

Overview crisisorganisatie Twente 2014



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. GRIP incidenten 2014	4
2.1 Toelichting	4
2.2 Monstertruck Haaksbergen	6
2.3 Overige Leerthema's incidenten 2014	9
3. Evaluaties oefeningen 2014	10
3.1 Geoefendheid functionarissen	10
3.2 Inhoudelijke aanbevelingen bestuurlijke oefeningen	11
3.3 Conclusies	11
4. Trends in de crisisbeheersing	12
5. Doorkijk doorontwikkeling crisisorganisatie	14
5.1 Aanleiding	14
5.2 Meta-uitgangspunten	15
5.3 Het verdere proces	15
Bijlage 1: Toelichting per team en zwaartepunten Monstertruck-drama Haaksbergen	16
Bijlage 2: Vergelijk met aanbevelingen Staat 2013	19

1. Inleiding

Aan de voorganger van onderliggende overzicht crisisorganisatie (de overzicht van 2013) was de opdracht verbonden om de crisisorganisatie verder door te ontwikkelen van een interne gerichte crisisorganisatie (als gevolg van het voldoen aan de wet) naar een outputgerichte crisisorganisatie, waarbij de burger centraal wordt gesteld. Er dient met andere woorden een betere balans gezocht te worden tussen de noodzakelijke interne afstemming enerzijds en het slagvaardig en resultaatgericht kunnen optreden anderzijds. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om het systeem sterk te vereenvoudigen waarbij er meer ruimte is voor vakmanschap en improvisatie. In de overzicht van 2014 wordt een stand van zaken gegeven van deze doorontwikkeling. De overzicht 2014 begint met een terugblik op het jaar 2014 op basis van de volgende elementen:

- Grip Incidenten 2014.
- Evaluaties oefeningen 2014.
- Trends binnen crisismanagement.

Deze elementen tezamen geven een beeld van de crisisorganisatie Twente. Daarnaast is een aantal maatschappelijke trends waar te nemen, die van invloed zijn op de crisisorganisatie ook deze zijn opgenomen in deze overzicht crisisorganisatie.

Het doel van deze memo is dan ook tweeledig:

1. Het informeren over de evaluaties van incidenten, oefeningen en trends in crisismanagement van 2014 en daarmee over 'de staat van de rampenbestrijding' in Twente; en
2. Het informeren van de stand van zaken doorontwikkeling crisisorganisatie.

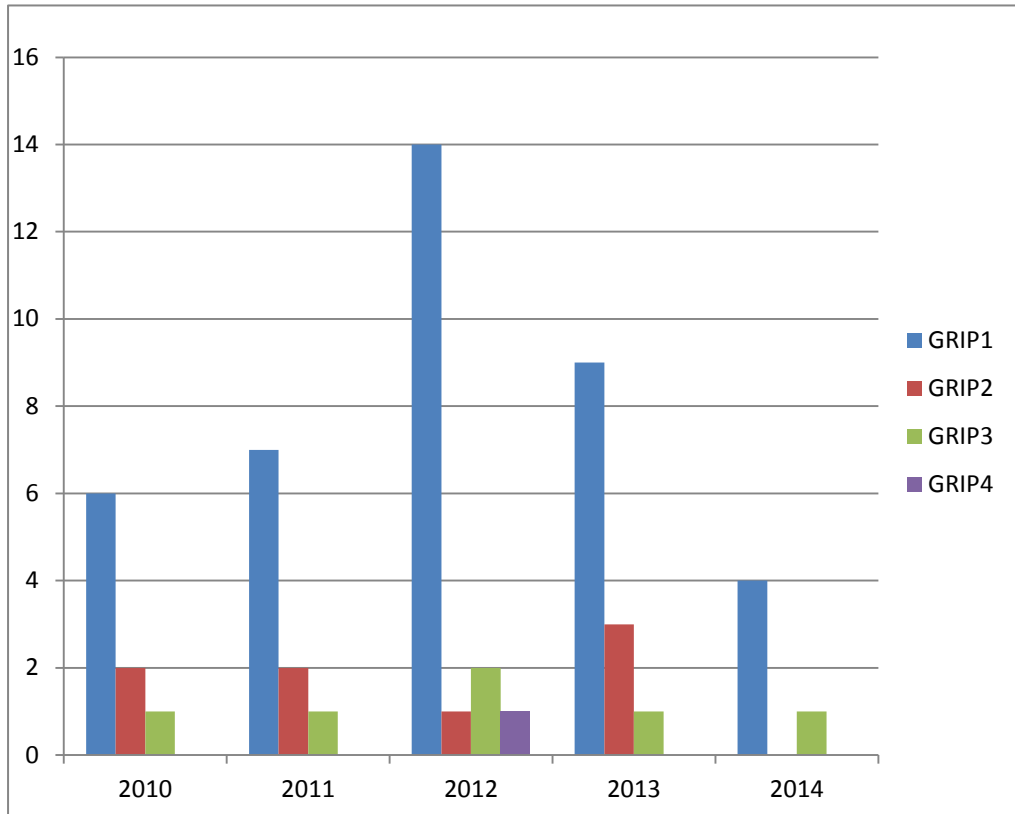
Leeswijzer

Deze jaarlijkse overzicht crisisorganisatie heeft een informatief karakter. De overzicht begint na de inleiding in hoofdstuk 2 met een terugblik op de GRIP incidenten 2014. In het bijzonder wordt stilgestaan bij het monstertruck-drama van 28 september 2014. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 een terugblik gegeven op de bestuurlijk oefeningen. In hoofdstuk 4 worden de trends die waarneembaar zijn binnen de crisisorganisatie toegelicht. In hoofdstuk 5 wordt een doorkijk naar het project 'doorontwikkeling crisisorganisatie' gegeven.

2. GRIP incidenten 2014

2.1 Toelichting

In 2014 hebben zich opvallend veel minder incidenten voorgedaan waarbij is opgeschaald in GRIP dan in de voorgaande jaren. In 2014 heeft de Veiligheidsregio Twente 5 GRIP incidenten gehad, waarbij 4x is opgeschaald naar GRIP 1 en één keer naar GRIP 3. De GRIP 3 is geweest in Haaksbergen. Dit incident zal dan ook een bijzondere plek krijgen in deze overview. Hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal GRIP-incidenten in 2014. Ter vergelijking zijn ook de aantallen van de voorgaande jaren opgenomen.



In 2014 zijn dus duidelijk minder GRIP-incidenten geweest dan in voorgaande jaren. Dit sluit aan bij het landelijke beeld. In het onderzoeksrapport "flexibilisering GRIP" is een ook een blijkt dat in 2010 tot 2012 sprake was van een toename in het gebruik van GRIP en dat nadien de mate waarin de methodiek wordt toegepast is afgenomen (van duin-2015).

Hieronder een nadere specificatie van de GRIP incidenten 2014.

Datum	Incident	Plaats	Gemeente	GRIP niveau
13-01-2014	Verkeerstremming A1/A35	-	Borne	1
15-05-2014	Brand (Hebo houten kozijnen)	Hengevelde	Hof van Twente	1
05-06-2014	Plofkraak	Zenderen	Borne	1
23-06-2014	Verkeersongeval Deurningerstraat	Hengelo	Hengelo	1
28-9-2014	Monstertruck-drama	Haaksbergen	Haaksbergen	3

2.2 Monstertruck Haaksbergen

Inleiding

Op 28 september 2014 zijn bij het ernstige ongeluk met een monstertruck in Haaksbergen 3 doden en meerdere gewonden gevallen. Een monstertruck reed tijdens een evenement het publiek in en reed over meerdere mensen heen. Het ging mis toen de truck aan het einde van de show over een rij auto's zou heen rijden. De hulpdiensten hebben massaal opgeschaald en hulp verleend. Er is tijdens het incident opgeschaald naar GRIP 3. Er was een CoPI ter plaatse in Haaksbergen, een ROT aan de Demmersweg in Hengelo en een Gemeentelijk Beleidsteam in Haaksbergen. Daarnaast zijn de verschillende disciplines opgeschaald met hun stafsecties.

Het monstertruck-drama in Haaksbergen is door de Veiligheidsregio op twee manieren geëvalueerd:

1. Op grond van artikel 2.5.1. van het Besluit Veiligheidsregio dient het bestuur van de Veiligheidsregio ervoor zorg te dragen dat de onderdelen van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing jaarlijks een oefening houden met een fictieve ramp of crisis. Deze systeemtest is bedoeld om jaarlijks vast te kunnen stellen of de hoofdstructuur goed functioneert. In de brief van de minister van 7 juli 2014 van de Inspectie Veiligheid & Justitie wordt aangegeven dat ook een daadwerkelijk incident van GRIP 3 of hoger gebruikt kan worden als systeemtest, omdat hiermee de beoogde toetsing in het desbetreffende jaar heeft plaatsgevonden. Op 28 september jl. is in de Veiligheidsregio Twente opgeschaald naar GRIP 3, in verband met het monstertruck-drama in Haaksbergen. Dit GRIP 3 incident, heeft de Veiligheidsregio Twente gebruikt als systeemtest 2014.
2. Binnen Veiligheidsregio Twente bestaat een multidisciplinaire kenniskring Leren van Incidenten. Zij houdt zich bezig met het leren van incidenten (binnen en buiten en de regio) en oefeningen. De kenniskring bespreekt, de eerste maandag na het incident, het incident na met de hoogst operationeel leidinggevende aan de hand van door hem of haar ingevulde First Impression Report (FIR). De kenniskring heeft zich in Haaksbergen beperkt tot het CoPI en ROT, omdat het beleidsteam nog actief was als crisisteam.

2.2.1 Zelftest

Zoals hierboven aangegeven is het monstertruck-drama door Veiligheidsregio Twente gebruikt als zelftest 2014. In deze wordt naast het beantwoorden van de vragen op opschaling, alarmering, leiding en coördinatie, wat met name gaat over zogenaamde 'inputnormen', ook een korte toelichting gegeven op de zwaartepunten van dit incidenten en een korte toelichting per team.

De zwaartepunten tijdens het incident in Haaksbergen waren:

- Hulpverlening
- Crisiscommunicatie
- Bevolkingszorg (opvang, verwanteninformatie en nafase)

Deze zwaartepunten en een toelichting per team is opgenomen in bijlage 1.

Conclusies

Op basis van de zelftest kan worden geconcludeerd dat de hulpverlening goed is verlopen. Daarnaast is de alarmering en opschaling goed verlopen. Opvallend was dat de hulpverlening in grote mate te maken gehad met de spontane hulpverlening van burgers.

Voor wat betreft de communicatie kan worden vastgesteld dat de inzet van (onderdelen) van de crisiscommunicatiekolom op 28 september en in de twee weken daarna conform de afspraken heeft plaatsgevonden. Zo verloopt in het uur na het ongeluk de instroom van de communicatieprofessionals in de crisis(communiatie)-organisatie, op één uitzondering na, volgens het boekje. De strategisch adviseur communicatie verloopt weliswaar conform afspraak (kanspiket via communicator), maar niemand was

beschikbaar en onderweg. Door interventie vanuit crisisorganisatie arriveert rond 18.45 uur een van hen de functie van adviseur communicatie te vervullen. Tot die tijd is vanaf het begin de functie vanaf 17.15 uur bezet door een communicatiemedewerker van de gemeente Haaksbergen.

De opgeroepen leden van de crisiscommunicatiepool zijn op het afgesproken moment op de afgesproken locatie aanwezig en weten wat hen ter plaatse te doen staat. Omdat het hen lukt om de juiste communicatieacties professioneel uit te voeren, heeft de inzet van de crisiscommunicatiepool ertoe bijgedragen dat is voorzien in de informatiebehoefte onder de bevolking van Haaksbergen. De te geven instructies (handelingsperspectieven) worden gegeven en in de betekenisgeving wordt aangesloten bij breed gedragen schrik en zorg, en ook bij het individueel gevoelde verdriet. Uit de gesprekken blijkt dat het ontbreken van werksystemen en/of het niet kunnen benutten van de noodzakelijke informatielijnen en – kanalen het werken inhoudelijk heeft bemoeilijkt. Daardoor worden veel noodzakelijke contacten binnen de crisiscommunicatiekolom (en met de gemeente Haaksbergen) niet gelegd en stopt de informatie-uitwisseling en -afstemming tussen de onderdelen binnen de kolom.

De kolom bevolkingszorg heeft voor het eerst gewerkt conform de prestatie-eisen zoals opgenomen in Bevolkingszorg Op Orde in Twente', vastgesteld op 22 september 2014 door het Algemeen Bestuur. Met betrekking tot bevolkingszorg kan worden geconcludeerd dat het team bevolkingszorg heeft voldaan aan de prestatie-eisen zoals is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de VRT. Een 'mooie' bijkomstigheid is dat zowel binnen bevolkingszorg als communicatie veel mensen vanuit de diverse Twentse gemeenten en de Veiligheidsregio een bijdrage hebben geleverd de eerste dagen tot twee weken na de ramp.

Op basis van de zelftest kan worden geconcludeerd dat Veiligheidsregio Twente voldoet aan de toetsingsvereiste van de Inspectie V&J. Op de belangrijke thema's in het toetsingsvereiste op het gebied van organisatie, opschaling en alarmering, leiding en coördinatie. Ook aan de eisen voor de gemeentelijke crisisorganisatie (beschikbaarheid en bereikbaarheid, alarmering, opkomstlocaties) wordt voldaan. De uitkomsten van de zelftest 2014 komen overeen met de uitkomsten van de zelftest van 2013. De Veiligheidsregio Twente aan bijna alle wettelijke eisen. Kijkend naar de zelftest komen daar twee aandachtspunten uit naar voren:

Opkomsttijdenregistratie

De opkomsttijden worden over het algemeen wel gehaald, maar niet allemaal vastgelegd. Dit punt kwam ook terug in de staat van de rampenbestrijding 2013. De Veiligheidsregio Twente is bezig om dit punt op te pakken. De opkomstregistratie voor de functionarissen van het CoPI vindt daar waar mogelijk plaats door middel van statusinformatie via C2000, voor de rest wordt dit bijgehouden in LCMS. Daarnaast is de Veiligheidsregio Twente bezig met de implementatie van toegangsregistratietechnologie (Salto-registratie) op het Regionaal Coördinatie Centrum. Met deze technologie wordt voor de leden van het Regionaal Operationeel Team en Regionaal Beleidsteam de opkomsttijden automatisch geregistreerd. Daarnaast worden de opkomsttijden van deze teams bijgehouden in LCMS. De opkomsttijden van leden van het gemeentelijk beleidsteam worden bijgehouden in LCMS.

Uitval LCMS

De storing in het VRT netwerk is veroorzaakt door het niet opvolgen van de gebruiksinstructie voor het opzetten van het actiecentrum GHOR. De gebruiksinstructie zelf is inhoudelijk correct en duidelijk, maar deze is niet opgevolgd. De storing is te relateren aan de keuze die is gemaakt om het actiecentrum technisch pas in te richten op het moment dat hier een operationele noodzaak toe bestaat. In de beginfase van het incident kon geen gebruik worden gemaakt van LCMS. De informatie-uitwisseling heeft plaatsgevonden via alternatieve kanalen. Het feit dat het incident ter plaatse relatief stabiel was, maakte dat de informatie-uitwisseling voor deze fase voldoende was en is het effect op de hulpverlening beperkt gebleken. Met name crisiscommunicatie heeft last gehad van de uitval LCMS.

De overige aanbevelingen die door de Inspectie Veiligheid en Justitie die in "De staat 2013" zijn gegeven, zijn reeds opgepakt en afgerond (vastleggen criteria opschaling meldkamer, implementeer een netcentrisch systeem hanteren, jaarlijkse systeemoefening, borgen opkomsttijden functionarissen). Zie voor een toelichting op deze aanbevelingen bijlage 2.

2.2.2 Leerthema's Kenniskring Leren van Incident inzake het Monstertruck-drama

Door de kenniskring Leren van Incidenten is naar aanleiding van het Monstertruck-drama ook een aantal leerthema's benoemd. Deze leerthema's komen tot stand nadat door de leider van een CoPI of ROT, op basis van een korte terugblik met zijn team op het eigen functioneren, een FIR is opgesteld. Deze FIR is input voor een gesprek tussen de operationeel leidinggevende en de kenniskring. Op basis hiervan worden leerthema's gedestilleerd. Hieronder een kort overzicht van de belangrijkste leerthema's m.b.t. het Monstertruck-drama:

Slachtoffer en verwanteninformatie

Het is belangrijk om bij dit proces twee zaken te onderscheiden: de inzet van SIS en de slachtoffer- en verwanteninformatie ten behoeve van het bestuur.

SIS is in Haaksbergen ingezet ten behoeve van de verwanteninformatietelefoon. De OVD BZ heeft aangegeven dat veel mensen in onwetendheid zaten in de opvanglocatie. Op dat moment waren er nog geen faciliteiten en/of publieksinformatienummer operationeel binnen de gemeente Haaksbergen. Het zo snel mogelijk informeren van verwanten was prioriteit. Op basis van die informatie heeft de AC BZ besloten SIS te activeren zodat binnen 5 minuten de verwantentelefoon operationeel was. In totaal hebben ruim 50 personen gebeld in 2 uur tijd met een gemiddelde wachttijd van 5 minuten. De lijsten (overledenenlijst, gewondenlijst en personen die gebeld hebben) zijn door SIS beschikbaar gesteld en door de gemeente gebruikt voor de nafase.

Het leerthema voor de kenniskring leren van incidenten gaat om de slachtoffer en verwanteninformatie ten behoeve van het bestuur. Er is onduidelijkheid over het gehele proces slachtofferinformatie: Wie verstrekt welke informatie waarover aan wie met welk doel? Voorbeelden hierbij zijn: welke informatie krijgt de burgemeester en wat communiceert hij hierover naar buiten? Wie gaat over de informatie met betrekking tot de dodelijke slachtoffers? Het proces slachtoffer- en verwanteninformatie wordt multidisciplinair beschreven in het Regionaal Crisisplan.

Samenwerking tussen Regionaal Operationeel Team (ROT) en Gemeentelijk Beleidsteam (GBT)

Door leden van het regionaal operationeel team is ervaren dat de samenwerking met het Gemeentelijk beleidsteam op onderdelen niet optimaal verliep. Dit komt enerzijds doordat een aantal functionarissen niet vanaf het begin in het GBT aanwezig waren, waardoor er pas laat contact is geweest tussen de strategisch adviseur in het gemeentelijk beleidsteam en de algemeen commandant in het regionaal operationeel team. En anderzijds door dat deze functionarissen geen contact met elkaar hebben. Het gevolg hiervan is geweest dat de beide teams deels los van elkaar hebben gefunctioneerd. De samenwerking ROT-BT wordt meegenomen als aandachtsveld binnen het project doorontwikkeling crisisorganisatie.

Spontane hulpverlening

In Haaksbergen zijn bewust (door de omroeper) en onbewust omstanders ingezet als hulpverleners. Voor Twente is dit de eerste keer geweest dat dit op deze grote schaal plaats vond. Onder deze omstanders waren (semi) professionele hulpverleners, denk hierbij aan huisartsen, verpleegkundigen en brandweerlieden. De vraag die hierbij naar bovenkomt is: "Hoe kun je deze spontane hulpverlening inbedden in de crisisorganisatie?"

De vraag naar de wijze waarop spontane hulpverlening kan worden geïntegreerd in de crisisorganisatie wordt meegenomen door de doorontwikkeling crisisorganisatie.

Daarnaast wordt dit onderwerp geadresseerd bij het publiek-private innovatieplatform Twente Safety & Security. Binnen dit platform is er een kennisprogramma dat gaat over gedragsbeïnvloeding. De onderzoeksvraag is in welke mate en op welke wijze spontane hulpverlening valt te stimuleren en te regisseren.

Nazorg eigen personeel

De intentie is geweest om een multidisciplinaire nazorgtraject op te zetten waarmee wordt voorzien in de behoefte van de ingezette functionarissen. Vanuit de operationele leiding is aangegeven dat de coördinatie en organisatie op dit proces verbeterd kan worden. Multidisciplinaire nazorg eigen personeel is niet geborgd in onze crisisorganisatie. Monodisciplinair is door de brandweer, politie en ambulancedienst wel nazorg voor eigen personeel georganiseerd. Dit is ook als positief ervaren. Voor de kolommen GHOR, bevolkingszorg en communicatie is geen nazorg georganiseerd. Naar aanleiding van het ongeval Deurningerstraat en Haaksbergen is in opdracht van het bedrijfsvoeringsoverleg VRT een werkgroep Gecoördineerd Collegiale Ondersteuning opgestart wat zich buigt over nazorg eigen personeel.

2.3 Overige Leerthema's incidenten 2014

Hieronder worden de overige belangrijkste leerthema's voortkomend uit de incident van 2014 kort toegelicht.
Rol crisisorganisatie versus verantwoordelijkheden bedrijf

Tijdens een incident bij een bedrijf, waarbij de hulpdiensten opschalen en de verantwoordelijkheid overnemen, kan spanning ontstaan tussen de hulpdiensten en het bedrijf. Bedrijven vinden het vaak lastig om verantwoordelijkheden uit handen te moeten geven. Afgelopen januari is er in Twente een symposium georganiseerd voor 'risicovolle bedrijven', waarin bovenstaand punt het belangrijkste onderwerp was. Bekeken wordt nog hoe een vervolg aan gegeven kan worden.

GRIP op Maat

Bij flexibilisering van de GRIP gaat het er om dat 'GRIP Op Maat' moet kunnen worden ingezet. Met andere woorden de multidisciplinaire opschaling moet flexibeler georganiseerd worden, passend bij de situatie. Vanuit diverse landelijke commissies wordt gevraagd om een meer flexibele GRIP-structuur (commissie-Cohen (evaluatie Haren) en commissie-Hoekstra (evaluatie Wvr) en de Minister van V&J, "de GRIP-structuur moet minder rigide worden". GRIP is bedoeld als handvat voor de leiding en coördinatie, het moet richtinggevend zijn en toepasbaar voor alle kolommen (kolommen moeten zich 'vrij' voelen zelfstandig op te schalen). GRIP op Maat betekent dat op basis van kennis en ervaring een inschatting van het moment wordt gemaakt om af te wijken van de standaard GRIP-opschaling. Bij verschillende incidenten is gebleken dat steeds meer wordt opgeschaald naar behoefte (GRIP op Maat). Dat wil zeggen dat niet standaard meer wordt gewerkt met een GRIP niveau maar dat datgene wordt gealarmeerd dat nodig is bij het voorliggend incident. Zie ook hoofdstuk 4.

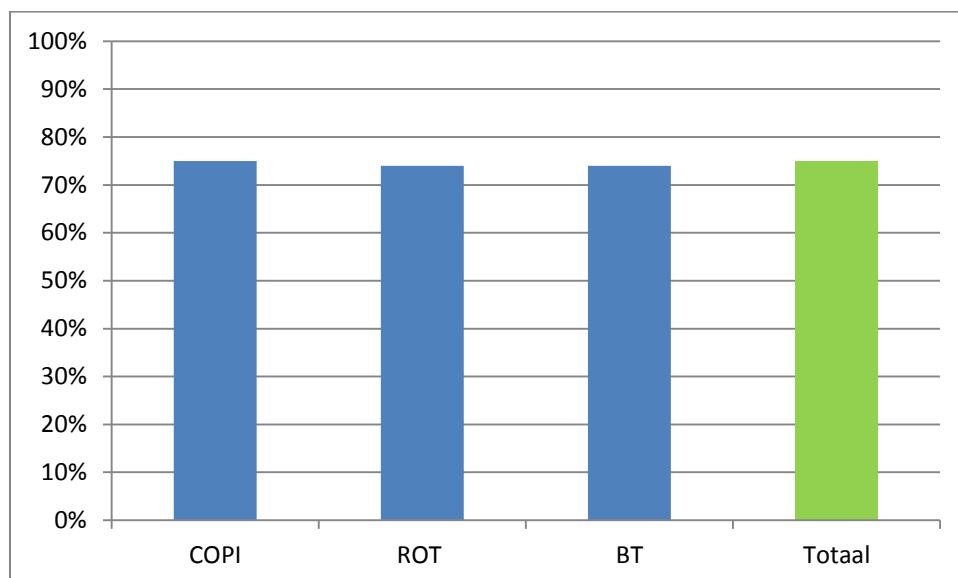
Nazorg eigen personeel

Zoals in de vorige paragraaf reeds weergegeven wordt het thema nazorg eigen personeel opgepakt.

3. Evaluaties oefeningen 2014

3.1 Geoefendheid functionarissen

Hieronder is een tabel opgenomen met daarin de percentages van de geoefendheid van de functionarissen in de multidisciplinaire teams.



Als we inzoomen op de functie van burgemeester zien we het volgende beeld:

Functie	Totaal aantal functionarissen	Geoefende functionarissen	Percentage geoefendheid
Burgemeesters	14	13	92%
Loco-burgemeesters	55	42	76%

In 2014 is een groot deel van de loco-burgemeesters geoefend. In 2013 waren deze percentages aanzienlijk lager, namelijk 78 en 44 procent. Hiermee is een belangrijk doel bereikt: de grote groep nieuwe loco-burgemeesters, als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen in 2014, goed te betrekken bij de taken van het beleidsteam en de rollen en taken van de burgemeester. Als afsluiting van dit traject heeft in april 2015 een masterclass loco-burgemeesters plaatsgevonden. Uiteraard worden in 2015 weer oefeningen georganiseerd voor de gemeentelijke beleidsteam. In welke vorm dit gaat plaatsvinden is onder meer afhankelijk van de doorontwikkeling crisisorganisatie.

3.2 Inhoudelijke aanbevelingen bestuurlijke oefeningen

Na de gemeenteraadsverkiezingen van 2014 is vanuit de Veiligheidsregio Twente een opleidingstraject gestart voor loco-burgemeesters. Dit traject bestond uit (a) een basisopleiding rampenbestrijding en crisisbeheersing en (b) een burgemeestergame of een interactieve beleidsteamoefening, waarbij de grondbeginselen van crisismanagement en het leren gebruiken en toepassen van het crisisregiemodel centraal stonden. Als afsluiting volgde (c) in april 2015 een masterclass voor (loco)burgemeesters.

De doelen voor zowel de burgemeestersgames als de GBT-cyclus waren in 2014 vooral gericht op het goed kunnen inschatten van de impact van besluiten en keuzes. Aanvullend voor de adviseurs in het GBT was het doel om een crisisdiagnose te kunnen maken en hun advies daarop te baseren. Ook communicatie is nadrukkelijk aan bod gekomen als doel en daarom is bij de GBT oefeningen het houden van persmomenten geïncorporeerd.

De aanwezigheid van andere collega bestuurders maakt dat meedoen en meekijken leereffect oplevert. Het meeste effect zien we als dezelfde voorzitter minimaal twee vergaderingen doet, minder diepgaand is het effect als er iedere vergaderronde een andere voorzitter is.

Met name strategisch adviseurs die twee of meer keer oefenen laten duidelijke groei zien. Hier geldt ook weer het adagium: doen, doen, doen. De bedrevenheid in het gebruik van het crisisregiemodel neemt toe en adviseurs gaan er op hun eigen manier mee aan de slag. Lastig voor degenen die vaker meedoen is wel dat ze het scenario kennen, hoewel dit op detail-niveau en juist vaak qua lokale impact verschilt. Iedere keer is het voor hen ook weer zoeken naar een passende adviesstijl: wat is de voorzittersstijl, wat 'kan' hier c.q. wat is de cultuur en omgangsvorm. Dat zijn leerzame zaken waarvan het zinvol is om op voort te borduren.

Het schakelen tussen de besluitvormende vergadering onder enige tijdsdruk ('sitting in the hot seat') en de persmomenten (voorbereiden én uitvoeren voor een camera) maken het pittig en extra nuttig voor de voorzitters. Ook hier weer verschil en niet altijd synchroon met de genoemde voorzittersrol! Bestuurders die bijna van nature de goede dingen doen, een prettige stem/voorkomen hebben, de tweede keer echt beter voor de dag komen (door één keer droog te oefenen).

Het effect van de aanwezigheid van een echte (beleids)officier van justitie is groot: het voelt echt omdat je elkaar ook in de echte rol meemaakt. Hier geldt ook weer dat het waarschijnlijk uitmaakt wie er dienst heeft qua stijl van participatie: 'meedenken' versus alleen op de OM 'gezagslijn' gaan zitten. Die eerste lijn lijkt de grondhouding waarbij indien nodig duidelijk wordt aangegeven waar bevoegdheden niet bij de burgemeester liggen maar bij de officier. Dat is voor met name loco-burgemeesters en sommige politievertegenwoordigers (degenen voor wie driehoeken geen dagelijkse kost zijn) even wennen.

Een werkwijze die werkende weg is ontstaan is om de schorsingen te benutten. Vaak neemt de strategisch adviseur brandweer het voortouw om – al dan niet samen met de andere adviseurs– een korte diagnose te doen en met name de strategische doelen gewoon op de flip-over te zetten. Zo stel je zeker dat de tweede vergadering in ieder geval kantelt naar de doelen en strategische uitgangspunten en van daaruit tot logische besluiten komt. Daar heb je allemaal niet de tijd voor in zo'n eerste vergadering die gaat vaak over het krijgen van een beeld en waar je nog op kunt sturen überhaupt. In dat licht is het handig om een paar achterliggende universele strategische uitgangspunten te hebben bij de meest waarschijnlijke categorieën crises/risico's.

3.3 Conclusies

Terugkijken op de bestuurlijke oefeningen van 2014 kan worden gesteld dat 90% van burgemeesters en ca. 80% van de loco-burgemeesters aanwezig zijn geweest bij de oefeningen of de burgemeestergame. Dit was ook één van de prioriteiten van het oefenjaarplan 2014. Kijkend naar de inhoud kan worden vastgesteld dat het beeld uit de oefeningen behoorlijk divers is. Een deel van de nieuwe loco-burgemeesters is in staat om de rollen goed te vervullen die horen bij de rol van burgemeester in crisissomstandigheden, voor anderen is het lastig om onder enige mate van tijdsdruk effectief en efficiënt te kunnen vergaderen. Voor het gehele beleidsteam geldt dat zij steeds beter in staat zijn om de crisis te duiden en uitgangspunten te benoemen.

Het oefenen van diverse persmomenten in de beleidsteam oefeningen waren nuttig. Het advies hierbij aan burgemeesters is om dit persmoment eerst een keer droog te oefenen.

4. Trends in de crisisbeheersing

Toenemende snelheid van informatie

Sociale media spelen een steeds grote rol in de samenleving. Voor de crisisorganisatie vergt dit bewustwording van de snelheid van informatie. Een van de constatering is dat sneller verbinding moet worden gezocht met de bestuurder om informatie te delen zodat beter in positie is om vragen vanuit de media of anderszins te kunnen hanteren. Daarnaast wordt binnen de nieuwe stafsectie crisiscommunicatie een omgevingsanalyse gemaakt, waarmee gericht ingespeeld kan worden op de informatiebehoefte van de bevolking. Tevens zal de crisisorganisatie zelf meer gebruik maken van sociale media, om burgers voortdurend op de hoogte houden van de laatste stand van zaken.

Overdracht en nafase

In de afgelopen maanden is nadrukkelijker aandacht besteed aan de overdracht en nafase van het incident. Er is een nieuwe werkwijze ontstaan waarbij het ROT een 'plan van aanpak nafase' opstelt ten behoeve van de overdracht aan de betreffende gemeente. Daarnaast is als standaard werkwijze ontstaan dat de Operationeel Leider kort na het incident contact zoekt met de desbetreffende burgemeester om het incident na te bespreken. Tevens wordt gesignaleerd dat omwonenden of de getroffen instelling(en) de behoefte hebben om na het incidenten nader geïnformeerd te worden over de aanpak van de bestrijding van het incident en de gevolgen van het incident voor hun specifieke situatie. Hieraan wordt gehoor gegeven doordat de Leider CoPI na incident een contactmoment heeft met de getroffen instelling en dat er steeds vaker gekozen wordt om een informatiebijeenkomst te organiseren voor zowel omwonenden en getroffen instelling(en).

Aard crisis stuurt aanpak

Grofweg kun je de crises onderverdelen in twee typen. De flitscrisis en de voorzienbare crisis. Bij de bestrijding van een crisis is dit onderscheid van belang. Bij de flitscrisis is er sprake van een hoge tijdsdruk en ligt het accent van de crisisorganisatie op het nemen van operationele besluiten ten behoeve van de bestrijding van het incident. In een latere fase vindt er meer afstemming plaats met het (R)BT over de strategische uitgangspunten in de verdere aanpak van het incident. Bij voorzienbare crisis is meer ruimte (vooraf) voor scenario-denken, overleg met de bestuurder en het hanteren van strategische uitgangspunten.

De aard van de crisis stuurt de aanpak en legt accenten in de crisisorganisatie. Vaak wordt aan een incident een Grip-status gekoppeld wat leidend is in de mate van opschaling van de crisisorganisatie. Met GRIP op maat wordt meer (vraaggericht) gekeken naar de aard van het incident waardoor naar behoefte kan worden opgeschaald. Recent onderzoek van Menno van Duin naar Flexibiliteit toont dezelfde problematiek aan. Zie ook hoofdstuk 5.

Zelfredzaamheid en redzaamheid en burgerhulpverlening

Nog steeds bestaat in de media, bij autoriteiten en hulpverleners het beeld dat mensen in grootschalige crisissituaties in paniek raken en zich hulpeloos en afhankelijk opstellen. Gedacht wordt dat mensen plunderen, en dat gezinnen, buurten en organisaties onvoldoende veerkracht zouden hebben om effectief met een crisis om te gaan. De kernbegrippen 'paniek', 'hulpeloosheid', en 'kwade wil' komen echter niet overeen met de realiteit en zijn in die zin (nog steeds) een mythe die de overheid verhindert om optimaal gebruik te kunnen maken van de veerkracht van de samenleving. De noodhulp wordt vaak nog op klassieke wijze georganiseerd, waarbij de mythe dat burgers in paniek raken en hulp behoeven nog steeds een leidende gedachte is. Dit is al sinds de jaren negentig betoogd door verschillende wetenschappers.

Onder zelfredzaamheid worden de handelingen verstaan die burgers verrichten ter voorbereiding op, tijdens en na acute crises om zichzelf te helpen en de gevolgen te beperken. Als dit handelen niet gericht is op zichzelf maar op anderen wordt dit redzaamheid genoemd. Een deel van de samenleving is tijdens een crisis redzaam: onmiddellijk na het ontstaan van de crisis redden en zorgen mensen voor betrokkenen en na de acute fase zijn zij bereid tot allerlei vormen van zorg gedurende een langere periode.

Tijdens een acute crisis, zo blijkt uit onderzoek, vindt in afwezigheid van de hulpdiensten de eerste levensreddende hulpverlening ter plaatse spontaan plaats door betrokkenen en omstanders. De informele hulp die spontaan door al dan niet georganiseerde burgers, bedrijven en vrijwilligersorganisaties tijdens en na iedere crisis wordt gegeven, biedt een adequate zorg voor de meeste betrokkenen. Bevolkingszorg heeft deze visie reeds verwerkt in de notitie 'Bevolkingszorg op orde in Twente'. Deze is in september 2014 vastgesteld door het Algemeen Bestuur.

De visie van Bevolkingszorg op orde sluit aan bij de visie van de VRT. De VRT wil samen met publieke organisaties, private partners en burgers werken aan een veilig Twente en dragen hiervoor een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het is ook één van de uitgangspunten voor de doorontwikkeling crisisorganisatie: crisisorganisatie werkt voor en samen met de burger. Met andere woorden Twente benut en bevordert zelfredzaamheid.

Wet Openbaarheid van Bestuur

Als overheidsorganisatie heeft de VRT met enige regelmaat te maken met verzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur (Wob). Uitgangspunt voor de overheid is dat in principe alle informatie openbaar is en informatie die eenmaal openbaar is blijft altijd openbaar. Dit betekent niet dat we als Veiligheidsregio huiverig moeten zijn met het vastleggen van informatie. Als reactie op bijvoorbeeld de Wob-verzoeken is er de neiging om dan maar zo min mogelijk informatie vast te leggen. Dit kan een keuze zijn, echter door het niet vastleggen van informatie is het nagenoeg niet mogelijk om een lerende organisatie te zijn. "Delen van informatie en kennis is cruciaal om te kunnen leren en te vernieuwen. "Juist daar waar een verschil van inzicht is valt er iets te leren. Een lerende organisatie heeft transparantie nodig, ook daar waar (aantoonbare) fouten zijn gemaakt. De maatschappij eist steeds meer een open houding van met name overheidsinstanties. Een open en eerlijke houding kan juist klachten en Wob-verzoeken voorkomen. Dit wordt onder meer onderschreven door de Nationale ombudsman die op verzoek van de ministeries aanbevelingen heeft gedaan over het afhandelen van Wob-verzoeken. Hierbij wordt verwezen naar de "Mark Rutte normen": Wees eerlijk, wees duidelijk, ga ontspannen om met informatie en vermijd krampachtigheid en zeg wanneer je iets weet of niet weet.

Conclusies

Kijkend naar de trends in de crisisbeheersing zoals beschreven in deze paragraaf kan worden geconcludeerd dat er sprake is van veranderde samenleving, van een veranderde verhouding tussen overheid en burger. De trends sluiten aan bij de doorontwikkeling crisisorganisatie of misschien kan beter worden gezegd de doorontwikkeling crisisorganisatie probeert aan te sluiten bij de trends die waarneembaar zijn in de maatschappij en die dus ook invloed hebben op de crisisorganisatie.

5. Doorkijk doorontwikkeling crisisorganisatie

In dit hoofdstuk wordt een doorkijk gegeven naar het project doorontwikkeling crisisorganisatie. De conclusies van de vorige hoofdstukken worden uiteraard meegenomen in dit project.

5.1 Aanleiding

Uit diverse evaluatierapporten van 2013 (Scorpius, Staat van de Rampenbestrijding 2013, evaluaties oefeningen en incidenten) blijkt dat Veiligheidsregio Twente voor het grootste gedeelte voldoet aan de harde (wettelijke) proceseisen die gesteld zijn aan de crisisorganisatie. De crisisorganisatie heeft daarmee een stevig fundament. Tegelijkertijd wordt geconcludeerd dat de crisisorganisatie in Twente intern gericht is, als gevolg van de focus op het voldoen aan de wet en behorende eisen. Daardoor is de crisisorganisatie vooral gericht op afstemming en procedures en minder op resultaat, flexibiliteit en slagkracht.

De ambitie van de Veiligheidsregio Twente is om de stap te maken van een interne gerichte crisisorganisatie naar een outputgerichte crisisorganisatie, die de burger centraal stelt. Er dient met andere woorden een betere balans gezocht te worden tussen de noodzakelijke afstemming enerzijds en het slagvaardig en resultaatgericht kunnen optreden anderzijds. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om het systeem sterk te vereenvoudigen waar ook ruimte is voor vakmanschap en improvisatie.

In de vergadering van 22 september 2014, heeft het Algemeen Bestuur, de portefeuillehouder Operationele Ondersteuning en Vakmanschap (OOV) opdracht gegeven tot doorontwikkeling crisisorganisatie. Op basis hiervan is een projectgroep ingesteld met vertegenwoordigers uit alle kolommen om te komen tot een gedragen en wetenschappelijk verantwoorde organisatiebeschrijving van een doorontwikkelde crisisorganisatie.

Veiligheidsregio Twente is uiteraard niet de enige veiligheidsregio die tegen deze problematiek aanloopt. Recent onderzoek naar Flexibilisering van de GRIP, van Menno van Duin, concludeert hetzelfde:

- In de praktijk wordt al creatief met GRIP omgegaan.
- De GRIP-procedure hoeft niet gewijzigd te worden. Een verandering, is
- vooral nodig in de kennis over en omgaan met GRIP
- Vergroten van de flexibiliteit door:
 - 'knoppenmodel' in combinatie met GRIP
 - flexibeler in het oproepen van actoren
 - netwerkmanagement
 - gebruik maken van liaisons
 - beter een keer te hoog of overbodig GRIP
 - nadenken over wie op welke locatie bijeenkomt
- Flexibiliteit is niet onbegrensd, voorkomen dat niemand meer goed weet waar hij aan toe is
- Een goed en veerkrachtig alarmeringssysteem met ervaren betrokkenen

Deze bevindingen wordt uiteraard meegenomen door de projectgroep doorontwikkeling.

5.2 Meta-uitgangspunten

Voordat er nagedacht kan worden over de vraag wat de Twentse crisisorganisatie precies moet kunnen en hoe dat georganiseerd moet worden, is gestart met het vastleggen van enkele meta-uitgangspunten voor de crisisorganisatie.

Deze uitgangspunten geven richting aan de doorontwikkeling van de crisisorganisatie. Bij de doorontwikkeling van de crisisorganisatie wordt nadrukkelijk een balans gezocht tussen aan ene kant de wens om de crisisorganisatie te vereenvoudigen en aan de andere kant het sterke fundament dat de laatste jaren is opgebouwd en het proces van reorganisatie dat reeds doorlopen is. Dit proces wil de Veiligheidsregio Twente zorgvuldig doorlopen.

Deze uitgangspunten zijn in het Algemeen Bestuur van 16 februari reeds ter kennisgeving aan de orde geweest.

Het gaat om de volgende uitgangspunten:

- 1: de crisisorganisatie werkt voor en samen met de burger
- 2: bij (flits)crises gaat slagvaardigheid ten behoeve van de burger boven interne afstemming
- 3: Crisistaken worden óf uitgevoerd door crisisspecialisten óf ze passen bij de dagelijkse werkzaamheden
- 4: crisisspecialisten moeten beschikken over specifieke kwaliteiten
- 5: De voorbereiding op crisis sluit aan bij de realiteit

Bovenstaande uitgangspunten gaan uit van fitscrises en daarmee dat de crisisorganisatie op flitscrisis wordt ontworpen. Het gaat om de parate crisisorganisatie die onmiddellijk in actie moet kunnen komen. De crisisorganisatie kan uiteraard breed worden ingezet, ook bij voorzienbare crisis. Het grote verschil bij voorzienbare crisis is dat de crisisorganisatie dan meer tijd heeft om afstemming te zoeken zonder dat dit ten koste gaat van de slagvaardigheid. Wanneer deze tijd er is zoals op een later moment bij flitscrises, bij dreigingen of bij evenementen dan moet telkens overwogen worden wat 'passend' is. Een mooi voorbeeld van geen GRIP, wel crisisstructuur is bijvoorbeeld de olie lekkage in het Ambtsvenn in Duitsland geweest.

5.3 Het verdere proces

De projectgroep is op zoek naar een crisisorganisatie waarin flexibiliteit van bijvoorbeeld het bekende 'knoppenmodel' wordt gecombineerd met zekerheden die GRIP biedt. Een crisisorganisatie met een kleine basisbezetting van echte crisisspecialisten met daaromheen een variabele schil van 'reguliere' medewerkers. Daarnaast is model waarin wordt gewerkt met maximaal twee coördinerende en besluitvormende lagen, waar de focus ligt op het incident en niet op afstemming. Een structuur waarbij een eventuele derde echelon alleen ondersteunend kan zijn aan de maximaal twee commandolagen.

De eerste maanden van 2015 zijn vooral gebruikt om de contouren van een nieuwe crisisorganisatie te verkennen en vervolgens de consequenties per kolom én multidisciplinair uit te werken. Daarna is de maand juni gebruikt voor een eerste een aantal table top oefeningen geweest om gevoel te krijgen bij de 'nieuwe' organisatie.

In het najaar vindt een uitgebreide testfase gehouden. Indien de testen positief zijn, wordt gestart met de implementatiefase en wordt gekeken wanneer de doorontwikkelde crisisorganisatie operationeel kan. Nogmaals dit proces willen Veiligheidsregio Twente zeer zorgvuldig doorlopen waarbij constant een balans wordt gezocht tussen aan de ene kant de noodzaak om de crisisorganisatie verder door te ontwikkelen en aan de andere kant het sterke fundament dat de laatste jaren is opgebouwd en het proces van reorganisatie dat de laatste jaren al doorlopen is.

Bijlage 1 Toelichting per team en zwaartepunten Monstertruck-drama Haaksbergen

Meldkamer

Om 15.59 is de eerste melding binnengekomen bij de meldkamer Twente. Direct zijn de eerste eenheden van politie, brandweer en geneeskundige hulpverlening gealarmeerd. Op basis van de vele meldingen die binnen kwamen en de eerste indrukken over gewonden is er direct groot opgeschaald en is op de meldkamer besloten tot een GRIP 1.

De belangrijkste prioriteit voor de meldkamer is geweest: een goede en snelle opschaling en alarmering om de eenheden ter plaatse te ondersteunen en om alle aspecten rondom dit incident in gang te zetten.

Dit heeft geresulteerd in de volgende opschaling en start alarmering:

Grip 1: 16:02:48 start alarmering: 16:03:08

GRIP 2: 16:20:55 start alarmering: 16:21:12

GRIP 3: 16:26:42 start alarmering: 16:26:48

Commando Plaats Incident

Om 16.02 is GRIP 1 afgekondigd. Om 16.28 is het CoPI operationeel. Het eerste overleg was om 17:00 uur en duurde tot 17:15 uur. Tweede overleg was van 17:45-18:05 uur, derde en laatste overleg was van 19:18-19:35 uur. Het CoPI heeft gezorgd voor de coördinatie ter plaatse.

Het CoPI heeft duidelijk prioriteiten gesteld:

1. Snelle en waardige hulpverlening
2. Vrije werkruimte ter plaatse (pers en publiek)
3. Nazorg hulpverlening

De professionele hulpverlening heeft bij dit incident hulp gekregen van (spontane) hulpverlening van omstanders. Dit zijn bijvoorbeeld EHBO'ers, huisartsen, vrijwilligers va brandweer geweest die toevallig daar ter plaatse waren. De omroeper van het incident heeft hiertoe ook opgeroepen.

Regionaal Operationeel Team

Om 16:20 is er opgeschaald naar GRIP 2. De eerste vergadering was om 17:02. Op de algemeen commandant politiezorg na, was hierbij het volledige ROT aanwezig. De algemeen commandant was wel ter plaatse, maar verkoos het SGBO boven de ROT vergadering om zodoende een goed beeld van het incident te krijgen.

Het ROT heeft een aantal prioriteiten gesteld:

1. Hulpverlening ter plaatse
2. Opvang en verzorging
3. Registratie (Verwanteninformatie) en publieksinformatie
4. psychosociale hulpverlening
5. Nafase (onderzoeken etc).

Om 22.30 uur heeft het ROT afgeschaald nadat de operationeel leider en de algemeen commandant bevolkingszorg in het GBT een warme overdracht hebben gedaan aan de gemeente aan de hand van een plan van aanpak nafase.

GBT

Om 16.26 is GRIP 3 afgekondigd. Om 16.55 heeft de eerste vergadering plaatsgevonden van gemeentelijk beleidsteam. Bij bet eerste overleg is de loco burgemeester van Haaksbergen aanwezig geweest evenals de strategisch adviseur brandweertzorg, politiezorg, bevolkingszorg, de informatiemanager BT en de adviseur crisisbeheersing. De strategisch adviseur geneeskundig is pas om 17.18 uur gealarmeerd en was om 18.15 uur in het BT. De strategisch adviseur communicatie verloopt conform afspraak (kanspiket via communicator), maar niemand was beschikbaar en onderweg. Door interventie vanuit crisisorganisatie arriveert rond 18.45 uur een van hen de functie van adviseur communicatie te vervullen. Tot die tijd is vanaf het begin de functie vanaf 17.15 uur bezet door een communicatiemedewerker van de gemeente Haaksbergen.

Het gemeentelijke beleidsteam heeft duidelijke prioriteiten gesteld. Deze prioriteiten zijn:

- Acute hulpverlening
- Opvang
- Verwanteninformatie
- Communicatie (publieksinformatie, pers etc)
- Nafase (onderzoeken etc).

Deze prioriteiten zijn ook telkens terug gekomen op de agenda van het gemeentelijk beleidsteam. Aan het begin van het incident lag de prioriteit bij de acute hulpverlening, opvang slachtoffers en communicatie, onderzoek. Deze prioriteiten / thema's zijn ook steeds terug gekomen op de agenda. Uiteraard verschoof de nadruk van acute hulpverlening en opvang naar onderzoek en nafase. Om de prioriteiten te bepalen zijn uitgangspunten geformuleerd. Hierbij stond zorg en informatie voor slachtoffers, betrokkenen, omstanders en hulpverleners centraal.

Hulpverlening

De eerste prioriteit bij het monstertruck-drama in Haaksbergen lag bij de hulpverlening. Er waren tientallen slachtoffers die gestabiliseerd moesten worden en moesten worden vervoerd naar het ziekenhuis. De eerst aankomende ambulance is direct gestart met het in kaart brengen van de slachtoffers. Hierdoor konden de volgende ambulances direct worden ingezet, daar waar ze het hardst nodig waren. Niet alleen de ambulancedienst heeft hiervoor opgeschaald, maar ook de brandweer en politie. Het zwaartepunt lag hier bij het bevrijden en behandelen van de slachtoffers.

Naast de reguliere hulpverleners, was er tevens veel spontane hulpverlening. Omstanders zijn te hulp geschoten en hebben de hulpverleningsdiensten ondersteund. Dit waren gewone burgers maar ook professionele hulpverleners die toevallig in de buurt waren. Samen met de hulpdiensten hebben zij ervoor gezorgd dat slachtoffers snel geholpen en vervoerd zijn. Het algemene beeld van de eerste hulpverlening is dat dit goed verlopen is. Het was een gestructureerde chaos, waarin alle disciplines hun werk hebben kunnen doen.

In totaal was er sprake van 3 doden en 28 gewonde slachtoffers. De psychosociale hulpverlening is snel opgestart. In eerste instantie in de drie opvanglocaties en maandag ook op alle scholen in Haaksbergen.

Communicatie

De crisiscommunicatie-inzet is bedoeld om te voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte. Gedurende de inzet is dat gedaan door het communicatiewerk (analyse en advies, pers- en publieksvoorlichting) in te zetten op drie te onderscheiden invalshoeken:

1. voor de bevolking van Haaksbergen zijn het (crisis)communicatieactiviteiten met het accent op de informatievoorziening en betekenisgeving;
2. met de direct getroffen worden directe contacten gelegd en onderhouden, met het accent op betekenisgeving;
3. voor de media zijn het communicatieactiviteiten met het accent op mediarelatie en -informatie met betrekking tot het vergunningenbeleid van de gemeente Haaksbergen.

Per fase ligt het accent in de communicatieaanpak op:

fase 1

Zorg voor bevolking: voorzien in de informatiebehoefte met accent op zorg om slachtoffers en bevolking van Haaksbergen.

fase 2

Medialuwte: het kanaliseren van mediadruk door framen van zorg voor de getroffen, de vergunningen als de feiten op tafel liggen.

fase 3

Geïnformeerd wachten: 'bestuurlijke mediastilte tot de raadsvergadering', over vergunningen is tot de raadsinformatiebijeenkomst van 15 oktober geen nadere informatie te verwachten. Accent ligt nu op getroffencommunicatie en betekenisgeving.

Bevolkingszorg

Begin september 2014 zijn in het rapport 'bevolkingszorg op Orde in Twente' de prestatie-eisen voor bevolkingszorg vastgesteld in het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Twente. Bij het monstertruck-dram in Haaksbergen is voor het eerste gewerkt conform 'Bevolkingszorg op orde in Twente'. De stafsectie/team bevolkingszorg heeft op basis van de vernieuwde processen en de prestatie-eisen bevolkingszorg acties voor de bevolking uitgezet. Ook in de twee weken na het incident is gebruikt gemaakt van de regionale mensen die een rol hebben in de crisisorganisatie, dit betreft mensen van de Twentse gemeenten als van de veiligheidsregio.

Opvang slachtoffers

Direct na alarmering heeft de adviseur bevolkingszorg ROT contact gehad met de OVD BZ. Opvang slachtoffers is spontaan geregeld in het spoorwegmuseum. Capaciteit en voorzieningen zijn op dat moment voldoende. In overleg met de OVD BZ besluit de AC BZ geen extra opvang te organiseren omdat de spontane opvanglocatie voldoet. Aangezien er veel ooggetuigen zijn is tevens besloten in de stafsectie bevolkingszorg de namen van slachtoffers in de opvanglocatie te noteren ten behoeve van de nafase. De lijst is gebruikt voor de nafase van het incident. De slachtoffers zijn de volgende dag benaderd door de gemeente of zij behoefte hadden aan (psychosociale) hulp en zijn uitgenodigd voor een informatie/rouwbijeenkomst diezelfde avond (zie verder nafase). Er is door het team bevolkingszorg niet gepoogd een sluitende slachtofferlijst op te stellen. Dit past bij de uitgangspunten van BZOO in Twente.

Verwanteninformatie

SIS is in Haaksbergen ingezet ten behoeve van de verwanteninformatietelefoon. De OVD BZ heeft aangegeven dat veel mensen in onwetendheid zaten in de opvanglocatie. Op dat moment waren er nog geen faciliteiten en/of publieksinformatienummer operationeel binnen de gemeente Haaksbergen. Het zo snel mogelijk informeren van verwanten was prioriteit. Op basis van die informatie heeft de AC BZ besloten SIS te activeren zodat binnen 5 minuten de verwantentelefoon operationeel was. In totaal hebben ruim 50 personen gebeld in 2 uur tijd met een gemiddelde wachttijd van 5 minuten. De lijsten (overledenenlijst, gewondenlijst en personen die gebeld hebben) zijn door SIS beschikbaar gesteld en door de gemeente gebruikt voor de nafase.

Nafase

Op zondagavond is het eerste concept plan van aanpak Nafase vastgesteld door het beleidsteam van de gemeente Haaksbergen. De activiteiten van het Regionaal Operationeel Team zijn daarmee overgedragen aan de gemeente. Het beleidsteam is verder gegaan onder de noemer van crisisteam. Op maandagmorgen om 8.00 uur is het projectteam Nafase gestart onder leiding van de gemeentesecretaris.

De projectorganisatie heeft alle werkzaamheden die gerelateerd zijn aan de Nafase opgepakt. Dit betekende ondersteuning verlenen aan de getroffen, verwanten en ooggetuigen samen met betrokken instanties zoals de GGD. Ook de communicatie, de juridische en financiële afwikkeling, de onderzoeken en evaluaties zijn opgepakt. Om deze veelheid aan onderwerpen te coördineren is het plan van aanpak Nafase verder uitgewerkt en na tien dagen vastgesteld door het college van B&W. De projectorganisatie blijft zeker het komende jaar bestaan.

Bijlage 2: Vergelijk met aanbevelingen Staat 2013

Indien de VRT deze zelftest legt naast de aanbevelingen van de staat van de rampenbestrijding van 2013 zien we dat de aanbevelingen zoals beschreven in de staat, op de opkomstregistratie na, zijn verbeterd. In de staat kreeg de Veiligheidsregio de volgende aanbevelingen. Onder elke aanbeveling is aangegeven wat de VRT met de aanbeveling heeft gedaan.

Stel criteria voor het opschalen van de meldkamer vast

Op 23 september 2013 is in het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Twente een geactualiseerde GRIP regeling vastgesteld. Aanleiding hiervoor zijn de gewijzigde bevoegdheden zoals vermeld in de wet veiligheidsregio's en het nationaal handboek crisisbesluitvorming. De GRIP is van vier niveaus naar zeven niveaus uitgebreid. Voor zowel een bovenregionale (GRIP 5) als een nationale ramp/crisis (GRIP RIJK) is een gripstatus toegevoegd. Daarnaast zijn ook de criteria toegevoegd voor het opschalen van de meldkamer. Zowel de Calamiteitencoördinator (CaCo) als de centralist van de meldkamer heeft het mandaat om vanaf de meldkamer GRIP initiëren. De CaCo maakt hierbij gebruik van opschalingscriteria die per GRIP fase schematisch zijn weergegeven in de vernieuwde GRIP regeling. Voor de centralist geldt dat het afkondigen van GRIP alleen is toegestaan indien het in de planvorming, bijvoorbeeld in coördinatieplannen en rampbestrijdingsplannen, is vastgelegd dat bij vooraf bepaalde scenario's wordt opgeschaald volgens de GRIP. In een coördinatieplan of rampbestrijdingsplan staan criteria genoemd voor de meldkamer waarmee de centralist automatisch mag opschalen in GRIP.

Realiseer conform eigen ambitie een jaarlijkse systeemoefening

De Veiligheidsregio Twente heeft in 2013 een zelftest gehouden als afsluiting van de implementatie van het regionaal crisisplan. De evaluatie van deze systeemtest is inmiddels door de Inspectie V&J geverifieerd en aangemerkt als zelftest 2013. De Inspectie heeft aangegeven dat de Veiligheidsregio Twente hiermee voor 2013 heeft voldaan aan artikel 2.5.1 van het Besluit veiligheidsregio's. Voor het 2014 wordt het Monstertruck-drama van Haaksbergen van 28 september 2014, waarbij is opgeschaald naar GRIP 3, gebruikt als zelftest.

Borg een tijdige opkomst van functionarissen van de hoofdstructuur

Voor de functies algemeen commandant bevolkingszorg en communicatie heeft de Veiligheidsregio Twente sinds 1 januari 2014 een piket georganiseerd. Hierbij wordt tegemoet gekomen aan één van de aanbevelingen van de staat van de rampenbestrijding en van de commissie Hoekstra.

De tijdige opkomst van functionarissen in de Informatie-organisatie is geborgd door de CaCo functie onder te brengen bij een functionaris die op de meldkamer aanwezig is en de functies van Operationeel Informatiemanager en Informatiemanager ROT en Informatiemanager COPI middels een piket functie te borgen. In het regionaal crisisplan (vastgesteld 12 december 2012) is voor alle kolommen (brandweezorg, politiezorg, geneeskundige zorg, bevolkingszorg en communicatie) opgenomen dat de stafsecties standaard met twee mensen opkomen. Per kolom wordt zowel een algemeen commandant als een adviseur gealarmeerd.

Implementeer een netcentrisch systeem waarin de verschillende onderdelen het eigen en totaalbeeld bijhouden

Twente maakt daar waar mogelijk voor de ondersteuning van de crisisbeheersingsorganisatie gebruik van LCMS. Door het werken met LCMS beschikt iedere kolom over hetzelfde actuele beeld. Taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn belegd en vastgelegd in het document de operationele Informatiemanagement organisatie en het regionaal crisisplan. Leidraad hiervoor is het landelijk referentiekader Netcentrisch Werken. Door gebruik te maken van reguliere ondersteunende systemen als de webapp en liveop is een soepele opschaling van de informatie en crisisorganisatie geborgd.