

## Evaluatie cobra incident

5 & 6 september 2014



@fokkesukke

**Versie** : Definitief, 14int04112 B&W 18 november 2014  
**Datum** : 11 november 2014  
**Samengesteld door** : Marcel van 't Zand/Robert Driesen, afd. BMO

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	Inleiding en leeswijzer	3
<b>2.</b>	Omschrijving van het cobra incident	4
<b>3.</b>	Globaal verloop van de aanpak	5
	3.1 Melding en alarmering	5
	3.2 Op- en afschaling	6
	3.3 Leiding en coördinatie	7
	3.4 Informatiemanagement	9
	3.5 Crisiscommunicatie	10
<b>4.</b>	Specifieke aandachtspunten	13
	4.1 Proces	13
	4.2 Organisatorisch	14
<b>5.</b>	Leerlessen en verbeterpunten	15
	5.1 Evaluatie	15
	5.2 Verbeterpunten en aanbevelingen	16
<b>6.</b>	Vervolg en slotbeschouwing	16
	Afkortingenlijst	17

## 1. Inleiding en leeswijzer

De gemeente Drimmelen (N.Br) werd op 5 september 2014 geconfronteerd met de ontsnapping van een zeer giftige en daarmee zeer gevaarlijke slang midden in een woonwijk in de kern van Made. Deze bijzondere gebeurtenis leidde in de directe omgeving tot maatschappelijke onrust. Met dit evaluatierapport wil de gemeente leren van de verbeterpunten die dit incident heeft opgeleverd. Daarnaast wil de gemeente Drimmelen dit evaluatierapport breed delen zodat andere gemeenten in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken van de opgedane ervaringen in de gemeente Drimmelen.

Vanwege de privacy-gevoeligheid ontbreken in de publieke versie de bijlagen logboek en de rapportage van Serpo.



Afbeelding 1: compilatie van diverse persberichten op internet

## 2. Omschrijving van het cobra incident

Op vrijdag 5 september 2014 omstreeks 01:16 uur ontving de politie een melding van een ontsnapping van een cobra slang in Made, gemeente Drimmelen.

De eigenaar van de slang ontdekte dat de deur van het terrarium op een kier stond en zag dat de betreffende slang ontsnapt was. De kamerdeur stond op een kier waardoor de eigenaar vermoedde dat de slang de kamer had verlaten. Overdag had de achterdeur van de woning opengestaan. De eigenaar heeft eerst gepoogd zelf de woning te doorzoeken maar heeft vanwege het beperkte licht besloten de volgende dag met zijn vrienden verder te gaan zoeken. Uiteindelijk heeft de eigenaar besloten de politie van de ontsnapping op de hoogte te stellen.

De politie ontving de melding dat een cobra van 60 a 70 centimeter was ontsnapt. Het zou gaan om de soort: Naja Nivea ofwel Kaapse cobra. Deze slang staat erom bekend dat hij snel, fel en uiterst giftig is. Gezien de aard van de slang en het gegeven dat de woning van de slangeigenaar een rijtjeswoning betreft en bovendien gesitueerd is in een kinderrijke woonwijk (Vogelwijk) met een basisschool en een sportcomplex in de nabijheid, heeft de politie contact gezocht met de gemeente.

Om 03:20 uur werd de ambtenaar Openbare Orde en veiligheid (AOV) gebeld door de politieteamchef van het team Dongemond. Nadat de AOV-er contact had gelegd met de chef van dienst van de politie en de politievoorlichter werd de ernst duidelijk. Hierop is direct de burgemeester geïnformeerd en zijn enkele collega's van het cluster communicatie samen met een aantal ondersteunende collega's gealarmeerd met het verzoek om zo spoedig mogelijk naar het gemeentehuis te komen.

Met de politiepersvoorlichter is afgesproken dat de gemeente de regie zou nemen op de communicatie. 'Transparant en snel' was de communicatie strategie die is gehanteerd. Daarnaast was het doel om de maatschappelijke onrust te beteugelen door de burgers regelmatig te voorzien van actuele informatie. Voor acht uur 's ochtends waren bewonersbrieven verspreid in de Vogelwijk, was een NL-alert bericht verzonden en waren de nabijgelegen scholen, tehuizen, verenigingen en de pers geïnformeerd. Via de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) is de gemeente in contact gekomen met een slangenexpert van reptielen zoo Serpo. De gemeente heeft deze expert in de arm genomen voor advisering en de coördinatie van de opsporing van de slang.

Dit incident heeft geleid tot veel lokale, regionale, landelijke en zelfs internationale pers aandacht. Dit betekende druk op het communicatie cluster en op de bijeengeroepen collega's. Gedurende de nacht hebben de direct omwonenden op advies van de gemeente elders de nacht doorgebracht. Uiteindelijk is op zaterdagochtend 6 september omstreeks 09:20 uur de cobra gevangen door de eigenaar in de nabijheid van zijn woning. Dit incident heeft van veel collega's een forse inspanning gevergd. Niet alleen van de collega's van de gemeente Drimmelen maar ook van andere gemeenten die hun steentje hebben bijgedragen in de aflossing, de politie en externe partijen.

Na afloop heeft de gemeente van vele kanten positieve reacties ontvangen over de wijze van aanpak en het optreden van de gemeente.



Afbeelding 2: cirkel die aangehouden is als mogelijk verblijfsgebied van de cobra

### 3. Globaal verloop van de aanpak van het incident

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van onderstaande basisvereisten rampenbestrijding het verloop van de incidentaanpak beschreven.

1. Melding en alarmering;
2. Op- en afschaling;
3. Leiding en coördinatie;
4. Informatiemanagement;
5. Crisiscommunicatie.

#### 3.1 Melding en alarmering

Op vrijdag 5 september 2014 omstreeks 01:16 uur wordt een melding gedaan bij de Gemeenschappelijke Meldkamer(GMK) van een ontsnapte slang. De melder is de eigenaar van de slang en woont op Valkenhof 25 in Made, gemeente Drimmelen. De ontsnapte slang is een 'Kaapse cobra' die ook wel 'Naja Nivea' wordt genoemd. De melder geeft aan dat de cobra op woensdag 3 september omstreeks 10.00 uur voor het laatst eten heeft gekregen. Op donderdagavond 4 september rond 22.00 uur is door de melder geconstateerd dat de slang niet meer in de terrarium aanwezig is. Medewerker GMK neemt vervolgens contact op met Officier van Dienst van het politieteam Dongemond, het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum en zoekt contact met slangenexperts.

Om 03:20 uur wordt de Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid(AOV) van de gemeente Drimmelen gebeld door de teamchef van het politieteam Dongemond gebeld. Deze bracht de

AOV'er in contact met de Ovd politie en de perspiketfunctionaris van de politie. De AOV'er informeert de burgemeester omstreeks 03:55 uur. Er is geen GRIP afgekondigd. Tussen 03:30 uur en 04:30 zijn een aantal gemeentelijke medewerkers telefonisch gealarmeerd. Voor de alarmering van de medewerkers is geen gebruik gemaakt van de belcomputer(communicator). Daarnaast heeft er geen alarmering plaatsgevonden via de pager.

<b>Alarmeringsronde</b>		
<b>Tijd</b>	<b>Door</b>	<b>Wie</b>
03:50	AOV	Ambtenaar Crisisbeheersing(ACB)
04:05	AOV	Lokaal Hoofd Crisiscommunicatie
04:05	Lokaal Hoofd CC	Twee communicatieadviseurs
04:10	Lokaal Hoofd CC	Administratieve medewerker
04:32	AOV	Voorzitter Hoofd Taakorganisatie(HTO)-overleg

Het gemeentehuis wordt omstreeks 04:10 uur door AOV'er en ACB'er geopend. Vanaf dat moment stromen de eerste gealarmeerde medewerkers binnen. Alle gealarmeerde medewerkers zijn binnen de norm van 90 minuten ter plaatse.

#### Conclusies & Beschouwingen

- Alarmering betrokken medewerkers is verlopen via (mobiele) telefoon en niet via belcomputer en pager;
- Alle gealarmeerde medewerkers zijn binnen de tijdsnorm ter plaatse.

### **3.2 Op- en afschaling**

Gedurende de incidentaanpak is geen GRIP afgekondigd. Formeel betekent dit dat er niet is op- en afgeschaald volgens de vastgestelde GRIP-regeling. Hierdoor zijn er geen multi-teams bijeengekomen zoals het Commando Plaats Incident, Regionaal Operationeel Team en Beleidsteam. De reden dat niet is opgeschaald is dat alleen het proces Crisiscommunicatie van de gemeente is gealarmeerd. Dit is primair een proces waar de gemeente voor verantwoordelijk is.

Wel is er contact geweest met de Ovd Politie en Ovd Geneeskundige Hulpverlening in de Regio(GHOR). Daarnaast is de Ovd Bevolkingszorg door de AOV'er geïnformeerd.

#### Conclusies & Beschouwingen

- Geen GRIP afgekondigd, omdat alleen het proces Crisiscommunicatie is gealarmeerd.
- Hierdoor geen multi-teams bijeengekomen en medewerkers van hulpdiensten opgeroepen.

### 3.3 Leiding- en coördinatie

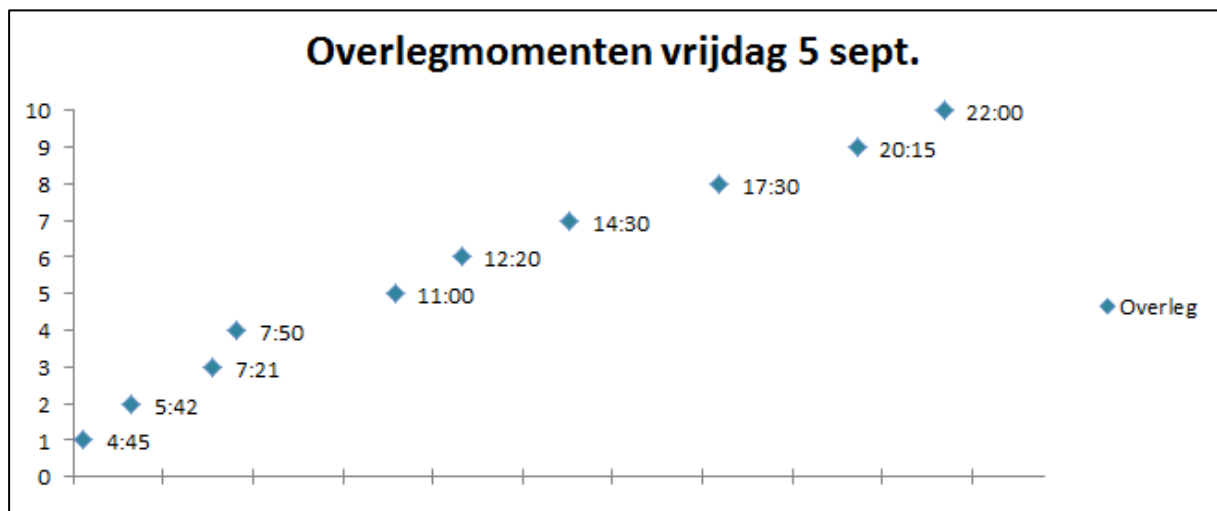
#### Betrokken partijen

Een aantal interne en externe partijen zijn betrokken geweest bij de incidentaanpak. In onderstaand overzicht zijn deze partijen weergegeven.

Betrokken partijen	
Intern	Extern
Burgemeester	Medewerkers Reptielenzoo Serpo
Gemeentesecretaris	OvD Politie
Voorzitters HTO	Perspiketfunctionaris politie
AOV	OvD GHOR
ACB	Communicatiemedewerkers Geertruidenberg
Medewerkers proces Crisiscommunicatie	Medewerkers Crisiscommunicatie Oosterhout
Administratief medewerkers	AOV gemeente Woensdrecht(ROT piket)
BOA	Communicatiemedewerker gemeente Tilburg(ROT piket)
Medewerkers Buitendienst	Communicatiemedewerker gemeente Breda
	Medewerkers GMK

#### Vergadermomenten

Onder leiding van de voorzitter HTO hebben er een aantal vergadermomenten plaatsgevonden.



Afbeelding 3

De betrokken crisismedewerkers, burgemeester, gemeentesecretaris en externe partijen namen deel aan de verschillende overleggen. Op zaterdag 6 september heeft er nog een overleg om 10:20 uur en 12:45 uur plaatsgevonden. Van elk overleg is door de administratief medewerker een verslag gemaakt.

### Leidingvoering

De voorzitter HTO was gedurende de incidentaanpak belast met de operationele leiding en aansturing van de crisismedewerkers. Tijdens de overleggen werd aan de hand van een standaard agenda een actueel situatiebeeld gegeven en indien nodig door de burgemeester, op advies van de crisisteam, een besluit genomen.

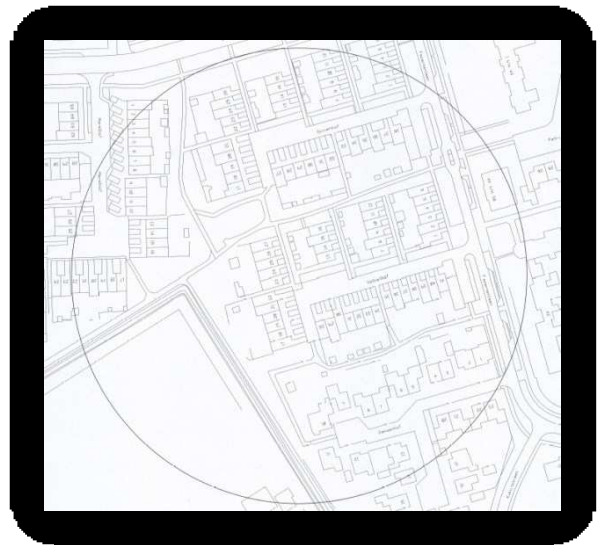
Het gehele team was werkzaam in het daarvoor afgeschermdde ruimte in het gemeentehuis. Hierdoor kon in de meeste gevallen 'face to face' samengewerkt en opdrachten verstrekt worden. Wanneer de crisismedewerkers op andere locatie waren, zoals bijvoorbeeld in de straat Valkenhof, dan werd er telefonisch contact gezocht.

### Coördinatie

Het coördineren van uitgezette acties is een belangrijk onderdeel van de crisisbeheersing. Hieronder wordt op twee thema's ingegaan die gedurende de incidentaanpak centraal stonden.

#### *1. Thema: Hoe gaat de ontsnapte cobra gevonden worden?*

In de ochtend van vrijdag 5 september heeft de GMK contact gehad met Reptielenzoo Serpo(hierna Serpo). De gemeente heeft het contact met dit bedrijf overgenomen. In eerste instantie is door de gemeente contact gezocht met Serpo om meer informatie over de ontsnapte cobra op te vragen. Nadat bekend werd dat de kans klein was dat de eigenaar de slang zelf zou vinden, heeft de burgemeester de opdracht aan Serpo gegeven om de mee te zoeken. Dit is gedaan op advies van de crisismedewerkers van de gemeente. Met Serpo is afgesproken dat zij zo snel mogelijk naar het gemeentehuis van Drimmelen zouden komen. Rond 07:45 uur arriveerden twee medewerkers van Serpo op het gemeentehuis. In overleg met de gemeente is besloten dat Serpo eerst gaat zoeken in de woning van de eigenaar. De kans dat de slang daar alsnog wordt gevonden was het grootst. Uiteindelijk zijn de twee medewerkers van Serpo de vrijdag van 08:00 uur tot 17:45 uur bezig geweest met het zoeken van de slang in de woning. Rond 17:00 uur zijn ze gestopt met zoeken en hebben ze voor de avond en de nacht een aantal vallen in de woning uitgezet. Daarnaast is met de eigenaar afgesproken dat hij in de nacht van vrijdag op zaterdag om het uur in de woning zou lopen om te kijken of de slang een spoor heeft achtergelaten.



Met Serpo is afgesproken dat zij zaterdag 6 september om 10.00 uur weer aanwezig zouden zijn op het gemeentehuis om de werkzaamheden te vervolgen. Zaterdag omstreeks 09:20 uur werd bekend dat de eigenaar de slang zelf heeft gevonden. De eigenaar wilde de slang vrijwillig overdagen aan Serpo. Hiervoor heeft er omstreeks 11:15 uur een overdrachtsmoment plaatsgevonden.



## 2. Thema: Hoe en op welke wijze gaat de gemeente communiceren?

Tijdens het eerste overleg, dat vrijdag 5 september omstreeks 04:45 uur heeft plaatsgevonden, werd duidelijk dat de gemeente een aantal betrokkenen over de situatie moest informeren. Om dit te doen is een overzicht gemaakt van deze groep. In bijgevoegd overzicht zijn betrokkenen weergegeven.

Betrokkenen	
Buren	Blok van 5 woningen
Buurtbewoners	Circa 700 woningen Vogelbuurt Made
Basisscholen	Den Duin De Stuifhoek
Middelbare School	Dongemond College
Gezinsvervangend tehuis	Fazantennest
Verenigingen	Madese Tennisvereniging Madese Boys (voetbalvereniging) Madese natuurvrienden Scouting Made Madese Hockey Club Flying Devils (fietscross vereniging)
Evenementen	Paarden men-evenement
Lokale en landelijke pers	o.a. BN/ De Stem, Omroep Brabant, NOS, Hart van Nederland, RTL, ANP

Om deze betrokkenen te informeren zijn verschillende communicatiemiddelen ingezet. De crisiscommunicatiemedewerkers hebben bewonersbrieven opgesteld en gecommuniceerd via gemeentewebsite, Facebook en Twitter. Daarnaast is NL-alert ingezet. De pers is geïnformeerd met persberichten en tijdens persmomenten. In paragraaf 3.5 is toegelicht hoe het proces Crisiscommunicatie tijdens het incident was ingericht.

### Conclusies & Beschouwingen

- Er zijn zowel interne als externe partijen betrokken geweest in de incidentaanpak.
- Onder leiding van de voorzitters HTO hebben er totaal 12 overleggen plaatsgevonden.
- Twee thema's stonden gedurende de incidentaanpak centraal, te wetende:
  - o Hoe gaat de ontsnapte cobra gevonden worden?
  - o Hoe en op welke wijze gaat de gemeente communiceren?

### **3.4 Informatiemanagement**

Het vastleggen, delen en verspreiden van informatie onder betrokken partijen is een belangrijk proces in de crisisbeheersing. Gedurende de incidentaanpak zijn een aantal informatiemanagement gerelateerde zaken geregeld.

#### LCMS

Het Landelijke Crisismanagement Systeem is tijdens het incident maar beperkt ingezet. De GMK heeft incident aangemaakt in het LCMS. Omdat er al contact was tussen de GMK en de gemeente en vanuit de andere hulpdiensten geen grootschalige inzet was, is er in dit geval niet of nauwelijks gebruik gemaakt van het LCMS.

#### Contactenlijst

Vanaf het eerste overlegmoment zijn op een flip-over alle externe contactpersonen, inclusief telefoonnummers



vastgelegd. Later zijn de contactgegevens van betrokken medewerkers en externen digitaal vastgelegd in een excel-bestand. Ook is een overzicht uitgewerkt met daarin de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de crisismedewerkers voor de zaterdag en zondag.

#### Logboek

Het logboek is bijgehouden door de administratief medewerker. Afgesproken is dat alle medewerkers de uitgezette acties zouden melden bij de administratief medewerkers. Zij zou dit dan vastleggen in het logboek. In het logboek zijn ook de verslagen van de verschillende overleggen verwerkt.

#### Conclusies & Beschouwingen

- LCMS is niet ingezet;
- Wel is contactenlijst en logboek bijgehouden.

### **3.5 Crisiscommunicatie**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de bezetting van het proces crisiscommunicatie en de ingezette communicatiemiddelen.

#### Bezetting

Vanaf de eerste alarmering op vrijdag 5 september 04:00 uur tot zaterdagmiddag 12.45 uur zijn communicatiemedewerkers van verschillende gemeenten betrokken geweest met de incidentaanpak. In onderstaand overzicht is het aantal ingezette communicatiemedewerkers weergegeven.

<b>Communicatiemedewerkers</b>	
<b>Functie</b>	<b>Organisatie</b>
1x Lokaal hoofd Crisiscommunicatie	Gemeente Drimmelen
2x Communicatieadviseurs	Gemeente Drimmelen
1x Webmaster	Gemeente Drimmelen
1x Communicatieadviseur	Gemeente Geertruidenberg
1x Communicatiemedewerker	Gemeente Geertruidenberg
1x Webmaster	Gemeente Geertruidenberg
2x Communicatieadviseurs	Gemeente Oosterhout
1x Omgevingsanalist	Gemeente Breda
1x Communicatieadviseur	Gemeente Tilburg

Ondanks dat het incident in de gemeente Drimmelen heeft plaatsgevonden, zijn er aantal medewerkers van verschillende gemeenten in de regio ingezet. De reden hiervoor is dat de incidentaanpak in totaal ongeveer 22 uur in beslag heeft genomen. De communicatiemedewerkers die in eerste instantie zijn gealarmeerd, zijn gedurende de vrijdagmiddag vervangen door medewerkers van andere gemeenten. Zonder deze vervanging had het proces crisiscommunicatie stil komen te liggen. De gemeente Drimmelen is daarom dankbaar dat het op de steun van andere gemeenten kon rekenen.

### Communicatiemiddelen

Door de communicatiemedewerkers zijn een aantal middelen ingezet om de betrokkenen, zoals aangegeven op pagina 9, te informeren.

#### *Bewonersbrieven*

De directe buren en buurtbewoners zijn over de situatie geïnformeerd middels bewonersbrieven. In totaal zijn vier bewonersbrieven verspreid. Drie van de vier bewonersbrieven zijn verspreid door de medewerkers van de buitendienst van de gemeente Drimmelen. In alle brieven is verwezen naar de website en het twitteraccount van de gemeente voor de meest actuele informatie.

De eerste bewonersbrief is de vrijdagochtend rond 07.00 uur verspreid. In deze brief is door de burgemeester aangegeven dat er een slang is ontsnapt. Verder is geadviseerd om ramen en deuren te sluiten, 112 te bellen als men de slang ziet, kinderen onder begeleiding van ouders naar school te brengen en kinderen, tot nadere berichtgeving, niet te laten buitenspelen.

Bewonersbrief twee betrof specifieke informatie voor de directe buren. Deze brief is door de burgemeester, AOV'er en communicatieadviseur zelf verspreid en mondeling toegelicht. Het advies voor deze direct betrokken was namelijk om elders te overnachten. Het was aannemelijk dat de slang zich via de verbindende spouwmuren, kruipruimtes en zolders toegang had verschaft tot de andere woningen in de Valkenhof. Mochten de buren niet terecht kunnen bij familie of vrienden, dan zou de gemeente voor een passende oplossing zorgen.

Bewonersbrief drie is rond 19.00 uur 's avonds verspreid. Hierin is aangegeven dat de slang nog niet is gevonden en vallen zijn geplaatst in de woning van de eigenaar. Daarnaast is vermeld dat de slang vrij toegang zou kunnen hebben tot andere woningen in de Valkenhof. Daarom is advies aan de directe buren afgegeven om de nacht elders door te brengen.

De laatste brief is zaterdag omstreeks 10:00 uur verspreid. In deze brief is aangegeven dat de slang omstreeks 09:20 uur door de eigenaar gevonden is en dat de eigenaar de slang vrijwillig overdraagt aan Serpo.

#### *NL-Alert*

Met NL-Alert berichten zijn alle bewoners binnen een straal van circa 500 meter geïnformeerd. In totaal zijn twee NL-Alert berichten verstuurd. Het eerste bericht betrof een infobericht over de ontsnapte slang. Deze is vrijdag rond 06:30 uur verstuurd. Zaterdagochtend is het tweede bericht verstuurd, met de tekst: "Made Valkenhof, de ontsnapte cobra is inmiddels aangetroffen".



#### *Persberichten*

Er zijn drie persberichten opgesteld door medewerkers van het proces Crisiscommunicatie.

Het eerste persbericht is verstuurd op vrijdag omstreeks 07.05 uur. Hierin wordt aangegeven dat er een giftige slang en cobra is ontsnapt en advies is om ramen en deuren te sluiten, alert te zijn, kinderen niet buiten te laten spelen. De scholen blijven gewoon open.

Persbericht twee is vrijdagavond verstuurd en hierin wordt aangegeven dat ondanks een intensieve zoektocht, de slang nog niet is gevonden. Hierdoor is aan de directe buren geadviseerd om elders te overnachten.

In persbericht drie, dat zaterdagochtend is verstuurd, is aangegeven dat de slang is gevonden en dat er om 11.30 uur een overdrachtmoment plaats gaat vinden.

#### *Persmomenten*

Er zijn twee persmomenten met de burgemeester georganiseerd.

De burgemeester heeft vrijdagochtend omstreeks 10.00 uur de pers op locatie te woord gestaan. Tijdens dit persmoment waren medewerkers van de pers in de mogelijkheid om vragen te stellen aan de burgemeester.

Op zaterdag om 11.30 uur heeft er een overdrachtmoment plaatsgevonden met de eigenaar van de slang, Serpo en de burgemeester. Aansluitend heeft de burgemeester de pers te woord gestaan.

Bewust is gekozen om het persmoment van vrijdagochtend op locatie te doen. Hiermee werd mogelijk een stukje maatschappelijke onrust weggenomen. Daarnaast kon de burgemeester zijn betrokkenheid tonen en zijn rol als burgervader vervullen.

Het tweede persmoment, het overdrachtmoment op locatie, paste uitstekend in de communicatiestrategie. Op transparante wijze werd het incident afgesloten met een zichtbare overdracht van de cobra door de eigenaar aan reptielenzoo Serpo.

#### *Website*

Op de website van de gemeente Drimmelen zijn gedurende de incidentaanpak actuele 'Questions en Answers' geplaatst. Deze Q&A's zijn onder andere opgesteld op basis van vragen die via verschillende kanalen bij de gemeente Drimmelen binnen zijn gekomen.

#### *Sociale Media*

Via het Twitteraccount en de Facebookpagina van de gemeente Drimmelen is tijdens het incident de meeste actuele informatie verspreid.

#### *Telefonisch contact*

Buiten de al ingezette middelen is er uiteraard telefonisch gecommuniceerd. Zo zijn er veel persvragen telefonisch binnengekomen. Deze zijn ook op dezelfde wijze door een communicatiemedewerker beantwoord. Collega telefonistes zijn vroeger begonnen om de telefooncentrale te bezetten en aan hen zijn Q&A's uitgereikt. Daarnaast zijn alle verenigingen, scholen en bijzondere gebouwen die gevestigd zijn in de buurt van de Valkenhof, telefonisch geïnformeerd.

#### *Interne communicatie*

Medewerkers van de gemeente Drimmelen zijn via een algemeen email bericht op de hoogte gesteld van de activiteiten met betrekking op het incident.

#### Conclusies & Beschouwingen

- In totaal zijn 11x communicatiemedewerkers van verschillende gemeente ingezet
- Ingezette communicatiemiddelen zijn:
  - o 4x bewonersbrieven
  - o 2x NL-Alert berichten
  - o 2x Persmomenten
  - o Gemeentewebsite
  - o Sociale media, waaronder Twitter en Facebook
  - o Telefonisch contact met medewerkers pers en betrokken verenigingen.

## 4. Specifieke aandachtspunten

De gemeente Drimmelen traint haar crisisbeheersingsorganisatie, met of zonder de samenwerking met de Veiligheidsregio, op regelmatige basis. Bij dit incident is naar voren gekomen dat door training en oefening van de laatste jaren een aantal zaken routinematig zijn opgepakt en procesmatig veel zaken soepel verliepen. Dit neemt niet weg dat bij een dergelijk, specifiek incident zaken aan het licht komen die voor verbetering vatbaar zijn. De verbeterpunten zijn grofweg te verdelen in procesmatige- en organisatorische verbeterpunten.

### 4.1 Proces

#### GRIP

Met het proces wordt vooral bedoeld of gehandeld is volgens de wijze waarop het is aangeleerd, worden de juiste procedures, draaiboeken of deelplannen gevolgd? Bewust is gekozen om niet de GRIP-procedure te hanteren. Bij dit specifieke incident lag het zwaartepunt voor op communicatie en het vinden van de slang. Hierbij was slechts in zeer beperkte mate inzet van politie nodig waarvoor geen GRIP structuur nodig was om de aanpak te coördineren. Voor de ondersteunende collega's van andere gemeenten vergde het feit dat er geen GRIP fase was voor enige gewenning.  
Aandachtspunt: status wel/geen GRIP duidelijk aangeven. Geen GRIP vergt extra alertheid op de rol- en taakvervulling en voor leiding/coördinatie.

#### Piketpool

De leden van de regionale piketpool crisiscommunicatie waren in de veronderstelling dat zij alleen ingezet kunnen worden wanneer sprake is van GRIP. Tijdens het incident is hierover contact geweest met de directeur Veiligheidsregio.  
Aandachtspunt: inmiddels is door de gemeentesecretaris hierover gesproken met de coördinerend gemeentesecretaris van de Veiligheidsregio. De procedures voor inzet zullen worden aangepast.

#### Overleg

Onder leiding van de voorzitter HTO hebben in totaal 12 overleggen plaatsgevonden. Bij deze overleggen sloten alle betrokken medewerkers aan. Uit de evaluatie-enquête bleek dat het cluster communicatie achteraf gezien 1 medewerker het cluster had moeten laten vertegenwoordigen in het overleg zodat de werkzaamheden gewoon voortgezet hadden kunnen worden.  
Aandachtspunt: indien mogelijk en wenselijk bij dubbelfuncties, 1 persoon afvaardigen naar het HTO-overleg.

#### Communicator (belcomputer VRMWB)

Omdat kort na de melding de personele inzet moeilijk was in te schatten zijn medewerkers handmatig gebeld. Iedereen was bereikbaar en beschikbaar. Om die reden is geen gebruik gemaakt van de communicator.  
Aandachtspunt: in het onderhavige geval was iedereen die in eerste instantie nodig was bereikbaar en beschikbaar. Had dit niet het geval geweest dan hadden wij zeker gekozen voor alarmering via de communicator.

#### Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum

Dit centrum maakt onderdeel uit van het Universitair Medisch Centrum Utrecht. Dit centrum heeft een 24-uurs bereikbaarheid en beschikt over een protocol exotische (gif)slangen beet en over tegengif. Via de OVD-GHOR zijn alle omliggende ziekenhuizen en huisartsen(posten) geïnstrueerd over het handelingsperspectief bij een beet van de betreffende slang. Het tegengif bleef in Utrecht beschikbaar met de garantie dat deze binnen 4 uur toegediend zou kunnen worden.

## 4.2 Organisatorisch

### Toegang gemeentehuis

De AOV-er en de ARB-er beschikken over toegangscode tot het gemeentehuis maar maken daarvan zelden gebruik. Dit leverde problemen op bij het 's nachts openen van het gemeentehuis waardoor de bode gebeld moest worden.

Aandachtspunt: vaker beoefenen van het uitschakelen van het alarmsysteem van het gemeentehuis.

### Badges

De AOV-er en de ARB-er beschikken over toegangsbadges die zodanig zijn geprogrammeerd dat zij te allen tijde toegang hebben tot alle ruimten in het gemeentehuis. Tijdens de inzet bleek dat buiten de openingstijden, overige personeelsleden, niet alle ruimten konden betreden. Dit leverde problemen op bij het uitprinten van de bewonersbrieven op de grote printer. Daarnaast moeten voor externe medewerkers voldoende badges beschikbaar zijn.

Aandachtspunt: in overleg treden met het cluster facilitaire zaken of hiervoor een oplossing voor handen is.

### Logboek

Alle ondernomen acties moeten worden vastgelegd in het logboek. Dit vereenvoudigt de verantwoording achteraf en maakt evaluatie eenvoudiger. Niet alle medewerkers waren hierop even scherp. De start van het logboek is gemaakt op een vaste computer. Slimmer had geweest om hiervoor een laptop te gebruiken en een back-up te maken op een USB-stick.

Aandachtspunt: collega's benadrukken alle ondernomen acties op te laten nemen in het logboek. Het logboek aanmaken en bewerken op een laptop met een back-up op een USB-stick. Medewerker aanwijzen die alleen als taak heeft om het logboek bij te houden.

### Informeren betrokken medewerkers buiten het gemeentehuis

De BOA was tijdens het incident veel zichtbaar aanwezig in de Vogelwijk. Hij heeft aangegeven af en toe verstoken te zijn van actuele informatie. Ook eten en drinken zijn hem onvoldoende actief aangeboden. Daarnaast is verzuimd de piket Officier van Dienst Bevolkingszorg (medewerker van de gemeente Geertruidenberg) tijdig te informeren.

Aandachtspunt: De medewerkers die buiten actief zijn niet vergeten!!

### Opstellen actielijst

Er is weliswaar een logboek en een telefoonlijst aangelegd maar een actielijst ontbrak. Dit vereenvoudigt het HTO-overleg en geeft inzicht in de uitgevoerde en nog openstaande acties.

Aandachtspunt: opstellen van een actielijst.

### Externen

Met de slangenexpert is vroeg in de ochtend telefonisch contact geweest. De burgemeester heeft besloten deze expert opdracht te verstrekken de zoektocht naar de slang op zich te nemen. De slangenexpert heeft zich vervoegd op het gemeentehuis en heeft zijn aanpak en de gedragseigenschappen van deze slangensoort uiteengezet. Gedurende de dag werd duidelijk dat deze expert zich soms al te nadrukkelijk en eigenstandig presenteerde aan de media. De indruk werd gewekt dat hij zich meer met de media bezighield in plaats van met de daadwerkelijke zoekactie.

Aandachtspunt: Maak met ingehuurde externen duidelijk afspraken ten aanzien van communicatie. Alle communicatie met die media dient plaats te vinden via of in overleg met de afdeling communicatie. Maak bovendien afspraken over kosten, inhuur van derden en opmaken van een rapportage.

### Media-watching

De durende 2 dagen was de ontsnapte slang een item in de tv-uitzendingen van de diverse landelijke en regionale nieuwsbulletins. De communicatie medewerkers beschikken weliswaar over internet, i-pads en smartphones maar het zou praktisch zijn om bij het cluster communicatie te beschikken over een televisiescherm met digitale tv aansluiting zodat live berichtgeving en teletekst gevolgd kan worden.

Aandachtspunt: in overleg met facilitaire zaken bezien of het mogelijk is een TV-scherm met digitale televisieaansluiting gerealiseerd te krijgen bij de afdeling communicatie.

### Telefonische Antwoord Service (TAS)

De telefooncentrale van de gemeente Drimmelen staat zodanig afgesteld dat deze om 08:30 uur wordt overgeschakeld van de TAS naar de gemeente en om 17:00 uur automatisch weer terug. Er bestaat geen mogelijkheid om deze instelling handmatig te overrulen. Gevolg was dat de telefooncentrale omstreeks 07:00 uur bemand was maar geen telefoontjes bij de gemeente binnenkwamen maar wel bij TAS.

Aandachtspunt: Telefooncentrale moet vanuit de gemeente Drimmelen handmatig bedient kunnen worden. (is inmiddels gerealiseerd)

### Bereikbaarheid

Externen moeten eenvoudig kunnen worden voorzien van gast-accounts om op het netwerk te kunnen werken. Ook moeten zij beschikken over de juiste telefoonnummers, toegang tot wifi en beschikken over badges (zie ook eerder punt over badges) Daarnaast is gebleken dat het bereik van mobiele telefoons op het domein van Openbare Werken niet optimaal is.

Aandachtspunt: in overleg met facilitaire zaken bezien of en over hoeveel gastaccounts wij beschikken en of het mobiel bereik op één of andere manier verbeterd kan worden.

## 5. Leerlessen en verbeterpunten

### 5.1 Evaluatie

Ten behoeve van de evaluatie zijn op dinsdag 9 september onder de betrokken collega's enquêteformulieren verspreid. In totaal zijn van de 29 uitgezette enquêtes 25 formulieren terug ontvangen en verwerkt. De algemene tendens is dat de samenwerking goed gelopen is, het teamwerk was en dat iedereen tevreden terugkijkt op de klus die geklaard is. Ook vanuit de gemeenschap en betrokken organisaties zijn louter positieve geluiden ontvangen.

De navolgende cijfers zijn gegeven (op schaal van 0-10):

Alarmering	: 8,6
Vakkundigheid collega's	: 8,5
Samenwerking	: 8,6
Faciliteiten	: 8,0
Leiding/coördinatie	: 7,9
Aflossing	: 7,9

Allemaal ruim voldoende. Dit neemt echter niet weg dat aandacht zal worden besteed aan de aandachtspunten die uit de enquête naar voren zijn gekomen en onder andere zijn benoemd in hoofdstuk 4.

## 5.2 Verbeterpunten en aanbevelingen

Hierbij moet verwezen worden naar paragraaf 4.2 en 4.3. Omdat de opstart van het incident min of meer op natuurlijke wijze tot stand is gekomen en niet gebruik is gemaakt van de communicator en de GRIP structuur heeft dit bij enkele medewerkers geleid tot enige verwarring. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat men in het kader van de crisisbeheersing met de GRIP structuur wordt opgeleid. Het streven is erop gericht om de verbeter-/aandachtspunten, voor zover mogelijk, zo spoedig mogelijk op te lossen.

## 6. Vervolg en slotbeschouwing

Op 16 september 2014 is een eerste beknopt overzicht van de gebeurtenissen en de uitkomsten van de evaluatie aan het college van burgemeester en wethouders aangeboden. Het college heeft de opdracht gegeven om een evaluatierapportage op te stellen en deze met aanbevelingen ter besluitvorming aan het college voor te leggen. De evaluatie zal vervolgens ter beschikking worden gesteld aan de veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, het Nederlands Genootschap voor Burgemeesters (NGB) en de VNG. De gemeenteraad is per raadsbrief door het college geïnformeerd.

De gemeente heeft de kosten die zij gemaakt heeft om dit incident aan te pakken in beeld gebracht. Het college heeft besloten de geleden schade te verhalen op de slangeneigenaar. Dit kan civielrechtelijk maar ook strafrechtelijk door te voegen in het strafproces.

Inmiddels hebben gesprekken plaatsgevonden met de betrokken slangeneigenaar. De uitkomsten zijn thans (11 november 2014) nog niet bekend. Een en ander is ook afhankelijk van de verzekering van de betrokkene.

Aan zowel de VNG als de Veiligheidsregio MWB zal namens het college van burgemeester en wethouders een brief worden verzonden waarin aandacht zal worden gevraagd voor een landelijk meldingsregister voor het houden van gevaarlijke dieren.

Voor de hulpverleningsdiensten, politie, brandweer en ambulance die vanuit hun functie een woning moeten betreden, is het aanwezig zijn van een of meerdere gevaarlijke dieren in die woning immers extra gevaar zettend. Dit kan beperkt c.q. voorkomen worden door een meldingsregister.

Tot op heden is het zo dat de hulpdiensten geen kennis hebben van de aanwezigheid van dit soort dieren in een door hen te betreden woning. Zij kunnen zich daar derhalve ook niet tegen beschermen dan wel het plan tot binnentreden hierop afstemmen.

Deze evaluatie zal verzonden worden aan de Veiligheidsregio Midden en West Brabant, de VNG en het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB). Op deze wijze kunnen andere gemeenten putten uit de ervaringen die opgedaan zijn in de gemeente Drimmelen als het gaat om een ontsnapt gevaarlijk dier.

### Slotbeschouwing

De gemeente Drimmelen kijkt tevreden terug op de wijze waarop dit incident is opgepakt. De medewerking van collega's, veiligheids- en maatschappelijke partners verliep goed. Ook de waardering van de bevolking was positief. Mede door dit incident is het aantal volgers op Twitter aanzienlijk toegenomen. Verder is duidelijk geworden dat de basisvaardigheden van crisisbeheersing door oefening, hun vruchten hebben afgeworpen.



**Afkortingenlijst:**

ACB	-	Ambtenaar Crisisbeheersing
AOV	-	Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid
BOA	-	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
CC	-	Crisis Communicatie
GHOR	-	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMK	-	Gemeenschappelijke Meldkamer
GRIP	-	Gecoördineerde Regionale Incidentsbestrijdingsprocedure
HTO	-	Hoofd Taakorganisatie
LCMS	-	Landelijk Crisis Management Systeem
MT	-	Management Team
MWB	-	Midden- en West Brabant
NGB	-	Nederlands Genootschap van Burgermeesters
OvD	-	Officier van Dienst
Q&A's	-	Answers en Questions
TAS	-	Telefonische Antwoord Service
VNG	-	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VRMWB	-	Veiligheidsregio Midden en West Brabant