



# Evaluatie dijkverschuiving Wilnis



# Inhoudsopgave

## Deel 1: Inleiding

Voorwoord .....	3
Inleiding .....	4
Verantwoording en werkwijze .....	6
Gebruikte afkortingen en werkverdeling van de teams .....	7

## Deel 2: Thema's

Alarmering en respons .....	8
Evacuatie .....	12
Opvang .....	14
Voorlichting en communicatie .....	16
Informatie .....	19
Coördinatie en besluitvorming .....	21
Afstemming en uitvoering .....	22
Opschaling .....	25
Noodverordening .....	27
Revacuatie en herhuisvesting .....	28
Nafase .....	29

## Deel 3: Conclusies en aanbevelingen

Conclusies .....	32
Aanbevelingen .....	37

## Bijlagen

Bijlage 1, Chronologische overzicht van de gebeurtenissen .....	42
Bijlage 2, Verklarende woordenlijst .....	43
Bijlage 3, Technische achtergronden van de dijkverschuiving en het herstel.....	46

## Voorwoord



De dijkverschuiving in de vroege ochtend van 26 augustus 2003, heeft bij de inwoners van Wilnis heftige emoties teweeg gebracht. Stelt u zich eens voor: in diepe duisternis het geluid van snel stromend water. Tumult op straat: “de Dijk” is doorgebroken! In het holst van de nacht je huis moeten verlaten, al dan niet met kleine kinderen.

De eerste 24 uur na de verschuiving stond de crisisbeheersing centraal; daarna het weer bewoonbaar maken van de huizen en het zo spoedig mogelijk terugbrengen van de waterdruk op de zuidelijke oevers om verdere verzakkingen in het Bovenland tegen te gaan.

Daarna begon de afwikkeling van de schade waaronder de taxatie- en verhaalsacties die overigens nog niet zijn afgerond.

Sterker nog, zelfs acht maanden na de ramp, zijn de gevolgen van de dijkverschuiving nog steeds goed zichtbaar. De herstelwerkzaamheden in het Bovenland

zullen nog zeker tot eind 2004 duren! Maar ook, zorg voor de overige veendijken in het gebied. Op drie plaatsen worden uit voorzorg door het hoogheemraadschap steundijken aangebracht.

Ondanks dat het college van mening is dat er door de (gemeentelijke) actiecentra adequaat en voortvarend is opgetreden, zijn er altijd punten die verbeterd kunnen worden. Gezien de gelukkige omstandigheid dat bij de dijkverschuiving geen slachtoffers zijn gevallen, wordt er van rijkswege geen formeel onderzoek uitgevoerd. Toch zijn wij van mening dat een diepgaande evaluatie van de gebeurtenissen op zijn plaats is. Niet alleen als een formele verplichting, maar meer nog, het publiekelijk verantwoording afleggen over de wijze waarop de rampenbestrijding heeft plaatsgevonden en de genomen bestuurlijke besluiten.

Alle bij de hulpverlening betrokken teams, hulpdiensten en andere organisaties zijn bij de evaluatie betrokken geweest, wat geleid heeft tot een schat aan informatie.

Het overgrote deel daarvan zijn concrete actiepunten ter aanscherping van de diverse draaiboeken van het gemeentelijke rampenplan.

De gemeentelijke organisatie is druk doende de draaiboeken hierop aan te passen.

In deel 3 van dit rapport worden een aantal, naar mijn mening, belangrijke conclusies en aanbevelingen aangegeven, die moeten leiden tot een aanscherping van de rampenbestrijdingsprocedures. Ik wil ze u niet onthouden!

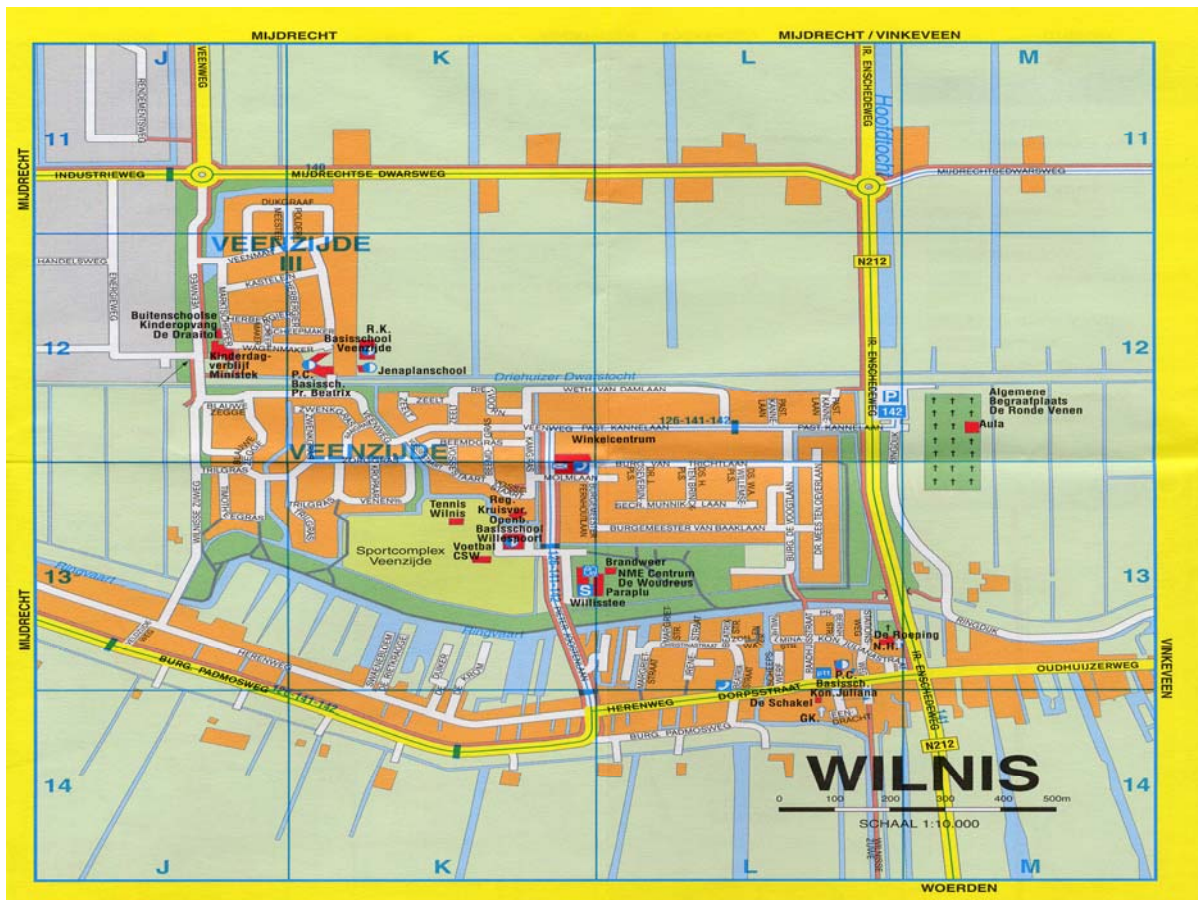
Tijdens en na de Ramp hebben letterlijk honderden mensen zich ingezet om de crisis het hoofd te bieden! Ik kan hen niet voldoende bedanken voor wat dat voor ons heeft betekend, en nog steeds betekent.

U allen, namens alle getroffen inwoners en het gemeentebestuur, duizend maal dank!

Drs. M. Burgman  
Burgemeester De Ronde Venen

## Inleiding

De zomer van 2003 leverde een groot aantal weerrecords op. In De Bilt kwam de temperatuur in 2003 op meer dan 113 dagen boven de 20°. Een normaal jaar telt er 77. Dat aantal werd alleen al in de drie zomermaanden ruim overtroffen. De gemiddelde temperatuur over juni, juli en augustus was 18,6° tegen 16,6° normaal (gemiddeld over 1971-2000). Daarmee was de zomer van 2003 één van de warmste sinds het begin van de metingen door het KNMI en op een aantal plaatsen de warmste. De zon scheen landelijk gemiddeld 736 uren tegen 591 normaal, een bijzonder grote afwijking. Nog uitzonderlijker was de droogte. Gemiddeld viel er 119 mm neerslag tegen 202 mm neerslag tijdens een “normale” zomer. De Bilt was één van de droogste weerstations met in drie maanden slechts 74 mm neerslag, dat nog minder is dan de 85 mm in de kurkdroge zomer van 1921. Het zonnige weer bevorderde bovendien de verdamping, waardoor ons land te maken had met ernstige droogte. Deze droogte zou gevolgen hebben voor één van de veendijken in de gemeente De Ronde Venen. In de nacht van 25 op 26 augustus is plotseling een gedeelte van de dijk van de bebouwde kom in Wilnis gaan schuiven. Wilnis (6.680 inwoners) is één van de zes kernen van de gemeente De Ronde Venen (35.000 inwoners). Deze gemeente heeft 32 kilometer veendijken binnen de gemeentegrenzen. In totaal heeft Nederland ongeveer 180 kilometer veendijken. Veendijken worden, in tegenstelling tot kleidijken, met droogte een stuk lichter.



De kern Wilnis kan worden onderverdeeld in 2 gedeelten, namelijk een hoog gedeelte ten zuiden van de Ringvaart waar de Prinses Margrietstraat aan ligt en een laag gedeelte ten noorden van de Ringvaart. Daar liggen de woonwijken Veenzijdijk I, II, en III met ongeveer 1300 woningen. In Veenzijdijk I, direct gelegen aan de Ringvaartdijk, ligt ook een seniorencomplex aan de

Burgemeester de Voogtlaan. In de Ringvaart liggen circa 50 woonboten. In de vroege ochtend van dinsdag 26 augustus 2003 kwam de eerste melding die betrekking had op de dijkverschuiving binnen bij de alarmcentrale 112. Een bewoonster van de Prinses Margrietstraat meldde dat ze een gaslucht rook.. De politie besloot om ter plaatse te gaan kijken. Ondertussen was er al een bres van ongeveer 60 meter in de dijk van de Ringvaart ontstaan. Het water liep direct naar het lager gelegen gebied. Daarbij viel ook de waterdruk op de bovengelegen dijken en oevers weg. Als gevolg van de dijkverschuiving ontstonden op verschillende plaatsen verzakkingen ten zuiden van de Ringvaart (het hoger gelegen gedeelte van Wilnis waar ongeveer 300 woningen staan), die op hun beurt leidden tot lekkende gasleidingen.



Enkele woningen werden ernstig beschadigd door het verzakken van de fundamente. De Ringvaart viel droog, woonboten kwamen scheef te liggen, en alle walaansluitingen, zoals water, gas en elektriciteit, kwamen onder grote spanning te staan. Veel van deze aansluitingen braken spontaan af en er ontstond een bijzonder gevaarlijke situatie.

## Verantwoording en werkwijze

### *Totstandkoming evaluatie*

Aan de betrokken gemeenteteams, hulpdiensten en andere organisaties die betrokken zijn geweest bij de hulpverlening rond de dijkverschuiving, zijn evaluatieformulieren verstrekt. De uitkomsten van de evaluatieformulieren zijn gebundeld, waardoor een grote hoeveelheid informatie ter beschikking is gekomen. Deze informatie geeft een beeld van de wijze waarop de individuele medewerkers hun rol en de rol van hun team tijdens de dijkverschuiving hebben ervaren. De uitkomsten van de evaluatieformulieren zijn verwerkt in dit evaluatierapport.

De gemeentelijke organisatie heeft met gezond verstand gekeken hoe de verschillende processen zijn verlopen en wat de leermomenten daaruit zijn. Er is geen uitgebreid extern onderzoek gedaan naar het functioneren van de gemeentelijke actieteams en die van de andere hulpdiensten. Uit andere rampen- en crisisonderzoeken is immers bekend dat verschillende betrokkenen verschillende beelden van de werkelijkheid kunnen hebben en dat een beslissende reconstructie van de ‘werkelijkheid’ vaak erg moeilijk, zo niet onmogelijk is. Dit evaluatierapport moet dan ook niet worden gezien als een wetenschappelijk of juridisch stuk. Het is bedoeld om de ervaringen die binnen het gemeentelijk apparaat met een crisissituatie zijn opgedaan te beschrijven en de daaraan verbonden conclusies en aanbevelingen te verwerken in het gemeentelijke rampenplan en de verschillende draaiboeken. Voor de buitenstaander biedt het de mogelijkheid een beter inzicht te krijgen in de rol die de gemeente en andere hulpdiensten rond de dijkverschuiving hebben gespeeld.

### *Opbouw van het rapport*

Het evaluatierapport is opgebouwd uit drie delen. In deel 1 wordt het rapport kort ingeleid en wordt de totstandkoming van de evaluatie besproken. In deel 2 worden de belangrijkste gebeurtenissen weergegeven. De nadruk ligt op de eerste nacht en dagen. Daarbij is de volgorde van de evaluatie bepaald door de bespreking van verschillende thema’s. Het wordt duidelijk dat het gemeentelijk optreden zich ontwikkelde van acute rampenbestrijding in de eerste nacht tot crisismanagement in bredere zin in de periode daarna. Een chronologisch overzicht van de bijbehorende acties van gemeentelijke en andere diensten is als bijlage aan het evaluatierapport toegevoegd. In deel 3 worden de conclusies en aanbevelingen besproken. Met deze conclusies en aanbevelingen wordt getracht een bijdrage te leveren aan het hanteerbaar maken van een aantal problemen en minder sterke punten die uit de evaluatie naar voren komen. Een samenvatting en verantwoording over de resultaten van de evaluatie is als bijlage aan het rapport toegevoegd.



## Alarmering en respons

Het thema “alarmering en respons” beschrijft de activiteiten van de verschillende diensten, teams en organisaties gedurende de eerste uren van de calamiteit.

### *De eerste uren*

Direct na de eerste melding kwam de hulpverlening op gang. In een vroeg stadium werd direct groot opgeschaald bij de verschillende hulpdiensten. Het was duidelijk dat het hier ging om een groot en ingrijpend incident waarbij veel hulpverlening zowel op de korte termijn (acute situatie) als op de langere termijn (stabilisering en terugbrengen naar een “normale” situatie), nodig was.

De eerste melding bij de politie kwam om 2.18 uur binnen in de vroege ochtend van dinsdag 26 augustus 2003. Ruim 20 minuten later<sup>1</sup> werd de ambtenaar rampenbestrijding door de alarmcentrale van de brandweer gealarmeerd met de mededeling “dijkverschuiving in Wilnis”. Hij alarmeerde direct de leden van het beleidsteam en het operationele team van de gemeente met het verzoek om direct met de grootst mogelijke spoed naar het gemeentehuis in Mijdrecht te komen in verband met een dijkverschuiving in Wilnis.

De hulp van de omliggende korpsen kwam snel op gang. Nog geen kwartier na de eerste melding werd er door de brandweer een pelotonsalarm gegeven en was de burgemeester in kennis gesteld. Al snel werd opgeschaald naar GRIP 2<sup>2</sup>. Ruim een uur na de eerste melding waren in het gemeentehuis te Mijdrecht het beleidsteam, het operationele team en de actiecentra opgezet.

Rond half vijf in de ochtend reden geluidswagens in het nieuwste gedeelte van de wijk Veenzijde III. De wijk Veenzijde I was inmiddels geëvacueerd. De evacuatie betrof op dat moment meer dan 1500 personen. In de tussentijd was ook bij de geneeskundige diensten opgeschaald. Er waren continu twee ambulances paraat. Ook waren twee SIGMA-teams opgeroepen voor de nodige opvang en medische begeleiding. Er werden twee personen behandeld die onwel waren geworden bij de aula van de begraafplaats. Vervoer naar een ziekenhuis is voor deze personen niet nodig geweest.

Inmiddels liep de afgedamde vaart snel leeg. Woonarken en boten vielen droog en dreigden om te vallen. Nutsaansluitingen begaven het, er was enorme oeverafslag, scheurvorming in gevels, inzakkende trottoirs en scheuren in straten en fietspaden. Fundamenten van huizen kwamen bloot te liggen.

Tegen de ochtend werd GRIP 3 afgekondigd. De reden hiervoor was dat er drie moeilijk te dichten gaslekken waren geconstateerd en de verzakkingen in de openbare ruimte doorgingen. Door de politie werd om 5.35 uur een ME-peloton gealarmeerd om onder andere de evacuatie te

---

<sup>1</sup> Voor een volledig overzicht van de precieze tijdstippen verwijzen wij naar het chronologisch overzicht van de gebeurtenissen in bijlage 1.

<sup>2</sup> Voor een overzicht van de gebruikte afkortingen verwijzen wij naar bijlage 2.



begeleiden en de wijk te bewaken. De politie zette het gebied af en sloot een aantal wegen voor het verkeer. Als centrale plaats voor de inrichting van een logistiek steunpunt werd de parkeerplaats bij de begraafplaats gekozen. Ook de verbindingscommandowagen en de COH-container van de brandweer stonden in eerste instantie hier gestationeerd.

### *Brandweer*

De gemeentelijke brandweer was als één van de eerste hulpdiensten ter plaatse en ging direct aan het werk. Bij de brandweerkazerne van Wilnis kwam het water langs zetten. Door de eerste bevelvoerder werd direct een pelotonsalarm gegeven. De commandant werd verzocht naar de Enschedeweg in de brug bij de N212 te komen waar hij de eerste bevelvoerder zou ontmoeten. Even later werden de posten van Mijdrecht en Vinkeveen opgeroepen. De eerste aandacht ging uit naar het ondergelopen gebied in Veenzijde. Brandweermensen hielpen om de inwoners te evacueren en bij alle huizen aan te kloppen om de bewoners wakker te maken. Hierbij werd de brandweerboot van Vinkeveen ingezet. De brandweervoertuigen van Mijdrecht werden naar de woonboten aan de overzijde van de Ringvaart gestuurd om daar de bewoners te alarmeren en te helpen. Het peloton werd toegevoegd aan de ploegen in Veenzijde. Een aantal brandweermensen hielp met het afdammen van de Ringvaart ter hoogte van de Enschedeweg.

Na de acute hulpverlening richtte de inzet van de brandweer zich vooral op de hulpverlening in de wijk Veenzijde. Deze hulp bestond uit het assisteren met leegpompen van kelders en het verstrekken van klokpompjes. Tevens was de brandweer de volgende dagen nauw betrokken bij de veiligheid rond de inlaat van het water in de compartimenten in de Ringvaart.

### *Politie*

Verschillende politie-eenheden waren snel ter plaatse en hebben in overleg met de brandweer direct groot opgeschaald. De taak van de politie bestond in eerste instantie uit het afzetten van doorgaande wegen en het assisteren bij de evacuatie van mensen. Andere taken waren het handhaven van de openbare orde, het voorkomen van extra overlast (bijvoorbeeld van het vrachtverkeer) en het tegengaan van ramptoerisme.

Het verzamelen van voldoende personeel bleek in eerste instantie een knelpunt te zijn. De normale politiebezetting in het gebied Noord, waar Wilnis onder valt, was op het moment van de dijkverschuiving twee personeelsleden. Het district Rijn en Venen heeft de mogelijkheid om door middel van noodhulp binnen tien minuten zes politieagenten in het gebied Noord paraat te hebben. Door het gebruik van protocollen is verder opgeschaald, waardoor het probleem van de bezettingsgraad werd verholpen. De districtschef van Rijn en Venen heeft beroep gedaan op de ME, die werd ingezet om het rampgebied af te zetten. Functionarissen van het district Rijn en Venen hebben aan de verschillende teams deelgenomen; de politie-wijkchef is ingezet in het CTPI en een lid van het managementteam van het district Rijn en Venen heeft deelgenomen in het BT. De planning voor de politie is uitgevoerd door het bureau De Ronde Venen.

## *GHOR*

De GHOR nam niet direct deel aan de acute hulpverlening; de inzet van deze dienst was met name preventief. De ondersteuning door SIGMA-teams bij de opvang van bewoners op de diverse opvanglocaties verliep goed. De inzet van de GHOR sloot ook goed aan bij de opvang- en verzorgingseenheden van het Nederlandse Rode Kruis. De officier van dienst van de GHOR die in de wijk aanwezig was, functioneerde als de ogen en oren van deze dienst. Hij rapporteerde aan de regionaal geneeskundig functionaris (RGF) en overlegde met de psychiater en de voorzitter van het kernteam PSHOR (psychosociale hulpverlening bij ongevallen en rampen). Door de PSHOR werd geconcludeerd dat de bevolking van Wilnis veerkrachtig was en acuut psychosociale hulp niet opgestart hoefde te worden. Deze mening werd gedeeld door de medewerkers van het maatschappelijk werk die al in de wijk aanwezig waren. De overdracht aan en samenwerking met de GGD Midden-Nederland verliep op medisch-milieukundige aspecten en de jeugdgezondheidszorg naadloos. Er is contact gezocht met huisartsen om na te gaan of er bij inwoners klachten waren en of er klachten ontwikkeld werden. Vanaf 3.00 uur 's nachts tot 9.00 uur 's ochtends stonden twee ambulances paraat. Tussen 9.00 uur en 21.00 uur op dinsdag 26 augustus was één ambulance beschikbaar.

Tevens was de GHOR betrokken bij het advies over eventuele effecten voor de volksgezondheid van de aanwezigheid van slib in de getroffen wijken. In samenwerking met het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) werd een onderzoek gedaan naar eventuele verontreinigingen in het slib. In de loop van de eerste dag is gestart met dit onderzoek dat door GEO Delft werd uitgevoerd. De uitkomsten werden in de loop van woensdag 27 augustus 2003 bekend gemaakt. Er bleken geen schadelijke stoffen in het slib voor te komen.

## *Reddingsbrigade Vinkeveen*

Omdat er in de wijk Veenzijde aan de kant van de dijkverschuiving veel water stond, is er gebruik gemaakt van de diensten van de reddingsbrigade Vinkeveen. Nadat de toestroom van het water rond 8 uur 's morgens was gestopt, zakte het water in de wijk. Inmiddels waren de bewoners van de direct getroffen wijken al geëvacueerd. De rol van de reddingsbrigade bleef beperkt tot de eerste uren van het incident. Vanuit de reddingsbrigade heeft geen functionaris deel genomen aan het CTPI-overleg. De reddingsbrigade stond onder leiding van de brandweer.

## *Nutsbedrijven*

De nutsbedrijven Hydron, ENECO en KPN Telecom hadden hun handen vol aan de vele meldingen van storingen in gasleidingen, elektriciteitsvoorzieningen en telefoonverbindingen. Vanaf dinsdag 26 augustus werden bij de diverse nutsbedrijven crisisteam geformeerd of vaste contactpersonen aangewezen voor het verhelpen van storingen aan de diverse kabels en leidingen. Vooral de eerste dagen traden verschillende gaslekken, stroomonderbrekingen en breuken in waterleidingen op, die een directe uitval van de desbetreffende voorzieningen tot gevolg hadden. In eerste instantie was dat alleen het geval in het Bovenland (Zon en Water om

2.24 uur), maar al snel verplaatste de aandacht zich naar uitval van voorzieningen in Veenzijde. Na de eerste respons op de storingsmeldingen, werden vervolgens herstelwerkzaamheden verricht aan kabels en leidingen om de voorzieningen weer optimaal te maken.

#### *Het hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht*

De medewerkers van het hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vechtstreek (AGV) werden vrijwel direct gewaarschuwd over de dijkverschuiving in Wilnis. De AGV-medewerker met piketdienst werd via de alarmcentrale gealarmeerd. Het bericht van de dijkverschuiving werd tevens telefonisch aan de medewerkers van het hoogheemraadschap verspreid door een collega die in Wilnis woont.

In de eerste – chaotische – fase van het incident was AGV nauw betrokken bij het afsluiten van de Ringvaart. Door de goede relatie van AGV en de uitvoerende Dienst Waterbeheer en Riolering (DWR) met aannemers en de door de aannemerij getoonde inzet waren benodigde materialen (bijvoorbeeld kranen en klei) snel ter plaatse. Dit maakte het mogelijk dat rond half 6 's ochtends de grootste toevoer van water gestopt was. Rond half negen is begonnen met het wegpompen van het water uit de wijk Veenzijde. Op dinsdagmiddag was al het water uit de straten teruggepompt naar de sloten. Begin van de avond konden de meeste bewoners terugkeren naar hun woning. Ook werden op dit moment de eerste steunbermen en damwanden geplaatst, die het leeggelopen gebied in compartimenten verdeelden. Op deze manier kon snel water worden teruggebracht in de compartimenten naast de dijkverschuiving. Dit was van groot belang voor het behoud van de woonboten.

Vrijwel vanaf het begin nam een AGV-functionaris deel aan het CTPI/CoPI/CoRT (afhankelijk van welke GRIP fase was afgekondigd) om mee te denken over het plaatsen van de noodkeringen. Zolang het CTPI functioneerde, was tijdens alle bijeenkomsten een AGV-functionaris aanwezig om de acties van het CTPI en het bestrijdingsteam van het AGV zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Ook bij de vergaderingen van het gemeentelijk beleidsteam (BT) was in bijna alle gevallen een functionaris van AGV aanwezig. Deze functionaris was de schakel met het beleidsteam van het hoogheemraadschap.

Het bleek niet altijd eenvoudig om tijdig van het ene overleg naar het andere te komen. Ook het feit dat er diverse AGV-functionarissen vanuit het eigen werkoverleg terug gingen naar de verschillende teams, heeft in een aantal gevallen geleid tot miscommunicatie en onduidelijkheden.

Het is niet gelukt om een AGV-functionaris in het ROT te laten draaien, hoewel ook daar veel behoefte aan technische informatie was.

Met name in de eerste nacht en dag na de dijkverschuiving waren er veel mensen in het gebied (bewoners, ramptoeristen). Het werk van AGV/DWR en de diverse aannemers werd hierdoor belemmerd. Bovendien leverde dit soms gevaarlijke situaties op (het willen aanpakken van een loodzware damwand, voetgangers rondom de bres). De indruk bestond dat de politie te weinig

mankracht had om de vele mensen tegen te kunnen houden. In een later stadium was dit beter geregeld. Door de slechte herkenbaarheid van de medewerkers van AGV/DWR en de diverse aannemers die in opdracht van hen werkten, werden zij echter ook tegengehouden.

#### *Bureau Burgerzaken (CRIB/GBA)*

Op de ochtend van dinsdag 26 augustus besluit het operationeel team (OT) om het Centraal Registratie- en Informatiebureau (CRIB) niet te activeren, omdat er bij de dijkverschuiving geen slachtoffers zijn gevallen. Wel wordt het bureau Burgerzaken gevraagd om uit de gemeentelijke bevolkingsadministratie (GBA) een selectie te maken van het aantal inwoners van het getroffen gebied in verband met de noodverordening. Tevens wilde het OT weten welke mensen op welke adressen woonachtig waren en hoeveel mensen er per straat stonden ingeschreven. Deze selecties moesten die ochtend eerst in de GBA worden gedefinieerd. De selectie was als volgt samengesteld: samenstelling bewoners per pand en vermelding om wat voor soort pand het ging (woonhuis, zomerhuis of woonboot). Dit definiëren kostte veel tijd, waardoor pas in de loop van de ochtend de eerste gegevens beschikbaar waren. Inmiddels met medewerkers van de huidige afdeling Publiekszaken een aantal selecties gedefinieerd en getest. Deze gegevens kunnen nu sneller beschikbaar zijn dan in augustus 2003.

## **Evacuatie**

Onder evacuatie wordt verstaan een door de overheid gelaste verplaatsing van groepen personen in Nederland, met daaronder begrepen: vervoer (begeleiding), opneming, verzorging en terugkeer van deze groepen, de voorbereiding daarvan en de nazorg. De burgemeester besluit tot evacuatie aan de hand van de advisering door terzakekundigen (zoals brandweer, politie en GHOR). In het geval van evacuatie van de bevolking zal de politie een sleutelrol vervullen ten aanzien van de geleiding van de verplaatsingsstromen. Tevens zal zij zorgdragen voor bewaking van het ontruimde of geëvacueerde gebied. Daarnaast zorgt de politie ervoor dat de ontruiming of evacuatie de rampbestrijdingsactiviteiten niet belemmeren.

#### *Organisatie van de evacuatie*

Op het moment dat de brandweer werd gealarmeerd, was de stroom in Veenzijde al uitgevallen. Een groot aantal mensen was wakker geworden van de geluiden op straat. Na het eerste overleg tussen de leidinggevenden van de hulpdiensten, bestond het beeld dat er voldoende personeel was ingezet om de wijk te evacueren. Er werd ook overwogen om de sirenes te laten afgaan, maar de brandweercommandant besloot dit niet te doen. De reden hiervoor was dat bij het afgaan van de sirenes het de bedoeling is dat mensen naar binnen gaan, ramen en deuren gesloten houden en afstemmen op de regionale rampenzender. Dit was bij de dijkverschuiving juist níet van toepassing. De stroom was uitgevallen, het water stond in de straten en de mensen moesten hun woning uit. Wel werd in overleg met de politie besloten om geluidswagens door die delen van de wijk te laten rijden waar op dat moment nog geen water in de straten stond. De evacuatie van de 1500 inwoners verliep naar het inzicht van de brandweercommandant goed.

Het busvervoer kwam in eerste instantie moeizaam op gang, omdat de telefoonnummers van de maatschappijen niet in het desbetreffende deelplan stonden, maar in het operationeel basisplan zelf. De medewerker die belast was met het organiseren van het busvervoer was goed bekend met zijn eigen deelplan maar niet met het gehele rampenplan (500 pagina's dik) en heeft daarom gekozen om de nummers zelf te gaan opzoeken wat enige tijd heeft gekost. Om 5.15 uur kwamen de eerste bussen uiteindelijk aan in Wilnis om de gedupeerden naar het opvangcentrum te transporteren.

### *Hospitium*

In het lager gelegen gedeelte van Wilnis ligt aan het Kamgras het Hospitium. Het is een huis waar doodzieke mensen de gelegenheid krijgen in een huiselijke omgeving te sterven. Het Hospitium heeft een ontruimingsplan, waarin geregeld is dat de opvang plaatsheeft bij Maria-Oord in Vinkeveen.

Vlak na de dijkverschuiving drongen omwonenden er bij de leiding van het Hospitium op aan om te evacueren. De leiding van het Hospitium besloot om zelfstandig de patienten te evacueren. Met een vrachtwagen werden de bewoners naar Maria-Oord in Vinkeveen vervoerd en daar in bedden ondergebracht. De terugkeer naar het Hospitium heeft op woensdagmiddag om 13.00 uur plaats gevonden. De bewoners zijn met een Rode Kruis ambulance teruggebracht naar het Hospitium. Later bleek dat het Hospitium op de door de Commandowagen gebruikte plattegrond vermeld staat als Kruisgebouw, hetgeen gemeld en gewijzigd moet worden. Het bestuur van het Hospitium geeft aan dat er nu afspraken met de GHOR zijn gemaakt over een eventuele evacuatie bij rampen of crises.

## Opvang

Het Commando Rampterrein (CoRT) zorgt ervoor dat personen die niet of nauwelijks gewond zijn, zo spoedig mogelijk buiten het rampterrein worden gebracht. Vandaar worden zij door de zorg van de coördinator opvang en verzorging begeleid of vervoerd naar inmiddels opengestelde en zo mogelijk ingerichte opvangcentra. De coördinator opvang en verzorging zorgt voor de inrichting van en het personeel voor de gebouwen voor opvang. Eventuele daklozen worden in eerste instantie ondergebracht in een opvangcentrum. Vanuit dit centrum kunnen zij dan zelf onderdak zoeken bij familie of bekenden. Als dit niet mogelijk is, worden zij elders ondergebracht.

### *De eerste opvang*

Na de dijkverschuiving gebeurde de eerste opvang van de evacués spontaan in De Schakel aan de Dorpsstraat en in De Roeping (het gebouwtje naast de Nederlands-Hervormde Kerk) aan de Stationsstraat bij de begraafplaats. Deze locaties liggen beide in Wilnis. Ook zijn er veel mensen (degenen in het bezit van een auto) naar De Meijert in Mijdrecht gegaan. Een medewerkster van het actiecentrum opvang en verzorging had de beheerder van De Meijert benaderd. Hij opende om 3.50 uur de deuren. Ook De Boei in Vinkeveen is beschikbaar gekomen voor de opvang.

### *Opvanglocatie De Meijert*

Al na enkele uren bleek het verdelen van de geëvacueerden over diverse locaties communicatief niet te werken en werd het party- en congressentrum De Meijert rond 7.00 uur 's ochtends als enige en centrale opvangplaats aangewezen. De evacués uit de locaties in Wilnis werden daarheen vervoerd. Aan het begin van de dag waren er 700 personen aanwezig. In de loop van de dag nam dat aantal gestaag af tot ongeveer 300. Veel mensen verkozen het om naar familie te gaan.

De opvangcapaciteit in De Meijert was ruim voldoende (vergeleken met de minimale opvangcapaciteit zoals bepaald in het rampenplan). De geëvacueerden werden goed voorzien van koffie, thee en eten (ontbijt, later een lunch en aan het einde van de middag een warme maaltijd). In het opvangcentrum werden de gedupeerden handmatig geregistreerd.

### *Aanwezigheid van het Rode Kruis en de plaatselijke woningbouwcorporatie*

Medewerkers van het Rode Kruis en de gemeente waren vanaf 3.00 uur tot 19.00 uur aanwezig in de opvanglocatie De Meijert in Mijdrecht. Deze opvanglocatie heeft tot in de avond van dinsdag 26 augustus dienst gedaan. Met het landelijke Rode Kruis is een convenant afgesloten over de taakvervulling opvang en verzorging dat is opgenomen in het calamiteitendraaiboek. Er was wel onduidelijkheid over de rol van het plaatselijke Rode Kruis, hoewel hierover afspraken zijn gemaakt in het concept-convenant opvang en verzorging tussen gemeente en het Rode Kruis,

afdeling De Ronde Venen. Door het Rode Kruis werd mentale steun gegeven. Later werden veldbedden en dekens aangeleverd voor ouderen en kinderen die moeten rusten. Ook de plaatselijke woningbouwcorporatie Westhoek Wonen was ter plaatse om de huurders bij te staan en te helpen met tijdelijke huisvesting.

### *Informatievoorziening in De Meijert*

De informatievoorziening vanuit het gemeentehuis is één van de grootste problemen geweest voor de geëvacueerde inwoners die zich in De Meijert bevonden. De Meijert beschikt niet over een aansluiting op kabeltelevisie, waardoor het niet mogelijk was om de regionale TV (waarop de teletekstpagina's van de gemeente te zien zijn) of Midpoint FM te volgen. Later werd dit provisorisch in orde gebracht. Tevens was de communicatie tussen het gemeentelijk actiecentrum voorlichting en informatievoorziening en de medewerkers in De Meijert niet voldoende. Door middel van een bezoek van onder andere de burgemeester en mensen van het hoogheemraadschap, en later door het gebruik van telefoon en mededelingenbord, werden de mensen op de hoogte gehouden van de situatie. Het duurde echter erg lang voordat er vanuit het crisiscentrum in het gemeentehuis officieel mededelingen over de situatie werden verstrekt. Dit leidde tot onrust onder de mensen.

Het algemene gevoel was dat er te weinig en te late berichten door kwamen. Er ontstond in de loop van de middag onrust en agressiegevoelens. De onzekerheid en vermoeidheid speelden daarbij zeker een rol.

### *Materiële hulp van bedrijven*

Door een te hulp geschoten plaatselijke bank werd onder andere gezorgd voor droge en warme kleding, speelgoed en ontspanningslectuur. Tevens zorgden de medewerkers van de bank voor een groot televisiescherm met ontvangst van de landelijke zenders, zodat de geëvacueerde inwoners beelden van het getroffen gebied konden zien. Voor de jonge kinderen heeft de plaatselijke bank een clown ingeschakeld die hen in een aparte zaal enige tijd heeft vermaakt.

## Voorlichting en communicatie

Bij een calamiteit is het noodzakelijk dat aan de bevolking in zoveel mogelijk openheid informatie wordt verstrekt over de situatie en afwikkeling van de gevolgen. Daartoe worden onder meer de publiciteitsmedia ingeschakeld. De burgemeester draagt zorg voor de informatieverschaffing tijdens een calamiteit, ramp of zwaar ongeval.

### *Het actiecentrum voorlichting*

Om 3.30 uur in de vroege ochtend van dinsdag 26 augustus werd het actiecentrum voorlichting ingericht in het gemeentehuis. De beschikbare mensen uit de eigen gemeentelijke organisatie van de lijst van het actiecentrum arriveerden gedurende de twee uur daarna. Ook de telefooncentrale van het gemeentehuis werd bemand. Pers- en publiekvoorlichters waren rond 05.00 uur aanwezig, alsmede de mediawatcher. Op dit moment was er nog nauwelijks informatie beschikbaar. Slechts van collega's die in de wijk Veenzijde wonen, kwam enige informatie binnen. Er was geen gemeentevoorlichter op locatie aanwezig.

In de loop van de middag was het aantal telefoontjes naar het actiecentrum voorlichting groot, maar stabiel. Met name werd gevraagd om informatie over het tijdstip van terugkeer van bewoners naar de woningen. Het telefoonverkeer ging tot laat in de avond door. In de nacht van dinsdag 26 augustus op woensdag 27 augustus bleven twee telefoonlijnen beschikbaar voor informatie. Ook de mediawatcher bleef in functie. Een derde telefoonlijn werd specifiek voor de pers aangegeven. Radio M is na het BT van 21.15 uur als rampenzender opgeheven.

Op woensdag 27 augustus is het actiecentrum voorlichting weer vroeg met een volledige bezetting aan de slag gegaan. De telefoontjes van het publiek betroffen met name de schade en het schoonmaken van de wijk. De personeelsbezetting van de telefoonlijnen werd vanwege de behoefte aan informatie op woensdag, gelijk aan die van dinsdag, gehandhaafd. Pas begin september werd afgeschaald.

### *De eerste uren*

Na het eerste BT-overleg om 3.30 uur werd de eerste officiële informatie aan de persvertegenwoordigers beschikbaar gesteld. Het eerste persbericht is om 6.25 uur naar de media verstuurd. Hierin werden de drie informatielijnen genoemd die inmiddels waren opengesteld. Op dit moment is er nog geen onderscheid gemaakt tussen persvoorlichting en publieksvoorlichting. In de eerste uren na de melding nam de communicatieadviseur in het beleidsteam ook de rol op zich van hoofd actiecentrum vanwege de afwezigheid van de betreffende medewerker. Om 09.00 uur werden deze rollen gescheiden. Persberichten, de meest gestelde vragen en de belangrijkste informatie waren vanaf het eerste uur ook via de website van de gemeente beschikbaar gesteld. De media belden vanaf 4.30 uur al regelmatig, maar kregen slechts summiere informatie met betrekking tot de dijkverschuiving en de opvanglocaties. Het publiek begon na de eerste persconferentie vanaf 8.00 uur te bellen.



### *Oud-medewerkers, voorlichters van andere diensten en voorlichtingspool*

Een voorlichter van de DWR kwam om 5.15 uur aan in het actiecentrum voor overleg. Zij nam ook een tijdje plaats achter de telefoon om deze te beantwoorden, maar vanwege haar eigen mobiele telefoon (waarmee ze rechtstreeks in contact kwam met medewerkers van DWR met diverse vragen en informatie) was dit van korte duur. Rond diezelfde tijd kwam uit het veld de melding van de politievoorlichters dat er veel vraag was naar voorlichting. In het BT van 5.35 uur werd besloten om 7.00 uur een persconferentie te houden. Na afloop van deze persconferentie bleek de behoefte aan informatie zeer groot. Met name het publiek ging nu bellen. Het werd duidelijk dat er meer mensen voor voorlichting beschikbaar moesten komen. Ex-medewerkers van voorlichting werden gebeld. Zij arriveerden omstreeks 09.00 uur. Met de komst van de ex-medewerkers was er meer capaciteit beschikbaar en konden de rollen (persvoorlichters en publieksvoorlichters) worden gescheiden. Er werd nog geen gebruik gemaakt van de provinciebrede voorlichtingspool, hoewel er wel pogingen zijn ondernomen om de voorlichtingspool te activeren. Vanuit het kabinet van de provincie was er namelijk vanaf 5.15 uur geprobeerd om leden van de voorlichterspool te bereiken. De woordvoerder van de CdK heeft de voorlichters van andere gemeenten in de voorlichtingspool benaderd, maar kreeg geen contact. Daarop besloot hij samen met een collega-communicatieadviseur van de provincie Utrecht naar de gemeente De Ronde Venen af te reizen. Gedurende de ochtend werd voor het eerst gebruik gemaakt van berichtenformulieren, waarop de verzoeken om informatie zo veel mogelijk werden aangegeven. Verzoeken om informatie werden zonedig neergelegd bij het OT voor het eerstvolgende overleg, waarna betrokkenen konden worden teruggebeld. De verzoeken die niet direct door de publieksvoorlichters of persvoorlichters konden worden beantwoord, werden nagegaan binnen de gemeentelijke organisatie en vervolgens afgedaan.

Rond 10.00 uur werd opnieuw getracht de pool te activeren. De al aanwezige voorlichters moesten namelijk worden afgelost, en de druk op het actiecentrum voorlichting was groot. De eerste voorlichters uit de pool van de provincie en uit de gemeente Utrecht arriveerden rond 14.00 uur. Als gevolg van deze extra capaciteit kon meer structuur wordt aangebracht in het actiecentrum. Van de voorlichterspool is tot 5 september gebruik gemaakt.

### *Persvoorlichting*

Om 7.00 uur op dinsdagochtend 26 augustus werd de eerste persconferentie gehouden. Daarna zijn op vooraf aangekondigde momenten op dinsdag nog twee persconferenties gehouden. De voorbereiding door voorlichting en de burgemeester op de eerste twee persconferenties was minimaal vanwege tijdgebrek. Bij de persconferenties waren de volgende personen aanwezig: de burgemeester van De Ronde Venen, de commandant van de brandweer, een vertegenwoordiger van de politie en in de meeste gevallen de GHOR, één of meer vertegenwoordigers van AGV en de communicatieadviseur van de gemeente. Tijdens de persconferenties kwam al snel veel nadruk te liggen op de schuldvraag.

Op woensdag zijn er twee persconferenties gehouden om 11.30 uur en 17.00 uur. Op dinsdag 26 augustus verschenen vijf persberichten, waarvan het laatste om omstreeks 23.00 uur. In totaal zijn er met betrekking tot de dijkverschuiving 16 persberichten uitgekomen.

#### *Radio M: de rampenzender*

Radio M werd om 2.48 uur per toeval van de dijkverschuiving op de hoogte gebracht. Dit kwam omdat de burgemeester de ambtenaar rampenbestrijding probeerde te bellen, maar per ongeluk het nummer van een medewerker van de rampenzender draaide en deze informeerde. Achteraf was dit voordeel omdat Radio M goed voorbereid was op de taak van rampenzender. Vervolgens is de zender om 5.15 uur officieel als rampenzender ingeschakeld.

Gedurende de eerste dag werd het eerste live-interview door Radio M met de burgemeester om 5.10 uur afgenomen. Vooruitlopend op persconferenties is de rampenzender gebruikt om de inwoners te informeren. Ook de bekendmaking van de noodverordening is onder meer door Radio M wereldkundig gemaakt. Op dinsdagavond is om 22.15 uur aan Radio M medegedeeld dat de gemeente geen gebruik meer zou maken van de diensten van de rampenzender.

#### *Mediamanagement en mediawatcher*

Toen duidelijk werd dat de media mogelijkheden zochten om ondanks de afzettingen het rampgebied binnen te komen, werd in overleg met de politievoorlichter ter plaatse een “sitieseering” georganiseerd. Inmiddels kwamen er ook veel verzoeken binnen om interviews met de burgemeester. Op dat moment werd uitsluitend Radio M als rampenzender die gelegenheid gegund. Vanwege de afzettingen is een pasjesregeling ingesteld. De pasjes werden in het actiecentrum uitgegeven. Uitsluitend personen die voor hun werk in het gebied moesten zijn, ontvingen een pasje. De media konden het gebied alleen betreden onder begeleiding van de politie. Slechts een enkele keer maakte de mediawatcher melding van een foutief bericht van de media, dat is gecorrigeerd via berichtgeving van het actiecentrum voorlichting. De rol heeft zich bij de dijkverschuiving beperkt tot corrigerend optreden bij foutieve berichtgeving.

#### *Afsluiting*

De behoefte aan informatie tijdens een incident is groot. Tijdens de eerste dag duurde het tot 10.00 uur voordat er goede tekeningen beschikbaar waren. Inmiddels werd er op verschillende plaatsen met verschillend kaartmateriaal gewerkt. Het gevaar was dat er geen eenduidig beeld bij de verschillende teams bestond van de dijkverschuiving en de gebieden met de grootste problemen. In de evaluaties is tevens naar voren gekomen dat er grote behoefte is aan digitale communicatie en kaart materiaal om te komen tot een snelle eenduidige communicatie.

## **Informatie**

Zowel de bevolking als de media dienen tijdig en adequaat te worden geïnformeerd over de oorzaak en de gevolgen van de calamiteit, de wijze waarop men op de hoogte zal worden gehouden, de maatregelen die getroffen worden om de schadelijke gevolgen van de calamiteit zoveel mogelijk te beperken, en de te volgen gedragslijn.

### *Informatievoorziening in de opvanglocaties*

De nadruk van de voorlichting lag in het begin bij de De Roeping (de aula van Hervormde kerk in Wilnis). De informatieverstrekking naar degenen die werden opgevangen in De Meijert was onvoldoende. De communicatie met de mobiele telefoon tussen het actiecentrum en de gemeentelijke vertegenwoordiger op de opvanglocatie verliep moeizaam en schoot tekort. Het verzoek aan de burgemeester om “haar gezicht te laten zien” op de opvanglocatie werd dinsdagmorgen steeds indringender.

Aangezien de media in grote getale en op locatie aanwezig waren, werd het publiek ook via die weg van de algemene ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

### *Informatievoorziening aan het actiecentrum*

De informatievoorziening naar het actiecentrum bleef in het begin achter. De ontwikkelingen volgden elkaar snel op en vanwege de hectiek was er onvoldoende informatieoverdracht naar het actiecentrum. De dubbelrol van de communicatieadviseur was mede hierop van invloed. De informatie werd in de ochtend van 26 augustus niet gestructureerd bijgehouden binnen het actiecentrum. Voor de benodigde informatieoverdracht binnen het actiecentrum werden in de loop van de ochtend flipovers gemaakt, waarop de meeste algemene informatie werd aangegeven. Voor die tijd was de informatieoverdracht bij de “wisseling van de wacht” moeilijk vanwege het ontbreken van de informatie op de flipovers. Toch konden de meeste vragen direct of na navraag worden beantwoord.

### *Informatieavond en nieuwsbrief*

De informatievoorziening naar de teruggekeerde bewoners in het getroffen gebied verliep ongestructureerd. Er waren veel vragen bij de bewoners, die snel en eenduidig moesten worden beantwoord. Ondanks het feit dat er niet veel concreets was te melden over de oorzaak van de dijkverschuiving en de gevolgen ervan, werd besloten om op woensdagavond 27 augustus een informatieavond te houden. Ruim 700 bewoners bezochten de avond. Vertegenwoordigers van het schade-expertisebureau, het hoogheemraadschap, de gemeente en de woningbouwcorporatie Westhoek Wonen verschaften informatie. Tevens was er gelegenheid om plenair algemene vragen te stellen. Na afloop kon men in ruime mate de meer gedetailleerde en persoonlijke vragen kwijt. Tijdens deze avond werd de nieuwsbrief geïntroduceerd.

Vanaf donderdag 28 augustus is gedurende geruime tijd dagelijks een nieuwsbrief huis-aan-huis verspreid. In deze, onder redactie van de gemeente geproduceerde, brief werden de bewoners op de hoogte gehouden van de belangrijkste ontwikkelingen. De nieuwsbrief werd ook op de gemeentelijke website geplaatst. Ook de pers maakte gebruik van deze informatiebron. Vaste rubrieken in de brief waren afkomstig van het hoogheemraadschap, het schade-expertisebureau BCE (later het uitvoeringsorgaan Laser) en de gemeente De Ronde Venen. Verder werden bijdragen geleverd door de woningbouwcorporatie Westhoek Wonen, de Stichting Rampenfonds Dijkverschuiving Wilnis, Stichting Dijkverschuiving (de organisatie die de juridische belangen van de bewoners vertegenwoordigt) en maatschappelijke instellingen. De verschijningsfrequentie nam geleidelijk af van dagelijks naar één maal per week, later één maal per drie weken. Eind februari 2004 waren 26 nieuwsbrieven verschenen. Wanneer voldoende duidelijk is over de uitkomsten van het onderzoek en de uitkering van de schade zal de verschijning worden stopgezet. De nieuwsbrief bleek in een grote behoefte te voorzien. De reactie van de bewoners naar vertegenwoordigers van de gemeente is zeer positief. Deze positieve geluiden kwamen met name binnen bij het actiecentrum voorlichting en bij de medewerkers op locatie.

Op 12 september 2003 is door de gemeente een bundel vervaardigd van alle krantenknipsels die in de twee weken na de dijkverschuiving verschenen zijn. Deze is binnen het verspreidingsgebied van de nieuwsbrief als geste kosteloos huis-aan-huis verspreid. Andere belangstellenden konden deze bundel tegen kostprijs kopen. Voorts is een luchtfoto van de dijkverschuiving voor een ieder tegen kostprijs aangeboden. Deze initiatieven werden hoog gewaardeerd. Van de foto's zijn 185 exemplaren afgenomen.

## Coördinatie en besluitvorming

De burgemeester is voorzitter van het beleidsteam. Op grond van artikel 11 van de Wet Rampen en Zware Ongevallen (WRZO) heeft de burgemeester bij een dergelijke calamiteit (of ernstige vrees daarvoor) het opperbevel. Dat houdt in dat hij de bevoegdheid heeft om in een dergelijk geval alle bevelen of regels te geven die hij noodzakelijk acht. De burgemeester geeft invulling aan beleidsbepaling, beleidscoördinatie en besluitvorming.

### *Beleidsteam (BT)*

Nadat de eerste melding over de dijkverschuiving in Wilnis was binnengekomen, werd bijna direct een beleidsteam geformeerd. Naast de burgemeester zaten in het beleidsteam een aantal personen die haar bij haar werkzaamheden van advies hebben gediend. In het beleidsteam hadden zitting het hoogheemraadschap AGV, de lokale brandweer, de politie, de regionaal geneeskundige functionaris (RGF) (hoewel niet permanent), de gemeentesecretaris, de communicatieadviseur, de ambtenaar rampenbestrijding en de notulist. De inbreng van de RGF in het BT heeft zich met name gericht op de thema's emotiemanagement, volksgezondheid en nazorg. Het beleidsteam bevond zich in het gemeentehuis in Mijdrecht.

Het BT kwam om 3.30 uur voor het eerst in kernbezetting bijeen en activeerde toen de deelplannen evacuatie en opvang, voorlichting en schaderegistratie. In deze eerste uren was de belangrijkste taak van het BT de afstemming met het hoogheemraadschap/DWR over hoe de voortschrijdende calamiteit het hoofd te bieden. Veiligheid stond voorop. Vanuit het BT werd gevraagd om assistentie van de ME om het gebied af te sluiten. In de wijk Veenzijde I werden de huizen gecontroleerd en Wilnis-Dorp werd afgesloten.

De eerste prioriteit was de veiligheid van de bewoners en dat betekende dat zo spoedig mogelijk na afsluiting van de Ringvaart het water terug gebracht moest worden in de Ringvaart om tegendruk te bieden aan de afkalvende oevers en steeds verder verzakkende woonarken. Aan de planvorming en voorbereiding werd de hele dag en nacht door diverse ploegen gewerkt. Er werd veelvuldig overleg gevoerd met het beleidsteam van het hoogheemraadschap AGV om gemeentelijke acties af te stemmen met politie, brandweer en DWR.

Het BT wilde goed voorbereid zijn op een eventuele nieuwe verschuiving en op voorhand maatregelen klaar hebben liggen. Daarom werd bij het ROT een verzoek neergelegd om een noodscenario voor te bereiden. Er werd opdracht gegeven aan het korps landelijke politiediensten (KLPD) om luchtfoto's van het getroffen gebied te maken.

## Afstemming en uitvoering

### *Operationeel team (OT)*

De werkzaamheden van dit team bestaan uit:

- het door tussenkomst van de gemeentesecretaris adviseren van de burgemeester;
- het afstemmen en coördineren van de geactiveerde gemeentelijke processen;
- het zorg dragen voor de uitvoering van de geactiveerde gemeentelijke processen;
- het ondersteunen en faciliteren van het CTPI.

Na de dijkverschuiving in Wilnis bevond het operationeel team zich, evenals het beleidsteam, in het gemeentehuis in Mijdrecht. Het OT had de volgende samenstelling: technisch voorzitter, gemeentesecretaris, een verantwoordelijke voor openbare werken, een verantwoordelijke voor voorlichting en informatie en voor CRIB, een verantwoordelijke voor opvang en verzorging/nazorg, een verantwoordelijke voor CRAS en een notuliste.

Op dinsdag 26 augustus om 3.45 uur vond de eerste vergadering van het Operationeel Team plaats. De volgende actiecentra zijn dan al geactiveerd: Voorlichting, Opvang en Verzorging, het hoofd van het actiecentrum CRIB, CRAS, en de uitvoerende diensten. Op de eerste dag lag het accent van de OT-vergaderingen op het uitzetten van de acties en vragen uit het BT. In de loop van de week verschoof het accent naar de voorbereiding van en advisering aan het BT.

De samenstelling van het OT is gelijk aan die van het managementteam of Diensten Overleg (DO). Het voordeel hiervan is dat het overleggen, afspraken maken en samenwerken vanzelfsprekend is. Het is een goed lopend team. De vervanging is geregeld via de reguliere vervangers, de draaiboekeigenaren of hun vervangers. Met betrekking tot de dijkverschuiving in Wilnis was, in verband met de continuïteit op de eerste dag, het een nadeel dat vanaf dinsdagmiddag vrijwel alleen maar plaatsvervangers zitting hadden in het OT.

Op sommige momenten was er in het OT behoefte aan nadere informatie vanuit het hoogheemraadschap AGV. Op een gegeven moment was er ook sprake van dat een AGV-vertegenwoordiger het OT zou bijwonen, maar dat is nooit geëffectueerd.

De vergaderingen van het OT (DO vanaf 2 september 2003) vonden tot en met donderdag 11 september 2003 dagelijks plaats (inclusief het weekend van 30 en 31 augustus). Vanaf 15 september werden de vergaderingen twee maal per week gehouden en vanaf 23 september één maal per week.

Van de OT-vergaderingen op dinsdag 26 augustus en woensdag 27 augustus alleen met pen ingevulde verslagen gemaakt. De opdrachten die uit het BT kwamen, werden via de verschillende actiecentra uitgezet. Vanaf donderdag 28 augustus 2003 werden de verslagen op de laptop gemaakt en werden bij de verschillende acties tevens de verantwoordelijke collegeleden en de planning aangegeven. Deze actielijst en de hierin aangebrachte structuur bevorderden een

geordende overgang naar de “normale” gemeentelijke processen. Deze aanpak legde tevens de basis voor het begin september 2003 ontstane projectplan, waarin de aanpak van de nazorg in vijf projecten is uitgewerkt, te weten:

- Herstel Wilnis
- Zorg en Opvang
- Communicatie
- Schadeafhandeling en Financiën
- Onderzoek en evaluatie

Zoals hierboven gemeld wordt de voortgang van dit projectplan tot de afronding is gerealiseerd wekelijks besproken in het DO. Daarnaast wordt de voortgang van het projectplan regelmatig besproken met de verantwoordelijke portefeuillehouders en maandelijks schriftelijk teruggekoppeld naar de raad.

#### *Regionaal operationeel team (ROT)*

Het ROT bevond zich in het COV-gebouw in Utrecht. De rol van voorzitter van het ROT werd ingevuld door de regionale brandweer. Verder waren de volgende organisaties en diensten vertegenwoordigd in het ROT: het hoogheemraadschap AGV, de regionale brandweer, de politie, de GHOR en een vertegenwoordiger van de gemeente (vanaf de tweede dag). De werkzaamheden van het ROT bestonden uit:

- het adviseren en (facilitair) ondersteunen van het CTPI en het OT;
- het adviseren en ondersteunen van de leden van de brandweer, politie en de RGF die zitting hadden in het beleidsteam.

Het lukte niet om iemand van het hoogheemraadschap AGV aan het ROT toe te voegen. Door vanuit het ROT een brandweeriason binnen het actieteam van het hoogheemraadschap in te zetten, werd de communicatie later wel goed mogelijk. De plaatsvervangend dijkgraaf is onderweg geweest naar het ROT, maar is uiteindelijk niet op de plaats van bestemming aangekomen omdat zijn aanwezigheid in het BT van het AGV was vereist. Ook de dagen daarop was het niet mogelijk om een AGV-functionaris in het ROT aanwezig te zijn en is er veelvuldig telefonisch contact geweest.

#### *Coördinatieteam Plaats Incident (CTPI)<sup>3</sup>*

De rol van voorzitter in het CTPI werd ingevuld door de regionale brandweer. In dit team hadden voorts zitting het hoogheemraadschap AGV, de lokale brandweer, de politie, de RGF (alleen de eerste twee dagen) meerdere functionarissen van de zijde van de gemeente waaronder Bouw-en woningtoezicht en de ambtenaar rampenbestrijding.

De werkzaamheden van dit team bestonden uit:

---

<sup>3</sup> Afhankelijk van de GRIP-fase werd het CTPI naar CoPI en CoRT opgeschaald.

- multidisciplinaire advisering aan het BT, OT en ROT over de uit te voeren werkzaamheden op en in de directe omgeving van het incidentgebied;
- multidisciplinaire afstemming en coördinatie van de uit te voeren werkzaamheden op en in de directe omgeving van het incidentgebied;
- multidisciplinaire advisering over opschaling en afschaling.

In het CTPI was de gemeente de eerste dag vertegenwoordigd door een beroepskracht van de lokale brandweer en tijdelijk door de postcommandant van Mijdrecht. Voor de afstemming van de gemeentelijke processen moet een vertegenwoordiger van de gemeente in het CTPI plaatsnemen. De ambtenaar rampenbestrijding (ARB) had een dubbelrol en was zowel vertegenwoordigd in het CTPI als in het BT. Uit de evaluatieformulieren kan worden geconcludeerd dat de samenwerking tussen de verschillende diensten en het maken van afspraken volgens de deelnemers aan deze diensten goed is verlopen. Het overdragen van de taken aan nieuwe deelnemers in het CTPI gebeurde echter in enkele gevallen onvoldoende. Het functioneren van het CTPI-overleg bleek te vertragen op de momenten dat er veel tijd aan het bijpraten van nieuwe functionarissen moest worden besteed.

Het CTPI bevond zich in een speciaal ingerichte container van de regionale brandweer. De eerste dag stond deze container op het pakeerterrein bij de begraafplaats aan de Ir. Enschedeweg in Wilnis. De tweede dag werd de container geplaatst bij de brandweerkazerne in Wilnis. Het voordeel hiervan was dat er extra faciliteiten zoals toiletten, wasruimte en de beschikbaarheid van een kantine aanwezig waren. De verbindingswagen van de brandweer stond ook naast het CTPI. Later is de verbindingswagen verplaatst, wat tot gevolg had dat veel informatie niet meer bij de personen in het CTPI kwam. De eerste twee dagen werden er in het CTPI geen verslagen gemaakt. Vanaf donderdag 28 augustus om 17.20 uur werden de eerste situatierapporten door het CTPI doorgestuurd naar het OT en BT in het gemeentehuis. Het CTPI heeft in samenwerking met het BT, het OT en het ROT voor een goede coördinatie en begeleiding van de in het veld uit te voeren activiteiten en werkzaamheden zorg gedragen, zo bleek uit de opmerkingen uit de evaluatieformulieren.



## Opschaling

De afkorting GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure en is een opschalingsmodel dat als doel heeft om te komen tot en onderhouden van één geofende, samenhangende interdisciplinaire organisatie die kan optreden in geval van grootschalige incidenten, crises, calamiteiten en rampen. Het werken met het GRIP-model moet tijdbesparend werken en helderheid geven over de rollen die er ingevuld moeten worden. Na de dijkverschuiving in Wilnis, bleek de huidige GRIP-systematiek te star, te onduidelijk en te weinig bekend bij betrokkenen te zijn.

De regio Utrecht kent 5 GRIP-fasen van 0 t/m 4. In het volgende overzicht wordt aangegeven welke organisatie behoort bij welke GRIP-fase.

<u>Fase</u>	<u>Ernst van de calamiteit</u>	<u>Organisatie</u>
GRIP 0	Incident, geen risico voor GRIP 1.	Ad-hoc coördinatiebehoefte. Collegiale samenwerking tussen de hulpdiensten. Geen operationeel leider aanwezig (het zogenaamde “motorkap-overleg”).
GRIP 1	Complex incident. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden veranderen.	Coördinatiebehoefte bij één of meer disciplines. Het CTPI wordt opgestart. De burgemeester wordt geïnformeerd. Op het terrein van het incident is een gemeentelijke vertegenwoordiger aanwezig.
GRIP 2	Een incident waarbij het effectgebied groter is dan het incidentgebied (bijvoorbeeld een gaswolk).	Het CoPI wordt opgestart, het ROT komt in kernbezetting bijeen, evenals de gemeentelijke rampenstaf en de gemeentelijke actiecentra. Het opperbevel rust bij de burgemeester. Op het terrein van het incident is een gemeentelijke vertegenwoordiger aanwezig.
GRIP 3	Een incident met ingrijpende gevolgen voor een groot deel van de bevolking (bijvoorbeeld grootschalige evacuatie en/of grote materiële schade).	Het CoRT wordt opgestart. Het ROT en de gemeentelijke rampenstaf zijn in volledige bezetting bijeen. De kernbezetting van de provinciale rampenstaf wordt opgestart. Het opperbevel rust bij de burgemeester. Op het terrein van het incident is een gemeentelijke vertegenwoordiger aanwezig.
GRIP 4	Een incident dat door zijn omvang de gemeentegrenzen overschrijdt.	Het CoRT wordt opgestart. Het ROT en de gemeentelijke, regionale en provinciale rampenstaf zijn in volledige bezetting bijeen. Het opperbevel rust bij de burgemeester. Op het terrein van het incident zijn zowel een gemeentelijke vertegenwoordiger als een vertegenwoordiger van de regio of provincie aanwezig.

In de uren en dagen na de dijkverschuiving in Wilnis is als volgt op- en afgeschaald:

<u>Datum</u>	<u>Tijdstip</u>	<u>Niveau</u>	<u>Actie</u>
26 augustus	2.30 uur	GRIP 1	CTPI wordt ingericht.
26 augustus	2.52 uur	GRIP 2	CoPI wordt ingericht.
26 augustus	5.05 uur	GRIP 3	CoRT wordt ingericht.
26 augustus	21.00 uur	GRIP 0	CoRT wordt afgeschaald naar CTPI.
27 augustus	9.15 uur	GRIP 1	CTPI blijft behouden. ROC opgeheven
28 augustus	14.30 uur	GRIP 2	CoPI wordt ingericht, OT wordt ROT.
29 augustus	10.00 uur	GRIP 1	Noodverordening blijft van kracht.
2 september	12.00 uur	GRIP 0	CTPI en noodverordening worden onmiddellijk opgeheven.

Bij de dijkverschuiving was al snel duidelijk dat er veel hulp nodig was om de klus te klaren. Verschillende processen moesten in gang worden gezet. Er is door de brandweer in overleg met de andere operationele diensten in het eerste uur opgeschaald naar GRIP 2. Het gemeentelijke beleidsteam (BT) en de gemeentelijke actiecentra, het regionaal operationeel team (ROT) en het Coördinatieteam Plaats Incident (CTPI) werden geformeerd. Aan de verschillende teams werden tevens functionarissen vanuit de verschillende hulpdiensten en het hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht (AGV) toegevoegd. Later in de ochtend is er verder doorgeschaald naar GRIP 3, waarna ook de Commissaris van de Koningin werd geïnformeerd. Tegen de avond, toen de meeste mensen in de wijk weer naar huis konden terugkeren, is besloten om af te schalen naar GRIP 0. Het werken met GRIP 0 bleek de volgende morgen echter geen werkbare situatie te zijn. In het veld was nog steeds behoefte aan een CTPI en er is daarom weer opgeschaald naar GRIP 1. Op woensdag 28 augustus wordt opgeschaald naar GRIP 2. Het AGV maakte zich zorgen over de stabiliteit van de veendijken in de gemeente De Ronde Venen. De achterliggende gedachte van BT was ook de eventuele steun van Binnenlandse Zaken en in het bijzonder het NCC bij een nieuwe dijkverschuiving en de behoefte aan het ROT als denktank om de bijbehorende scenario's uit te werken. Vervolgens bleek op 29 augustus dat het voor de beheersing van de calamiteit niet nodig was om het ROT te handhaven maar wel de steun van het CTPI nog nodig was. Daarom is er teruggeschaald naar GRIP 1 tot het moment dat de noodverordening op 2 september werd ingetrokken en werd overgeschakeld naar de gemeentelijke projectorganisatie die de nasleep van de dijkverschuiving verder onder haar hoede heeft genomen.

## Noodverordening

In verband met de dijkverschuiving besloot de burgemeester van de gemeente De Ronde Venen op dinsdagochtend 26 augustus om 4.45 uur tot het instellen van een noodverordening. Om 5.00 uur werd de Commissaris van de Koningin gebeld om mee te delen dat GRIP 3 was afgekondigd en de noodverordening van kracht was geworden. Aan deze noodverordening lag ten grondslag het feit dat de veiligheid van personen als gevolg van de dijkverschuiving ernstig werd bedreigd en dat het in dit verband noodzakelijk was ter handhaving van de openbare orde en ter beperking van het gevaar voor personen algemeen verbindende voorschriften te geven.

Op 27 augustus besloot de burgemeester het grondgebied van de noodverordening vanaf 27 augustus 2003 13.00 uur te verkleinen omdat voor een deel van het grondgebied de noodzaak voor het instandhouden van de noodverordening, gezien de feitelijke situatie aldaar, niet meer noodzakelijk was. Op dinsdag 2 september 2003 was de situatie in Wilnis van dien aard dat ook voor het overige deel van Wilnis de noodverordening kon worden opgeheven. In overeenstemming met het voorstel van de burgemeester heeft de gemeenteraad op 25 september 2004 de hierboven genoemde besluiten bekrachtigd. Ten tijde van de calamiteit heeft burgemeester conform de hierop betrekking hebbende voorschriften alle besluiten betreffende de noodverordening tijdig kenbaar gemaakt aan de gemeenteraad en de commissaris van de Koningin.



## Revacuatie en herhuisvesting

Om ongeveer 18.30 uur op dinsdagavond 26 augustus werd het sein gegeven dat de meeste gedupeerden weer naar hun woningen konden terugkeren.



Het transport van de bewoners werd verzorgd door bussen. Door de gemeente is uiteindelijk voor 12 huishoudens voor een langere periode huisvesting gezocht. Dit betrof voornamelijk mensen uit Zon en Water, de bewoners van de woonarken die droog gevallen waren en bewoners uit het hoger gelegen gedeelte van Wilnis (Prinses Margrietstraat, Prinses Irenestraat en Prinses Beatrixstraat). Na een inspectie door onder andere medewerkers van Bouw- en woningtoezicht bleek een aantal huizen ontzet te zijn, waardoor een onveilige situatie was ontstaan. De woonboten waren losgekoppeld van gas en water. Tevens waren ze door het instorten van de steigers niet veilig meer te betreden.

Alle huishoudens die een aantal maanden niet in hun eigen woning konden verblijven, zijn binnen twee weken elders gehuisvest. De gemeente heeft in samenwerking met Westhoek Wonen zorggedragen voor de tijdelijke huisvesting van deze huishoudens, en voor de teruggeleiding van deze huishoudens naar hun woningen en arken. Eind januari 2004 zijn alle bewoners weer teruggekeerd naar hun eigen woning of ark..

## Nafase

### *Psychosociale nazorg*

De psychosociale nazorg heeft ten doel ondersteuning te bieden aan bewoners die mentale problemen hebben met datgene dat ze is overkomen naar aanleiding van de ramp, mede om te voorkomen dat dit op een andere wijze tot grotere problemen leidt (bijvoorbeeld slapeloosheid of angst). Aan bewoners wordt ondersteuning geboden door hen dagelijks de gelegenheid te bieden met hun vragen en acute problemen langs te komen bij het Informatie Advies Centrum (**IAC**). Middels gesprekken met het Algemeen Maatschappelijk Werk of door Slachtofferhulp worden bewoners geholpen om hun problemen te verwerken.

Dit IAC is opgericht door de wijkbewoners in samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen De Ronde Venen, Stichting Leefbaarheid en enkele bedrijven en de gemeente De Ronde Venen. Het IAC is vanaf 30 augustus 2003 actief geworden en functioneerde vanuit het sport en cultureel centrum de Willistee te Wilnis. Bewoners konden hier met al hun vragen en acute problemen terecht. Het IAC werd door vrijwilligers bezet. Via het Informatie Advies Centrum is ook één keer per week de mogelijkheid geboden, door middel van kringgesprekken in de Willistee, ervaringen uit te wisselen en elkaar te helpen met het verwerken ervan. Het IAC zorgde er voor dat deskundige begeleiding aanwezig was. De eerste drie dagen is het Informatie Advies Centrum druk bezocht. Het was elke dag geopend van 10.00 uur tot 20.00 uur, en op zaterdag en



zondag van 10.00 uur tot 17.00 uur. Ouderen die geen mogelijkheid hadden om het IAC te bereiken, konden telefonisch contact opnemen en zijn vervolgens thuis bezocht. Er zijn vijftig gedupeerden met 64 verschillende hulpvragen langs geweest. De vragen die gesteld werden zijn voor 63% van praktische aard, zoals wat er moet er gebeuren met slib of dode vissen in de kelder.

18% van de vragen waren van emotionele aard, 16% hadden een juridische achtergrond. De overige 3% van de bezoekers boden hulp aan en gaven tips. Na 4 september werd het IAC minder frequent bezocht. Op 7 september zijn de openingstijden aangepast. Op werkdagen was het telefonisch bereikbaar van 10.00 – 20.00 uur. Op dinsdagavond was het geopend van 19.00-21.00 uur en vanaf 10 september was het alleen nog geopend op dinsdag van 19.00-20.00 uur. Voor dringende zaken kon men tijdens werkdagen terecht bij de Stichting Leefbaarheid. Al snel bleek dat er geen behoefte meer was aan psychosociale nazorg en op dinsdag 18 september was het laatste spreekuur van het Informatie Advies Centrum.

Op 22 januari 2004 is er een napraatbijeenkomst geweest voor de inwoners van Wilnis om hun ervaringen uit te wisselen en te delen met betrekking tot de dijkverschuiving. Het ging hier voornamelijk over het delen van gevoelens en ervaringen. Deze avond werd georganiseerd in samenwerking met de Stichting WORV (Welzijn Ouderen De Ronde Venen) en de Stichting Leefbaarheid. Er waren professionals aanwezig van slachtofferhulp, het rampenfonds, de kerken, de brandweer, de WORV, de gemeente en Stichting Leefbaarheid. Er werd een amateur-video vertoond en de inwoners kregen de gelegenheid om met elkaar en de professionals na te praten over de ingrijpende gebeurtenis. Acht personen bezochten de napraatbijeenkomst, dat leidde tot de constatering dat de behoefte voor dergelijke bijeenkomsten niet groot meer is. Besloten werd dan ook om dergelijke bijeenkomsten niet meer te organiseren.

### *Schaderegistratie*

In opdracht van het OT werd op 26 augustus 2003 om 6.00 uur de eerste actie ondernomen tot het inrichten van een bureau Centrale Registratie Afhandeling Schade (CRAS). Vooraf was reeds telefonisch contact geweest met Salvage, een overkoepelende organisatie van verzekeraars, die in een vroeg stadium van een incident kijkt hoe de schade zoveel mogelijk beperkt kan worden. Salvage gaf aan geen expertise in huis te hebben bij wateroverlast als gevolg van dijkdoorbraken en kon niets voor de gemeente betekenen. Salvage verwees door naar de Stichting Bureau Coördinatie Expertise-organisatie (BCE). CRAS was om 8.00 uur ingericht, maar nadat bekend werd dat de schaderegistratie extern door de Stichting BCE zou worden uitgevoerd, is het bureau zich vanaf die tijd uitsluitend gaan richten op het onderhouden van de contacten tussen OT en BCE alsmede het verrichten van hand- en spandiensten voor BCE.

Op dinsdagochtend 26 augustus hebben een lid van het OT en twee medewerkers van het CRAS gesproken met de Stichting BCE. Na terugkoppeling naar het OT en het BT werd vervolgens besloten tot inschakeling van de Stichting BCE voor:

- coördinatie van de schaderegistratie;
- vastleggen en beoordeling schades door experts ingeschakeld door BCE;
- ondersteunende werkzaamheden.

Voor de huisvesting van de medewerkers van BCE werden binnen het bureau Financiële Administratie en Belastingen zes werkplekken beschikbaar gesteld. Voor deze werkplekken werden aparte telefoonnummers geregeld. Tevens werd een fax geplaatst.

BCE ontwikkelde een schaderegistratieformulier waarop gedupeerden hun NAW-gegevens konden aangeven en in hoeverre men schade had geleden aan diverse categorieën. Met behulp van medewerkers van bureau CRAS en de politie zijn deze formulieren dezelfde dag nog uitgezet in het schadegebied. Ook waren op verschillende locaties in de gemeente afgiftepunten voor schaderegistratieformulieren aanwezig. Aan het eind van de volgende ochtend waren reeds 300 meldingen terugontvangen. Het uiteindelijke aantal ingediende schademeldingen bedraagt ruim 600.

Op 27 augustus werd in De Meijert een voorlichtingsavond gehouden over de dijkverschuiving. Tijdens deze avond was de Stichting BCE aanwezig voor het geven van informatie en beantwoording van vragen over de schadeafhandeling. Op 28 augustus werden circa 25 opgeroepen registerexperts van verschillende disciplines geïnstrueerd en in de loop van dezelfde dag werden de eerste bezoeken in het rampgebied afgelegd. Tot en met 3 september 2003 werden met name bij particulieren schaderegistraties uitgevoerd. Inmiddels was geconstateerd dat er een aanzienlijke problematiek bestond bij de woonarken die door gebrek aan water in ernstige mate waren weggezaakt in de modder. Voor de zaken rondom de woonboten is door BCE een team “woonbotenexperts” samengesteld. Dit team is betrokken om tijdens de waterinlating de woonarken los te spuiten en het risico van verergering van schade daardoor te verkleinen. Deze actie leidde tot het gestelde doel.

Met betrekking tot de woonboten heeft BCE de opdracht van het college ontvangen een onderzoek in te stellen naar de mate van verzekeraarbaarheid van deze objecten. Na inventarisatie van de gegevens was de conclusie dat vrijwel alle gedupeerden hiervoor een verzekering hadden, maar dat slechts een zeer klein gedeelte na het indienen van de claim, dekking toegezegd had gekregen van de respectievelijke verzekeraars.

Voor de infrastructurele schade van de gemeente werd door BCE ook een speciaal team geformeerd. De schaderegistraties die BCE in opdracht van de gemeente uitvoerde, werden door het hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht tevens aanvaard als aansprakelijkheidsstellingen. Aan de hand van een verstrekt registratiebestand heeft AGV elke indiener van een schaderegistratie een ontvangstbevestiging gezonden.

Op 10 september 2003 werd bekend dat de Wet Tegemoetkoming Schade bij rampen en zware ongevallen (WTS) van toepassing was verklaard. Per dezelfde datum werd de opdracht van de gemeente tot schaderegistratie overgedragen aan bureau Laser. De reden hiervoor was het feit dat Laser op dat moment verantwoordelijk was voor de schadeafhandeling in het kader van de WTS. Door het bureau Laser werden aan de geregistreerde indieners van schaderegistratieformulieren ook ontvangstbevestigingen verzonden. Voor de schade aan auto's die niet onder de WTS viel, werd in overleg met de gemeente door BCE op 13 en 15 september een drive-in expertise georganiseerd. Van de 165 opgeroepen claimanten werd uiteindelijk voor 50 WA-verzekerde auto's de ontstane schade geïnventariseerd. Voor de schadecomponenten die niet onder de WTS vielen, verstrekte de gemeente aan BCE opdracht tot het vaststellen van de omvang hiervan. Deze vaststellingsrapporten zullen door de gemeente aan de betrokken personen worden toegezonden.

## Conclusies

In dit deel van de gemeentelijke evaluatie van de dijksverschuiving in Wilnis worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen weergegeven. De opbouw volgt voor zover mogelijk de thema's uit het voorgaande deel. In vrijwel elke conclusie en aanbeveling zijn de namen van de afzonderlijke *gemeentelijke* diensten, afdelingen of actiecentra in 'bold' weergegeven ten behoeve van het implementeren van benodigde specifieke aanpassingen in de bestaande draaiboeken, procedures en deelplannen.

### *Algemeen*

*Specifieke kennis veendijken* De dijkverschuiving in Wilnis ten tijde van hoge temperaturen, extreme droogte en lagere waterstanden was – zo bleek uit de reacties van media, bestuurders en deskundigen - een onverwacht, onvoorspelbaar en onbekend fenomeen. Kennis en deskundigheid over risico's van 'droge' veendijken onbraken tot aan de feitelijke gebeurtenis in Wilnis in heel Nederland. In het licht van deze voor Nederland atypische calamiteit kwam zowel in de eerste 24 uur als in de periode erna de intra- en interorganisatorische samenwerking tussen de verschillende bestuurlijke (gemeente, provincie, hoogheemraadschap) en operationele diensten (o.a. politie, brandweer, geneeskundige diensten, GHOR, GBA, AGV/DWR, reddingsbrigade), disciplines en bedrijven (o.a. aannemers, bankinstelling, nutsbedrijven en een telecomprovider) snel en adequaat op gang.

De door alle betrokkenen getoonde flexibiliteit, improvisatie en spontane en onvoorwaardelijke medewerking vanuit de staande organisatie is zonder uitzondering door iedereen als buitengewoon positief ervaren.

Zowel de deelplannen en de draaiboeken (deel 2) alsmede het Operationeel Basisplan die onderdeel vormen van het Rampenplan van de gemeente De Ronde Venen zijn: verouderd (10 januari 2002), te omvangrijk om van buiten te kennen (bijna vijfhonderd pagina's) en zijn niet éénduidig van opzet. In de deelplannen van het Rampenplan ontbreken actuele overzichtskaartjes en plattegronden en revisieaanduidingen voorzien van een tijdstip en auteur/dienst

De verschillende rollen en operationele procedures van de betrokken disciplines waren niet bij alle medewerkers van de **gemeentelijke actiecentra** even duidelijk. Onbekendheid had betrekking op o.a. de rol van het ROT, het CTPI en het BT en de positie die de betrokkenen zelf hebben.

*Overdracht* Verschillende afdelingen en teams (**allen**) hebben knelpunten geconstateerd met betrekking tot het overdragen van informatie en werkzaamheden (actiepunten) na afloop van veelal een twaalf uren dienstverband. De vier belangrijkste oorzaken van de gesignaleerde problemen waren: het ontbreken van overdrachtdossiers (geen, foutieve, onvolledige of vertraagde informatie), het ontbreken van een procedure voor overdracht (briefing en debriefing), personele onderbezetting en/of geestelijke en lichamelijke vermoeidheid.



## ***Alarmering en respons***

*Alarmering* Een juiste inschatting van de situatie en de snelle opschaling naar GRIP 2 en 3 bespoedigde een snelle en adequate alarmering van en door de verschillende diensten en functionarissen (o.a. **brandweer, politie, burgemeester en ambtenaar rampenbestrijding**).

*Prioriteiten* De gestelde prioriteiten bleken in de onderhavige situatie terecht gericht op het in veiligheid brengen van bewoners en dieren in de ondergelopen gebieden, het stoppen van de toestroom van water en het voorkomen van verdere schade.

*Eerste respons* De belangrijkste operationele (**OT**), bestuurlijke (**BT**) en coördinerende gremia (**ROT**) kwamen op de afgesproken locaties voor overleg bijeen binnen de aanbevolen aankomsttijden. Het aanvankelijke tekort aan politiepersoneel in relatie tot de hoeveelheid uit te voeren taken gaf problemen bij het uitvoeren van afzettingen en het weren van bewoners en ramptoeristen op de ramplocatie (**politie**). Het ontbreken van uiterlijke herkenbaarheid (zoals bij de hulpdiensten rood, wit en blauw) door middel van bedrijfskleding en/of bedrijfslegitimatie, speelde medewerkers van AGV/DWR) en aannemersbedrijven parten bij het passeren van afzettingen. Medewerkers van AGV/DWR bleken niet bekend met de werkwijze, de gehanteerde terminologie en de verantwoordelijkheden van andere hulpdiensten tijdens en na afloop van de onderhavige calamiteit.

*Medische en psychosociale hulpverlening* Terecht werd door de aanwezige medewerkers van medische, maatschappelijke en geestelijke gezondheidsdiensten uitgebreid stilgestaan bij het bepalen van de behoefte aan dergelijke specifieke zorgverlening onder de getroffen bewoners. Toen dit niet nodig bleek, zijn huisartsen gevraagd te letten op mogelijke klachten die verband houden met de calamiteit. Eveneens is in het kader van preventie door het RIVM terecht onderzoek verricht naar de aanwezigheid van slib in relatie tot mogelijke negatieve effecten voor de volksgezondheid. De volgende dag wees het RIVM-onderzoek uit dat er geen gevaar bestond voor de volksgezondheid.

*CRIB* De beslissing van het **actiecentrum OT** om het CRIB niet te activeren was op zich juist, maar gebaseerd op een onjuiste aanname, namelijk dat een CRIB alleen dient ter registratie van slachtoffers zoals de naam van deelplan 15 mogelijk doet vermoeden. Een CRIB kan echter ook geactiveerd worden teneinde de evacuatie en opvang van getroffen bewoners te registreren zoals vermeld in de deelplannen 5 (ontruimen en evacueren) en 15 (registratie van slachtoffers).

## ***Evacuatie***

*Organisatie van de evacuatie* In de onderhavige situatie was het een juiste beslissing van de commandant van de **brandweer** om het waarschuwingssysteem (WAS) niet te activeren. Dit zou het gewenste gedrag van getroffen bewoners juist negatief beïnvloed hebben (naar binnen en ramen en deuren sluiten) en als gevolg de voortgang van de evacuatie hebben belemmerd. Het ontbreken van telefoonnummers van bedrijven op het terrein van personenvervoer in het

deelplan 5 (ontruimen en evacueren) speelde **de politie/het OT** parten bij het organiseren van collectief personenvervoer. Deze telefoonnummers staan wel vermeld in het Operationeel Basisplan van gemeente De Ronde Venen onder paragraaf 7: “Geluidswagen, ordonansen, bussen, benzinepomp”. Het Hospitium was door de **politie/het OT** conform deelplan 5 (ontruimen en evacueren) niet opgenomen of gemarkeerd als een instelling waarin zich niet-zelfredzame personen bevinden. Inmiddels zijn hier afspraken gemaakt met de GHOR.

### ***Opvang***

*Opvanglocaties:* Getroffenen die hun huizen hadden moeten verlaten, konden terecht in vier verschillende opvanglocaties. Als gevolg van afstemmings-, informatie- en communicatieproblemen tussen de verschillende opvanglocaties en het **actiecentrum voorlichting/OT/BT** werd besloten om alle opvang in de locatie met de meeste capaciteit - De Meijert - te laten plaatshebben. Getroffenen in De Meijert stoorden zich gedurende de dinsdag aan het ontbreken van feitelijke en gemeentelijke informatie over de actuele situatie. De ontevredenheid onder de getroffen en verdween pas met de komst van diverse voorzieningen zoals een televisie, mededelingenbord en de nieuwsbrieven. Aan de zijde van het **actiecentrum opvang en verzorging** bleef ondanks het sluiten van een concept-convenant onduidelijkheid bestaan over de rol van het lokale Rode Kruis.

### ***Voorlichting en communicatie***

De a-typische calamiteit in een relatief kleine gemeente leidde direct tot een ware mediabestorming. Het **actiecentrum voorlichting** werd (mede daardoor) geconfronteerd met verschillende knelpunten:

- de eerste uren was nauwelijks informatie beschikbaar. Bewoners werden sneller door de media geïnformeerd dan van gemeentezijde;
- er was een tekort aan personele capaciteit (er kon geen gemeentevoorlichter op het rampterrein zijn, de burgemeester kon niet permanent begeleid worden door een communicatieadviseur en in de initiële fase had geen scheiding plaats tussen publieks- en persvoorlichting) mede door de afwezigheid van het hoofd actiecentrum en de onbereikbaarheid van voorlichters uit de provinciale voorlichtingspool;
- de voorbereidingen van de twee eerste persconferenties hadden plaats onder (te) grote tijdsdruk;
- van de rampenzender Radio M is slechts één dag gebruik gemaakt;
- het ontbrak aan duidelijke overzichtskaarten en tekeningen.

De inzet van (voormalige) medewerkers van de afdeling voorlichting alsmede het gebruik van de gemeentelijke website, het verspreiden van nieuwsbrieven, het rondleiden van de media in het rampterrein en het aanbrengen van ritmiek in de mediacontacten is door iedereen als positief ervaren. Door de deelname van de communicatieadviseur zowel in het BT als in het OT, werd een snelle lijn naar het actiecentrum geblokkeerd.

## *Informatie*

In bijna **alle actiecentra** ontbrak het gedurende de eerste dag(en) aan een gestandaardiseerde schriftelijke of elektronische verslaglegging van de belangrijkste gebeurtenissen en besluiten. Dit bemoeilijkte de informatieoverdracht tijdens dienstoverdrachten (aflossing van personeel) en tussen de verschillende teams (**BT, OT, CTPI**). Voor het uitwerken werd relatief veel tijd genomen. De informatievoorziening werd door deze werkwijze vertraagd. Ook de terugkoppelingen van besluiten en vragen, die van belang waren voor de voortgang van het proces bleven lang liggen. Voor het in te vullen situatierapport van het **CTPI** is geen standaardformat beschikbaar. De terugkoppeling van het **CTPI** naar het **BT** vond doorgaans, tot het verschijnen van de situatierapporten, mondeling plaats. Het gevolg was dat de informatieuitwisseling in enkele gevallen niet éénduidig is geweest. Het nadeel van het telefonisch elkaar informeren is dat er niets schriftelijk wordt vastgelegd.

Bij het **actiecentrum Voorlichting** kwamen verschillende vragen via het “berichtenformulier” binnen die door OT-leden beantwoord moesten worden. In het begin werden die vragen pas uitgezet na de OT-vergadering, waardoor er een behoorlijk tijdverlies was. Na een aantal dagen is ervoor gekozen in de OT kamer een bakje ‘post-in’ en een bakje ‘post-uit’ neer te zetten waarin de vragen (in) en antwoorden (uit) werden gelegd. De vragen werden tijdens de OT vergadering behandeld. Dit werkte goed.

De nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten, de bundel met alle krantenberichten over de dijkverschuiving, de luchtfoto en het inrichten van een Informatie Advies Centrum (IAC, vanuit de één loketgedachte) hebben in positieve zin aan de verspreiding van informatie bijgedragen.

## *Coördinatie en besluitvorming*

Het is opmerkelijk dat bij de coördinatie en besluitvorming na afloop van de dijkverschuiving de **wethouders** nauwelijks of geen inhoudelijke rol hebben gespeeld.

Ondanks de open sfeer in het **BT** en een goede multidisciplinaire en intercollegiale samenwerking hadden enkele diensten en organisaties nog meer dan thans het geval was gebruik kunnen maken van elkaars kennis en kunde. Bijvoorbeeld bij het opstellen van het draaiboek nazorg.

### *Afstemming en uitvoering*

Tussen de verschillende diensten en teams is het contact en de afstemming over het algemeen naar tevredenheid verlopen. Zeker binnen de eigen teams werd het overleg als plezierig en constructief ervaren. Na een paar dagen was er op verzoek van het **CTPI** een aanspreekpunt in het **OT**, waarnaar de gemeentelijke vertegenwoordiger in het **CTPI** de meest urgente informatie via de mobiele telefoon kon doorgeven. Dit werkte goed.

Het **OT** heeft in de beginfase van het incident steeds vergaderd ná het **BT** ter terugkoppeling en uitzetting van de acties. In de periode van het afwerken van de gevolgen van de dijkverschuiving is het accent meer verschoven naar de voorbereiding van het **BT**. Vooral de actielijst en de hierin aangebrachte structuur hebben geordende inbreng bevorderd van de voortgang van de aanpak van de gemeentelijke processen.

Een **gemeentelijke vertegenwoordiging** in het ROT heeft zeer goed gewerkt. Het inzicht in elkaars werkprocessen is gegroeid. In toenemende mate raakte men op elkaar ingespeeld. Dit geldt zeker voor de samenwerking met AGV/DWR. Ook deze dienst was snel in de gemeentelijke teams vertegenwoordigd, wat de onderlinge afstemming en coördinatie ten goede is gekomen.

Wel bleek het noodzakelijk de bemensing van de diverse teams te herschikken. Beleid en uitvoering liepen snel door elkaar heen, wat leidde tot onduidelijkheid wat betreft de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming en operationele leiding.

### *Op- en afschalen*

Gebleken is dat het GRIP-model onvoldoende flexibel is toegepast. De GRIP-procedures zijn voor velen nog onvoldoende gemeengoed. Toch heeft dit de voortgang van de werkzaamheden in Wilnis niet negatief beïnvloed en ontstond er gaandeweg in het **BT** een gevoel van respect voor elkaars problemen en dilemma's die, zonder uitzondering, door veelvuldig (telefonisch) contact konden worden opgelost.

Het beschikbaar hebben van één ambtenaar rampenbestrijding (**ARB**) is eigenlijk te weinig. Deze functionaris maakt in de fasen GRIP 1 tot en met GRIP 3 deel uit van het CTPI/CoPI/CoRT. Bij GRIP 2 zit er een gemeentelijke vertegenwoordiger in het ROT. Bij GRIP 3 wordt die positie ingevuld door een ARB. Daarnaast zit er een ARB in het BT.

## Aanbevelingen

### *Algemeen*

*Specifieke kennis veendijken* Gemeente de Ronde Venen dient in overleg met de verantwoordelijke waterautoriteiten en deskundigen kennis en inzicht te vergaren over de specifieke risico's die verbonden zijn aan veendijken (**ARB, brandweer**).

*Flexibiliteit, veerkracht en improvisatievermogen* Het succes van de acute hulpverlening is te danken aan spontaniteit, solidariteit en daadkracht van burgers, bedrijven en medewerkers van gemeentelijke diensten. Onderzocht moet worden op welke wijze de gemeentelijke diensten bij een acuut tekort aan menskracht, middelen en voorzieningen in staat zijn om dit geheel zelf snel en effectief te organiseren (**alle gemeentelijke diensten en actiecentra**).

*Deelplannen/Draaiboeken alsmede het Operationeel Basisplan* Deel 2 van het gemeentelijk rampenplan is in zijn huidige opzet aan herziening toe. Nadere aandacht behoeft onder andere het harmoniseren van de afzonderlijke deelplannen, het aanpassen van verouderde begrippen, het toevoegen van overzichtskaarten en plattegronden, het toevoegen van een overzichtslijst met relevante telefoonnummers en het vermelden van revisieaanduidingen (**ARB, alle actiecentra**).

*Kennis van eigen en andermans taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en operationele procedures* Het geconstateerde kennishiaat onder medewerkers binnen de **gemeentelijke actiecentra** dient middels bestaande kennismodulen, cursussen en het bestuderen van het gemeentelijk rampenplan en de specifieke deelplannen te worden aangevuld. Met behulp van jaarlijkse bijscholingsbijeenkomsten, workshops en (deel)oefeningen kan dan worden getoetst in hoeverre de benodigde kennis ook daadwerkelijk functioneel wordt toegepast.

*Overdracht (Allen)* Om het overdragen van informatie en werkzaamheden te bevorderen, kunnen in het licht van de eerder geconstateerde oorzaken onderstaande aanbevelingen worden overwogen:

- het toepassen van een elektronisch log/dagboekstelsel zoals dat ontwikkeld en getest is en gratis door de provincie Gelderland wordt verstrekt aan mede-overheden (WO: door Robbert Verbeek: [r.verbeek@prv.gelderland.nl](mailto:r.verbeek@prv.gelderland.nl));
- het ontwikkelen van een heldere procedure voor (de)briefings tijdens de overdracht van dienstverbanden;
- het benoemen, opleiden en trainen van plaatsvervangers van kernfunctionarissen;
- het instellen van een drie maal acht uren dienstverband (om de effectiviteit van het functioneren te bevorderen en vermoeidheid te voorkomen).

## ***Alarmering en respons***

*Herkenbaarheid en (bedrijfs)legitimatie* Nadere afspraken over het uitgeven van tijdelijke en rampgerelateerde legitimatiebewijzen kunnen gemaakt worden tussen de gemeente en dienstverlenende bedrijven (bijv. personenvervoerbedrijven) die een mogelijke taak en rol kunnen vervullen ten tijde van een calamiteit (**gemeente**).

*Activering CRIB* Het verdient aanbeveling om de term ‘slachtoffers’ alleen te gebruiken voor degenen die zijn overleden. Voor al degenen die op enigerlei wijze medische en/of materiële schade hebben geleden, is de term ‘getroffenen’ een beter alternatief (**actiecentrum CRIB**).

## ***Evacuatie***

*Kwetsbare doelgroepen en instellingen* De **politie** en het **operationeel team** dienen ten behoeve van deelplan 5 (ontruimen en evacueren) op elk moment te kunnen beschikken over periodiek bijgewerkte lijsten waarop alle kwetsbare doelgroepen en instellingen staan vermeld.

## ***Opvang***

- *Procedures* De (procedures met betrekking tot de) opvang van getroffenen kan/kunnen worden verbeterd door onder andere (**gemeente**):
- (indien de situatie en de omstandigheden dit toelaten) het zo snel mogelijk bijeen brengen van getroffenen (degenen die niet verwond zijn) uit verschillende opvanglocaties in één opvanglocatie met de meeste capaciteit onder te brengen;
- het benoemen van één aanspreekpunt per opvangcentrum en ten behoeve van de coördinatie in het crisiscentrum;
- het registreren van inwoners met behulp van ICT-toepassingen te laten plaatshebben. Alleen wanneer er geen alternatieven voor handen zijn, dient dit proces middels handgeschreven registratie uitgevoerd worden;
- het aanleggen van betere communicatievoorzieningen zoals bijvoorbeeld een kabelaansluiting voor de ontvangst van lokale radio en televisie;
- het bewerkstelligen van eenduidige communicatie tussen het opvangcentrum en het crisiscentrum via één vast telefoonnummer en met behulp van periodieke afstemming;
- getroffenen regelmatig van actuele informatie te voorzien bijvoorbeeld met behulp van onder andere een mededelingenbord, de gemeentelijke website, een televisie, informatiebijeenkomsten en nieuwsbrieven.

*Rol Rode Kruis* De rol van en het concept-convenant met het lokale Rode Kruis behoeven nadere bestudering en explicitering door de gemeente (**actiecentrum opvang en verzorging**).

## ***Voorlichting en communicatie***

*Personele capaciteit* De personele capaciteit van de afdeling voorlichting en communicatie ten tijde van een crisis vraagt nadere aandacht (**actiecentrum voorlichting**). Op korte termijn is het verbeteren van de bestaande afspraken met betrekking tot het alarmeren en het opkomen van voorlichters die deel uit maken van de voorlichterspool noodzakelijk. Daarnaast dient nagedacht te worden over inzetten van voorlichters/woordvoerders/communicatieadviseurs op locatie, ter begeleiding van de burgemeester, ten behoeve van het scheiden van publieks- en persvoorlichting, ten behoeve van een gedegen voorbereiding van de (initiële) persconferenties en voor het aflossen van collegae na acht uur inzet. Dit vergt derhalve drie gelijkwaardige ploegen met voorlichters uit de eigen organisatie en degenen van buiten.

Naast de aanwezigheid van politie- en brandweervoorlichters strekt het tot aanbeveling een voorlichter in het veld te hebben die rechtstreeks contact heeft met het eigen hoofd van het actiecentrum (**actiecentrum voorlichting**).

*Relatie BT en OT versus actiecentrum voorlichting* De wijze waarop de informatie van het BT en het OT naar het actiecentrum voorlichting gaat verdient nadere aandacht. Ook het opstellen van persberichten moet nader uitgewerkt worden. Gedacht kan worden dat de opsteller van de persberichten op de achtergrond van het BT deze al begint uit te werken. Een andere aanbeveling kan zijn dat iemand uit het actiecentrum voorlichting in het opvangcentrum aanwezig is en daar een directe lijn heeft met de publieksvoorlichter in het gemeentehuis (**actiecentrum voorlichting**).

*Mediawatcher* De rol en taken van de mediawatcher moet worden gezien. De mediawatcher zou zich ook moeten bezig houden met de beoordeling van het imago van de gemeente bij een ramp of crisissituatie (**actiecentrum voorlichting**).

*Rampenzender Radio M* Het betrekken, de functie en het bedanken van Radio M als rampenzender behoeft meer aandacht en overweging dan tijdens de dijkverschuiving het geval was (**actiecentrum voorlichting**).

## ***Informatie***

*ICT-ondersteuning* Het snel invoeren van ICT toepassingen zoals bijvoorbeeld een programma als Telebrains of het elektronisch dagboek zoals door de provincie Gelderland is ontwikkeld en gratis ter beschikking wordt gesteld, zou een grote stap kunnen betekenen voor eenduidige informatie en communicatie. Het beschikken over standaard kaartmateriaal en situatierapport-formulieren die op een snelle en eenvoudige manier ingevuld en verwerkt kunnen worden, kan veel toegevoegde waarde hebben. Dit betekent wel dat er middelen beschikbaar moeten zijn op de plaatsen waar de teams hun overleg voeren. Een van de suggesties is om dit centraal beschikbaar te hebben (**actiecentrum voorlichting**).

*Mondelinge informatieuitwisseling* Het informatieproces heeft baat bij het op schrift stellen van mondelinge besluiten of informatie-overdracht (**alle actiecentra**)

*Informatieproces* Het proces van informatieverwerking (o.a. verifiëren, analyseren, prioriteren, verslagleggen, verzenden, archiveren) dienen binnen de verschillende actiecentra nader te worden uitgewerkt (**alle actiecentra**).

### ***Coördinatie en besluitvorming***

*Rol en taken wethouders* De rol van de wethouders tijdens calamiteiten moet worden bezien. De wethouders hebben geen rol in het BT of een andere operationele dienst. Overwogen kan worden om hen een rol te geven in de communicatie naar de inwoners (**wethouders**).

*Wisselwerking OT-BT* De gehanteerde coördinatie en vergadervolgorde tussen het OT en BT bleek effectief en adequaat dient gehandhaafd te blijven (**OT, BT**).

### ***Afstemming en uitvoering***

*Buddy-buddy systeem* Bij een calamiteit moet de ambtenaar ARB continu in het CTPI vertegenwoordigd zijn. Als het wenselijk is dat de ARB in het BT zit moet een extra ARB worden opgeroepen. Het invullen van de verschillende functies verdient dan ook extra aandacht. Gelijk aan de voorlichterspool zou ook een provinciale poolvorming van ARBs noodzakelijk zijn, ook vanwege de vervanging bij langdurige crisissituaties. Ook rijst de vraag of een gemeentelijke vertegenwoordiging in het BT en OT van het hoogheemraadschap (analoog aan vertegenwoordiger in ROT) , de communicatie en afstemming met betrekking tot uit te voeren acties door de DWR soepeler hadden doen verlopen (**ARB**).

*Liaisons* Het verdient dan ook aandacht om goed na te denken over het plaatsen van sleutelfiguren in de verschillende teams die bezig zijn met het incident. (ivm de afwezigheid van een AGV-functionaris in ROT)

*Projectorganisatie* Een aantal deelnemers binnen het ROT zag bij een dergelijke calamiteit liever een projectorganisatie voor de opdrachten die aan het ROT zijn gesteld in plaats van uitvoering in de hun inziens onnodige zware ROT-samenstelling.

### ***Opschaling***

De GRIP procedure en de opgedane ervaring tijdens en na de dijkverschuiving dienen grondig bestudeerd te worden om te komen tot verbeteringen. Deze evaluatie en de verdere inbedding van de GRIP dient regionaal te worden opgepakt.



## Bijlagen

Dinsdag 26 augustus 2003

- 2:18 uur Een melding betreffende gaslucht in de Prinses Margrietstraat te Wilnis komt binnen bij ... (check)
- 2:20 uur Eerste alarmering voor brandweer Wilnis (GMS code B416 is wateroverlast)  
Wilnis ligt in het donker ten gevolge van kortsluitingen elektriciteitsschakelkasten  
Per mobiele telefoon komt een tweede melding binnen (Zon en Water, Wilnis): "Mogelijk iets van de dijk doorgebroken, op de achtergrond zijn breekgeluiden van arken te horen; mensen zijn ook lichtelijk in paniek".
- 2:21 uur Tijdstip overdracht uitgifte 2e melder
- 2:23 uur Volgens een melding van de politie is er gevaar voor de afgemeerde boten
- 2:24 uur Melding van Zon & Water: leidingen zijn gesprongen.
- 2:25 uur Tijdstip eerste uitruk van TS642 Wilnis  
Het gasbedrijf wordt in kennis gesteld
- 2:29 uur Pelotonsalarm  
Eneco in kennis gesteld  
TS642 ter plaatse: geeft groot alarm  
TS642 ter plaatse: geeft groot alarm  
De hulpofficier van justitie wordt gebeld
- 2:32 uur De burgemeester wordt in kennis gesteld
- 2:35 uur Pelotonsalarm Rijn en IJssel gealarmeerd
- 2:39 uur Aanliggende woonwijk: er wordt voorgesteld om de wijkbewoners te waarschuwen (berichtgever niet bekend)
- 2:40 uur De persvoorlichter wordt in kennis gesteld
- 2:41 uur Melding: Er is sprake van een dijkverschuiving van 50 meter (berichtgever niet bekend)
- 2:42 uur De ambtenaar rampenbestrijding krijgt van de alarmcentrale van de regionale brandweer telefonisch de mededeling dat er sprake is van een dijkverschuiving in Wilnis.
- 2:43 uur De ambtenaar rampenbestrijding alarmeert de leden van het beleidsteam en het operationele team van de gemeente.  
De wijk die gelegen is tussen de Burgemeester van Trichtlaan, de Burgemeester van Baaklaan en de Pastoor Kannelaan loopt vol.  
De brandweer Vinkeveen en Mijdrecht is op weg naar Wilnis voor het assisteren bij de evacuatie van de bewoners van huizen en woonboten.
- 2:46 uur De politie gaat naar de Raadhuisstraat om mensen op te vangen, dit betreft het hoogste punt.
- 2:48 uur De burgemeester tracht de ambtenaar rampenbestrijding te bereiken. Per ongeluk draait zij het nummer van de piketfunctionaris van Radio M, de regionale rampenzender, die op deze manier van de dijkverschuiving op de hoogte raakt.
- 2:49 uur Als gevolg van kortsluiting is het aardedonker in Wilnis.
- 2:51 uur GRIP 2 wordt afgekondigd door de brandweercommandant van De Ronde Venen.
- 2:54 uur Reactie van hoogheemraadschap AGV, zij gaan ter plaatse kijken.  
Peloton moet naar wijk Veenzijde zo ver mogelijk naar het water om daar alle mensen te evacueren.
- 2:56 uur Brandweer commandant De Ronde Venen: hoogheemraadschap AGV moet ter plaatse komen
- 3:07 uur De 112-centrale in Driebergen (KLPD) wordt in kennis gesteld
- 3:09 uur De eigen 112-centrale wordt in kennis gesteld.
- 3:12 uur CPA, Centrale Post Ambulancevervoer, op de hoogte en geactiveerd
- 3:15 uur De burgemeester arriveert op het gemeentehuis. De deelplannen evacuatie en opvang, communicatie en voorlichting worden geactiveerd.
- 3:18 uur Evacués gaan naar de Schakel Raadhuisstraat, Wilnisdorp en de Roeping, Hervormd Centrum bij de kruising N212.
- 3:19 uur Binnen een uur zal een helikopter van de KLPD boven het gebied aanwezig zijn. Tevens komen twee auto's (Alex) van de KLPD tot beschikking.
- 3:22 uur Het hoofd operatiën van de regionale brandweer regelt dat de gemeentewerken in kennis gesteld worden. Het CTPI wil de N212 afgezet hebben.
- 3:24 uur De districts commandant (piketdienst) wordt gewaarschuwd.
- 3:25 uur Alex 1276 (autokorps landelijke politiediensten) neemt post in rotonde Dorpsstraat / N212, in afwachting van fysiek afzetmateriaal t.b.v. afsluiting N212.
- 3:26 uur De waterpolitie heeft een rubberboot paraat staan.
- 3:30 uur Het BT komt in kernbezetting bijeen. Omdat GRIP 2 is afgegeven, komt in Utrecht het ROT bijeen. 1500 mensen moeten geëvacueerd en opgevangen worden.
- 3:36 uur In Veenzijde II worden de inwoners gealarmeerd door brandweer te voet, in andere wijken door

geluidswagens van de politie, opvangplaatsen worden ingericht en busvervoer wordt geregeld.

3:37 uur Aantal bewoners gaan zelf met auto naar opvangcentrum de Meijert in Mijdrecht.  
VC, verbindingscommandowagen, dorpsstraat is operationeel.

3:43 uur 3A net operationeel (digitale verbinding tussen VC en RAC)

3:45 uur Het BT gaat uit elkaar.

3:46 uur De politie meldt de afsluiting van de rotonde Bovenland en Mijdrechtse Dwarsweg.

3:48 uur Busmaatschappij Connexion wordt in kennis gesteld.

3:52 uur De dierenambulance is ter plaatse.  
TS796 (Woerden) gaat met evacués naar Mijdrecht.

3:58 uur Afzetting Wilnisse Zijweg/Veenweg, Wilnisse Zijweg/Herenweg

4:04 uur Een medewerker van de reddingsbrigade gaat met twee platte boten naar de Herenweg.

4:06 uur Verzoek om met spoed een ambulance te sturen naar de aula van de begraafplaats in verband met het onwel worden van een geëvacueerde bewoner.

4:13 uur Verzoek om een deskundige hoogheemraadschap AGV in het ROC te laten plaatsnemen.

4:20 uur Servicelijnen in het gemeentehuis zijn operationeel

4:21 uur ROC: Eneco meldt dat de omgeving van de Pastoor Kannelaan geen spanning op het elektriciteitsnet heeft en dat het voorlopig zo blijft, de rest wijk niet.

4:40 uur Reddingsbrigade Vinkeveen is uitgerukt

4:45 uur BT komt weer bij elkaar. Voorzitter OT van DWR in BT aanwezig. Noodverordening moet opgesteld en afgekondigd worden.  
Communicatie afdeling gemeente opgestart / nog geen onderling contact met rampenzender (Radio M) Persnummers in werking gesteld

4:55 uur Voorlichting (politie) geconcentreerd rond begraafplaats Wilnis

4:57 uur Roc: neemt contact op met Salvage

4:58 uur Roc: Salvage komt niet in actie: natuurramp

5:05 uur Burgemeester stelt de CdK Utrecht op de hoogte van GRIP 3 en noodverordening.  
Verzamelaarspers ingericht bij begraafplaats; assistentie voorlichter politie en provincie gevraagd.  
DWR: instroom vanuit Vinkeveen gedicht, idem bij Wilnisse Zijweg. Stroming gaat er nu snel vanaf.

5:05 uur Melding door A'dam 623 dat omgeving Margrietstraat verzakkingen ontstaan en dat er gas geroken wordt. 7001 en BRW in kennis gesteld.  
GRIP III: vanwege gaslekken en verzakkingen. Situatie onvoorspelbaar. Zorg voor veiligheid bewoners.  
BT uit elkaar

5:12 uur Politie (7001) deelt mede, dat wijk Veenzijde ontruimd moet worden. Politie (70.30) gaat met geluidswagen de wijk in. Ontruiming was al in gang gezet.

5:15 uur Bussen arriveren bij verzamelaarspers. Communicatie AGV aanwezig op gemeentehuis voor kort overleg. Veenzijde III blijft droog: oude spoordijk houdt water tegen

5:16 uur ROC: sterke gaslucht hele Margrietstraat, grond verzakt, doorgegeven aan VC, reeds bekend en actie wordt genomen.

5:21 uur A'dam 513 deelt mede dat bij verschuiving gasleiding zou zijn gebroken. Nog steeds geen maatregelen getroffen. Brandweer in kennis gesteld.

5:26 uur ROC: tevens melding van gaslucht in Beatrixstraat., idem als Margrietstraat.

5:30 uur Afsluiting Heinoomsvaart is nodig! Water stijgt niet meer!

5:35 uur BT bij elkaar, de heer De Jager van AGV in BT aanwezig. Gemaal Groot Mijdrecht wordt aangezet plus noodpompen in wijken. Politie gaat ME inzetten voor controle evacuatie, langdurige afzetting en beveiliging. Hospitium: alle mensen zijn naar Maria Oord in Vinkeveen. In de Meijert hebben 400 mensen zich laten registreren. Waar blijft de noodverordening!

5:44 uur Afsluiting Ringvaart bij de N212: toevoer water uit Vinkeveense Plas gestopt.

5:50 uur Politie in BT . HOVJ aanwezig en DCDT. Inmiddels actiecentrum in Utrecht ingericht en operationeel.

5:55 uur BT uit elkaar

6:15 uur Veel vraag naar voorlichting door pers in rampgebied

6:25 uur RGF in BT aanwezig

6:30 uur Politiewoordvoerder staat NOS en RTL nieuws te woord

6:40 uur Politie verwijderd eerste ramptoeristen op de Zuidkade bij de Pieter Joosten brug: walkant brokkelt verder af.

7:00 uur Eerste persconferentie op gemeentehuis

7:25 uur BT bij elkaar

- Instroom water gestopt in wijk I. Water stroomt nog naar wijken II en III. Gaslek Margrietstraat moeilijk te stoppen.
- Buurt ontruimen. Wegen zakken nu ook. Meerdere verzakkingen in het gebied!
- Noodverordening arkenpark niet nodig. Vrijwillige ontruiming.
- ROT: verzoek om veiligheidsscan in verband met terugkeer bewoners.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoek om meer informatie voor bewoners in opvanglocatie de Meijert.</li> <li>• RADIO M ook inzetten voor voorlichting naar andere inwoners.</li> <li>• Deelplan CRAS geactiveerd. SALVAGE niet beschikbaar.</li> <li>• OT: verzoek draaiboek nazorg op te starten.</li> <li>• Politie vraagt om noodverordening, Gebiedsaanduiding M.B.V. BDW.</li> </ul>
7:51 uur	Voorlichting bewoners schiet tekort op locatie Meijert meldt MA Radio M meldt: bewoners niet terug veiligheidssituatie mbt gaslek Algemeen bericht: niemand mag door afzetting. BT gaat uiteen.
8:29 uur	Bouw en Woningtoezicht met spoed naar Prinses Margrietstraat i.v.m. verzakken woningen
8:30 uur	Pers boos bij rotonde Enschedeweg, wil rampgebied in BT bij elkaar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• DWR schat dat rond middag uur wijken weer droog zijn. Via ROT veiligheidsscan geregeld.</li> <li>• Gaslek (KEER 3) in Margrietstraat moeilijk te dichten.</li> <li>• Verzakkingen zijn aanzienlijk, funderingen van huizen zijn inmiddels zichtbaar.</li> <li>• Politie assistentie bij opvanglocatie Media.</li> </ul>
8:40 uur	Dijk ter hoogte van de Wilnisse Zijweg vertoond scheuren als gevolg van te hoge druk van buiten af.
8:45 uur	BT gaat uit elkaar
9:05 uur	Radio M interviewt burgemeester
9:30 uur	BT weer bij elkaar <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij persconferentie alleen melden wat vaststaat</li> <li>• Persvoorlichting vraag: openheid of niet. Besluit: openheid geboden, meer persberichten.</li> <li>• Pers rondleiding door wijk en per bus naar de Meijert</li> <li>• Mankementen aan bruggen gesignaleerd</li> <li>• Verzakkingen huizen in Prinses Margrietstraat en scheuren in gevels.</li> <li>• Wijk wordt ingemeten.</li> <li>• Verzakkingen monitoren.</li> <li>• Noodverordening Veenzijde I, II en III</li> <li>• Politie treedt strenger op. Wel eruit, niet erin.</li> <li>• Mogelijkheid voor gedwongen evacuatie wordt gegeven.</li> <li>• Gaslek gedicht.</li> <li>• DWR tracht breuk zo snel mogelijk te dichten om waterpeil terug te kunnen brengen.</li> <li>• Persvoorlichting door BGM: eerst informatie naar bewoners.</li> </ul>
9:30 uur	Politiewoordvoerder neemt pers mee naar rampterrein en Meijert
9:45 uur	BT gaat uiteen.
10:00 uur	BT bij elkaar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezoek aan de Meijert met WND dijkgraaf en de CDK voorbereiden.</li> <li>• Overleg met ROHVD in CV WILNIS. Eerste bezoek aan Wilnis.</li> <li>• Wanneer en hoe kunnen bewoners terug? Plan voorbereiden.</li> <li>• Bewoonbaar maken wijken: stank, modder, verzakkingen en nutsvoorzieningen.</li> <li>• Contact dijkgraaf over actieplan DWR: Hoe informeren we de bewoners.</li> <li>• Afstemmen contact tussen BT/OT AGV en gemeentelijke teams.</li> <li>• Accoord met inhuren BCE</li> </ul>
10:15 uur	BT uit elkaar
11:30 uur	Rondleiden CDK. Gezamenlijk bezoek aan de Meijert.
13:00 uur	BT heropent, na bezoek burgemeester rampterrein <ul style="list-style-type: none"> <li>• GGD meldt veel emotie bij bewoners in Meijert</li> <li>• Aandacht voor volksgezondheid voedsel en water verstrekking</li> <li>• Meerdere zwakke plekken in dijken geconstateerd.</li> <li>• DWR: steundijken aanleggen. COMMUNICATIE!</li> <li>• Eventuele nachtopvang organiseren</li> <li>• persvoorlichting maakt plan van aanpak voor PC 14:00</li> </ul>
13:35 uur	Dijkgraaf doet verslag van vorderingen en mogelijke oplossingen.
13:45 uur	BT uit elkaar
14:00 uur	Persconferentie gemeentehuis
16:50 uur	PC gemeentehuis 17:15 moet een uitgebreider verhaal worden
16:55 uur	Voorlichting naar gedupeerden organiseren voor vandaag en rest van de week i.v.m. vervolgacties. Overleg met DWR/AGV over voorbereidingen in verband met vervolg acties. DWR.
17:15 uur	Persconferentie gemeentehuis
18:00 uur	BT bij elkaar <ul style="list-style-type: none"> <li>• bewoners kunnen onder begeleiding terugkeren naar hun huizen.</li> </ul>
21:15 uur	BT weer bij elkaar

- nog steeds telefoontjes binnen bij publieks en persvoorlichting
  - functie van Radio M als rampenzender wordt opgeheven
  - burgemeester meldt: bewoners v.h. rampgebied incl. arken goed informeren
  - stand van zaken schoonmaak acties doornemen
  - leegpompen woningen stoppen om 23:00 uur
  - Terugschalen naar GRIP 0:locale BDW. Staat STAND BY
  - Overleg stand van zaken draaiboek nazorg.
  - Noodverordening inperken maar blijft voor twee gebieden van kracht.
  - Twee service lijnen blijven ook s' nachts bereikbaar
  - Arken bewoners per brief nog informeren over acties komende dag.
  - Met BWT ondersteuning regelen.
  - Acties politie om ramptoerisme te weren.
  - Contact DWR :door hevige regenval ontstaat onrust. Houdt de dijk het.
  - Noodscenario in ontwikkeling
- 21:30 uur BT uit elkaar

### Woensdag 27 augustus 2003

- 8:40 uur Uit het BT
- Persconferenties om 11:30 en 17:00 uur
- 15:50 uur Uit het BT
- communicatie publieksgericht
  - bericht huis aan huis (Nieuwsbrief)
  - voorlichting in Meijert tussen 19:00 – 20:30 uur
  - pers is welkom maar wordt niet uitgenodigd in Meijert
  - Persvoorlichting: pasjes regeling wordt van kracht.
  - pers kan alleen gebied in met pasjes onder begeleiding politie
- 16:00 uur BT uit elkaar

### Donderdag 28 augustus 2003

- 12:20 uur Uit het BT
- communicatie BWT(bouw en woning toezicht)naar bewoners verbeteren
  - nieuwsbrief: bij calamiteit “sirene laten afgaan”
  - calamiteitenplan
- 13:10 uur Uit het BT
- met de pers loopt het uit de hand bij de arken en dijken
  - besluit niemand toelaten behalve bewoners en mensen onder begeleiding van bewoners
- 16:00 uur Persconferentie bij Enschedeweg
- 17:00 uur Persconferentie in gemeentehuis
- 17:20 uur Uit het BT
- twee bewoners overleggen op 28 augustus
  - 1. Oostkant, 10 arken: gaat niet door (geen nieuws)
  - 2. Westzijde, bewoners uitgenodigd om 20:00 in raadszaal
  - er zit ruis in de communicatie?
- 17:30 uur -communicatie vraagt om medewerker AGV/DWR in team (nieuwsbrief)

AGV	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht
ARB	Ambtenaar Rampenbestrijding (gemeente)
BCE	Bureau Coördinatie Expertise organisatie
BT	Beleidsteam
CoH-container	Commando Haakarmbak container (overleg container brandweer)
CoPI	Commando Plaats Incident
CoRT	Commando Rampterrein
COV-gebouw	Centrum Openbare Orde en Veiligheid waar ROT is gevestigd (Utrecht)
CRAS	Centraal Registratiebureau Afhandeling Schade
CRIB	Centraal Registratie- en Informatiebureau
CTPI	Coördinatieteam Plaats Incident
DC	Districtscommandant (politie)
DO	Diensten Overleg (managementteam)
DWR	Dienst Waterbeheer en Riolering (uitvoerende dienst van het AGV)
GBA	Gemeentelijke bevolkingsadministratie
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
GMU	Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure
KLPD	Korps Landelijke Politiediensten
ME	Mobiele Eenheid (politie)
OT	Operationeel Team
OVD	Officier van dienst (brandweer)
PSHOR	Psychosociale Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
RAC	Regionale Alarmcentrale (brandweer)
RGF	Regionaal Geneeskundig Functionaris
ROC	Regionaal Operationeel Centrum
ROT	Regionaal Operationeel Team
RHOVD	Regionaal Hoofdofficier van Dienst (brandweer)
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
SIGMA	Snel Inzetbare Groep ter Medische Assistentie
WORV	Stichting Welzijn Ouderen De Ronde Venen
WRZO	Wet Rampen en Zware Ongevallen
WTS	Wet Tegemoetkoming Schade bij rampen en zware ongevallen

Naast de zorg voor de evacuatie van mens en dier, zijn op dinsdag 26 augustus maatregelen genomen om de toevoer van water zo snel mogelijk te stoppen. Dit moest op een drietal punten in de Ringvaart gebeuren. Het DWR (de uitvoerende dienst van het hoogheemraadschap AGV), de brandweer en lokale aannemers hebben hieraan met man en macht gewerkt. Om 5:35 wordt aan het BT gemeld dat bij de N212 en de Padmosweg de toevoer afgedamd is. Om 6:00 uur komt het bericht dat dit ook gelukt is bij de Winisse Zijweg.

Op 26 augustus 2003 wordt door het BT in overleg met de dijkgraaf de volgende prioriteiten gekozen voor de verdere te nemen herstelmaatregelen:

1. Veiligheid voor de bewoners van Veenzijde en woonarken
2. Het water moet zo snel mogelijk teruggebracht worden in de Ringvaart om het verder afkalven van de oevers en het verzakken van het Bovenland tegen te gaan. Daarnaast moeten de woonboten zo snel mogelijk weer gaan drijven.

Medewerkers van de DWR bewaken de 32 kilometer veendijken in de gemeente De Ronde Venen, de eerste weken na de dijkverschuiving, 24 uur per dag. De inspecties hebben plaats in ploegen van twee. Als voorzorgmaatregel wordt langs de Rondweg, waar de Kerkvaart en de Ringvaart in Wilnis bij elkaar komen, de dijk met zandbermen versterkt. Deze voorzorgmaatregel wordt ook toegepast op een aantal andere plaatsen in de gemeente De Ronde Venen. Om de druk op de dijken te verminderen is als extra maatregel het waterpeil in de Ringvaart met ongeveer vijf centimeter verlaagd. Het waterpeil in het oostelijk deel is met ongeveer 60 centimeter verlaagd.

Op vrijdag 29 augustus begint het AGV met de compartimentering van drie vakken in het westelijke deel van de Ringvaart. Met deze maatregel kan het water gefaseerd weer op niveau worden gebracht. Ook wordt er een dam van klei aangebracht bij de brug op de Pieter Joostenlaan. Daar is op vrijdag 29 augustus een kleine hoeveelheid water ingelaten om de verzakking van de tuinen en straten in de omgeving van de Prinses Margrietstraat tegen te gaan.

Op zondag 31 augustus is het waterpeil in het oostelijk deel van de Ringvaart teruggebracht tot 20 centimeter onder het normale peil. De arken van Zon en Water komen door deze maatregel weer grotendeels recht te liggen. Op elke ark is een medewerker van de gemeente of brandweer aanwezig om verdere schade aan de arken te voorkomen.

Op maandag 2 september wordt het water in het westelijk gedeelte van de Ringvaart weer teruggebracht. In dat gebied liggen 38 woonarken en op elke ark is een medewerker van de gemeente aanwezig voor toezicht. Ook de brandweer is aanwezig om hulp te bieden bij het "losmaken" van arken die weggezakt zijn in de modder.

Op donderdag 4 september is alleen in het compartiment waar de dijkverschuiving heeft plaatsgevonden nog geen water ingelaten. Het bestuur van het AGV besluit om zowel aan de zuid- als aan de noordzijde van de Ringvaart stalen damwanden (met een totale lengte van 550 meter) in te trillen. Dit is de definitieve oplossing op de plek waar de dijkverschuiving heeft plaats gevonden. Op 16 september is het slaan van de damwanden afgerond en wordt het water mondjesmaat in laatste compartiment teruggebracht.

## **Colofon**

Deze evaluatie is een uitgave van  
de gemeente De Ronde Venen.

Postbus 250  
3640 AG Mijdrecht  
Telefoon 0297 – 291616  
Telefax 0297 – 284281

Redactie:  
Bureau communicatie c.a. van de  
gemeente De Ronde Venen.

Meegelezen:  
Marjoleine Wik-Hooijkaas en  
Werner Overdijk van Crisisplan BV

Foto's  
Fotopersbureau FBF  
Amstelhoek

Druk  
Grafisch Centrum Mijdrecht