

1.1 Inleiding

Zoals altijd wordt na incidenten waar lering uit getrokken kan worden een evaluatie opgesteld. Zo ook naar aanleiding van de langdurige stroomstoring die op vrijdag 25 november 2005 in Haaksbergen begon. Deze evaluatie is tot stand gekomen op basis van noties van functionarissen die betrokken zijn geweest bij de bestrijding van de crisis en de effecten daarvan. Na afloop zijn er enkele evaluatiebijeenkomsten gehouden met de leden van het beleidsteam en het strategisch team. Daarnaast is aan een ieder een evaluatieformulier met vragen uitgereikt waarin in principe alle fasen van alarmering tot afschaling en alle processen van het incident zijn bekeken. Het is echter niet doenlijk om alle aspecten diepgaand te analyseren. Dit duurt te lang en bovendien valt van het ene punt meer te leren dan van het andere punt. Hoewel het algemene beeld van de bestrijding van het incident tijdens het weekend goed is verlopen en de crisisbeheersingsorganisatie goed werk heeft verricht, bieden dit soort grootschalige incidenten een unieke mogelijkheid om systemen en procedures nader te belichten en te analyseren. Daarom is deze evaluatie gericht op het vinden van leermomenten voor de toekomst om de ramp-en crisisbeheersingsorganisatie naar een nog hoger niveau te tillen.

Het besluitvormingstraject over deze evaluatie vindt als volgt plaats. Behandeling in het college van B&W op 24 januari 2006 en in de gemeenteraad op 15 februari 2006.

1.2 Opzet

De evaluatie heeft betrekking op het strategische- en tactische niveau van de gemeentelijke crisisbeheersingsorganisatie en dus niet op operationeel optreden ter plekke (denk bijvoorbeeld aan de brandweer, politie, Essent). Wel wordt ten behoeve van de beeldvorming kort stil gestaan bij het verloop van de incidentbestrijding en de beschrijving van gebeurtenissen. Daaropvolgend worden de verbeterpunten genoemd, waar nodig in de vorm van aanbevelingen en te ondernemen acties. Afgesproken is dat de overige organisaties zoals Essent en de Hulpverleningsdienst regio Twente hun eigen evaluaties opzetten.

Daarnaast heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties de opdracht gegeven aan de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid om onderzoek te verrichten naar de relevante crisisbeheersingsprocessen waarbij het optreden van alle betrokken partners zal worden meegenomen. Voor wat betreft de crisisbeheersing zullen in die evaluatie de volgende aspecten aan de orde komen.

- De gang van zaken rond het aanvragen en leveren van tijdelijke noodstroomvoorzieningen
- De gevolgen van stroomuitval voor communicatie
- Het functioneren van het gezag, mede in relatie tot het bedrijfsleven en operationele diensten

Ook heeft de minister van Economische Zaken de opdracht verstrekt aan de toezichthouder Directie Toezicht Energie om onderzoek te verrichten naar preventief elektriciteitsbeleid.

De Onderzoeksraad voor Veiligheid heeft een verkennend onderzoek uitgevoerd inzake de stroomstoring in Haaksbergen. De procedure is dat de Onderzoeksraad op basis van een melding van een ernstig voorval een dergelijk verkennend onderzoek start. Het doel van zo'n verkennend onderzoek is om te bezien of en voor welke onderzoeksvragen een volledig onderzoek van de raad wenselijk is, dat uitmondt in een zogenaamd onderzoeksadvies. Op basis van het verkennend onderzoek heeft de Onderzoeksraad besloten om voorlopig geen onderzoek te starten, omdat er feitelijk geen sprake is geweest van een veiligheidsprobleem en de diverse betrokken partijen hun eigen onderzoeken inmiddels hebben gestart.

De Hulpverleningsdienst regio Twente (HvD) heeft de evaluatie over het functioneren van het Regionaal Operationeel Team (ROT) binnenkort gereed. Netbeheerder Essent werkt mee aan alle externe evaluaties die door andere instanties worden verricht, maar stelt zelf geen evaluatierapport op. In afwachting van de evaluatie van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid in week 6 van 2005 en de uitkomsten van de overige onderzoeken wordt op basis van de conclusies besloten of er een gezamenlijke opdracht (gemeente, Essent en HvD) wordt verstrekt aan een extern adviesbureau om een onafhankelijke overall evaluatie te verrichten.

1.3 Situatieschets

Op vrijdag 25 november 2005 is het slecht weer. Hevige sneeuwval in het oosten en zuiden van Nederland en een stormachtige wind in het westen zorgen de gehele dag (en een deel van de nacht) voor chaos op de Nederlandse wegen. Vrijdagavond is één van de drukste avondspitsen aller tijden met meer dan 800 km file. Gesproken wordt over een 'verkeersinfarct'. Sommige mensen staan meer dan 12 uur in de file. Ook het onderliggend wegennet was verstopt. De laatste files zijn zaterdag 26 november om half zes 's ochtends pas opgelost. In Zeeland, Brabant, Limburg, Gelderland en Overijssel ontstaat die vrijdag een groot aantal stroomstoringen. De stroomstoring met de grootste impact is in Haaksbergen waar uiteindelijk ongeveer 25.000 inwoners gemiddeld 30 uur tot maximaal 61 uur zonder stroom zitten.

Haaksbergen wordt gevoed door twee hoogspanningscircuits, die beiden in dezelfde hoogspanningsmasten hangen. Op vrijdag 25 november 2005 is kortsluiting veroorzaakt doordat bliksemdraden de fasedraden hebben geraakt en is daaropvolgend de stroomstoring ontstaan. Netbeheerder Essent voerde 's ochtends onderhoud uit aan één van de hoogspanningscircuits, het 'zwarte' circuit.

Om iets voor 13.00 uur op de bewuste vrijdag ontstond een kortsluiting in het zogenoemde 'witte circuit'. Netbeheerder Essent schakelde het 'zwarte' circuit om 13.08 uur in, maar om 13.48 uur ging ook dit tweede 'zwarte' circuit buiten bedrijf. Vrijdagavond blijkt na inspectie dat verschillende bliksemdraden zijn gebroken. Deze draden zijn na de breuk tegen de fasedraden aangeslingerd, waardoor een kortsluiting en vervolgens een stroomstoring is ontstaan.

1.4 Beschrijving van gebeurtenissen

Via de meldkamer Twente wordt duidelijk dat de stroomuitval nog uren kan duren. Vanaf 15.00 uur worden de leden van het Beleidsteam en Managementteam alvast door de gemeentesecretaris en loco-burgemeester gealarmeerd. De gemeente Haaksbergen gaat werken volgens de GRIP 3 en dit is doorgegeven aan de Operationeel Leider in het ROT om 16.35 uur. Om 15.53 uur is Essent gealarmeerd voor vertegenwoordiging in het ROT, aangezien er meerdere stroomstoringen zijn in de regio Twente (w.o. Haaksbergen). Opgemerkt wordt dat de alarmering plaatsvond onder slechte weersomstandigheden waardoor wegen moeilijk begaanbaar zijn en daardoor dichtgeslibd raken. De burgemeester is al om 14.30 uur vertrokken uit Amersfoort en was rond 21.00 uur vanwege de verkeerschaos in het gemeentehuis. Tijdens de autorit was de burgemeester telefonisch bereikbaar voor informatie-uitwisseling. Vanaf 17.15 uur vindt de eerste vergadering van het beleidsteam en managementteam plaats. Via het ROT komt het bericht binnen dat de stroom in de loop van de avond is verholpen. Toch worden er al door de gemeente meldpunten ingericht op het gemeentehuis, politiebureau en de gemeenschapshuizen in de Hoeve en Buurse en voor verbindingen gezorgd via portofoons. Ook worden de voorbereidingen al getroffen voor een opvanglocatie in de Els en de Bouwmeester.

Om 17.50 uur is de vertegenwoordiger van Essent in het ROT aanwezig en om 18.30 uur komt in Haaksbergen via het ROT het bericht binnen over een derde kabelbreuk aan de Westsingel. Essent geeft aan dat de stroomstoring tot 26-11-2005 om 18.00 uur zal duren. Door de gemeente wordt een inventarisatie gemaakt van knelpunten (hulpbehoevenden die afhankelijk zijn van stroom ivm gezondheid, verzorgingshuizen, dieselvoorraad, watervoorziening, communicatie naar burgers (o.a. inzet van geluidswagens, bulletinboards, flyers en via de pers), lijsten van aggregaatbedrijven voor o.a. agrariërs beschikbaar stellen, inzet koeriersdiensten, bereikbaarheid huisartsen, etc..

Binnen het beleidsteam is besproken dat de gemeente de kwetsbare instellingen en kleinschalige noodstroomvoorziening inventariseert en regelt voor o.a. de meldpunten en gemeentelijke gebouwen en hulpbehoevenden. Essent regelt de grootschalige noodstroomvoorziening o.a. vanuit Apeldoorn voor aansluitingen op de verdeelkasten.

Om 23.45 uur (25-11-2005) komt het bericht bij het beleidsteam binnen dat Essent de 1^e aansluitingen op de noodstroom zullen plaatsvinden en de laatste gerealiseerd zijn voor 18.00 uur. Voor de aansluitingen op de noodstroom heeft de gemeente een volgorde van prioriteiten doorgegeven aan het ROT (hulpbehoevenden, buitengebied, centrum (winkels), industrie en woonwijken). Vanaf 01.00 uur 26-11-2005 is het ROT afgeschaald tot de kernbezetting.

Op zaterdag 26-11-2005 wordt om 11.35 uur in het BT het bericht gegeven van Essent (via het ROT) dat zij verwachten de reguliere stroomvoorziening (de reparatie van de masten) voor 14.00 uur gereed te hebben, maar dat in ieder geval voor 18.00 uur een ieder is voorzien van noodstroom.

Vanaf 26-11-2005 13.00 uur heeft Essent zitting in het Beleidsteam na afschaling van het ROT tot de kernbezetting, omdat de stroomstoringen in andere gemeenten in Twente is verholpen. Uit nieuwe inspecties blijkt dat de schade is toegenomen, verschillende traversen en bliksemraden zijn bezweken. De fasedraden zitten vol met ijs en enkele masten kraken. Gevreesd wordt voor het bezwijken van masten. Essent geeft in die vergadering aan dat de werkzaamheden van de reparatie zijn stopgezet in verband met de veiligheid van de eigen medewerkers en dat de noodlijnen onderweg zijn. Ondertussen heeft de gemeente aan het begin van de middag de brieven en kranten bezorgd bij de inwoners met het bericht dat er om 18.00 uur weer stroom beschikbaar zal zijn.

Om 14.30 uur geeft Essent aan extra aggregaten te willen hebben van Defensie omdat het herstel van de definitieve stroomvoorziening vandaag niet gerealiseerd kan worden, en dat het plaatsen van de noodlijnen zeker anderhalve dag duurt. Bovendien kan voor 18.00 uur de noodstroomvoorziening niet gerealiseerd worden door Essent (het benodigde aantal aggregaten is niet voor handen). De burgemeester geeft aan dat deze informatie veel te laat binnen komt, omdat Essent eerder had kunnen inschatten dat de 18.00 uur grens niet wordt gehaald (linksom of rechtsom). Om 15.20 uur geeft Essent door dat Defensie geen aggregaten heeft.

Het Beleidsteam van 16.40 uur geeft aan dat nu alles op alles gezet moet worden voor noodstroomvoorziening. BT wil extra ondersteuning vanuit Essent en wil ook een afvaardiging in het MT hebben. Essent kan/wil hier geen gehoor aan geven. De gemeente communiceert voor de tweede maal met inwoners (waarbij wordt aangegeven dat niet iedereen die nacht van stroom zal zijn voorzien) en zorgt dat een opvangcentrum wordt ingericht. Hiervan wordt dankbaar gebruik gemaakt. Mensen komen langs om even op te warmen, te douchen en een kopje koffie te drinken. Uiteindelijk brengen twee inwoners de nacht door in het opvangcentrum. Om 17.35 uur wordt GRIP 3 herbevestigd door de burgemeester en het ROT wordt weer opgeschaald.

Om 23.00 uur geeft Essent aan dat de noodstroom voor de woongebieden is geregeld en nog op zoek is voor die van de grootverbruikers. Opnieuw geeft Essent de garantie dat de noodstroom voor woongebieden voor 18.00 uur is gerealiseerd. En dat de grootverbruikers in de loop van de avond zijn voorzien. Om 00.30 schaal het ROT af.

Op zondag 27-11-2005 om 04.45 uur is 50% van de aansluitingen voorzien van noodstroom en zijn alle aggregaten nog niet binnen. Om 06.15 uur geeft Essent aan complete dekking te hebben in de loop van de middag. Om 12.00 uur is 68% voorzien van noodstroom, aangegeven wordt dat de burgemeester uiterlijk 13.30 uur wil weten of 18.00 uur nog steeds haalbaar is. Om 13.30 uur geeft Essent deze garantie.

Doordat zondagochtend de dooi is ingezet, smelt het ijs op de fasedraden en neemt de belasting op de hoogspanningsmasten langzaam af, zodat Essent haar werkzaamheden weer kan hervatten. Om 15.15 uur geeft Essent door dat 1 circuit onder spanning staat en de andere getest wordt. Om 17.30 zijn beide circuits getest en kan de reguliere stroom erop. Om 18.00 uur was 92% voorzien van noodstroom. Vanaf 18.30 uur zal er begonnen worden met het stapsgewijs afschakelen van de aggregaten en omschakelen naar reguliere stroomvoorziening volgens de prioritering van het BT. Dit is het derde communicatiemoment met de inwoners van Haaksbergen. De bevolking wordt geïnformeerd over het feit dat ze op een bepaald ogenblik weer tijdelijk zonder stroom komen te zitten in verband met de omschakeling en dat die periode ongeveer tien tot dertig minuten zal duren. Het omschakelen blijkt in sommige gevallen echter niet soepel te gaan, waardoor enkele bewoners opnieuw meer dan 2 uur zonder stroom komen te zitten.

Op maandag 28-11-2005 is er om 04.53 uur 100% dekking van reguliere stroomvoorziening. De laatste BT vergadering vindt plaats om 9.00 uur.

1.5 Verbeterpunten

Achtereenvolgens wordt stilgestaan bij algemene waarnemingen ten aanzien van de thema's alarmering, crisisbeheersingsstructuur, functioneren beleidsteam en managementteam, procedures, de samenwerking met externe partners, interne informatievoorziening, publieksinformatie, perscontacten, RTV Oost en de processen Opvang & verzorging (w.o. inrichten meldpunten), Facilitair & Verbindingen en Logistiek. Bij de verschillende noties worden aanbevelingen danwel te ondernemen acties geformuleerd (zie bijlage 1).

1.5.1 Alarmering

De gemeentesecretaris en de loco-burgemeester die op het gemeentehuis aanwezig waren hebben vanaf 15.00 uur zelfstandig de leden van het beleidsteam en managementteam opgeroepen (hierover is contact geweest met de Operationeel Leider in het ROT). Bij de alarmering is dankbaar gebruik gemaakt van de uitgereikte alarmeringskaartjes. Er is bij deze crisis geen gebruik gemaakt van het alarmeringssysteem Communicator van de HvD.

Doordat de wegen slecht begaanbaar waren en doordat de huishoudens in Haaksbergen vanwege de stroomstoring telefonisch op het vaste nummer niet bereikbaar waren en het mobiele netwerk overbelast was, is er een koeriersdienst ingezet om betrokken functionarissen aan huis op te halen.

Ondanks de hevige sneeuwval en slechte weersomstandigheden waardoor het wegennet dicht slijbt, verliep de alarmering soepel en waren de betrokken functionarissen bij de crisisbeheersing relatief snel ter plaatse. Veel functionarissen kwamen ook op eigen initiatief naar het gemeentehuis. De eerste vergadering van het beleidsteam kon zodoende al om 17.15 uur plaatsvinden.

Wel wordt overwogen of de leden van het beleidsteam en managementteam (inclusief plaatsvervangers) die momenteel zijn voorzien van een mobiele telefoon niet tevens uitgerust dienen te worden met een semafoon om de bereikbaarheid onder alle omstandigheden te kunnen garanderen (actie POFD).

1.5.2 Rampbestrijdingsstructuur

De leden van het beleidsteam en managementteam geven nagenoeg allen aan dat er sprake was van een heldere rampbestrijdingsstructuur en dat de taken en verantwoordelijkheden duidelijk waren in het beleidsteam en managementteam. De positie van Essent was minder duidelijk in het BT. De rol van de burgemeester als opperbevelhebber dient bij externe partijen geaccepteerd te worden dat hij door zijn beslissingen kan ingrijpen in de bedrijfsprocessen van een (commercieel) bedrijf. Het is daarom noodzakelijk dat commerciële bedrijven als Essent maar denk ook aan bijvoorbeeld de NS blijvend betrokken worden en meedraaien in bestuurlijke oefeningen (actie HvD). Essent had zitting in het ROT bij de ronde van bestuurlijke oefeningen in 2005, maar deze oefening heeft niet in Haaksbergen plaatsgevonden. Deze oefening zou plaatsvinden op 30 november 2005, maar vanwege de nasleep van de crisis is deze oefening afgelast.

De medewerkers van de gemeentelijke actiecentra waren minder goed op de hoogte van de rampbestrijdingsstructuur, met name over de structuur van het beleidsteam, managementteam en de operationele diensten. Ook waren zij nog niet geheel geïnformeerd over de inhoud van hun draaiboek / proces. Dit heeft met name te maken door de organisatiewijziging in maart van 2005. Ook lag de aandacht binnen het Project Presteren met Processen (PmP) eerst op de totstandkoming van 13 nieuwe regionale draaiboeken en het regionaal model rampenplan en vervolgens de implementatie van de plannen. Het implementatietraject was net volop draaiende toen de crisis zich voordeed in Haaksbergen

Binnen het implementatietraject van PmP waarbij verschillende acties uitgewerkt worden, stond ook het informeren van de medewerkers door het afdelingshoofd over hun taak bij de uitvoering van het proces op de actielijst. Deze actie zal in het eerste kwartaal van 2006 na afhandeling van de stroomcrisis verder worden opgepakt. De AOV 'er zal dan een algemene presentatie verzorgen over de rampbestrijdingsstructuur (actie afdelingshoofden en AOV'er). Daarnaast vinden er in 2006 in het kader van het project PmP per proces informatiebijeenkomsten plaats voor de medewerkers van de gemeentelijke actiecentra (actie HvD/AOV).

De nieuwe afdelingshoofden hebben als leden van het managementteam binnen de rampenbestrijding nog niet de opleiding Crisisbeheersing en Rampenbestrijding (OCR) gevolgd. In 2005 was al ingepland dat alle leden van het managementteam en hun plaatsvervangers in 2006 deze opleiding volgen, waarbij de eerste deelnemers in januari starten.

1.5.3 Procedures

Door het oefenen van diverse procedures en door opleidingen en trainingen ontstaat er bij de functionarissen een soort automatisme en zit de inhoud van de draaiboeken goed tussen de oren. Het rampenplan en de draaiboeken zijn eind augustus 2005 vastgesteld door het college.

Door het invullen van de gemeentespecifieke informatie in de delen C van de diverse draaiboeken waren de afdelingshoofden in de nieuwe organisatiestructuur goed op de hoogte van de gemaakte afspraken en procedures. Verschillende afdelingshoofden zijn ook betrokken geweest bij de opstelling van draaiboeken voor de aan hun toebedeelde processen. Voor de plaatsvervangers geldt wel dat zij onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de draaiboeken.

Tijdens de stroomstoring is gebruik gemaakt van de inhoud van het rampenplan en op onderdelen de draaiboeken Bestuurlijk Handelen, Voorlichting, Opvang & Verzorging, Logistiek, Facilitair & Verbindingen, Verslaglegging en Nazorg. Daarnaast is improvisatie bij de crisisbeheersing en rampenbestrijding onvermijdelijk en noodzakelijk. Niet alles is van te voren voor te bereiden of te voorzien. Tijdens deze crisis is onder meer gebleken dat de creativiteit, inventiviteit en flexibiliteit in de organisatie erg groot is onder de medewerkers.

Tijdens de crisis is in de eerste uren dankbaar gebruik gemaakt van het draaiboek stroomuitval van de gemeente Rijssen-Holten. Hierin zijn aandachtspunten en acties genoemd die ondernomen moeten worden. Aan de Hulpverleningsdienst regio Twente zal het voorstel gedaan worden om verdere uitwerking te geven aan planvorming ten aanzien van uitval nutsvoorzieningen (actie HvD en AOV'ers).

1.5.4 Functioneren beleidsteam en managementteam

Het functioneren van het beleidsteam en managementteam wordt beoordeeld aan de hand van een aantal thema's zoals de vergaderdiscipline, integrale beeldvorming en de voortgangsbewaking. Ook komt de samenstelling van de teams aan bod en de samenwerking binnen de verschillende teams maar ook onderling. Verder wordt ingegaan op de vergaderruimten en de inrichting daarvan met hulpmiddelen.

Vergaderdiscipline

Onder vergaderdiscipline wordt verstaan dat er zo efficiënt en effectief mogelijk wordt omgegaan met de plenaire vergadertijd. In totaal hebben er 45 vergaderingen van het beleidsteam plaatsgevonden en het managementteam is 55 keer bijeen geweest. De frequentie van de vergaderingen wordt door de teamleden als goed ervaren.

Tijdsdiscipline was er zeker tijdens de vergaderingen. De teamleden waren altijd aanwezig op de van te voren afgesproken tijd. Elke vergadering werd formeel beëindigd met een afspraak voor een volgend vergadermoment.

Aan het begin van de crisis toen er nog vanuit werd gegaan dat de stroomstoring op zaterdag 26 november 2005 om 18.00 uur verholpen zou zijn, waren alleen de vergaderklokken van het beleidsteam en managementteam op elkaar afgestemd. Toen de opheffing van de stroomstoring niet het geval bleek te zijn en het ROT werd opgeschaald zijn de vergaderklokken van het beleidsteam, managementteam en ROT op elkaar afgestemd. Het beleidsteam kwam om het hele uur 15 minuten bijeen (00.00 uur – 00.15 uur), het managementteam tussen kwart over en het halve uur (00.15 uur en 00.30 uur) en het ROT tussen het halve uur en kwart voor het hele uur (00.30 uur en 00.45 uur).

Deze afstemming van de vergaderklokken is als zeer efficiënt ervaren en zo konden de verslagen tussen de GRS en ROT uitgewisseld worden. Een leerpunt voor de volgende keer is dat aan de receptie en het bestuurssecretariaat de vergaderklok van het beleidsteam en managementteam wordt doorgegeven (actie AOV). Bovendien wordt het aanbevolen, wanneer de tijd het toelaat om het MT na het BT bijeen te laten komen, om acties uit te zetten, en vlak voor het volgende BT opnieuw bij elkaar te laten komen voor terugkoppeling.

Er was sprake van een vaste vergaderstructuur zowel binnen het beleidsteam als het managementteam. De voorzitters maakte een vast rondje waarbij de verschillende disciplines aan bod kwamen om relevante informatie uit te wisselen en/of terugkoppeling te geven over de actiepunten. Naast strategische informatie werd ook operationele informatie medegedeeld in het beleidsteam maar dat is niet als storend ervaren, mede doordat het handelen van de crisis beperkt was tot een aantal vraagstukken.

Een kritische noot en een aandachtspunt voor een volgende keer, is dat er niet gewerkt is met een vaste agenda, die vooraf werd klaar gelegd op tafel en vastgesteld. Dit komt mede doordat de standaardagenda tussen de oren van de voorzitters van het BT en MT zit.

Er werd doelgericht vergaderd. Gesprekspunten werden vertaald naar een besluit en/of een vervolgactie, die gekoppeld werden aan functionarissen van de verschillende disciplines.

Integrale beeldvorming

Met integrale beeldvorming wordt het inzicht in de feitelijke situatie bedoeld; het verloop tot nu toe, evenals de visie hebben op mogelijk toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot het incident en de bestrijding ervan.

Zoals bij elke crisis of ramp was er bij aanvang onvoldoende inzicht in de feitelijke situatie. Er was in eerste instantie geen inzicht in de omvang (welke delen van Haaksbergen zitten zonder stroom) en de aard (hoe lang de stroomstoring zou gaan duren). 's Middags werd duidelijk dat de stroomstoring de gehele gemeente betreft en dat het nog enkele uren zou gaan duren. Door het managementteam werden gelijk de knelpunten en risico's geïnventariseerd en vertaald in te ondernemen acties.

Tijdens de vergaderingen werd kort besproken wat het huidige beeld is en werden de mogelijke knelpunten geschetst met de daarbij behorende consequenties. Wel wordt opgemerkt dat de informatieverstrekking van Essent op basis waarvan het beleidsteam zijn beslissingen nam, achteraf niet juist was en te laat werd vermeld. Bovendien zijn er garanties verstrekt over het tijdstip waarop de stroom teruggekeerd zou zijn in Haaksbergen (via hoogspanning dan wel noodstroom).

Een belangrijk middel om de integrale beeldvorming visueel weer te geven is kaartmateriaal. Het technische kaartmateriaal van Essent kon niet vertaald worden naar geografische plattegronden van de gemeente Haaksbergen. Handmatig moest op de plattegrond van de gemeente Haaksbergen ingekleurd worden welke gebieden stroomloos waren en welke voorzien waren van stroom.

Ook duurde het bij Essent erg lang om overzicht te geven over het aantal benodigde aggregaten, het aantal geplaatste aggregaten en de planning van de nog aan te sluiten gebieden. Beide zaken kwamen de integrale beeldvorming niet ten goede.

Voortgangsbewaking

Met voortgangscontrole wordt bedoeld dat er voortdurend controle wordt gehouden op de voortgang van de voorgenomen acties, zodat tijdig heroverwogen kan worden indien deze acties niet resulteren tot de gewenste effecten.

Tijdens de vergaderingen werden de acties bijgehouden op een flip-over, zodat in een volgende vergadering deze ter controle kon worden nagelopen. Op deze wijze wordt iedere voorgenomen actie die van invloed is op de voortgang van de gezamenlijke inzet, voor een ieder kort en duidelijk in beeld gebracht. De flip-over is een handige leidraad voor de voortgangsbewaking.

Daarnaast werd op een lijst bijgehouden, welke besluiten er worden genomen, welke acties eruit voortvloeien en door wie die worden opgepakt (besluitenlijst). Dit gebeurde echter niet via een laptop, maar werd tussen de vergaderingen door vastgelegd in de pc. Aangezien de vergaderingen van het beleidsteam soms in een hoog tempo elkaar opvolgen en er ook andere werkzaamheden verricht dienen te worden, is hier niet altijd voldoende gelegenheid voor.

Het is dan ook aan te bevelen om gelijk vanaf het begin twee verslagleggers hiervoor aan te wijzen die alles bijhouden via een laptop. De medewerkers van de afdeling Juridische Zaken worden als verslagleggers aangewezen en aanvullend kan er geput worden uit de regionale pool, waarbij wordt aanbevolen dat een ieder de cursus laptop notulering volgt (actie HvD/PmP). Door laptopnotulering is het ook mogelijk om de verslagen voor de volgende vergadering uit te reiken en te laten vaststellen, hetgeen nu niet gebeurde (actie AOV). De AOV'ers kunnen dan in het beleidsteam en het managementteam de flip-over bijhouden en tussen de vergaderingen door andere werkzaamheden verrichten als procesbewaker.

Ter voorbereiding op de volgende vergadering van het beleidsteam dient in de pauze de agenda van het BT voorbesproken te worden door de AOV'er met de voorzitter en het verslag van de vorige vergadering doorgenomen te worden.

Daarnaast dient elk lid van het beleidsteam en managementteam hun eigen logboek (tijdstip en inhoud boodschap) bij te houden over de inkomende en uitgaande berichten. Binnen elk actiecentrum dient ook een logboek bijgehouden te worden.

Een ander aandachtspunt vormt dat de binnenkomende berichten bij het bestuurssecretariaat maar ook bij de receptie opgehaald worden wanneer het beleidsteam en het managementteam in vergadering zijn (actie AOV).

Samenstelling

De samenstelling van het beleidsteam is als volgt:

- burgemeester (of loco)
- gemeentesecretaris (of loco)
- brandweercommandant
- afdelingschef politie
- RGF
- voorlichter
- ambtenaar Openbare Veiligheid

Naast deze kernbezetting kan de burgemeester het beleidsteam uitbreiden met relevante deskundigen. Nadat het ROT was afgeschaald op zaterdagmorgen 26 november 2005, heeft de vertegenwoordiger van Essent zitting genomen in het beleidsteam. Door deze vertegenwoordiger werden veel operationele zaken uitgezet, terwijl er in een beleidsteam behoefte is aan een beleidsbepaler van Essent. Door het beleidsteam is meerdere keren de suggestie gegeven aan Essent om meer ondersteuning te vragen voor de werkzaamheden. Hieraan is door Essent geen gehoor gegeven. Aanbevolen wordt om in de nog op te stellen regionale planvorming voor uitval nutsvoorzieningen hierover afspraken vast te leggen (welke functionarissen nemen zitting in het CTPI, ROT, BT) (actie HvD/AOV).

In het draaiboek Bestuurlijk Handelen staat vermeld dat de gemeentesecretaris zitting heeft in het beleidsteam en dat de loco-secretaris het managementteam voorziet, zodat de gemeentesecretaris zich volledig kan richten op het adformeren van de burgermeester ten aanzien van de gemeentelijke processen. Tijdens deze crisis is ervoor gekozen om de gemeentesecretaris toch het managementteam te laten voorzitten en tegelijk zitting te laten nemen in het beleidsteam. Hiervoor zijn juist ook de vergaderklokken op elkaar afgestemd. Deze dubbelfunctie is in deze crisis als zeer werkbaar ervaren (geen tijdsdruk / traag incident) en zal dan ook worden voorgesteld om deze optiemogelijkheid te vermelden in het draaiboek Bestuurlijk Handelen (actie HvD/PmP).

De samenstelling van het managementteam is als volgt:

- gemeentesecretaris (of loco)
- afdelingshoofd POFD (hoofd actiecentrum Facilitair en verbindingen)
- afdelingshoofd WB (procesverantwoordelijke Opvang & Verzorging en CRIB)
- afdelingshoofd OW (hoofd actiecentrum Logistiek)
- afdelingshoofd Staf (vanwege vacature is deze plaats ingenomen door hoofd communicatie & juridische zaken voor de verslaglegging)
- afdelingshoofd ROMB (hoofd actiecentrum Milieu)

Naast deze vaste kernbezetting is het managementteam aangevuld met het afdelingshoofd Welzijn (hoofd actiecentrum Evacuatie & Uitvaartverzorging). Het afdelingshoofd Financiën (hoofd actiecentrum CRAS) heeft opgetreden als loco-secretaris. Tijdens deze crisis hebben ook de hoofden actiecentra Opvang & Verzorging en CRIB deelgenomen aan de vergaderingen van het managementteam. Dit is niet de bedoeling. Juist omdat het twee processen zeer omvangrijk zijn is er voor gekozen om een procesverantwoordelijke zitting te laten nemen in het managementteam (actie afdelingshoofd WB).

In een later stadium van de crisis, toen bleek dat de bewuste deadline van 18.00 uur niet werd gehaald, is er opgeschaald o.a. voor Voorlichting en de AOV'er en namen beide functionarissen deel aan de vergaderingen van het managementteam. Dit is als zeer zinvol ervaren en wordt dan ook aanbevolen om dit als optiemogelijkheid te vermelden in het draaiboek Bestuurlijk Handelen (actie HvD/PmP).

Ten behoeve van de informatie-uitwisseling is het mogelijk dat toehoorders de managementteam vergaderingen bijwonen (gelijke informatie). Denk bijvoorbeeld aan de programmamanager Dienstverlening die mogelijk ingezet kan worden voor de terugkoppeling van informatie aan het call-center en de receptie (zie ook paragraaf 1.5.8).

Aflossing en vervanging

Ieder lid van het beleidsteam en managementteam hebben vaste plaatsvervangers aangewezen. Alleen is in de voorbereiding bij de invulling van de draaiboeken ervan uitgegaan dat één plaatsvervanger voldoende is. In de praktijk blijkt dit niet altijd het geval te zijn, wanneer de bestrijding van het incident meerdere dagen in beslag neemt. De operationele diensten hebben dit wel geregeld (brandweer, politie, GHOR). De gemeentelijke organisatie heeft hiervoor niet voldoende capaciteit in huis en dient daarvoor dan ook vroegtijdig een beroep te doen op de regionale pools. De burgemeester en de loco-burgemeester hebben het als zeer zinvol ervaren, om tijdens hun dienst als voorzitter van het beleidsteam, ondersteund te worden door een wethouder voor de nodige reflectie.

In de praktijk blijkt dat de functionarissen veel te lange uren maken door de hoge mate van betrokkenheid en het sterke verantwoordelijkheidsgevoel. Ze kunnen zich moeilijk losmaken van het incident om de tijd te nemen een aantal uren te rusten. Daarom dient met dienstroosters gewerkt te worden om de aflossing gelijk geregeld te hebben.

Onderlinge samenwerking

De samenwerking binnen het beleidsteam en managementteam, maar ook onderling tussen de teams, vond op een zeer constructieve wijze plaats. De acceptatie en het draagvlak om opdrachten aan te nemen en uit te voeren was zeer hoog. Er werd zeer disciplinair gewerkt. Zoals eerder vermeld in dit rapport was de flexibiliteit, inventiviteit en creativiteit onder de werknemers in de organisatie opvallend sterk aanwezig. Bovendien stonden de functionarissen open om feedback te geven op elkaars handelen.

Een punt van aandacht is de telefonische bereikbaarheid van de leden van het BT en MT in de pauzes tussen de vergaderingen.

Vergaderruimten

In de voorbereiding is in het draaiboek Bestuurlijk Handelen opgenomen dat het beleidsteam vergadert in de commissiekamer 17/18 en het managementteam in de commissiekamer 19. Op deze wijze hebben zowel de burgemeester als de secretaris beschikking over hun eigen werkplekken.

Tijdens deze crisis heeft het beleidsteam wel in de tot haar toegekende ruimte zitting genomen maar het managementteam is uitgeweken naar de raadszaal. Dat het managementteam daar plaats heeft genomen, heeft te maken met de beperkte capaciteit van het gemeentelijke noodstroomaggregaat, waardoor maar enkele ruimten in het gemeentehuis voorzien waren van verlichting. In een later stadium is er niet meer verhuisd naar de benedenverdieping. De persconferenties werden daardoor verplaatst naar de trouwkamer in het oude bestuursgedeelte. Normaal gesproken zouden die gehouden worden in de raadszaal.

Voor de operationele diensten die zitting hebben in het beleidsteam zijn in de plannen werkruimten gereserveerd. Hiervan werd aan het begin van de crisis geen gebruik van gemaakt. De aangewezen ruimten dienen gewijzigd te worden in de draaiboeken Bestuurlijk Handelen en Facilitair & Verbindingen. Aan de brandweer wordt de werkruimte achter de commissiekamer 17/18 toegekend. Aan de politie de commissiekamer 16 en voor de GHOR dient nog een ruimte te worden gezocht in de kelder (actie POFD/AOV).

De gemeentewerf is in de draaiboeken beschreven als uitwijklocatie indien het gemeentehuis niet gebruikt kan worden als coördinatiecentrum. De toedeling van ruimten in de gemeentewerf aan de diverse actiecentra dient nog beschreven te worden (actie POFD/AOV)

Hulpmiddelen

In de kelder dient een rampenkast ingericht te worden waarin kaartmateriaal, flipovers, naambordjes, schrijfmateriaal en alle documentatie ter voorbereiding op de rampenbestrijding is opgeslagen ten behoeve van het managementteam en beleidsteam. Bovendien dienen daar twee laptops gereed te staan voor o.a. de verslaglegging van beide gremia, die zijn aangesloten op het netwerk, een mobiele printer en waarbij er ingelogd kan worden op het Veiligheidsnet van de regio Twente. De laptops dienen nog aangeschaft te worden in overleg met de afdeling POFD (actie POFD/AOV).

In het gemeentehuis zijn een tweetal noodnet aansluitingen. Het beschikbare noodnet op het gemeentehuis is niet gebruikt, aangezien dit niet werkte doordat bij de verbouwing de betreffende aannemer de kabel had verwijderd. Het ontbreken van het noodnet is gelukkig bij deze crisis niet essentieel geweest. Toch hoort deze voorziening uiteraard onder alle omstandigheden te voldoen. Het is dan ook belangrijk dat de voorziening naast de testen door de Provincie, ook testen uitgevoerd worden door de gemeente (actie POFD). Bovendien dienen de telefoongidsen bij de toestellen gereed te liggen en hoort er permanent een fax aangesloten te zijn op één van de noodnet verbinding (actie POFD).

Bij de voorbereiding van de verbouwing van het gemeentehuis is in het programma van eisen om financiële redenen gekozen om een noodstroomaggregaat aan te schaffen met een beperkte capaciteit. Hierdoor was het niet mogelijk om het gehele gemeentehuis te voorzien van stroom en waren slechts enkele ruimten verlicht en konden slechts enkele pc's en telefoons gebruikt worden. Toen de dieselvoorraad verbruikt was en een noodaggregaat met een groter vermogen werd aangesloten, heeft het gemeentehuis slechts tussen 19.30 uur en 21.30 uur zonder stroom gezeten. Momenteel worden de mogelijkheden voor uitbreiding van de noodstroomvoorziening onderzocht en ook deze voorziening dient regelmatig te worden getest (actie POFD).

1.5.5 Samenwerking partners

ROT

De samenwerking en de contacten met het ROT verliepen bij de operationele diensten zoals de politie, brandweer en GHOR goed aangezien zij over C2000 apparatuur beschikken. Bovendien weten zij vanuit hun dagelijkse werkzaamheden op welke wijze het ROT bereikbaar is. Vanuit de gemeente is er rechtstreeks contact geweest met het ROT. Wel heeft de op- en afschalen van het ROT verwarrend gewerkt. De bereikbaarheidsgegevens van het ROT zijn opgenomen in het draaiboek Alarmering en zijn beschikbaar via het Veiligheidsnet.

Vanaf de zaterdagavond nam er pas een gemeentelijke liaison plaats in het ROT. Het blijkt dat dit niet een functionaris was die hiervoor is aangewezen zodat er een persoon plaatsnam in het ROT die niet eerder in deze functie heeft opgetreden bij dit soort situaties (de plaatsvervanger van de plaatsvervanger van een AOV'er uit een andere gemeente). In de GRIP procedure is opgenomen dat er al vanaf een GRIP 2 situatie een gemeentelijke liaison aanwezig dient te zijn in het ROT. Ditzelfde geldt voor de plaats van voorlichting in het ROT. Tijdens deze crisis is een functionaris opgeroepen die geen ROT voorlichter is. Aangezien er in de gemeente een GRIP 3 is afgekondigd hadden er functionarissen met de nodige ervaring en expertise plaats moeten nemen als gemeentelijke liaison en voorlichter in het ROT.

De op- en afschaling van het ROT werkte verwarrend en is niet volledig in overeenstemming met de GRIP procedure regio Twente. Voor de regio Twente was voor het incident sneeuwval een GRIP 2 afgekondigd maar voor de crisis in Haaksbergen gold vanaf het begin een GRIP 3. Op sommige momenten is er teruggeschaald naar telefonische bereikbaarheid van het ROT.

Het is wenselijk dat hierover regionaal nadere afspraken gemaakt worden, met name over de communicatie tussen het ROT en GRS (actie HvD/AOV).

Daarnaast had de burgemeester het wenselijk gevonden om rechtstreeks contact te onderhouden met de Operationeel Leider binnen het ROT om afstemming te hebben over de meest elementaire spelende vraagstukken.

Toen de vergaderklokken van het beleidsteam, managementteam en ROT op elkaar waren afgestemd liep de informatieverstrekking over de verslagen van de vergaderingen via de mail goed. Maar het is nog niet exact duidelijk hoe de informatievoorziening tussen het GCC en ROT dient te verlopen. Onduidelijk is tussen welke gremia de contacten verlopen en welke informatie wordt verstrekt. Het is aan te bevelen dat er een informatieprotocol wordt opgesteld waarin is opgenomen op welke wijze de (formele en informele) informatiestromen dienen te lopen tussen de gemeente en het ROT (actie HvD/AOV). Nu heeft er sporadisch contact plaatsgevonden tussen het MT en het ROT, terwijl dit ook noodzakelijk is om afstemming te hebben met de operationele diensten die niet vertegenwoordigd zijn binnen het MT. Het blijkt dat er binnen de gemeentelijke organisatie nog te weinig bekendheid is met het ROT. Het is wenselijk dat hieraan meer aandacht wordt besteed o.a. via bijvoorbeeld de OCR modules en bij oefeningen (actie HvD/AOV).

Essent

De samenwerking met Essent verliep op sommige punten stroef. Dit heeft o.a. te maken met het feit dat er geen beleidsbepaler van Essent aan tafel zat van het beleidsteam, maar een persoon die ook veel met de technische uitvoering belast was. Ook gebeurde dit vaak tijdens de vergaderingen van het beleidsteam zelf. Dit had een storende werking op de vergadering. Door de gemeente is meerdere malen aangegeven of de medewerker niet meer bijstand moest vragen voor de ondersteuning van zijn werkzaamheden. Hier werd in eerste instantie geen gehoor aan gegeven omdat de aansturing op afstand vanuit het kantoor in Zwolle plaatsvond.

In een veel later stadium kwam er ondersteuning vanuit Essent in de vorm van twee voorlichters. Vanaf dat moment verliep de communicatie soepeler.

Vanaf het begin van de stroomstoring is aangegeven dat er een tweesporen beleid gevoerd zou worden voor de stroomvoorziening in Haaksbergen. Aan de ene kant zou de inzet gericht zijn op de reparatie van het reguliere hoogspanningsnet en parallel zou aan de andere kant de inzet gericht zijn op de noodstroomvoorziening (het bekende links- en rechtsom).

Nu achteraf wordt er in de media gesproken over waar de verantwoordelijkheid ligt voor het regelen van de noodstroomvoorziening in dergelijke situaties. Tijdens de crisis bestond hierover geen enkele discussie tussen Essent en de gemeente.

De gemeente heeft vanuit haar eigen verantwoordelijkheidgevoel, alleen zorggedragen voor de kleinschalige aggregaten, die o.a. aangesloten zijn op gemeentelijke gebouwen (opvangcentra), meldpunten en particuliere hulpbehoevenden die thuis afhankelijk zijn van stroom vanwege hun gezondheid.

Essent heeft vanuit haar verantwoordelijkheid zorggedragen voor de grootschalige noodstroomvoorziening voor de aansluitingen op de verdeelkasten. Het BT heeft hiervoor alleen de prioriteitsvolgorde van aansluiting doorgegeven. Toen later bleek dat Essent de noodstroomvoorziening niet voor het tijdstip kon realiseren, waarvoor zij garantie hebben afgegeven, vroeg Essent ondersteuning van de gemeente op dit terrein. Essent gaf namelijk aan dat er geen aggregaten geleverd konden worden vanuit het ministerie van Defensie. Dit klonk het beleidsteam ongeloofwaardig in de oren en heeft hier toen actie op ondernomen via het PCC.

De voorzitter van het beleidsteam heeft voortdurend druk moeten voeren op Essent om inzicht te krijgen in de planning en vorderingen van de werkzaamheden (reparatie hoogspanning en noodstroomvoorziening). Helaas werd het bericht van Essent veel te laat afgegeven in het beleidsteam dat de bewuste deadline niet gehaald zou worden, terwijl dit al inmiddels wel gecommuniceerd was naar de bewoners.

Provincie

Bij het aanvragen van bijstand verlopen de lijnen in de rampenbestrijding en crisisbeheersing als volgt. De aanvraag voor bijstand dient gericht te worden aan de Commissaris van de Koningin (PCC), die zich vervolgens wendt tot het Nationaal Coördinatie Centrum. Deze procedure is tijdens de stroomcrisis ook gehanteerd. Op 25 november 2005 is al in een zeer vroeg stadium contact gelegd met de Provincie die ons om 16.45 uur mededeelde dat het NCC geïnformeerd is. Tijdens de crisis is er verschillende keren contact geweest met de kabinetschef van de Provincie via telefoon- en mailverkeer.

De bijstands aanvragen voor aggregaten vindt op een te formele en daardoor langzame wijze plaats. In dit soort situaties dient er snel gehandeld te worden en kunnen de formaliteiten ook achteraf geregeld worden (actie HvD/Provincie). Bovendien is de berichtgeving over de beschikbaarheid van aggregaten erg verwarrend geweest. In eerste instantie werd aangegeven via de Provincie dat het ministerie van Defensie geen aggregaten meer had. Maar na de formele aanvraag, waarbij van de kant van de gemeente suggesties werden gedaan waar deze zich nog bevonden in Twente (o.a. vliegbasis Twente) bleek Defensie nog wel over een aantal aggregaten te beschikken.

1.5.6 Communicatie

Actiecentrum

Bij het actiecentrum Voorlichting is er gewerkt volgens het draaiboek. De kennis daarvan is grotendeels aanwezig bij de medewerkers omdat er meerdere malen regionaal is geoefend en de voorlichters zijn opgeleid.

Bij niet alle betrokkenen is bekend dat de aansturing van de voorlichting vanuit het BT plaatsvindt. Daarnaast is het voor de informatievoorziening handig dat een voorlichter uit het actiecentrum aanschuift bij het managementteam (actie: optie opnemen in de draaiboeken Voorlichting en Bestuurlijk Handelen).

In een veel eerder stadium had er een beroep moet worden gedaan op de capaciteit en kwaliteit van de regionale voorlichterspool. Toen die capaciteit en kwaliteit eenmaal in huis was, verliep de taakverdeling en de uitvoering binnen het actiecentrum aanzienlijk beter en sneller.

Persberichten en persconferentie

Er werd binnen het actiecentrum voorlichting onvoldoende gedaan aan mediawatching waarbij continue de kranten, TV en radio gevolgd worden. Dit dient in een veel eerder stadium te gebeuren. Bovendien bestaat er ook binnen het beleidsteam en managementteam behoefte aan media-watching, om een indruk te krijgen van de buitenwereld. Daarom dient er ook TV's geïnstalleerd te worden in deze vergaderruimten. Hiervoor dienen nog wel de technische aansluitingen gerealiseerd te worden (actie POFD).

Er is door snelle en intensieve informatie aan de pers van uitgegaan dat de boodschappen over meldpunten, bereikbaarheid, hulpverlening en tijdstippen van terugkeer van de stroomvoorzieningen goed zijn overgekomen. Terwijl achteraf bleek dat de pers vooral bezig is geweest met achtergronden en interviews met getroffen. Indien er wel direct aan media-watching werd gedaan dan had hier eerder op gestuurd kunnen worden.

Vanuit de crisisstaf (beleidsteam) wordt de centrale voorlichting georganiseerd. Er werd in grote lijnen besproken welke informatie aan de pers kan worden verstrekt. Er werd echter niet bijgehouden welke vragen werden gesteld bij persconferenties en welke antwoorden daarop zijn gegeven. Deze lijsten kunnen dan in de verschillende gremia uitgereikt worden zodat zij ook op de hoogte zijn van wat er de revue heeft gepasseerd en waarop nog actie dient te worden ondernomen.

De persconferenties zijn qua opzet en inhoud zeer naar tevredenheid verlopen. De afstemming en samenwerking met Essent verliep op dit onderdeel goed. De pers zelf sprak ook over een zeer open manier van communicatie.

Doordat het managementteam in de raadszaal vergaderde, die oorspronkelijk gereserveerd is voor persconferenties, diende er uitgeweken te worden naar de trouwzaal. Dit is niet praktisch, aangezien de cameraploegen dan de spullen de trappen op moeten sjouwen en bovendien is deze ruimte te dicht bij de kamer van de burgemeester en secretaris gelegen. Het bestuursgedeelte dient tijdens een crisis of ramp afgesloten te worden voor onbevoegden. (actie: indeling GCC toedeling ruimte opnemen in draaiboek facilitair)

Inzet RTV Oost

De samenwerking met de inzet van de calamiteitenzender RTV Oost fungeerde niet. Dit komt doordat RTV Oost niet door de gemeente via de officiële kanalen is ingeschakeld. Blijkbaar bestaat er nog onduidelijkheid over de huidige afspraken wanneer de calamiteitenzender ingeschakeld dient te worden en op welke wijze de calamiteitenstatus geclaimd kan worden. Hierover zal mede op verzoek van RTV Oost op regionaal niveau een gesprek plaatsvinden. In dat gesprek zal o.a. kortgesloten worden met RTV Oost dat standaardberichten na alarmering frequenter worden herhaald en dat wordt aangekondigd wanneer nieuwe informatie wordt verstrekt. De ontvangst van RTV Oost in de regio is tevens een onderwerp van gesprek (actie HvD/ PmP).

Publieksvoorlichting

Ondanks de beperkte communicatiemogelijkheden en de slechte bereikbaarheid zijn er veel tools ingezet om de inwoners van Haaksbergen te kunnen bereiken.

In de eerste plaats is dit gebeurd aan de hand van de inzet van geluidswagens. Een leerpunt is dat de geluidswagens meerdere keren rond moet rijden in de straten en langzaam moeten rijden om de boodschap goed over te brengen (stilstaan in de straten). Daarnaast heeft er communicatie plaatsgevonden via het uitreiken van flyers en het aanplakken van biljetten. Tot slot zijn er op een drietal communicatiemomenten bewonersbrieven bezorgd aan huis. Een probleem vormde de slecht begaanbare wegen voor de bezorging. Daarnaast speelde dat de informatieverstrekking van de kant van Essent te laat en niet volledig was, waardoor de noodzakelijke beslissingen op het terrein van de communicatie naar de inwoners te optimistisch en daardoor op onderdelen ongeloofwaardig is geweest. Belangrijk is dat er 100% zekerheid is over de boodschap die je communiceert naar je inwoners.

Toen de omschakeling van noodstroomvoorziening naar het reguliere net van start ging, is ook een communicatiestructuur op gezet met hoekwoning informatie. Flyers werden uitgedeeld aan de hoekwoningen van de straten, met het verzoek aan deze bewoners om het bericht te verspreiden binnen hun straat. In de toekomst is het raadzaam om de wijkraden maar ook de HOV, GLTO en IKT bij de communicatiestructuur te betrekken, indien de verbindingen beperkt zijn en de wegen slecht begaanbaar. Bij de wijkraden en ander genoemden moet het bekend zijn, dat in dergelijke gevallen een vertegenwoordiger op eigen initiatief naar het gemeentehuis komt voor informatie (actie contactambtenaren).

Interne voorlichting

Velen hebben op het evaluatieformulier aangegeven dat de interne voorlichting sterk verbeterd kan worden. Vooral de medewerkers achter de receptie en in het call-center die de inwoners telefonisch te woord moeten staan, waren niet volledig en goed op de hoogte. Het is mogelijk een optie om uitgaande persberichten direct in afschrift per mail naar de hoofden actiecentra te versturen, zodat een ieder op de hoogte is, wat er gecommuniceerd kan worden. Dit om te voorkomen dat de burger beter is geïnformeerd dan de medewerker aan de telefoon. Aanbevolen wordt om het draaiboek Voorlichting na te kijken op welke wijze het onderdeel interne communicatie bij crisisbestrijding vorm wordt gegeven (actie HvD/ PmP).

Een prima hulpmiddel voor de interne voorlichting was het plaatsen van flip-overs bij de publieksbalie, zodat de medewerkers daarvan de informatie konden aflezen. Daarnaast kan de programmamanager Dienstverlening een belangrijke rol in spelen om de receptionisten en medewerkers call-center te voorzien van actuele informatie die verstrekt mag worden.

1.5.7 Opvang & verzorging

Op vrijdag 25 november 2005 was één van de eerste acties van het managementteam om meldpunten in te richten in het gemeentehuis, politiebureau en in de gemeenschapshuizen in St. Isidorushoeve en Buurse. De posten waren snel ingericht en werden bemand door enkele medewerkers van de gemeente Haaksbergen en ondersteund door leden van de belangengemeenschappen. Dit laatste is als zeer prettig ervaren omdat zij de inwoners van de gemeenschap goed kennen. Voor de bereikbaarheid zijn portofoons uitgereikt van de brandweer zodat er onderling communicatie mogelijk was op een apart kanaal. Voorgesteld wordt om portofoons aan te schaffen voor dit soort situaties om de werkzaamheden uit te voeren binnen het proces Opvang & Verzorging (actie afdelingshoofd WB/AOV).

Bewoners konden met allerlei vragen terecht bij de meldpunten, waar vervolgens actie kon worden genomen. Het is belangrijk dat de meldpunten continue voorzien zijn met de laatste stand van zaken over ontwikkelingen en de hulpverlening die is opgezet. De interne communicatie naar de meldpunten vormt dan ook een aandachtspunt (draaiboek O&V). De medewerkers op de meldposten gaven in de evaluatie aan dat de aflossing niet altijd even goed geregeld was, omdat het soms lang duurde voordat de plaatsvervanger ter plaatse was. Het is dan ook belangrijk om direct roosters op de stellen en vroegtijdig aflossing te regelen. Bovendien is het belangrijk dat de bewoners vooraf op de hoogte zijn dat er bij dergelijke calamiteiten meldpunten worden ingericht op de genoemde locaties (actie communicatie).

Vanaf zaterdagavond 26 november 2005 is De Bouwmeester als opvangcentrum ingericht (en de Els achter de hand) voor overnachtingen aangezien Haaksbergen de tweede stroomloze nacht in ging. De inrichting verliep erg snel omdat in een vroegtijdig stadium al de nodige voorbereidingen waren getroffen. Uiteindelijk hebben er twee personen overnacht in het opvangcentrum. Overdag werd er meer gebruik gemaakt van het opvangcentrum door bewoners om zich even op te warmen, voor een kopje koffie of om gebruik te maken van de douchegelegenheden.

Op zaterdagavond werd er een beroep gedaan op de regionale pool en zijn de Enschedese collega's om 22.30 uur gealarmeerd door het ROT voor de O&V bezetting in de Bouwmeester. Pas om 00.30 uur werd er doorgegeven dat vier functionarissen voldoende was. Deze besluitvorming heeft lang op zich laten wachten en/of had veel eerder doorgegeven moeten worden, aangezien op dat late tijdstip het moeilijker is om beschikbare medewerkers te vinden. Achteraf blijkt ook nog dat de aanwezige bezetting al ruimschoots voldoende was,

aangezien het Rode Kruis ook al ter plaatse was. Het is belangrijk dat in dergelijke situaties er in een vroegtijdig stadium een goede inschatting wordt gemaakt van het benodigde personeel.

Nog enkele puntjes van kritiek die geplaatst zijn, is dat de interne communicatie vanuit het gemeentehuis naar de opvangcentra verbeterd kan worden (o.a. over aflossing) en dat de catering ook vanuit het gemeentehuis geregeld moet worden. Het blijkt dat de vrijwilligers van het Rode Kruis hier namelijk op de zondag zelf in hebben voorzien.

1.5.8 Facilitair & verbindingen

Het proces facilitair & verbindingen is een belangrijk proces voor het functioneren van de rampbestrijdingsorganisatie. Enige leermomenten die uit deze crisis naar voren kwamen worden hieronder opgesomd en dienen op korte termijn uitgewerkt te worden en opgenomen te worden in het draaiboek Facilitair & Verbindingen (actie POFD/AOV):

- De aansturing en de bezetting van het call-center en de receptie is niet goed geregeld in de huidige organisatie-indeling. Hierin dient een taak weggelegd te worden voor de programmamanager Dienstverlening die werkt onder de procesverantwoordelijkheid van het afdelingshoofd POFD (actie POFD).
- Voor de beveiliging van het gemeentehuis is het noodzakelijk dat de functionarissen die werkzaam zijn binnen de ramp- en crisisbestrijdingsorganisatie worden voorzien van een legitimatiepas. Bij de ingangen van het gemeentehuis kan dan op de toegang gecontroleerd worden. Daardoor is het niet meer mogelijk voor journalisten om zich vrij door het gebouw te bewegen. De regionale legitimatiepas is al ontworpen en dient nog uitgereikt te worden binnen de gemeentelijke organisatie (actie POFD/AOV).
- Er dient een splitsing gemaakt te worden in de verschillende onderdelen die binnen het proces facilitair & verbindingen vallen zoals catering, automatisering, verbindingen, post- en archiefzaken, etc. Het afdelingshoofd POFD is voor alle onderdelen procesverantwoordelijk en neemt zitting in het managementteam. Bij de verdere toedeling van de onderdelen facilitair, verbindingen en automatisering dient zoveel mogelijk aangesloten te worden op de bestaande organisatiestructuur en dient deze taak opgenomen worden door de senioren binnen de verschillende werkeenheden (actie POFD).
- Voor wat betreft de catering dient in het draaiboek opgenomen te worden welke locaties voorzien worden (gemeentehuis, opvangcentra, actiecentra, etc.) en wie er gebruik kunnen maken van het bedrijfsrestaurant. Het is wenselijk dat dit onderdeel overgeheveld wordt vanuit het draaiboek Logistiek naar Facilitair & Verbindingen. Tevens is het wenselijk dat er regionaal wordt afgesproken wie de catering verzorgd voor de operationele diensten in het veld (actie HvD/PmP).

- De Technical Support Unit (TSU) van de Hulpverleningsdienst is tijdens deze crisis niet ingezet. De TSU had goed gebruikt kunnen worden voor de verbindingen tussen het GCC en het ROT. De gemeente heeft hier zelf geen beroep op gedaan, maar is hierop ook niet geattendeerd door het ROT (advies – en facilitaire taak). Dit vormt een aandachtspunt bij volgende grootschalige incidenten en dient nogmaals onder de aandacht worden gebracht bij de draaiboekhouders facilitair & verbindingen (actie HvD/PmP).
- Binnen de meeste actiecentra bestaat behoefte aan actueel kaartmateriaal dat geautomatiseerd beschikbaar dient te worden gesteld (toegang GIS systeem vanaf de werkplek) (actie POFD/OW/AOV).
- Vanaf het begin van een crisis of ramp dienen de systeembeheerders permanent aanwezig te zijn op het gemeentehuis. Aan de hulpverleningsdienst wordt voorgesteld een regionale pool van systeembeheerders op te zetten (HvD/PmP).
- De inzet van de bodediensten is niet geheel duidelijk. Vanuit diverse disciplines worden daar opdrachten neergelegd, wat de bedrijfsvoering niet ten goede komt. Hierover dienen afspraken neergelegd te worden in het draaiboek.

Naast bovenstaande zaken, is al eerder vermeld dat de voorzieningen niet optimaal zijn voor de inrichting van het Gemeentelijk Coördinatie Centrum. Hierin kan nog een inhaalslag gemaakt worden.

1.5.9 Logistiek

Het actiecentrum Logistiek heeft goed gedraaid en de taakverdeling opgezet conform het draaiboek. Van de bijlage met adressen van bedrijven waar materieel te verkrijgen is, is gebruik van gemaakt. Belangrijk is dat deze lijst regelmatig actueel wordt gehouden.

De standaardformulieren voor het noteren van de tijdstippen en soort meldingen is als zinvol ervaren. Het centraal meldsysteem dat is aangesloten op de centrale server, kon vanwege de stroomstoring niet gebruikt worden, aangezien de server uit de lucht was. Dit dient dus anders georganiseerd te worden (actie POFD).

Ook binnen het actiecentrum bestaat behoefte aan meer voorzieningen (klaar leggen van zaklantaarns, plattegronden, digitaal kaartmateriaal, etc) (actie POFD).

Afspraken over de opdrachten (vaak ook nog dezelfde) richting het actiecentrum Logistiek waren niet geheel duidelijk en werden vaak door verschillende personen uitgezet. Vanuit het managementteam dient daarvoor één contactpersoon voor te worden aangewezen en wel het afdelingshoofd OW. Ook bestaat er nog onduidelijkheid over de taak en functie van de brandweer en politie in dit soort situaties waarover afstemming dient plaats te vinden met het actiecentrum Logistiek (actie AOV / afdelingshoofd OW).

Dit actiecentrum heeft niet de catering op zich genomen zoals dit in het draaiboek Logistiek vermeld staat. Dit heeft het actiecentrum Facilitair & verbindingen uitgevoerd waarbij dit onderdeel ook onder normale omstandigheden thuishoort. Vandaar dat wordt voorgesteld om dat onderdeel van Logistiek over te hevelen naar het draaiboek Facilitair & Verbindingen (actie HvD/PmP).

1.5.10 Afschaling

Op zaterdagmiddag 26 november 2005 werd er in eerste instantie al aan afschaling gedacht terwijl er na de berichtgeving van Essent onverwachts flink opgeschaald diende te worden. Vervolgens is er ook pas weer afgeschaald nadat er 100% garantie was dat ieder huishouden weer voorzien was van stroom. Dat moment vond plaats om 05.00 uur op 28 november 2005. Om 9.00 uur vond de laatste vergadering van het beleidsteam plaats en werd de crisisbeheersingsorganisatie opgeheven en GRIP 3 ingetrokken.

Voor het operationele gedeelte (ROT) is al wel een afschalingsprotocol opgesteld. Het is wenselijk dat een dergelijk protocol ook wordt opgesteld voor de gemeentelijke rampenstaf (GRS). Voorgesteld wordt aan de Hulpverleningsdienst om dit nader uit te werken in samenwerking met de AOV'ers (actie HvD/AOV).

1.5.11 Nazorg

Na afloop van de stroomcrisis waarbij de crisisbeheersingsorganisatie is opgeheven, is er direct door de gemeentesecretaris een projectgroep Nazorg ingesteld bestaande uit de afdelingshoofden Financiën, Welzijn, ROMB, Juridische Zaken & Communicatie, de AOV en de programmamanager Dienstverlening. De projectgroep had tot doel de gevolgen van de stroomcrisis zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken en de verdere administratieve en juridische afhandeling te verzorgen.

Door het projectteam zijn de volgende acties in het kader van nazorg uitgezet:

- Doorlichten van de draaiboeken op vervolgacties.
- Lokalisering en borging van archivering
- Inzicht brengen in de gemeentelijke kosten die tijdens de stroomcrisis zijn gemaakt
- Evaluatie & verantwoording
- Bieden van nazorg aan medewerkers
- Het organiseren van inloopavonden voor burgers
- Het organiseren van bijeenkomsten voor het bedrijfsleven (IKT / HOV) en agrariërs
- Het organiseren van een bijeenkomst om alle ingezette vrijwilligers te bedanken voor hun inzet
- Voortzetting van de ingerichte loketten in het gemeentehuis

Het projectteam is voor het eerst bij elkaar gekomen op 30 november 2005 en heeft daarna wekelijks kort overleg gehad tot 19 december 2005 en is daarna opgeheven.

1.6 Slotopmerkingen

Over het algemeen is er door betrokkenen binnen de mogelijkheden die er waren en onder de omstandigheden waarbinnen gewerkt moest worden, goed werk verricht. Dat blijkt ook wel uit de vele positieve schriftelijke en mondelinge reacties die van de inwoners zijn binnengekomen. De hulpverlening is ondanks barre omstandigheden (slechte weersomstandigheden, slechte bereikbaarheid en beperkte communicatiemogelijkheden) snel tot stand gekomen en de gemeentelijke processen zijn snel opgestart. De juiste prioriteiten zijn gesteld, de risico's zijn goed geïnventariseerd en al het mogelijke is gedaan om de bevolking te ondersteunen en faciliteiten te bieden. De samenwerking tussen de gemeentelijke diensten, de operationele diensten en de Nationale Reserve is goed en prettig verlopen.

De burgemeester heeft tijdens diverse bijeenkomsten toegelicht trots te zijn op de medewerkers van de gemeente, op de mannen en vrouwen van de diverse hulpverleningsdiensten, de Nationale Reserve, op werknemers van verschillende bedrijven, ook die van Essent en op de vele vrijwilligers die buiten en binnen de handen uit de mouwen hebben geslagen om iedereen zo goed mogelijk onder de toch wel moeilijke omstandigheden te helpen.

Maar bovenal is de burgemeester en velen met hem trots op de inwoners van Haaksbergen, Buurse en St. Isidorushoeve, die met eigen initiatief en creativiteit, met Twentse nuchterheid onder het motto "anpakk'n en nig zeur'n" en die veel inhoud hebben gegeven aan het begrip "noaberschap". Vele verhalen hebben de gemeente bereikt over hoe de mensen het weekend hebben beleefd. Van de medewerkster van het Neijenborgh, die met de tractor vanuit Buurse naar het werk kwam. Van de mevrouw die medicijnen ging halen bij de apotheek voor de voor haar onbekende mensen die niet uit huis konden. Van buurten die bij elkaar de warmte van gas- en houtkachels opzochten. Van kinderen die weer even zonder computer en televisie moesten leven en de spelletjes die weer op tafel kwamen, en die dat ook best gezellig vonden.

Met begrip voor de boosheid over het uitblijven van de stroom kan er toch gesteld worden, dat er geen ongelukken gebeurd zijn. Zij die hulp nodig hadden, kon de hulp zo goed mogelijk worden geboden. Er is nog nooit een dergelijk rustig weekend geweest in Haaksbergen op het gebied van openbare orde en veiligheid. Natuurlijk heeft een beetje geluk daarbij een rol gespeeld. Maar geluk dwing je ook af. En dat is gebeurd door de saamhorigheid die tijdens dit weekend in grote getale aanwezig is geweest.

Indien wordt gekeken naar de vier belangrijkste taken die de gemeente heeft gehad bij de bestrijding van dit incident kan gesteld worden dat door de preventieve maatregelen zoals extra politie-inzet en de inzet van militairen het op het gebied van openbare orde en veiligheid heel erg rustig is geweest in Haaksbergen.

Een tweede belangrijke taak binnen de crisisbeheersing is de bevolkingszorg voor de Haaksbergse inwoners. Ook deze taak is uitermate snel en volledig uitgevoerd. Zeer snel zijn de meldpunten en opvangcentra ingericht en is er hulp geboden aan diegenen die dat nodig hadden.

De derde belangrijke taak die de gemeente heeft op dit terrein is de communicatie naar o.a. de inwoners maar denk ook aan het bedrijfsleven (IKT/HOV). Al het mogelijke is binnen de beperkte communicatiemogelijkheden gedaan om de burgers snel en volledig te informeren. Dit is gedaan aan de hand van o.a. meerdere bewonersbrieven, inzet geluidswagens en via de media. Helaas was de berichtgeving op de bewuste zaterdagmiddag niet correct door een naar eigen zeggen verkeerd inschattingsvermogen van Essent.

Tot slot, maar niet de onbelangrijkste taak is de nazorgtaak van de gemeente. De nazorgtaak is zeer uitgebreid en goed opgezet waarbij alle doelgroepen zijn benaderd.

Onder de nazorg valt ook het opzetten van een evaluatie ter verantwoording aan o.a. de gemeenteraad. Deze evaluatie is opgezet naar eigen inzicht in samenwerking met de Hulpverleningsdienst. Aanbevolen wordt dat er ten behoeve van toekomstige grootschalige incidenten in de regio Twente een format gereed ligt voor het opzetten van een evaluatie van GRIP 3 inzetten (actie HvD/AOV).

Bijlage 1) Verzamelstaat verbeterpunten

In onderstaande verzamelstaat zijn op basis van enkele thema's verschillende noties en bijbehorende acties geformuleerd. Verschillende van de genoemde acties hebben een regionaal effect of vertonen raakvlakken met de werkzaamheden van de Hulpverleningsdienst regio Twente.

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Alarmering	De mobiele telefoon geeft geen 100% garantie onder dit soort omstandigheden voor de bereikbaarheid i.h.k.v. de crisis- en rampenbestrijding	Overwogen wordt of de sleutelfiguren (o.a. leden BT/MT) uitgerust dienen te worden met een semafoon	POFD	1 ^e kwartaal 2006
Rampbestrijdings-structuur	Tussen de verschillende betrokken (overheids)instanties bestond onvoldoende inzicht in elkaars (on)mogelijkheden. Afstemming tussen de diverse (overheids)instanties in zowel advies als besluitvorming als communicatie kan beter gestroomlijnd worden.	Blijvende aandacht voor externe partijen tijdens opleidingen en oefeningen (o.a. welke functionaris neemt met de juiste beslissingsbevoegheden zitting in welk team)	HvD/ PmP	
	Gelet op de reorganisatie binnen Haaksbergen waren nog niet alle medewerkers op de hoogte van de inhoud van het proces en de afspraken in het draaiboek	Voor iedere afdeling (actiecentrum) wordt een algemene presentatie verzorgd over de rampbestrijdingsstructuur en zorgt het afdelingshoofd voor een toelichting over de inhoud van het draaiboek.	AOV/afdelings hoofden	1 ^e kwartaal 2006

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Procedures	Tijdens de crisis is in de eerste uren gebruik gemaakt van het draaiboek stroomuitval gemeente Rijssen-Holten	Voorgesteld wordt om de planvorming Uitval Nutsvoorzieningen verder uit te breiden waarin o.a. is vastgelegd welke vertegenwoordiging vanuit Essent zitting neemt in gremia (CTPI, ROT, BT)	HvD	
Functioneren BT / MT	De afstemming van de vergaderklokken van het BT, MT en ROT werkt zeer efficiënt	De vergadertijden van de verschillende gremia dienen doorgegeven te worden aan het bestuurssecretariaat en receptie. Bovendien dient na de vergadering de binnenkomende berichten afgehaald te worden bij het bestuursecretariaat (beide opnemen in gemeentespecifiek deel bestuurlijk handelen)	AOV	1 ^e kwartaal 2006
	De verslaglegging van de vergaderingen van het BT en MT dienen bijgehouden te worden via de laptop.	Aanschaf van 2 laptops en aanwijzen van verslagleggers binnen de werkeenheden Staf/juridische zaken. Daarnaast dienen ook notulisten/s periodiek geoefend te worden. Hiertoe is dient een cursus 'laptopnotuleren' gepland worden.	AOV	2 ^e kwartaal 2006
	De dubbelfunctie van de gemeentesecretaris als voorzitter van het MT en als adviseur BT is zeer functioneel geweest.	Voorgesteld wordt om deze optie op te nemen in het regionaal draaiboek bestuurlijk handelen wanneer tijdsdruk minder een rol speelt	HvD / PmP	
	Tijdens deze crisis hebben een voorlichter en AOV'er aangeschoven bij de MT vergaderingen.	Voorgesteld wordt om deze optie te vermelden in het regionaal draaiboek bestuurlijk handelen	HvD / PmP	

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Samenwerking partners	Binnen de gemeentelijke organisatie bestaat er nog onduidelijkheid over de functie en werkwijze van het ROT.	Voorgesteld wordt aan de Hulpverleningsdienst om aan dit onderwerp meer aandacht te besteden in de opleidingen (w.o OCR) en oefeningen. Bovendien dienen de bereikbaarheidsgegevens van het ROT beschikbaar te zijn via het Veiligheidsnet.	HvD / PmP	
	De op- en afschaling van het ROT heeft verwarrend gewerkt op de gemeentelijke organisatie mede doordat er meerdere incidenten waren met verschillende GRIP fasen.	Duidelijkere communicatie over ROT/GRS en in het bijzonder aandacht voor gemeentelijke liaison en voorlichter in het ROT	HvD	
	De bijstandsaanvragen via het PCC naar het NCC vindt op een te formele en daardoor langzame wijze plaats	In dit soort situaties dient er snel gehandeld te worden en kunnen de formaliteiten ook achteraf geregeld te worden. Nadere afspraken dienen hierover gemaakt te worden.	HvD/Provincie	
Communicatie	De samenwerking met calamiteitenzender (RTV Oost) fungeerde niet optimaal. Er bestaat nog onduidelijkheid over de huidige afspraken over het inschakelen van de calamiteitenzender en het claimen van de calamiteitenstatus.	Hierover de afspraken met RTV Oost herbevestigen en waar nodig aanvullen. Aanbevolen wordt om RTV Oost ook te betrekken in oefeningen.	HvD/ PmP	

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Communicatie	De wijkraden, HOV, IKT, GLTO bij calamiteiten benutten voor communicatie	In het draaiboek Voorlichting nadere afspraken vastleggen met wijkraden	Voorlichting	1 ^e kwartaal 2006
	Vanuit de crisisstaf werd de centrale voorlichting georganiseerd. Er werd in grote lijnen besproken welke informatie aan de pers kon worden verstrekt. Er werd echter niet bijgehouden welke vragen werden gesteld en welke antwoorden daarop zijn gegeven.	Opnemen van een format 'mediarapportage' in het draaiboek 'voorlichting', aan de hand waarvan snel aan liaisons voorlichting in de andere gremia duidelijk gemaakt kan worden welke vragen en antwoorden de revue gepasseerd zijn.	HvD / PmP	
	De informatiewinning middels 'mediawatching' is onvoldoende benut.	Vaststellen van een geschikte ruimte, de benodigde faciliteiten (w.o. aansluitingen) en medewerkers in de draaiboeken 'voorlichting' en 'facilitering'.	Voorlichting / POFD / AOV	2 ^e kwartaal 2006
	De voorlichting van de pers werd nu georganiseerd in de trouwzaal van het gemeentehuis. Deze ruimte is daarvoor minder geschikt.	Vastleggen in de draaiboeken 'voorlichting' en 'facilitering' dat persconferenties plaatsvinden in de raadszaal	Voorlichting / POFD	1 ^e kwartaal 2006

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Communicatie	Duidelijk werd dat de afdeling communicatie onvoldoende bemenst is om aan alle werkzaamheden die zij geacht wordt uit te voeren aandacht te schenken. Er dient aandacht te zijn voor informatie voor publiek, media en medewerkers binnen de organisatie (hulpverleners) en voor 'mediawatching'.	Eerder dienen de communicatieadviseurs van de andere gemeenten benut te worden.	Voorlichting	
	De interne communicatie dient gewaarborgd te worden in de crisis- en rampbestrijdingsorganisatie.	Voorgesteld wordt om het draaiboek Voorlichting hierop nader te bezien en indien nodig nader aan te vullen	HvD / PmP	
Facilitair & Verbindingen	De faciliteiten in het GCC bleken niet toereikend.	Deze actie behelst een aantal aan te schaffen zaken t.b.v. het GCC, zoals reserve telefoonadapters, een vaste fax en een printer, laptops, kaartmateriaal. Daarnaast dienen diverse aansluitingen gerealiseerd te worden, dienen technische voorzieningen op elkaar te worden afgestemd (o.a. software en netwerk) en een rampenkast dient te worden ingericht.		2 ^e kwartaal 2006

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Facilitair & verbindingen	Niet-gemeentelijke functionarissen hebben geen toegang tot het gemeentehuis. Hetzelfde geldt voor functionarissen met een beperkte autorisatie.	Alle gemeentelijke functionarissen die ten tijde van een crisis een rol hebben te vervullen dienen volledig geautoriseerd te worden. Niet-gemeentelijke functionarissen dienen zich te identificeren met behulp van de regionale legitimatiepas. E.e.a. dient te worden vastgelegd in het draaiboek facilitair en verbindingen.		1 ^e kwartaal 2006
	De verslaglegging was niet eenduidig. Ten behoeve van de verantwoording achteraf is het zaak een eenduidige en zo volledig mogelijke lijn aan te houden.	In het draaiboek 'verslaglegging' dient een bruikbare formats te worden opgenomen voor het verslag en een besluitenlijst		1 ^e kwartaal 2006
	De werkruimten voor de operationele diensten dienen nader bekeken te worden	In het draaiboek facilitair & verbindingen dient een plattegrond opgenomen te worden van het gemeentehuis met daarin de toedeling van ruimten. Ditzelfde geldt voor de uitwijklocatie gemeentewerf	POFD/AOV	1 ^e kwartaal 2006
	De noodnetverbinding dienen altijd te voldoen en de noodstroomvoorziening dient uitgebreid te worden.	Beide voorzieningen dienen regelmatig getest te worden	POFD	Continue
	De aansturing en bezetting van het call-center en de receptie is niet goed geregeld in de huidige organisatie-indeling.	Hierin kan een taak weggelegd worden bij de programmamanager Dienstverlening	POFD	1 ^e kwartaal 2006

Onderwerp	Notie	Actie	Wie ?	Wanneer ?
Facilitair & verbindingen	Voor wat betreft de catering dient helder gemaakt te worden welke locaties voorzien worden.	Het is wenselijk dat dit onderdeel overgeheveld wordt vanuit het draaiboek Logistiek naar Facilitair & Verbindingen. Bovendien dient dit onderdeel nader uitgewerkt te worden.	HvD / PmP	
	De TSU is niet ingezet tijdens de stroomstoring, terwijl deze ingezet had kunnen worden voor de verbindingen tussen GRS en ROT.	De werkwijze en functie van de TSU nogmaals onder de aandacht brengen bij de draaiboekhouders facilitair & verbindingen, maar ook binnen het ROT binnen haar adviestaak en ondersteuning aan het GRS	HvD / PmP	
	Geautomatiseerde systemen spelen een belangrijke rol bij de crisisbeheersing.	Permanente aanwezigheid van systeembeheerders is gewenst. Voorgesteld wordt om een regionale pool op te zetten	HvD / PmP	
Logistiek	Het centraal meldsysteem is aangesloten op de centrale server en was vanwege de stroomstoring uitgevallen.	Maatregelen dienen getroffen te worden om dit te voorkomen	POFD / OW	2 ^e kwartaal 2006
Afschaling	Voor de afschaling van de gemeentelijke rampenstaf is geen protocol.	Voorgesteld wordt aan de Hulpverleningsdienst om in samenwerking met de AOV'ers een afschalingsprotocol op te stellen	HvD / PmP	
Evaluatie & verantwoording	Deze evaluatie is opgesteld in samenwerking met de Hulpverleningsdienst waar nog geen format voor bestond.	Voorgesteld wordt aan de Hulpverleningsdienst om in samenwerking met de AOV'ers een leidraad / format op te stellen voor toekomstige grootschalige incidenten in aanvulling op het bestaande evaluatieprotocol	HvD / PmP	

