

OPKOMSTIJDEN EN AANBEVELINGEN SYSTEEMTEST 2021



Inleiding

Op 8 oktober 2021 vindt in de Veiligheidsregio Kennemerland een systeemtest plaats. Deze systeemtest toetst de organisatie op hoofdstuk 4.3 van het Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's¹.

De volgende teams nemen deel:

- Meldkamer (MK)
- Commando Plaats Incident (CoPI)
- Operationeel Team (OT)
- Beleidsteam (BT)
- Backoffice Bevolkingszorg
- Regionaal Actiecentrum Communicatie (RAC)
- Informatiemanagement

De deelnemers aan de systeemtest worden zoals bij een echte ramp/crisis onverwacht gealarmeerd². De systeemtest vindt plaats in de gemeente Uitgeest.

Rerum omnium magister usus
'De praktijk is de leermeester van alle dingen'
Julius Caesar

¹ Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's, Inspectie Justitie en Veiligheid versie 4.0 maart 2018

Casus

De meldkamer politie krijgt een melding binnen dat een busje in de gevel van basisschool De Kornak is gereden. De bestuurder van het busje is in de bocht van de Benningskamplaan onwel geworden en zit bekneld. Eén leerling is geraakt door het busje en raakt zwaargewond.

Na zeven minuten is de politie ter plaatse. Wanneer de agenten naar het busje lopen, explodeert deze. De bestuurder, één leerling (6 jaar) en één van de agenten zijn dodelijk verwond en overlijden ter plaatse.



² De veiligheidsregio heeft alleen bekend gemaakt dat de systeemtest in een tijdspanne van één week gaat plaatsvinden.

De tweede agent raakt ernstig gewond. Deze overlijdt 30 minuten na de explosie tijdens vervoer naar het ziekenhuis in de ambulance. Door de explosie raken kijkers en helpers gewond. Meerdere omstanders en de school zelf doen melding van de explosie en brand.

Door de woonwijk blijkt al een spoor van vloeistof op de weg te liggen. Er hangt een zure lucht rond de bestelbus en in de school. Dichtbij³ krijgen mensen tranende ogen en een bijtend gevoel in neus en keel. Soms is een zoete anijsgeur (drugsafval geur) te ruiken.

Let op: bias of valkuilen

Laten we ons realiseren dat ons korte- en lange termijngeheugen selectief zijn. Onze zintuigelijke ervaringen moeten worden opgeslagen, vastgehouden en opgehaald.

Daarnaast worden we bij het waarnemen van gebeurtenissen overstelpt door informatie en zijn we gedwongen keuzes te maken. Dit selecteren van informatie gebeurt voor het grootste deel onbewust. We onthouden de dingen die ons belangrijk lijken of waardoor onze aandacht getrokken wordt. Aan andere dingen besteden we geen aandacht en die komen dan ook niet in het geheugen terecht.

Veel mensen zien het woord 'evalueren' in de zin van 'oordelen' of 'toetsen'. Het is goed te realiseren dat in het werkwoord 'evalueren' het woord 'value' (waarde) zit in de zin van waardevol, nuttig en appreciëren. Het is daarom mogelijk dat u het incident of momenten daarvan anders herinnert of waardeert dan dit verslag verwoordt.

³ In de hal waar de bestelbus is binnengereden en enkele meters om de bus in de buitenlucht

Grote betrokkenheid leden crisisorganisatie

Alle deelnemers aan de systeemtest benoemen de grote betrokkenheid van de bestuurders en medewerkers van de crisisorganisatie tijdens de systeemtest.

Deze betrokkenheid vinden de deelnemers een groot compliment waard.

Algemene aanbevelingen:

Op voorhand doen wij u de volgende aanbevelingen:

1. *Deel deze aanbevelingen met de deelnemers aan de systeemtest.*
2. *Besluit welke aanbeveling(en) leidt (en) tot het aanpassen c.q. actualiseren van uw planvorming.*
3. *Neem de aanbeveling(en) op in het scholingsprogramma (opleidingen, trainingen en oefeningen) van de crisisorganisatie.*

Opkomsttijden

09.08 uur GRIP 1
09.16 uur GRIP 2
10.44 uur GRIP 3

Commando Plaats Incident (CoPI)

Opkomsttijd = 30 minuten (OvD-Bz, 60 minuten) **09.38 uur**

Functie	Tijdstip aanwezig
Leider CoPI	09.35
(Hoofd)officier van Dienst Brandweer	09.22 en 09.58
Officier van Dienst Geneeskundig	09.44
Officier van Dienst Politie	09.14
Officier van Dienst Bevolkingszorg	09.55 (60 minuten opkomsttijd)
Voorlichter van dienst	10.05
Informatiemanager CoPI	09.22
Geo-plotter CoPI	09.55
Liaison externe/vitale partners	10.15
Hoofd BHV school	09.22
Voorlichter van dienst was verlaat door problemen navigatiesysteem Hoofd BHV school heeft niet deelgenomen aan de CoPI-overleggen.	

Operationeel Team (OT)

Opkomsttijd = 45 minuten

10.01 uur

Functie	Tijdstip aanwezig
Operationeel Leider	09.32
Algemeen Commandant Brandweezorg	09.38
Algemeen Commandant Geneeskundige zorg	09.20
Algemeen Commandant Politiezorg	10.00
Algemeen Commandant Bevolkingszorg	10.10
Communicatieadviseur OT	09.37
Informatiemanager OT	09.32
Liaison Defensie (RMOA)	09.25

Beleidsteam (BT)

Opkomsttijd = 60 minuten

11.44 uur

Functie	Tijdstip aanwezig
Burgemeester betrokken gemeente (loco)	11.15
Hoofdofficier van Justitie	Niet aanwezig (verhinderd in verband met werkelijk incident)
Gemeentesecretaris	11.15
Commandant van dienst Brandweer	10.50
Districts- (GRIP 3) of Eenheidsleiding (GRIP 4) Politie en/of Commandant Koninklijke Marechaussee	10.55
Directeur Publieke Gezondheidszorg	11.27
Communicatieadviseur BT	11.35
Adviseur Orde en Veiligheid	11.10
Informatiemanager	10.50
Verslaglegger	10.55

Backoffice Bevolkingszorg

Opkomsttijd = 60 minuten

11.44 uur

Functie	Tijdstip aanwezig
Coördinator Ondersteuning Backoffice Bevolkingszorg	10.26
Hoofd Informatievoorziening Bevolkingszorg	09.55
Publieke zorg	
Medewerker publiekszaken	10.40
KCC	10.40
KCC	10.27
Sociaal domein Velsen medewerker BZ	10.35
Financiën Velsen medewerker BZ	10.38
Informeren Verwanten	
Manager KCC H-IV	10.40
Informeren verwanten	11.10
Omgevingszorg	
Hoofd omgevingszorg	11.15
Nafase	
Contactambtenaar	10.38
Hoofd nafase	10.46
Hoofd nafase	11.36
Communicatie	
Geen medewerkers opgekomen	--
Facilitair lokaal	
Medewerker	09.51
Senior medewerker facilitair	09.52
Medewerker	10.05
Systeembeheer	11.08
ISO	11.09

Regionaal Actiecentrum Communicatie (RAC)

Opkomsttijd = 45 minuten

10.01 uur

Functie	Tijdstip aanwezig
Hoofd RAC/Taakorganisatie	09.36
Coördinator pers- en publieksvoorlichting	10.12
Hoofd Informatiemanagement Communicatie	09.29
Omgevingsanalist (werkt vanuit huis)	09.20 (vanuit huis), 15 minuten na GRIP 1
Communicatiemedewerker voor diverse taken	11.00
Communicatiemedewerker voor diverse taken	11.42

Aanbevelingen

Meldkamer (MK):

1. Blijf als meldkamercentralisten inderdaad rustig. Houd als CaCo het overzicht en laat inderdaad de 'CaCo in opleiding' het LCMS vullen.
2. Blijf belangrijke informatie zoals de eigen veiligheid niet alleen schriftelijk delen via LCMS, maar inderdaad ook mondeling via telefoon/portofoon.
3. Wanneer je als CaCo besluit op te schalen, geef het alarmeringsbericht dan ook direct af. Zo ontvangen de crisisfunctionarissen direct de alarmering.
4. Adviseer de operationeel leider inderdaad over opschaling naar GRIP 3 of 4, wanneer hier noodzaak toe is.
5. Waarborg dat de verschillende monodisciplines op de meldkamer ook overleg hebben. Goed om de tijd te pakken en de beelden op elkaar af te stemmen.



Print screen scherm CaCo, 09.39 uur

Commando Plaats Incident (CoPI):

1. Waarborg de opkomsttijden van de CoPI-functionarissen.
2. Houd de BOB-structuur aan tijdens de CoPI-overleggen. Spreek elkaar aan wanneer een teamlid zich niet aan de BOB-structuur houdt.
3. Stem vanaf een GRIP 2 duidelijk af waar de focus van het CoPI ligt, en waar het OT zich op focust.
4. Zorg dat je de contactgegevens hebt van belangrijke externe partners, zoals het Hoofd BHV van de basisschool. Externe partners kunnen toegang hebben tot belangrijke informatie, zoals plattegronden of aantallen kinderen en leraren.
5. Denk in scenario's: Wat is een reëel scenario en wat is het worst case scenario?
6. Leg uit hoe bepaalde monodisciplinaire procedures werken, wanneer de andere kolommen hier ook mee te maken krijgen. Leg als Ovd-P uit wat de EOD en LTFO doen. Dit is ook belangrijk voor de voorlichter, omdat de bevolking en pers de EOD en LTFO zien.
7. Stem de communicatie richting burgers en pers af met de verschillende communicatieadviseurs in andere crisisteams. Waarborg als voorlichter dat belangrijke informatie doorgebeld wordt en niet via WhatsApp of e-mail gedeeld wordt.



Operationeel team (OT):

1. Begin het eerste OT-overleg met de standaardbezetting. Check of het OT volledig is⁴.
2. Wanneer de OL besluit het team uit te breiden, waarborg dan dat alle OT-functionarissen bekend zijn met de rol en functie van de extra functionarissen.
3. Waarborg dat alle OT-leden bekend zijn met de opschalingsstructuur en wie bevoegd is tot op- en afschalen tot een bepaald GRIP-niveau.
4. Stem vanaf een GRIP 2 duidelijk af waar de focus van het CoPI ligt, en waar het OT zich op focust.
5. Gebruik een vaste vergaderagenda en volg deze op:
 - Schets het volledige situatie- en omgevingsbeeld: Laat de IM-OT eerst het koude feitenbeeld geven, gevolgd door de communicatieadviseur OT voor het warme (social) mediabeeld. Tot slot volgen de verschillende Algemeen Commandanten om het beeld aan te vullen.
 - Inventariseer volledig de knelpunten en effecten van het incident
 - Maak een volledige impactanalyse en benoem hierna de scenario's en thema's.
 - Neem de besluiten en zet acties uit.
6. Blijf een voortgangs- en afwijkingmelding houden bij elk OT-overleg.



⁴ De AC-Bz meldt zich aan bij de sectie in plaats van het OT. Hierdoor weet operationeel leider niet dat de AC-Bz al aanwezig is.

Beleidsteam (BT):

1. Waarborg dat bij een incident met politiek-bestuurlijke knelpunten de burgemeester over minimaal een kernteam⁵ beschikt. Wanneer het CoPI en OT ervaren dat het incident veel politiek-bestuurlijke knelpunten bevat, schaal dan op naar GRIP 3.
2. Stem de vergadertijden van het OT en BT op elkaar af. Laat de OL aansluiten bij het BT (duiding van beeld en/of bestuurlijke dilemma's).
3. Waarborg dat de AOV'er zich bezighoudt met de procesbegeleiding, en de strategisch adviseurs zich bezighouden met de inhoudelijke advisering aan de burgemeester.
4. Waarborg een directe lijn tussen de burgemeester en het OM. Bijvoorbeeld door een driehoeksoverleg en/of door de (Hoofd)Officier van Justitie aan te laten sluiten in het BT. Zeker wanneer er strafrechtelijke zaken spelen.
5. Denk in scenario's: Wat is een reëel scenario en wat is het worst case scenario?
6. Controleer of cruciale informatie goed overkomt bij de BT-leden. En check of de te nemen besluiten en vragen binnen het BT duidelijk en volledig zijn.
7. Benoem als BT inderdaad de onderwerpen en issues die voor de nafase belangrijk zijn.



⁵ Door de vroege opkomst van enkele BT-leden (het is nog GRIP 2) ontstaat enige verwarring bij de deelnemers aan het OT.

Informatiemanagement:

1. Benoem het beeld volledig: Neem naast de bron ook de effecten en de omgeving mee in de beeldvorming.
2. Bewaak dat de multidisciplinaire relevante informatie in het LCMS mono-tabblad wordt geplaatst.
3. Bewaak ook dat de monodisciplinaire secties de multi relevante communicatiezaken plaatsen in het deel 'multi relevante informatie'.
4. Voorkom dat de IC-sectie zelf de duiding, de samenhang, de onderlinge afhankelijkheid en de relatie tot CoPI, OT en BT moet maken.
5. Besteed als monodisciplinaire sectie ook aandacht aan de bovengenoemde thema's.
6. Noteer de besluiten in het LCMS, zodat ook andere functionarissen inzicht hebben in de besluiten van een team. Geef als IM de besluiten een nummer, koppel deze nummers aan het overleg. Voor overleg geldt bijvoorbeeld besluit 1.1, 1.2 en 1.3. Voor overleg 2 geldt dan besluit 2.1, 2.2 en 2.3.

Situatiebeeld

Beeldvorming

Volgend OT: 13:00

Situatie

- Kornak School Binningskampaan 60 Uitgeest (is plaats incident geworden)
- Busje tegen voorgevel van een school (Kornak) aangereken, gevel beschadigd. Gebouw niet stabiel.
- Vloeistoffen (vermoeden: drugsafval) lekten uit busje op straat eromheen, onder controle
- Brand school onder controle, brand in het busje is uit
- Toedracht onbekend, EOD ter plaatse uit voorzorg.

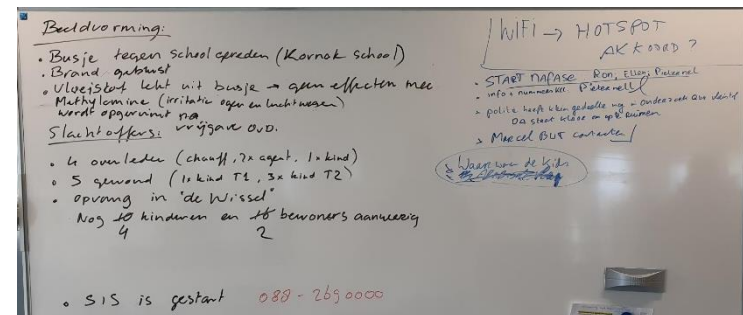
Veiligheid

- Lekte vloeistof uit busje, 50 meter
- Betreft (...)afvalstof XTC, is bijtend en te ruiken, lage meetwaarde (bron: AGS)
- Spoor is milieufval (bron: AGS)

⁶ Er vindt twee keer een alarmering plaats : m 09.46 uur (GRIP 2, behoefte van OvD-Bz) en om 10.51 uur (opschaling GRIP 3). Voor een aantal teamleden is het niet duidelijk of de alarmering voor een daadwerkelijke inzet is of voor een oefening.

Backoffice Bevolkingszorg:

1. Zorg voor ingerichte crisisfaciliteiten binnen een gemeente. Controleer deze ook een aantal keer per jaar (aanwezig en werkzaam).
2. Ga na wat de oorzaak is van het feit dat er twee alarmeringen⁶ hebben plaatsgevonden. Verwijder het algemeen gemeentelijk telefoonnummer in het telefonisch alarmeringssysteem⁷.
3. Zoek proactief contact met andere monodisciplines om acties uit te zetten en af te stemmen. Houd contact met de medewerkers in het veld, zoals de opvanglocatie.
4. Houd een besluiten- en actielijst én een logboek bij, zodat de stand van zaken continu duidelijk is.
5. Blijf denken met scenario's.
6. Bespreek inderdaad mogelijke thema's voor de nafase en waarborg dat de AC-Bz aandacht vraagt voor de nafase in het OT.



Aantekeningen Hoofd Informatie voor BOB-proces

⁷ De aanwezige lokale KCC-medewerkers krijgen namelijk via het algemeen gemeentelijk telefoonnummer een oproep van de belcomputer. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat dit nummer ergens in het systeem is ingevoerd.

Regionaal actiecentrum communicatie (RAC):

1. Zorg voor een kort overleg van het RAC en houd als hoofd RAC de regie (door tevoren duidelijke werkafspraken te maken).
2. Maak de cirkels van getroffen en (direct en indirect) betrokkenen compleet. Denk bij de derde ring aan volgers op social media, geïnteresseerden en kennissen.
3. Wees proactief en check of de lokale communicatiemensen het aankunnen (bemensen en middelen zoals telefoonlijnen).
4. Stel een publieksinformatienummer open. Stem dit af met de incidentgemeente en neem dit mee in de communicatieboodschap.
5. Gebruik voor communiceren over SIS en verwantencontact het standaardbericht uit de toolkit verwantencontact.
6. Wees volledig als je een kernboodschap schrijft voor je plan van aanpak.
7. Oefen frequent(er) met CiST (gebruiksvriendelijkheid)!
8. Kom tot de *kern* van je boodschappen (kort en bondig). Geef bij elke update de tijd aan.

Oefening - update 3 ongeluk bestelbus Uitgeest

vrijdag 8 oktober 2021, 12:17

Deel op Twitter Deel op Facebook

De irritatie die mensen ondervinden aan ogen en luchtwegen als gevolg van de botsing van een bestelbus tegen een school in Uitgeest, kan ook zijn veroorzaakt door de rook die vrijkwam bij de botsing. De rook bevatte stoffen die tot dergelijke irritaties kunnen leiden. Inmiddels is de rook afgenomen en is de lekkage van stoffen uit de bestelbus gestopt. Voor familieleden van kinderen en leerkrachten op de getroffen school is een informatielijn geopend: 088-2690000. In ontmoetingscentrum de Wissel (adres: De Hoop 3 in Uitgeest) worden de kinderen en leerkrachten opgevangen en kunnen familieleden naartoe om zich met hen te herenigen.



Tot slot

Cuijpers Consultancy heeft de samenwerking met de deelnemers aan deze systeemtest als zeer prettig, open en professioneel ervaren. Onze dank en complimenten!

Wij hebben ervaren dat er een open cultuur bestaat binnen de Veiligheidsregio Kennemerland. We hebben geen voorbeeld van het opzettelijk achterhouden van relevante informatie voor de evaluatie en de aanbevelingen.

Dit is zeer positief. Ook hiervoor willen wij iedereen bedanken!

Cuijpers Consultancy bv

Inge Bruggink,
Algemeen directeur