

NIEUWSBRIEF

Flexibele en krachtige crisisorganisatie Twente

De crisisorganisatie van Twente staat. Al bijna drie jaar werkt Twente met haar partners in de vernieuwde opzet. De structuur en werkwijze is vertrouwd geworden. Trainingen en opleidingen werpen hun vruchten af. Buurregio IJsselland gaat eveneens werken met het 'model Twente'. Mooie stappen die zijn en worden gezet. In deze nieuwsbrief vol interviews blikken bestuurders, collega's en andere betrokkenen terug op het afgelopen jaar en vertellen over de ontwikkelingen die zij zien voor 2020.

Veiligheidsregio Twente

Crisisbeheersing en rampenbestrijding

Veiligheidsregio Twente is een samenwerkingsverband tussen gemeenten, brandweer, politie en de Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio (GHOR). Samen zijn de werkzaamheden gericht op het vergroten van de veiligheid van de inwoners van Twente. Dit doen wij door een professionele, efficiënte en effectieve organisatie van crisisbeheersing en rampenbestrijding.

SPECIALE UITGAVE

Nieuwsbrief Crisisorganisatie
Veiligheidsregio Twente
December 2019



Inhoud

In deze uitgave

Terug- en vooruitblik	2
Burgemeester Arjen Gerritsen: "Uitzonderlijk hoge oefenbereidheid"	2
Stephan Wevers: "Weer goede ontwikkelingen"	3
Sander de Bruin: "Korte commandolijnen zijn effectiever"	4
Ruben Sinselmeyer: "In maart gaat IJsselland over naar nieuwe crisisstructuur"	5
Bevindingen Crisislab en COT Oefeningen 2019	6
Systeemtest 2019	7
Ron de Wit: "Op het goede moment aandacht voor nazorg"	8
Waarnemend burgemeester Gerard van den Hengel: "Buitengewoon nuttig en effectief"	9
Tanja Guyken: "Goed gevoel over de systeemtest"	10
Vakbekwaam worden en blijven	11
Ronald Pellewever: "Inspiratie halen uit oefeningen"	12
Opleiding CaCO - Niek Mazeland: "Je proeft het incident"	13
- Noël Roesthuis: "Kennen en gekend worden"	14
Myrte Sival: "Minder zelfredzaam dan we dachten"	15
Overig nieuws	16
Roeland Groen: "Goede doorontwikkeling"	16
Speerpunt VRT 2019: Nucleair: Burgemeester John Joosten "Onze ervaringen landelijk delen"	17
Planning 2020	18
Incidenten 2019	
Jacqueline aan de Stegge: "Mensen moeten kunnen vertrouwen op een basisvoorziening als 112"	19

Bestuurlijk portefeuillehouder
Crisisbeheersing VRT

Burgemeester Arjen Gerritsen:

"Uitzonderlijk hoge oefenbereidheid"



Hoe kijkt u als bestuurlijk
portefeuillehouder
crisisbeheersing terug
op het afgelopen jaar?

"Ik zie een hoge oefenbereidheid in onze regio. Alle gemeenten zijn geoefend. We slagen met vlag en wimpel voor de systeemtest. Ik ervaar het als zeer positief hoe de 14 gemeenten, samen met de hulpdiensten, partners en regio deze kwaliteit kunnen laten zien."

Misschien is het Twents chauvinisme, maar ik vind dat we onze crisisstructuur goed op orde hebben. Een tijd geleden heb ik op de bestuursdag van Veiligheidsregio IJsselland verteld over ons Twents model en dan met name de bestuurlijke kant. Ik merkte bij de bestuurders dat men nieuwsgierig was naar de opzet en vooral ook de werkwijze van de korte lijnen en het

crisisteam rondom de bestuurder. 'Dat willen wij ook' en 'dat gaan we ook zo doen' kreeg ik terug. Ik vind het een mooie ontwikkeling hoe dit bestuurlijk wordt beleefd. Volgend jaar gaat IJsselland eveneens werken volgens deze structuur."

En voor 2020?

"Keep up the good work', zou ik zeggen, maar blijf gespitst op wat er leeft in de regio en daarbuiten. Houdt de risico's in de gaten van bijvoorbeeld zorgcomplexen, instellingen en bedrijven en zorg dat de toezichthouders tevreden blijven."

Ik vind ook: ontwikkel meer complexe scenario's, zoals stroomuitval waardoor nutsvoorzieningen wegvallen, terreurdreiging en maatschappelijke onrust. Wees alert dat dreigingen of veranderingen in de wereld ook jouw regio kunnen raken. Wees daarop voorbereid."



Portefeuillehouder OOV

Stephan Wevers:

"Weer goede ontwikkelingen"

Als portefeuillehouder Operationele Ondersteuning en Vakmanschap is regionaal commandant Stephan Wevers verantwoordelijk voor de crisisorganisatie. Aan hem de vraag hoe hij terugkijkt op het afgelopen jaar en welke ontwikkelingen hij in wil zetten in 2020.

ben ik blij mee. Dat geldt trouwens ook voor de Inspectie. Op alle vlakken scoren we netjes. Ook dat stemt mij tevreden over het afgelopen jaar. We zitten op de goede weg.

Drie ontwikkelingen

Voor volgend jaar zie ik drie ontwikkelingen. Allereerst het werken met digitale simulaties. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een game die bijdraagt aan onze geoefendheid. Online oefenen en leren kunnen we nog verder ontwikkelen. Als tweede wil ik meer aandacht voor de verdere ontwikkeling van het persoonlijke digitale paspoort

voor de crisisfunctionarissen. Het paspoort zou moeten bestaan uit de onderdelen vakbekwaamheid, het aantal oefeningen en de kwaliteit.

En de derde ontwikkeling betreft een van onze doelstellingen bij de doorontwikkeling van de crisisorganisatie: het betrekken van inwoners bij een crisis. Ik merk dat dit wordt gewaardeerd. Maar het staat nog in de kinderschoenen. Dat gaan we in 2020 verder ontwikkelen en inzetten bij het oefenen."

Periodiek beeld van de Inspectie

In 2019 brengt de Inspectie Justitie en Veiligheid voor de vierde keer de Staat van de Rampenbestrijding uit, een periodiek beeld over de stand van zaken van de rampenbestrijding en crisisbeheersing.

Hiervoor heeft de Inspectie bij de regio's verdiepend onderzoek gedaan op vier thema's: operationele prestaties, borging vakbekwaamheid crisisfunctionarissen, samenwerking en kwaliteitszorg.

Bij Veiligheidsregio Twente betrof het twee deelonderzoeken: Operationele prestaties en Borging vakbekwaamheid crisisfunctionarissen. Het deelonderzoek Operationele prestaties is nog niet beschikbaar omdat er nog een verdiepend onderzoek gaat plaatsvinden, aldus de Inspectie in een brief aan de regio's.

Op het deelonderzoek Borging vakbekwaamheid crisisfunctionarissen scoort Twente 'op orde'. De Inspectie concludeert 'dat Twente de stappen van de 'life long learning loop' in samenhang doorloopt. De regio heeft daardoor inzicht in de vakbekwaamheid van de crisisfunctionarissen en heeft het borgen van vakbekwaamheid grotendeels op orde'.



Algemeen Commandant Bevolkingszorg

Sander de Bruin:

"Korte commandolijnen zijn effectiever"

In het dagelijks werk is Sander de Bruin bestuursadviseur voor het college in Oldenzaal. In de crisisstructuur is hij Algemeen Commandant Bevolkingszorg en daardoor verantwoordelijk voor de gehele kolom.

"Dat betekent dat ik zorg dat de juiste mensen op de juiste plek de juiste dingen kunnen doen. Ik vind dat de crisisorganisatie 'nieuwe stijl' goed functioneert. Als ik terugkijk naar de vroegere crisisstructuur, waarbij een heel Regionaal Operationeel Team (ROT) werd ingericht en iedereen naar de Demmersweg reed om daar bij de meldkamer met elkaar de crisis aan te pakken, dan is dit zo veel efficiënter en effectiever.

Korte lijnen

Je krijgt de melding, logt direct in op je tablet en je hebt meteen een beeld van het incident. Ik heb even contact met de Officier van Dienst (OvD) en eventueel het Hoofd Informatie. Bij GRIP 3 of mono-opstapeling in onze kolom, alarmeer ik vervolgens de teamhoofden die binnen de kolom Bevolkingszorg nodig zijn en dan rijdt ik naar het stadhuis.

Als AC zit ik niet meer direct in de commandolijn. Die lijn loopt van de Operationeel Leider naar de Leider CoPI, waar ook onze Officier van Dienst zit. De CoPI is in de nieuwe structuur zowel verantwoordelijk voor het brongebied alsook het effectgebied. Ik stem met de Officier van Dienst af waar wij hem vanaf het stadhuis, met de stafsectie Bevolkingszorg en de onderliggende teams, kunnen ondersteunen. We stemmen af wat de OvD in het veld regelt en wat wij in het stadhuis oppakken. En op het stadhuis, verderaf van de dynamiek van het incident, kijken wij in scenario's vast een paar uur vooruit. Wat komt er dan op ons af?

Nafase

Ik merk dat je op het stadhuis makkelijker op tijd aan de nafase kan denken. Vaak krijgt de gemeente achteraf nog een hele bult werk over bijvoorbeeld de vergunningen of de schuldvraag, nazorg naar betrokkenen en hulpverleners, rouwverwerking, media-aandacht en dat soort zaken.

Minder ruis

Ik ervaar meer flexibiliteit en vooral effectievere besluitvorming dan voorheen. Juist ook doordat je dicht bij het crisisteam betrokken bent, ontstaat er betere afstemming en minder ruis. De commandolijnen zijn kort en daardoor effectiever is mijn conclusie. Ook de afstemming met de overige kolommen werkt goed."



Ruben Sinselmeijer:

"In maart over naar nieuwe crisisstructuur voor IJsselland"

"De concrete aanleidingen om met 'open blik' te kijken naar de structuur van onze crisisorganisatie zijn de veranderende context van de veiligheidsregio, de opkomst van nieuwe risico's en een ander verloop van (dreigende) incidenten. Allemaal belangrijke elementen bij het ontwikkelen van een nieuw regionaal crisisplan en een bijbehorende flexibele crisisorganisatie voor de komende jaren." Aan het woord is Ruben Sinselmeijer van Veiligheidsbureau IJsselland en lid van de projectgroep Doorontwikkeling crisisorganisatie.

In de projectgroep, waarin alle disciplines zijn vertegenwoordigd, is eerst een verdiepingsslag gemaakt met externe deskundigen. "We hebben gekeken naar de huidige ontwikkelingen op het gebied van crisisbeheersing en deze gekoppeld aan de vragen over wat wij belangrijk vinden voor de doorontwikkeling. De structuur van Twente spreekt ons erg aan. Sterk vinden we het vroegtijdig kunnen reageren, het faciliteren van het crisisteam en het werken van aanbodgericht in plaats van vraaggericht. Het ROT krijgt daarmee een andere rol.

Synergie

Wat ik ook goed vind is het principe van de 'gouden lijn'. De Operationeel Leider (OL) als spil tussen operatie en bestuurder. We gaan de OL standaard ondersteunen met een informatiemanager en adviseur Crisiscommunicatie. De synergie die met de nieuwe structuur ontstaat, kun je ook goed toepassen voor minder acute situaties.

Denk bijvoorbeeld aan overstromingen of extreme droogte. Als regio kun je je hierop voorbereiden door scenario's te doorlopen. Daar zou je heel goed een ROT voor kunnen inrichten.

Maart 2020

Half december neemt het Algemeen Bestuur IJsselland een besluit over het crisisplan en de daaraan gekoppelde doorontwikkeling. Op 1 maart 2020 zal IJsselland overgaan naar de nieuwe structuur. Ruben: "Dat is goed te doen. We hebben namelijk al een heel traject doorlopen. Zo heeft het bestuur in een eerder stadium de uitgangspunten vastgesteld. En burgemeester Gerritsen van Almelo, jullie bestuurlijk portefeuillehouder crisisbeheersing, heeft op de bestuursdag een toelichting gegeven over de Twentse crisisstructuur en de rol van de burgemeester. Er zijn meerdere sessies geweest, waaronder met de

gemeentesecretarissen. Wel zullen we met de operationeel leiders nog een apart traject doorlopen om hen te trainen in hun nieuwe rol. De gezamenlijke oefeningen helpen ons bij het 'doorleven' van de structuur.

Houding

De herziene structuur vraagt een andere houding van de crisisfunctionarissen. Al bij het begin van het incident moet je je afvragen: wat is de vraag, wat is er nodig? Welke structuur vraagt deze crisis. Je moet goed weten wat je wilt hebben. Gezond verstand doet de rest.

Wij zijn trouwens niet de enige regio die nu deze ontwikkeling doormaakt. Het speelt in veel andere regio's. Je ziet de beweging gaan om de operationele rol van het ROT te beperken en de lijn OL en burgemeester te versterken. Maar vooral ook dat de operatie blijft waar het hoort: op straat."

'Ophef in het oosten'

Gezamenlijke oefening veiligheidsregio's IJsselland en Twente

Op 12 december namen Twente en IJsselland deel aan een interregionale oefening. Ruben Sinselmeijer was op deze dag een van de oefenleiders (onderdeel Responsecel). : Het was een succesvolle oefening waarbij de samenwerking tussen de beide regio's beproefd is. De oefening leverde interessante leerpunten op. Met name de afstemming tussen operationeel/tactisch en strategisch/bestuurlijk niveau. En wat wederom weer blijkt is dat persoonlijk contact tussen de verschillende crisisfunctionarissen - of soms juist het ontbreken daarvan - cruciaal is in de rampenbestrijding. Afgesproken is dat na de evaluatie zowel Twente als IJsselland de leerpunten oppakken voor zowel de

eigen regio als ook voor de regio-overstijgende samenwerking." Jaqueline ten Voorde (één van de oefenleiders van Twente) beaamt dit: "Het was zeker een leerzame oefening, waarbij afstemming tussen beide regio's het grootste leerpunt is. Op niveau van burgemeesters en leider CoPI's weet men elkaar redelijk goed weten te vinden, maar alles daar tussen in blijft lastig. We zullen gezamenlijk kijken hoe we dit gaan oppakken."

Oefenscenario 12 december

met de volgende ingrediënten: een lijnbus op de N36, met voor zich een tankauto gevuld met gevaarlijke stoffen. Deze komt in botsing met trekker. Het betreft een kleine lekkage in de vloeistoffase. De vrij gekomen gas ontleedt onder invloed van vocht in 2 producten: HF (fluorwaterstof) (richting Westerhaar-Vriezenveenswijk) en Germanium-68 dioxide kristallen (Radioactief).



De bevindingen van Crisislab en COT over de oefeningen 2019

De reeks systeem oefeningen in combinatie met de extra oefening over terrorismegevolgbestrijding en de jaarlijkse wettelijk verplichte zelftest geven een helder beeld waar Twente nu staat. Hieronder beschrijven Crisislab en COT hun bevindingen van de oefeningen die zijn gehouden in 2019.

Voor de Twentse functionarissen is het al gewoon, maar voor buitenstaanders blijkt het elke keer weer verbluffend dat binnen de Twentse crisisorganisatie informatie tussen rampterrein en het crisisteam vrijwel instantaan gedeeld wordt. Ondanks deze korte lijn, of misschien wel dankzij het vertrouwen dat de korte lijn geeft, zijn bestuurders in Twente rolvast: ze richten zich op duiding en strategische thema's. Zichtbaar is afgelopen jaar dat de onderdelen communicatie en informatie van de crisisorganisatie weer stappen hebben gezet. Snelle compacte informatie werkt zowel binnen de crisisorganisatie als daarbuiten beter dan de lange sitraps en ingewikkelde communicatiestrategieën.

Verankerd
Ingewikkeld blijkt ook dit jaar het anticiperen op wat de buitenwereld zelf doet en kan bijdragen aan de crisisbeheersing. Voor een deel kan dit liggen aan de oefenopzet maar het 'voor de burger werken' zit ook wel erg verankerd in de cultuur van hulpverleners en gemeentambtenaren.

Vergaderspook
Zichtbaar is ook het gevaar dat de nieuwe crisisorganisatie 'taken for granted' is. Nu nieuwe operationeel leidinggevend

en strategisch adviseurs langzamerhand in de plaats komen van degenen die de ontwikkeling in 2015-2016 intensief hebben doorgemaakt, blijkt het hebben van een gedeeld beeld van hoe je moet functioneren niet meer vanzelfsprekend. Zo ligt zowel op CoPI als op CT-niveau het vergaderspook op de loer. De afspraak om gewoon hard te werken met kort overleg wanneer noodzakelijk wordt nu bedreigd door de neiging toch weer van vergadering naar vergadering te leven.

Wat verder opviel zijn de volgende punten:

- Ook nu werkte het flexibel op kunnen schalen goed. Wel blijkt steeds dat er verscheidene adviseurs nodig zijn rond de operationeel leider.
- Dit keer viel op dat het belangrijk wordt om een goed gemeentelijk team te hebben: bijvoorbeeld rond 'maatschappelijke onrust' maar ook rond gemeentelijke continuïteit. In dit team kunnen ook andere partners aansluiten, maar het belangrijkste is het besef dat een ROT zich minder goed leent voor deze aanpak. In de flexibele opschaling binnen Twente past dit goed. De tip is wel dat gemeenten zelf moeten werken aan de eigen voorbereiding op deze vlakken.

- Belangrijk aandachtspunt blijft de communicatie: dit duurt steeds toch wat lang. Dit terwijl de bestuurder al vrij snel een goed eerste beeld heeft en ook behoefte heeft om te communiceren. In de advisering duurt het vervolgens lang voordat dit concreet wordt ingevuld. Tip is om meer te oefenen met het komen tot 'output': niet alleen advies maar juist ook de uitwerking (q en A, live blog, statement, etc.).
- Een ander aandachtspunt is het scenario denken. Twente heeft hier een goed format voor waar in één sheet de essentie wordt samengevat. In het beleidsteam komt dit nog beperkt terug. Het loont om het uitwerken van scenario's direct als separate opdracht uit te zetten met vooral aandacht voor best/worst/realistisch met hierbij de belangrijkste sleutelmomenten en sleutelbesluiten.
- Verrassend voor de crisisorganisatie is de meerwaarde die goed functionerende CaCo's kunnen hebben. Van de CaCo 'nieuwe stijl' kan nog wel beter gebruik worden gemaakt om bijvoorbeeld sneller NL-Alert in te kunnen zetten. Hiervoor moeten komend jaar dan nog wel een aantal stappen worden gezet.

Systeemtest 2019



Dodelijk ongeluk met kinderen Scenario met fatale afloop

Op 19 november raakt knooppunt Buren de A1 gestremd door een gekantelde vrachtwagen. Automobilisten gaan op zoek naar alternatieven, waardoor er grote verkeersdrukte op de N743 vanaf afrit 30 ontstaat.

Ondertussen vertrekt een begeleider met een groep van zes kinderen op een elektrische bakfiets (E-Max, 6pers) Babboe weer naar het kinderdagverblijf De Boerderij. Bij het oversteken van de N743 bij de oversteekplaats (hp 57.6) wordt de Babboe aangereiden door een tankwagen gevuld met broom. De begeleider en drie kinderen, waarvan twee uit één gezin, overleven de aanrijding niet. De drie andere kinderen zijn ernstig gewond.

De tankwagen komt tot stilstand tegen een boom 30 meter verderop. Door de klap is de tank ontzet en is er een scheurtje ontstaan. Hierdoor ontstaat er een plas van circa 100 m2. mede door de zeer stevige zuidwestenwind (250") voert een grote wolk over de Bornsche Maten richting de basisscholen. De chauffeur zit beknelde in zijn vrachtwagen.

Een scenario waar heel veel tegelijk gebeurt. Hoe hebben de Operationeel Leider Ron de Wit en Leider CoPI Tanja Guyken de systeemtest ervaren? Hoe ging het met de Gouden lijn? En wat vond waarnemend burgemeester Gerard van den Hengel van het scenario?

Operationeel Leider

Ron de Wit:

"Op het goede moment aandacht voor nazorgfase"

"We wisten natuurlijk dat de jaarlijkse systeemtest in november eraan zat te komen. Maar het is altijd onverwachts. En als je dan opeens waarnemer Ira Helsloot ziet, ja dan weet je: ok, nu gaat het gebeuren! Maar vooral: leuk, laat maar komen. Ik heb er zin in!

Een scenario waar kinderen bij betrokken zijn, is altijd emotioneel. Daarom is het zo belangrijk dat de burgemeester, in dit geval waarnemend burgemeester Van den Hengel van Borne, goed wordt ondersteund in het crisisteam en in staat wordt gesteld om zijn rol te pakken als 'gezicht van de crisis' in de rollen van bestuurder en burgervader.

Gouden lijn

We oefenen natuurlijk altijd de 'Gouden lijn', ook in dit geval. En het mooie vond ik, dat ik de vragen die ik in mijn hoofd had, niet eens hoefde te stellen, maar dat Tanja Guyken, Leider CoPI, al direct de antwoorden had tijdens onze eerste afstemming. Dan merk je dat de routine er goed in zit en dat de Leider CoPI net als ik goed geprogrammeerd staat, om het maar zo te zeggen.

Als OL ben je bezig de problemen waar we voor staan op te lossen. Het helpt dat we al snel de beeldvorming van de complexe situatie in drie blokken konden knippen: het fatale ongeluk met de Babboe, de lekkende tankwagen en de broomwolk. Wat kun je doen, waar staan we voor? Wat is de stand van zaken? Welke dilemma's spelen er? Waar kunnen we het CoPI mee helpen? Ik merkte ook dat Tanja al snel referentiescenario's benoemde, zoals het dodelijk ongeluk met de Stint in Oss. Dat helpt bij de beeldvorming.

Nazorgfase

Wat mij ook opvalt is dat, nu de structuur goed staat, er meer ruimte komt om na verloop van tijd alvast na te denken over de nazorgfase. Dus het moment dat en de wijze waarop de acties vanuit de crisisorganisatie worden overgedragen aan de gemeente. Dat hebben we nu ook expliciet geoefend. We hebben gekeken wat de burgemeester en zijn gemeentelijke organisatie nodig heeft om verder te kunnen. Dat zijn goede stappen."



Waarnemend burgemeester Gerard van den Hengel (tweede van rechts) samen met zijn crisisteam.

Waarnemend burgemeester gemeente Borne

Gerard van den Hengel:

"Buitengewoon nuttig en effectief"

"Het was voor mij de eerste keer dat ik zo'n grootschalige sessie meemaakte als waarnemend burgemeester. De periode tussen de melding en het vormen van het crisisteam vond ik even lastig, omdat het zo een zwaar scenario was en je eigenlijk al wil handelen. Maar toen we bijeen waren, zaten we er allemaal zo snel in alsof het echt was.

Realistisch

De Twentse crisisstructuur spreekt mij aan. Ik vind het nuttig en effectief. Je hebt de mensen die je nodig hebt om je heen. Het was hard werken. En zeer realistisch door onder andere de telefoontjes die binnenkwamen. We zijn gestart met het normaliseren van de processen. Daarna komen de dilemma's en afwegingen. Zoals bijvoorbeeld dat mensen namen willen horen, die we nog niet kunnen geven. Maar wel goed

te begrijpen deze vragen. We hebben daarom een filmpje met een statement gemaakt en dat hielp. We merkten dat we daardoor minder vragen van de pers kregen. Communicatie is zo belangrijk. Zeker met dit loodzware scenario.

Ik hoop dit scenario nooit in het echt mee te maken. Maar het is wel goed om dit te oefenen. Je leert er altijd van. En ik vond het goed om te zien hoe al die hulpdiensten met elkaar samenwerken."





Leider CoPi

Tanja Guyken:

"Goed gevoel over de systeemtest"

Net als Ron de Wit, was Tanja alert op de systeemtest. Maar toch was het even schakelen toen rond 13.00 uur een telefoontje kwam en tegelijk de pieper afging: "Toen wist ik het wel, ik mag de systeemtest doen. Snel heb ik nog wat dingen geregeld zoals de oppas, want ik stond op het punt naar huis te gaan om de kinderen van school te halen. Het was de eerste keer dat ik dienst had als Leider CoPi bij een systeemtest. Maar je zit al snel in het oefenscenario: wat speelt er, wat kunnen we afhandelen, hoe lossen we het op.

Drie blokken

Al in de auto, loop je in gedachten verschillende scenario's af. Ik moest meteen aan het Stintongeluk denken, net als Ron de Wit, de Operationeel Leider. Even dacht ik dat het om twee incidenten ging: het ongeluk op de A1 en het ongeluk met de tankwagen en de kinderen. Maar het betrof het laatste.

Ik heb het incident in drie blokken verdeeld om overzicht voor mezelf en de OvD's te krijgen. Het eerste blok betrof de bakfiets met gewonde en overleden kinderen op de weg. Het tweede blok was de tankwagen die 30 meter verderop lag met de lekkage van broom en de beknelde chauffeur en als blok drie benoemde we de broomwolk over de wijk Bornsche Maten met daarin twee

scholen. Op die manier konden we snel zaken benoemen en handelen. Zoals het inzetten van een NL-Alert in verband met de broomwolk.

Waarschuwing

Ter plaatse waren de gewonde kinderen al weggevoerd met ambulances. Daardoor konden we ons richten op de broomwolk, de lekkende tankauto en de chauffeur die bekneld zat. De acties waren onder andere gericht op het stabiliseren van de tankwagen, het binnenhouden van de kinderen en de communicatie naar de ouders en de wijk toe. Het contact met de Calamiteiten Coördinator verliep prima. Hij nam al snel contact op met de scholen om aanvullend aan het NL-Alert te waarschuwen dat zij binnen moesten blijven. Op een gegeven moment hebben we ook het waarschuwingsalarmering-systeem (WAS-palen), de sirenes ingezet.

We zijn tegelijk ook bezig gegaan met de acties erna, zoals de vraag hoe zorgen we ervoor dat de plas Broom niet in het riool komt. Mooi om te zien hoe deze klus werd opgepakt door de mensen van de gemeente en het waterschap.

Dilemma's

Een dilemma dat speelde tijdens het incident was de vraag waar het gaspakkenteam op ingezet moest worden: het redden van de bestuurder waarvan we niet met zekerheid wisten of hij nog leefde of inzetten voor het stabiliseren van de lekkage om zo het effectgebied te beperken.

Dat zijn best lastige en precaire vraagstukken. Uiteindelijk is de keuze gemaakt om het lek te dichten omdat de AGW Alarmeringsgrenswaarden op de scholen opliepen waardoor de veiligheid van de kinderen en bewoners in het benedenwinds gebied in het gedrang kwam.

Balans

De behoefte blijft om een gezamenlijk CoPI-overleg te hebben in de eerste fase van de inzet, daar waar we zijn getraind om elkaar één op één op te zoeken. Het is nog een zoektocht om daar de juiste balans in te vinden. Al denk ik dat, als deze situatie in het echt voorkomt, de OvD's zo opgeslokt worden door hun eigen eenheden dat ik blij mag zijn als ik ze in de COH-bak krijg voor een CoPI-overleg.

Ik heb een tevreden gevoel over deze test. Er zijn altijd verbeterpunten, maar in de basis verliep het goed."

Voorzitter Werkgroep Multi-Vakbekwaamheid

Ronald Pellewever:

"Inspiratie halen uit oefeningen"

Sinds 1 juli is Ronald Pellewever voorzitter van de Werkgroep Multi-Vakbekwaamheid als opvolger van Albert Gieling. Daarnaast is hij hoofd van de sector Vakbekwaam en Kennis en van de sector Beheer en Techniek. Aan hem de vraag waar de werkgroep het komende jaar aan wil werken.



"De focus in 2020 ligt op de verschillende onderdelen van de oefenorganisatie. Zoals bijvoorbeeld het verder verbeteren van de evaluatie. Hoe heeft het team gefunctioneerd? En hoe als individu in het team? De evaluaties willen we gebruiken als input voor de oefeningen. Daarnaast willen we de oefeningen meer laten aansluiten op ons risicoprofiel. Daarmee maak je het realistischer en vullen praktijk en oefening elkaar aan.

Leerpunten

Je wilt leren van incidenten, maar dat geldt natuurlijk ook voor de oefeningen. De leerpunten die je uit een incident haalt kun je weer gebruiken in een oefening. Zo

versterkt het elkaar. We willen ook kijken hoe we degenen die niet bij een oefening zijn geweest kunnen betrekken bij de resultaten en de daaruit voortkomende leerdoelen. Met andere woorden: op welke manier kunnen we de kennis breder delen.

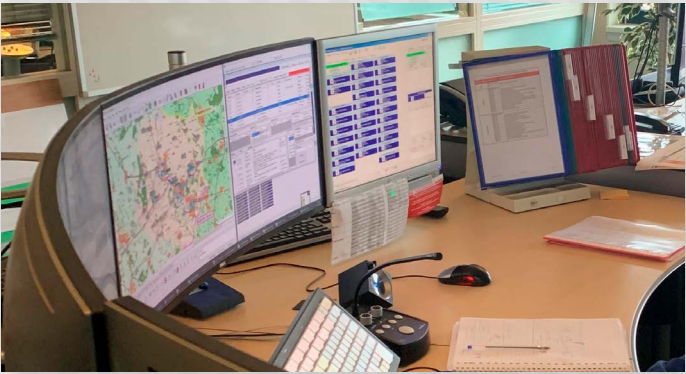
Inspirerend

Als derde punt zie ik nog wel een verbeterslag voor de kwaliteit van de oefenscenario's. Hoe houden we deze inspirerend voor degenen die moeten oefenen? Al met al prima aandachtspunten voor het komende jaar lijkt me."



Zie voor de planning oefenen en trainen: pagina 18

Positieve reacties Calamiteiten Coördinatoren op de opleiding



Een van de aandachtspunten die uit de evaluatie van de systeemtest 2018 naar voren kwam was dat de rol van de Calamiteiten Coördinator – de ‘CaCo’ – verder verbeterd kon worden. Op verzoek van Veiligheidsregio Twente ontwikkelde het Crisislab een training voor de CaCo's. Zeven brandweercentralisten en drie centralisten van de politie volgden de training. Niek Mazeland, centralist Brandweer was een van de cursisten, evenals Noël Roesthuis senior politie.

Opzet opleiding CaCo

De opleiding is opgesplitst in een theoretisch deel en een praktijkdeel. Het theoretische deel spitst zich toe

op de rol van de CaCo in de meldkamer en in de crisisorganisatie met daarbij de koppeling naar de achtergrond over menselijk gedrag. Vervolgens heeft iedere CaCo twee oefendagen in realistische scenario's geoefend.

Als onderdeel van de opleiding wordt gebruik gemaakt van opdrachten die gezamenlijk het 'portfolio' vormen. Het gaat hierbij om het actief ophalen

van zogenaamde 360 graden feedback naar aanleiding van de inspanning (of het bewust niet inspannen) van de CaCo tijdens incidenten. Dit heeft als doel om bewust bezig te blijven met reflectie en de theorie. Eén keer per twee maanden komt de groep bijeen om samen de betreffende opdracht te bespreken (en nog extra te oefenen).

Centralist Brandweer en Calamiteiten Coördinator

Niek Mazeland:

"Je proeft het incident"

“We hebben net het eerste deel van drie dagen achter de rug. Het vervolgtraject trainen van scenario's loopt nog door tot juni 2020, gevolgd door een examen. Ik vond het jammer dat er geen centralisten vanuit de Ambulancezorg meededen met de opleiding. Het is echt een meerwaarde als je met meerdere disciplines een opleiding volgt.

Profijt

Ik merk in mijn dagelijks werk dat ik nu al profijt van de opleiding heb. Als je ingeroosterd bent als CaCo heb je een wat vrijere rol. Je loopt makkelijker wat rond, je hoort een en ander waardoor je verbindingen legt en kan adviseren. Je hebt sneller een helicopterview te pakken en houdt afstand van het incident.

Door de cursus heb ik ook een beter beeld gekregen van de verwachtingen. De rollen en verantwoordelijkheden van de Leider CoPI (LC) en CaCo zijn nu duidelijker voor mij. De LC is sneller in beeld en ook hoe de verdere opschaling werkt.

Bovenop

Elk incident begint en eindigt op de meldkamer. Als CaCo zit je er bovenop. Je 'proeft' het incident. Je kunt het ook niet even naast je gewone werk erbij doen. Om goed te kunnen functioneren als CaCo is het een pré als je bent vrijgesteld van het centralistenwerk tijdens de CaCo dienst.

Je vervult in die rol een meerwaarde. Je zorgt dat alle processen goed verlopen, zorgt voor afstemming tussen de verschillende disciplines op de meldkamer, dat iedereen in de crisisorganisatie gealarmeerd is. Van LCMS tot bijvoorbeeld het uit laten gaan van een NL-Alert. En je daarbij steeds afvragen: waar gaat het niet goed, wat heeft de LC nodig en blijven afstemmen. Het zijn geheel eigen processen die dan in werking treden."



"Als CaCo zit je er bovenop. Je 'proeft' het incident."



Waarnemend senior van Politie en Calamiteiten Coördinator

Noël Roesthuis:

"Kennen en gekend worden"

"CaCo is onderdeel van mijn functie. Ik wilde graag deze opleiding doen om zo meer te begrijpen waar het om draait bij een crisissituatie en wat de verwachtingen zijn." Noël Roesthuis werkt sinds anderhalf jaar als waarnemend senior van politie op de meldkamer en volgde eveneens de opleiding CaCo.

Rugzak

"De driedaagse heeft mij heel wat kennis gebracht. Kennis en ervaringen voor in mijn 'rugzak'. Vooral de scenariotraining geeft mij veel inzichten. Welke personen op welke plek horen en wat de bijbehorende taken en verantwoordelijkheden zijn.

Uitwisselen

Ik kijk echt uit naar de volgende trainingsdagen. Wat ik heel prettig vond is het versterken van de onderlinge contacten. Vanuit de brandweer waren

bijvoorbeeld Tanja Guyken en Natasja Baasdam aanwezig om met ons van gedachten te wisselen over wat zij belangrijk vonden in de processen CoPI en waar zij behoefte aan hebben. Voorheen was dat lastiger omdat niet alles bij mij bekend was.

We werken natuurlijk in het LCMS, maar ik merk dat de contacten onderling, nu we elkaar leren kennen makkelijker gaan. Je komt sneller in gesprek en tot sparren. Kennen en gekend worden. Dat werkt altijd fijner.

Focus

Persoonlijk merk ik ook dat ik meer afstand heb gekregen tot het incident. Je creëert als CaCo echt een 'helicopterview'. Dat is ook beter. Je focust op vragen als 'wat is belangrijk? Wie is waarvoor nodig? Wat zijn de gevaren? Daarom vind ik die scenariotrainingen zo waardevol. Je doet ervaringen op waar je altijd van leert."

"Je komt sneller in gesprek en tot sparren."

Coördinator Risicocommunicatie

Myrte Sival:

"Minder zelfredzaam dan we dachten"

Een van de doelstellingen bij de start van de doorontwikkeling in 2016 was dat de crisisorganisatie zich meer ging richten op de buitenwereld.

In het afgelopen jaar zijn er verschillende oefeningen geweest waarbij inwoners betrokken werden. Ook werden oefeningen opgezet om met name bij ouderen te kijken naar de mate van zelfredzaamheid.



Myrte Sival, Coördinator

Risicocommunicatie is nauw betrokken bij dit thema. "Risicocommunicatie is anders dan crisiscommunicatie, waarbij je bezig bent met communiceren tijdens het incident. Risicocommunicatie houdt zich bezig met het voorkomen en het bewust worden van de risico's. Dus gericht op preventie.

Redzaam?

Hoe zelfredzaam zijn zelfstandig wonende ouderen? Dat was onze belangrijkste vraag bij de oefening die we hebben gehouden in Borne bij een appartementencomplex voor ouderen. Steeds meer ouderen blijven zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Maar hoe ver reikt die zelfstandigheid? Hoe snel kan iemand die minder mobiel is vluchten? Op de kazernes is er wel algemene kennis over de verschillende gebouwen waar ouderen wonen, maar wat het precies betekent wisten we nog niet.

Samen

In deze oefening is vooral gekeken naar de ouderen en naar de hulpverleners. Is er samenwerking en hoe gaat dat in de praktijk? Een van de eerste dingen die opviel was dat de brandweer bij elke deur moest aanbellen. Mensen hoorden het alarm niet. Geen van de bewoners kon zich goed redden. Ook waren er veel bewoners slecht ter been. Sommigen konden niet zelfstandig de woning verlaten en hadden hulp nodig bij het vluchten. Wat mij verder opviel was dat er verschillende vluchtroutes waren die gebruikt konden worden, maar daar waren geen hulpverleners ter plekke.

Evaluatie

We hebben samen met de bewoners geëvalueerd. Met hen besproken wat ze zelf kunnen doen. Bijvoorbeeld zelf rookmelders ophangen en niet wachten op de woningbouwvereniging. Of zelf de vluchtroute oefenen, samen met je burens. Uit de evaluatie van de hulpdiensten bleek dat men niet verrast was over de vermindering van zelfredzaamheid onder ouderen, maar dat zo goed als alle

bewoners geholpen moesten worden was wel een nieuw inzicht.

Vervolg

We gaan nu verschillende acties uitzetten naar aanleiding van deze oefening. Zo gaan we in gesprek met organisaties als thuiszorg en woningbouwcorporaties over hun rol. We brengen voor de drie grote gemeenten in kaart waar meer dan tien ouderen in één complex wonen. En we hebben de oefening gefilmd zodat we dit ook aan anderen kunnen laten zien. Bewustwording van eigen handelen en voorzorgsmaatregelen nemen is en blijft hartstikke belangrijk voor iedereen, maar juist deze groep heeft daar meer ondersteuning bij nodig.

Tenslotte organiseren we in 2020 opnieuw een oefening met inwoners. Misschien wel met een hele andere doelgroep. Want dat het leerzaam is voor alle partijen, dat is wel bevestigd."



Overig nieuws

Districtschef Politie en sinds kort Operationeel Leider Twente

Roeland Groen:

"Goede doorontwikkeling"

Districtschef Roeland Groen is bekend met de regionale crisisstructuur door zijn werk als Operationeel Leider voor onder andere de regio's IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland. Sinds kort is Roeland ook Operationeel Leider voor Twente. Een primeur, want voorheen werd deze functie ingevuld door de operationeel leiders van de brandweer. "Het is even wennen. Niet alleen omdat ik nieuw ben in deze regio als operationeel leider, maar ook omdat de Twentse crisisstructuur anders is. En men elkaar onderling goed kent.

Innovatief

Ik voel me zeer verbonden met Twente. Het ligt me aan het hart. Ik ben 14 jaar weggeweest en vind het fijn om weer aan het werk te zijn in Twente. De crisisaanpak is de afgelopen jaren behoorlijk veranderd. Met name in Twente, mede ingegeven door

de vuurwerkramp. Ik vind Twente innovatief, zoals zij de crisisorganisatie hebben doorontwikkeld. Deze aanpak werkt goed. Vooral in de opschaling. De besturen zitten er dicht bovenop. En het is niet alleen een tekentafel model, het werkt prima in de praktijk.

Eigen

Ik heb inmiddels mijn training achter de rug en vanaf dit voorjaar heb ik meegedraaid in de oefeningen en trainingen en langzamerhand maak ik mij de rol van OL meer eigen. Een echte crisis heb ik in Twente nog niet meegemaakt. Wel in de andere regio's zoals in Noord- en Oost-Gelderland met de brand in de vuilnisbelt en de wateroverlast."



"Deze aanpak werkt goed"



Bestuurlijk portefeuillehouder Nucleair

Burgemeester John Joosten:

"Onze ervaringen landelijk delen"

Ruim een jaar geleden werd de regio opgeschikt over een brand bij de nucleaire splijtstofabrikant ANF in het Duitse Lingen, net over de grens bij Denekamp.

De brand woedde in het niet-nucleaire deel van de fabriek. Door berichtgeving leek het alsof de brand gevaar opleverde voor de bevolking. Later bleek uit metingen dat er geen gevaar was voor de omgeving. Naar aanleiding van dit incident heeft Veiligheidsregio Twente voor 2019 een speerpunt gemaakt van 'Nucleair' (zie ook kader).

Bestuurlijk portefeuillehouder Nucleair VRT John Joosten van gemeente Dinkelland, blikt terug op dit bijzondere incident. "De veiligheidsregio had in de eerste instantie niet eens een melding gekregen over de brand bij het ANF, de brandstofleverancier voor kerncentrales. Maar al snel kwamen berichten online dat er brand was in de vlakbij gelegen kerncentrale. Dat was onjuist. Het was dus op een hele andere locatie en bij een andere organisatie. Door de berichtgeving, die ook werd overgenomen door de landelijke media, ontstond er onrust bij omwonenden.

Omgevingsbeeld

Er was geen sprake van een gevaarlijke situatie, maar we hebben hier wel van geleerd. Namelijk dat we veel alerter moeten zijn op omgevingsberichten, waaronder social media. Sindsdien doen we dat. Zodra er iets speelt, maken we een omgevingsbeeld: wat speelt er, wat zijn de zorgen. Wat laat het beeld zien? Zo kunnen we aan de hand van dit omgevingsbeeld duiden, evalueren, de zorgpunten bespreken en daarop

reageren. Als we dat bij deze brand hadden gedaan, dan was er een hoop onrust voorkomen.

Delen

We hebben deze stappen omgezet in processen en geïmplementeerd. We gaan onze ervaringen en leerpunten landelijk delen met de staatssecretaris en degenen die eveneens te maken hebben met een kerncentrale in de omgeving. De 'als dan' scenario's en met name gericht op de communicatie rond situaties die niet bedreigend zijn, maar wel vragen om heldere boodschappen, dat zijn wel belangrijke aandachtspunten.

Scherp

Voor wat betreft onze eigen crisisorganisatie: ik vind dat de huidige crisisstructuur prima functioneert. Meer naar buiten kijken en minder naar protocollen. Zo'n situatie als de brand bij het ANF waarbij er geen GRIP was, maar we wel werden overvallen door de onrust, leverde een goed leermoment op. Dit soort situaties houdt ons scherp."

Speerpunt VRT 2019: Nucleair

Naar aanleiding van de brand bij ANF heeft Twente de volgende acties uitgezet:

- Allereerst het in kaart brengen van de (nucleaire) risico's vanuit Duitsland.
- Een Masterclass stralingsincidenten gehouden.
- De Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS) heeft op verzoek van Twente een landelijke factsheet 'Communicatie bij ongewone gebeurtenis' gemaakt.
- Het Regionaal Beleidsplan is totaal geactualiseerd en inmiddels in de afrondende fase.
- De gezamenlijke Meldkamer Duitsland-Nederland zijn bijeen geweest.

Planning Oefenen en Trainen 2020

Opleiden

OCR regulier		OCR Bestuur	
WAT	DATA	WAT	DATA
OCR (regulier)	9 april 19 november	OCR (bestuur)	6 februari
Mediatraining en verdiepingsdag			
WAT	DATA		
Mediatraining 1e loco-burgemeester	Ingepland per nieuwe BGM		
Verdiepingsdag Loco-BGM (incl. table top oefeningen)	27 maart Indien voldoende animo in najaar nog een keer aanbieden		

Trainen (expertsessies)

WAT	DATA
Operationele Staf	19 maart (ochtend)
Informatiemanagement	8 en 16 april
Operationele staf - Algemeen commandanten	10 juni (middag)
Voorzitter Veiligheidsregio - Operationeel leiders	16 april
Strategisch adviseren	24 juni (ochtend)
CoPI	Week 37
Leiding & Coördinatie	9 september (dag)
Crisiscommunicatie	24 september
Calamiteitencoördinator	9, 16 en 23 oktober

Kennis delen/leren (netwerkdagen)

OCR regulier	
WAT	DATA
Multi OvD/ AC-dag	26 maart
Multi leerevent	22 oktober

Oefeningen

Systeemoefeningen	
WAT	DATA
Systeemoefening	30 januari 27 februari 12 maart 15 april 14 mei 18 juni 9 juli 26 augustus 24 september 28 oktober 11 november 10 december 2x onverwacht

Communicator	
WAT	DATA
Communicator	Willekeurig (niet altijd gekoppeld aan de eerste maandag van de maand)

Oefening zelfredzaamheid	
WAT	DATA
Oefening met burgers	September

Oefening KKE	
WAT	DATA
Oefening communicatie- en informatielijnen rondom incident KKE	Volgt

Oefeningen ROT		
WAT	FEQUENTIE	DATA
ROT	1x	6 februari

Storing 112 onder de loep: 'Natuurlijk mag dit niet gebeuren' Maar het gebeurt wel', CRISISMANAGEMENT 'BELABBERD'

Had de storing van 112 voorkomen kunnen worden?

Storing KPN: 112 niet bereikbaar, landelijk noodnummer

Directiesecretaris en AC Communicatie tijdens landelijke 112-storing

Jacqueline aan de Stegge:

"Mensen moeten kunnen vertrouwen op een basisvoorziening als 112"

"Ik reed onderweg naar huis, aan het eind van de middag. Ik weet het nog goed. Ik hoorde op het nieuws over een landelijke storing en bedacht me dat ik de pieper nog niet hard horen gaan. En terwijl ik daaraan dacht ging de telefoon én de pieper. Ja, toen wist ik het wel: omdraaien en op naar de meldkamer."



Onbereikbaar

Weer even terug in de tijd: Op maandag 24 juni 15.45 uur legt een storing een deel van het telefoon- en dataverkeer van provider KPN plat. Even later blijkt het alarmnummer 112 in het hele land onbereikbaar, net als het telefoonnummer 0900-8844 (Geeen spoed, wel politie). Om 17.10 uur laat het Nationaal Crisiscentrum (NCC) weten dat er een landelijk NL-Alert zal uitgaan. Toch duurt het nog lang voordat het NL-Alert daadwerkelijk wordt verzonden. Dan blijkt dat de teksten van de berichten niet uniform zijn en sommige bevatten zelfs verkeerde nummers.

Wachten

"Deze crisis is wel even anders dan een brand. We hebben hier geen standaardprocedure voor. Op de meldkamer liep het prima. Iedereen was er snel bij en de afstemming verliep goed. In

tegenstelling tot de landelijke informatie. Dat was lastiger vond ik. We hebben daar lang op moeten wachten. Ondertussen schaalden we op naar GRIP2. Zo zorgden we voor een gecoördineerde aanpak met afstemming OL en AC's.

Zichtbaar aanwezig

Een van de eerste zaken die Twente regelde was zorgen voor noodnummers. Dat hebben we als eerste gecommuniceerd via Twitter, regionale en gemeentelijke websites, enzovoorts. De kazernes zijn opengesteld en bemenst. Ook de politie was zichtbaar op straat aanwezig. Ik denk dat we goed gereageerd hebben, maar we weten niet precies wat de gevolgen zijn geweest. We hoorden later dat een persoon was overleden, maar of daar de koppeling met de storing kon worden gemaakt is een vraag waar we geen sluitend antwoord op hebben.

Kracht

"Terugkijkend vind ik het nog steeds een bijzonder incident. Ik ben tevreden hoe wij als crisisorganisatie dit hebben opgepakt. Je ziet dan ook de kracht van de regio. Maar landelijk heb ik wel zo mijn bedenkingen. In ieder geval qua snelheid en communicatie. Ik hoop dat we de uitkomsten van de landelijke evaluatie nog voor het eind van dit jaar te horen krijgen.

Je leert altijd van incidenten. Maar deze had ik liever niet gehad. Kunnen bellen naar 112 in noodsituaties is een basisvoorziening, daar moeten mensen op kunnen vertrouwen."

GRIP-incidenten 2019

26 mei	Brand Twence	Grip 1
24 juni	112 storing	Grip 2
12 september	Brand Allure	Grip 1
23 september	Brand Daarlerveen	Grip 1

Colofon

Deze nieuwsbrief is een speciale uitgave over de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Twente

Veiligheidsregio Twente | December 2019

