
3. Ondersteuning organiseren van mensen en middelen
4. Communicatie met media en publiek

### kantoorteam



De volgende crisisteamleden voeren deze taken uit:

1. **Crisiscoördinator Dierenambulance (CriCo-DA, CriCo):** Is de coördinator op kantoor en overziet de hele operatie. Belangrijkste taken:
  1. Leidinggeven aan het crisisteam en alle crisisprocessen op kantoor
  2. Ontvangen en beoordelen van meldingen vanuit de veiligheidsregio
  3. Alarmeren van het crisisteam en andere dierenhulporganisaties
  4. Besluiten over opschaling en afschaling
  5. Adviseren en informeren van de contactpersoon bij veiligheidsregio
  
2. **Taakverantwoordelijke Informatie:** Verzamelt en verwerkt alle informatie tijdens (en na) een ramp en zorgt dat iedereen de juiste informatie heeft. Belangrijkste taken:
  1. Informatie verzamelen & controleren
  2. Analyseren van relevante gegevens en informatie
  3. Informatie verwerken in systemen
  4. Informatie delen met CriCo en relevante partners (opvangen, enz)
  5. Overzichtssituatie bijhouden (locatie, inzet, problemen, enz)
  
3. **Taakverantwoordelijke Ondersteuning (logistiek, personeel, financiën):** Zorgt ervoor dat alle logistieke ondersteuning goed verloopt. Belangrijkste taken:
  1. Zorgen voor voldoende crisisteamleden, roosters en aflossing
  2. Zorgen voor voldoende en goede materialen voor hulp aan dieren
  3. Zorgen voor de behoeften, zoals water en voedsel, van crisisteamleden
  4. Zorgen voor de voertuigen van de CDHO en het inrichten daarvan
  5. Bijhouden van de gebruikte middelen en gemaakte kosten van de inzet
  
4. **Taakverantwoordelijke Communicatie:** Is verantwoordelijk voor alle externe communicatie (pers, social media) en moet alle externe uitingen goedkeuren. Stemt eventueel af met de communicatiefunctionaris vanuit de crisisbeheersing (Voorlichter van Dienst (GRIP1) of Communicatieadviseur ROT of het Hoofd RAC (Regionaal Actiecentrum Communicatie) (v.a. GRIP2). Belangrijkste taken:
  1. Opstellen en goedkeuren van alle externe berichten van de CDHO
  2. Volgen van eigen (social) media over het incident (vragen, meldingen, enz uit het publiek)
  3. Posten op eigen (social) media/ website over het incident in afstemming met de veiligheidsregio
  4. Contactpersoon voor pers en andere media en woordvoerder (naast CODA en CriCo)
  5. Communicatieadvies en ondersteuning van andere dierenhulporganisaties die meehelpen bij het incident

### 3.2 Aanvullende ondersteuning op kantoor

Als taakverantwoordelijken aangeven dat ze het werk niet alleen aankunnen, kan er extra hulp worden geregeld. Sommige taken kosten veel tijd of zijn ingewikkeld, zoals het maken van roosters of het

bijhouden van de financiën. Ook kunnen er veel mensen gaan bellen naar de dierenambulance. Mensen die dit al doen voor het dagelijks werk van de organisatie kunnen hier goed bij helpen. Op kantoor kunnen ook mensen helpen die geen speciale training hebben gehad in crisisbeheersing. Het is wel belangrijk dat iedereen een taak krijgt die goed past.

Er kunnen altijd meer mensen worden ingezet dan de taken die hieronder staan. Het belangrijkste is dat de hulp aan dieren goed wordt georganiseerd.

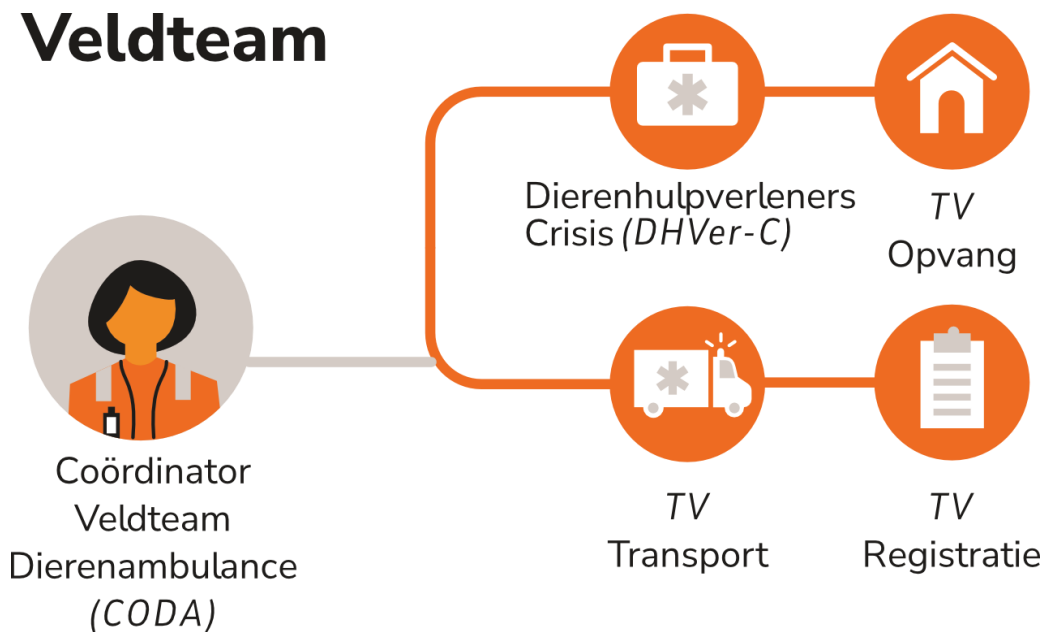
5. **Taakverantwoordelijke Informatieverwerking:** Ondersteunt de Taakverantwoordelijke Informatie.  
Belangrijkste taken:
  1. Meehelpen met verzamelen, ordenen en verwerken van informatie
  2. Ondersteunen op de meldkamer
  
6. **Taakverantwoordelijke Personeel:** Ondersteunt de Taakverantwoordelijke Ondersteuning.  
Belangrijkste taken:
  1. Zorgen voor roosters voor inzet en aflossing
  2. Zorgen voor de crisismedewerkers (water, voedsel, pauzes, nazorg na een inzet, enz)
  3. Ondersteunen van de veiligheidsregio bij de inzet van spontane vrijwilligers voor dierenhulp. (dit is dan een (extra) functie in het veld)
  
7. **Taakverantwoordelijke Financiën:** Ondersteunt de Taakverantwoordelijke Ondersteuning.  
Belangrijkste taken:
  1. Bijhouden van alle kosten en uitgaven
  2. Controleren van alle uitgaven (of past binnen de afgesproken uitgaven en budget)
  3. Invoeren van kosten en uitgaven in het financieel systeem
  
8. **Taakverantwoordelijke Logistiek:** Ondersteunt de Taakverantwoordelijke Ondersteuning.  
Belangrijkste taken:
  1. Bijhouden welke materialen worden gebruikt
  2. Materialen aanvullen/ inkopen (na goedkeuring uitgaven door de CriCo)
  3. Zorgen voor goed inzetbare voertuigen: voldoende brandstof/ opgeladen, nakijken en verhelpen van mankementen
  4. Zorgen voor de juiste materialen in de dierenambulances en het aanvullen daarvan
  5. Zorgen voor de levering van materialen bij de rampplek of noodopvang

## 4. Crisisteamleden in het veld

Als de veiligheidsregio aangeeft dat er dierenhulp nodig is bij een incident, worden dierenambulances ingezet. Op basis van de informatie die is ontvangen, wordt bepaald hoeveel ambulances er in eerste instantie naar de rampplek gaan.

Soms is nog niet duidelijk of er dieren zijn getroffen, of hoeveel. Dat maakt het lastig om goed in te schatten wat nodig is. Daarom is het beter om te veel klaar te hebben staan dan te weinig. Zo kan er snel hulp worden geboden.

Op de rampplek kan blijken dat er extra ambulances nodig zijn, bijvoorbeeld als een brand zich verder verspreidt of als er een noodopvang wordt geopend. De CODA geeft dit dan door aan de CriCo, zodat er snel opgeschaald kan worden.



### 4.1 Hoofdtaken en basisteam taakverantwoordelijken in het veld

In het veld zijn er de volgende hoofdtaken:

1. Ondersteunen van de brandweer bij het redden van dieren (overnemen (gewonde) dieren, meehelpen (achtergebleven) dieren uit panden te halen)
2. Transport van dieren naar (tijdelijke) opvang of dierenarts
3. Ondersteunen van Bevolkingszorg bij het (tijdelijk) opvangen en verzorgen van dieren

De taken worden uitgevoerd door de volgende crisisteamleden:

#### 9. **Coördinator veldteam Dierenambulance (CODA):** Leidt het team op de plaats van het incident.

Vertegenwoordigt de DA naar andere crisisorganisaties in het veld. Belangrijkste taken:

1. Leidinggeven aan de inzet van dierenambulances en dierenhulpverleners bij de plaats incident of bij een noodopvang
2. Afstemmen met andere hulpdiensten ter plaatse (vooral met Officier van Dienst Bevolkingszorg (OVD-Bz)/ (Hoofd) Officier van Dienst Brandweer (H)OVD-B)
3. Adviseren en informeren van Officieren van Dienst over dierenhulp
4. Regelmatig afstemmen met de CriCo over de inzet en benodigde bijstand



*De CODA is het aanspreekpunt voor andere hulpdiensten bij de rampplek @GoodWork*

10. **Dierenhulpverleners Crisis (DHVers-C):** Zorgen voor stabilisatie, transport en het ter plaatse opvangen van geredde dieren. Belangrijkste taken:

1. Overnemen dieren van andere hulpdiensten (brandweer, politie)
2. Eerste hulp/ stabilisatie van dieren voor transport
3. Ter plaatse opvangen van dieren bij de rampplek
4. Opvangen van dieren bij een noodopvang voor mensen en huisdieren
5. Vervoeren van dieren naar dierenarts of dierenopvang

#### 4.2 Aanvullende ondersteuning in het veld

Dierenhulpverleners in het veld kunnen taken verder verdelen. Mochten er veel dierenambulances meewerken, dan is het nodig om dit goed te coördineren: welke ambulance welke dieren vervoert en naar welke opvang of dierenarts de dieren worden gebracht. Dit moet ook goed geregistreerd worden.

11. **Taakverantwoordelijke Diertransport:** Coördineert de inzet van dierenambulances (bij de opstelplaats) en bepaalt waar dieren naar toe worden gebracht. Deze extra taak is bijvoorbeeld nodig bij inzet van meerdere dierenambulances van binnen of buiten de regio. Belangrijkste taken:

1. Coördineren transport door dierenambulances
2. Bepalen welke dieren waarheen gaan
3. Registreren welke dierenambulance welke dieren waarheen vervoert

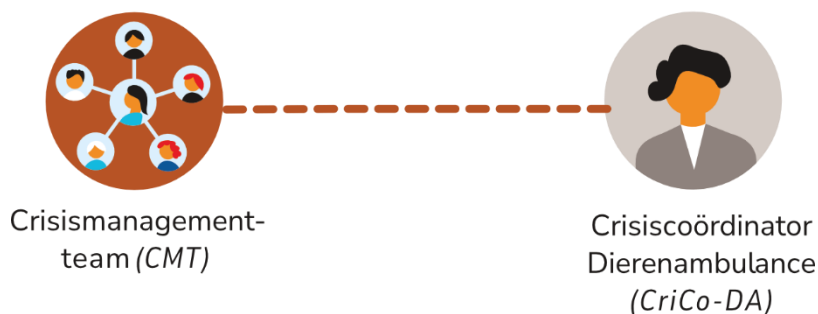
12. **Taakverantwoordelijke Dierregistratie:** Zorgt dat alle dieren worden geregistreerd die worden geholpen door de dierenambulance of zijn achtergebleven en nog hulp nodig hebben. Deze taak kan zowel nodig zijn bij de rampplek als bij een noodopvang. Voor elke plek is dan een aparte medewerker nodig. Belangrijkste taken:
1. Registreren van dieren die door de dierenambulance zijn meegenomen. Waar bekend met gegevens van de eigenaar
  2. Registreren van dieren die zijn achtergebleven
  3. Registreren van dieren die worden geholpen in een noodopvang
  4. Registreren hoeveel dieren zijn geholpen en op welke manier
  5. Registreren welke materialen zijn gebruikt (kooien, riemen, enz)
13. **Taakverantwoordelijke Dieropvang:** Coördineert de opvang ter plaatse of op een gemeentelijke opvanglocatie. Wanneer dit op beide plekken nodig is, zijn er op elke plek mensen hiervoor nodig. Belangrijkste taken:
1. Bepalen of dieren tijdelijk kunnen worden opgevangen of andere hulp nodig hebben, bijvoorbeeld van een dierenarts en dit aangeven bij de CODA.
  2. Zorgen dat dieren zo goed mogelijk tijdelijk worden opgevangen bij de rampplek
  3. Zorgen dat dieren zo goed mogelijk worden opgevangen in een tijdelijke noodopvang voor mensen en huisdieren
  4. Afstemming met Bevolkingszorg bij de noodopvang wat er nodig is voor de dieren
  5. Zorgen (via CODA) voor alle middelen die nodig zijn voor een goede opvang

#### 4.3 Externe adviseur (soorten)

Dierenambulances zijn al gewend om experts in te schakelen voor diersoorten die ze niet kennen of die moeilijk te hanteren, te vervoeren of op te vangen zijn. Bij een ramp is dit niet anders. Deze mensen worden meestal door de CriCo ingeschakeld.

## 5. Crisismanagementteam (CMT)

### Crisismanagementteam (CMT)



Naast het operationele crisisteam is er ook strategisch crisismanagement. Het CMT bestaat uit mensen vanuit het bestuur, management of de directie van dierenhulporganisaties. Ook andere partners, zoals opvangorganisaties en dierenartsen kunnen hiervoor gevraagd worden. Het CMT wordt opgeroepen wanneer er belangrijke besluiten moeten worden genomen over het goed functioneren van de organisatie en de hulpverlening.

### 5.1 Wat is strategisch crisismanagement?

- Het CMT kijkt naar de gevolgen van een crisis voor de organisatie zelf, zoals risico's voor medewerkers, materialen en reputatie
- Dit team werkt niet in het veld, maar denkt mee op hoger niveau
- Het is geen opschaling, maar een interne uitbreiding van het crisisteam

### 5.2 Wanneer wordt het crisismanagementteam ingezet?

- Als er beslissingen nodig zijn die buiten het mandaat van de Crisiscoördinator vallen
- Als de Crisiscoördinator eerst wil overleggen met bestuurders of managers

### 5.3 Waarover neemt het crisismanagementteam besluiten?

Ze pakken problemen aan die het operationele team niet kan oplossen, zoals:

- Slechte samenwerking tussen organisaties in de dierenhulpketen
- Tekort aan mensen, opvangplekken, voertuigen of materialen
- Gevaar dat de organisatie zelf geraakt wordt door de ramp
- Slechte media-aandacht die de reputatie van de organisatie kan schaden
- Een crisis die lang gaat duren, waarbij het nodig is om vooruit te denken
- Het organiseren van goede nazorg voor medewerkers

*Het CMT wordt opgeroepen door de CriCo*

## 6. Basiseisen crisisteam

De CDHO kiest zelf welke medewerkers geschikt zijn voor het crisisteam.

Iedereen die werkt bij een dierenhulporganisatie is een dierenhulpverlener (DHVer). Als iemand een speciale training volgt voor crisissituaties, krijgt die persoon de titel DHVer-C. Dat betekent: Dierenhulpverlener Crisis.

Er zijn vier niveaus van crisismedewerkers: DHV-C1 tot en met DHV-C4. DHV-C1 is iemand die helpt onder begeleiding, bijvoorbeeld met het verwerken van informatie of het regelen van spullen. DHV-C4 is iemand die coördineert, zoals een crisiscoördinator (CriCo-DA) of een leider van het veldteam van de dierenambulance (CODA). De basiseisen voor elk niveau staan in het schema hieronder.

In de toekomst zullen de kwaliteitseisen per functie verder worden uitgewerkt.

Naast de getrainde leden van het crisisteam kunnen ook ongetrainde collega's worden ingezet ter ondersteuning van een taakverantwoordelijke. Zij helpen vooral bij werkzaamheden die aansluiten bij hun dagelijkse routine en expertise. Denk bijvoorbeeld aan:

- Het bijhouden van de financiën
- Het maken van roosters
- Het invoeren van gegevens
- Het beantwoorden van telefoontjes
- Het gereedmaken van de dierenambulance
- Het verzamelen van benodigde materialen
- Het vervoeren van dieren naar de dierenarts of opvang
- Het zorgen voor eten en drinken voor de crisisteamleden

Deze medewerkers worden niet ingezet bij de rampplek zelf. Chauffeurs blijven bijvoorbeeld bij de opstelplaats. Ze vervullen ook geen coördinerende rol.

## 6.1 Schema basiseisen crisisteamleden

	DHV-C1	DHV-C2	DHV-C3	DHV-C4
	Basisdierenhulpverlener	Dierenhulpverlener in het veld die zelfstandig taken uitvoert	Taakverantwoordelijke crisisproces	CODA en CriCo-DA
Ervaring	Minimaal 1 jaar actuele relevante praktijkervaring bij een dierenambulance	Minimaal 2 jaar actuele relevant praktijkervaring in het veld bij een dierenambulance	Minimaal 2 jaar actuele relevante praktijkervaring bij een dierenambulance	Minimaal 2 jaar actuele ervaring in een coördinerende rol bij een dierenambulance
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke taken onder toezicht (bijvoorbeeld TV informatieverwerking of logistiek)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DHVer in het veld</li> <li>• Eventueel aanspreekpunt tot CODA arriveert</li> <li>• Zelfstandig helpen met stabiliseren, vervoeren en opvangen van dieren</li> </ul>	<p>Alle taakverantwoordelijken voor een specifiek deelproces bij een respons (informatie, communicatie, ondersteuning)</p>	<p>Coördinerende rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op kantoor: CriCo-DA</li> <li>• In het veld: CODA</li> </ul>
Algemene eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je bent 18 jaar of ouder</li> <li>• Je woont op maximaal een half uur rijden van de dierenambulance</li> <li>• Je hebt veel ervaring met het vangen van (wilde) katten, vogels, honden, konijnen en knaagdieren en bent niet bang voor andere soorten dieren als reptielen en amfibieën (met name voor DHV-C2 in het veld)</li> <li>• Je kunt vlot omgaan met de (software)systemen die de dierenambulance gebruikt (met name voor DHV-C op kantoor)</li> <li>• Je bent bereid deel te nemen aan de vereiste trainingen en oefeningen van het crisisteam</li> <li>• Je kan taken goed zelfstandig uitvoeren</li> <li>• Je bent een teamspeler</li> <li>• Je kunt opdrachten aanvaarden zonder discussie</li> <li>• Je hebt een flexibele instelling</li> <li>• Je houdt je hoofd koel in stressvolle situaties, kan snel actie ondernemen</li> <li>• Je kent jouw grenzen en geeft die aan</li> <li>• Je beschikt over goede communicatieve vaardigheden (niveau afhankelijk van specifieke functie)</li> <li>• Je let op je eigen veiligheid en die van het team</li> </ul>			