

Multidisciplinair Evaluatierapport Incident Kijfhoek 14-15 januari 2011

Versie 1.0 2011



Colofon

Adres

Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid
Hoofdafdeling Risico en Crisisbeheersing
Postbus 350, 3300 AJ Dordrecht

Beheer

Team Crisisbeheersing

Versie 1.0 2011

Inhoud

1. INLEIDING.....	4
1.1 ALGEMEEN.....	4
1.2 PROCES.....	4
1.3 LEESWIJZER	4
2. OMSCHRIJVING INCIDENT	5
2.1 ALGEMEEN.....	5
2.2 BESCHRIJVING INCIDENT	5
2.3 OMSCHRIJVING INCIDENTBESTRIJDING	5
2.4 BELANGRIJKE MELDINGEN EN TIJDSTIPPEN	6
2.5 OBJECTGEGEVENS	7
2.6 PERSONEEL EN EENHEDEN	7
3. BEVINDINGEN	9
3.1 MELDING EN ALARMERING	9
3.1.1 Melding.....	9
3.1.2 Alarmering.....	9
3.2 OPSCHALING EN AFSCHALING.....	9
3.2.1 Opschaling.....	9
3.2.2 Afschaling.....	9
3.3 LEIDING EN COÖRDINATIE.....	10
3.3.1 Leiding en Coördinatie COPI.....	10
3.3.2 Leiding en Coördinatie ROT.....	10
3.4 CRISISCOMMUNICATIE	11
3.5 INFORMATIEMANAGEMENT	11
3.6 NAFASE.....	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	12
4.1 CONCLUSIE.....	12
4.2 AANBEVELINGEN	12
4.2.1 Melding en alarmering	12
4.2.2 Op- en afschaling.....	12
4.2.3 Leiding en Coördinatie	12
4.2.4 Crisiscommunicatie	13
4.2.5. Informatiemanagement	13
BIJLAGE 1 UITKOMSTEN EVALUATIEFORMULIEREN.....	14

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Het voorliggende evaluatieverslag van het incident van 14 en 15 januari op het rangeerterrein Kijfhoek in de gemeente Zwijndrecht richt zich op de multidisciplinaire onderdelen tijdens de incidentbestrijding. Dit zijn de GMC, het COPI en het ROT. Het GBT is meegenomen in de evaluatie van de gemeente Zwijndrecht.

Het verslag dient om inzicht te geven in de werking van de drie multidisciplinaire onderdelen van de hoofdstructuur ten tijde van het incident conform de basisvereisten crisismanagement. Waar mogelijk wordt ook gekeken naar de onderlinge verbinding tussen de besluiten en acties van de drie multidisciplinaire onderdelen.

Het evaluatieverslag is opgesteld onafhankelijk van de feitenanalyse van de brandweer en de evaluatie van de rampenbestrijdingsorganisatie, zijnde het GMT en GBT van gemeente Zwijndrecht. Beide evaluaties zijn niet in voorliggend verslag meegenomen.

1.2 Proces

In het rapport wordt een reconstructie gegeven van het incident. Onder de evaluatie vallen de multidisciplinaire bevindingen in het COPI en ROT. Het rapport is samengesteld op basis van een feitenanalyse van de acties en besluiten van de multidisciplinaire onderdelen en de individuele bevindingen van betrokkenen, door middel van ingevulde evaluatieformulieren en gesprekken met de CaCo, leiders COPI en de Operationeel Leider ROT. De monodisciplinaire bevindingen zijn geen onderdeel van het rapport. Wel kunnen de, in dit rapport, benoemde constatering dienen tot een opdracht voor nader onderzoek en/of het opstellen van aanbevelingen met als doel een kwaliteitsverbetering voor de betrokken diensten, zowel multidisciplinair als monodisciplinair.

1.3 Leeswijzer

Het rapport is opgebouwd uit 4 hoofdstukken. In hoofdstuk 2 worden feitelijkheden weergegeven. De analyse van de feitelijkheden en evaluatieformulieren is weergegeven in het verslag in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk vormen de kritische factoren melding en alarmering, opschaling en afschaling, leiding en coördinatie, crisiscommunicatie, informatiemanagement en nafase de rode draad.

Tot slot worden in hoofdstuk 4 op basis van de constatering aanbevelingen gedaan. In de bijlage zijn van de uitkomsten van de evaluatieformulieren in grafische vorm opgenomen.

2. Omschrijving Incident

2.1 Algemeen

Incident	: Brand goederenwagon, geladen met Ethanol
Plaats Incident	: Rangeerterrein Kijfhoek, Zwijndrecht
Datum tijdstip	: 14 januari 2011, 21:39 uur
Status incident	: GRIP 3
Aard incident	: Grote brand in goederenwagon met diverse wagons met gevaarlijke stoffen in de nabijheid

2.2 Beschrijving incident

Op vrijdagavond 14 januari 2011 om 21.39 kwam de eerste melding binnen bij de GMC Zuid-Holland Zuid met betrekking tot een brand in een goederenwagon op het rangeerterrein Kijfhoek, gemeente Zwijndrecht. Een wagon geladen met ethanol (alcohol) stond in brand en een huifwagon geladen met staal. De inzet was er mede op gericht om overslag van de brand naar andere wagons te voorkomen. Het sein brand meester kon de volgende dag om 9.58 gegeven worden. De wagon is verder gecontroleerd uitgebrand.

2.3 Omschrijving incidentbestrijding

Na de eerste melding om 21:39 van een brand op het rangeerterrein Kijfhoek is opgeschaald naar GRIP 2 om 21:46 met een verhoging naar GRIP 3 om 21:56. Het COPI en het GBT waren beide gesitueerd bij en in de brandweerkazerne Zwijndrecht. Het ROT bevond zich in het Regionaal Coördinatiecentrum op het Oranjepark in Dordrecht. Alle actiecentra zijn actief geweest. Voor de bestrijding van de brand is gebruik gemaakt van meerdere voertuigen waaronder die van omliggende korpsen en korpsen vanuit de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond.

Het treinverkeer tussen Rotterdam en Zwijndrecht is stilgelegd en de A16 en N3 zijn afgesloten geweest. Het incident heeft uiteindelijk geleid tot een ontruiming van 10 woningen in de gemeente Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Ridderkerk. De woningen lagen in een straal van 1 kilometer van het incident. De bewoners zijn opgevangen in Theater Festino in Zwijndrecht. In de ochtend van de volgende dag rond half negen konden bewoners weer terug naar hun huizen en zijn de wegen en het spoor vrijgegeven voor personenvervoer.

In de incidentbestrijding zijn meerdere crisispartners ingezet, waaronder het Waterschap Hollandse Delta, Rijkswaterstaat, Prorail, Openbaar Ministerie. Tevens zijn het NCC, de Commissaris van de Koningin en het LOCC geïnformeerd. Het incidentterrein is als plaats delict aangewezen door het Openbaar Ministerie. Daarbij zijn afspraken gemaakt omtrent de overdracht en het tijdstip van de overdracht van plaats incident naar plaats delict.

De communicatie-activiteiten die hebben plaatsgevonden zijn:

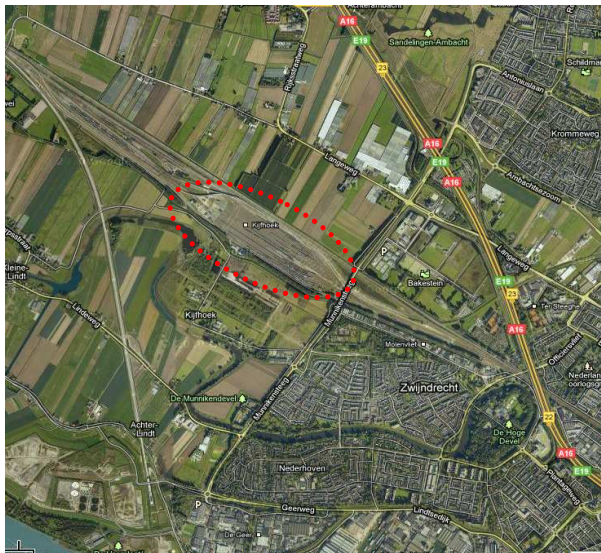
- twee maal een SMS-alert in een straal van 5 kilometer van het incident;
- RTV Rijnmond ingezet als rampenzender;
- Tickertape (scrollbar) op RTV Rijnmond;
- Publieksnummer;
- Tussentijdse berichtgeving op gemeentelijke websites;
- Twitteraccount voor de feitelijke berichtgeving;
- Bewonersbrief;
- Persconferentie.

2.4 Belangrijke meldingen en tijdstippen

Tijdstip	Melding	Door
21:39	1e melding ontvangen TIS 4.4	GMC
21:46	Afkondigen GRIP 2	GMC
21:49	Besluit afsluiten A16	RWS via GMC
21:56	Afkondigen GRIP 3	HOVD
22:25	1e COPI overleg	Leider COPI
22:30	SMS-alert uitgestuurd	Politie
22:42	1e ROT overleg	ROT
	Tickertape ingezet	Voorlichting ROT
	GBT operationeel	GBT
	Besluit: voorlichting loopt via ROT in afstemming met GBT	GBT en ROT
23:10	2e SMS-alert uitgestuurd	Voorlichting ROT
23:15	Burgemeester Hendrik-Ido-Ambacht geïnformeerd	Operationeel Leider
0:00	Besluit: ontruiming	Burgemeester
	Ridderkerk is betrokken bij incident. besluit: geen GRIP 4	Burgemeester
	Burgemeester Hendrik-Ido-Ambacht en Ridderkerk sluiten aan in het GBT	Burgemeester
0:00	Opvang wordt voorbereid	Gemeente
0:15	Contact Onderzoeksraad voor Veiligheid en Openbaar Ministerie	Operationeel Leider
	Contact Voorzitter Veiligheidsregio dhr Brok	Operationeel Leider
	Contact Operationeel Leader Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond	Operationeel Leider
	Functioneel parket gealarmeerd	GMC
0:29	Communicatie ontruiming via tickertape, sms alert en persberichten ingezet	Voorlichting ROT
1:02	10 woningen worden ontruimd	
	Publieksnummer geopend en twitter operationeel	
2:06	Noodbevel vanwege 1 persoon die weigert te vertrekken vanuit woning	Politie
2:16	A16 vrijgegeven	ROT
3:01	Melding Rijkswaterstaat heft wegafsluiting om 3.30 op	RWS
	Aflossing Actiecentra RCC wordt monodisciplinair geregeld. Melding aan Operationeel Leader als hoofd actiecentrum wordt afgelost	
6:17	HSL mag rijden	
7:00	Inwonersbrief voor akkoord GBT aangeboden	ROT
8:30	Gebied rond Kijfhoek vrijgegeven, inclusief personenvervoer per trein en wegvervoer.	ROT
8:30	Bewoners mogen terugkeren naar hun woning	ROT
9:19	Afschalen naar GRIP 2	GBT
9:50	Goederenvervoer per trein vrijgegeven	
9:58	Brand meester	COPI/brandweer
11:00	Besluit: Publieksvoorlichting wordt overgeheveld naar voorlichting Zwijndrecht	ROT
12:00	GRIP 0	ROT
12:35	GRIP 1 in verband met instabiel grondbed spoortracé	COPI
14:45	GRIP 0	COPI
15:00	Persconferentie	AC voorlichting
16:00	Overdracht communicatie naar voorlichting	AC voorlichting

2.5 Objectgegevens

Rangeerterrein Kijfhoek tussen Barendrecht en Zwijndrecht is met vijftig hectare en 43 verdeelsporen met railremmen het grootste rangeerterrein van Nederland. Het rangeerterrein behoort tot de gemeente Zwijndrecht. Kijfhoek is een belangrijke schakel in het doorgeleiden van goederen uit de Rotterdamse haven naar het Europese achterland. De treinen worden op Kijfhoek samengesteld in het zogenaamde heuvelproces. De havenspoorlijn Rotterdam verbindt de Maasvlakte met Kijfhoek en vanaf Kijfhoek kunnen goederenwagens verder naar Rotterdam of Dordrecht vanaf waar heel Nederland en België kan worden bereikt. De Betuweroute biedt een verbinding met het Midden- en Zuid-Europese achterland. In 2004 werden op Kijfhoek ongeveer 200.000 wagens behandeld waarvan ongeveer één derde gevaarlijke stoffen bevatte.



Het rangeerterrein dateert uit de jaren zeventig en is genoemd naar de voormalige ambachtsheerlijkheid en tegenwoordige buurtschap Kijfhoek. Kijfhoek is met de komst van de Betuweroute flink gemoderniseerd.

De Sophiaspoortunnel begint op het rangeerterrein Kijfhoek, kruist het reizigersspoor Rotterdam-Dordrecht, en passeert de gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam om in de gemeente Graafstroom weer boven de grond te komen en grotendeels langs de A15 de route naar Duitsland te vervolgen.

Op Kijfhoek is de verkeersleidingspost van Keyrail gevestigd die de gehele Betuweroute bestuurt. Aan de zuidzijde van het rangeerterrein, bij de afslag Hendrik-Ido-Ambacht van de A16 is een bedrijventerrein van 37 hectare (netto 25 hectare) gesitueerd.

2.6 Personeel en eenheden

Multidisciplinair onderdeel	Inzet
GMC	Calamiteitencoördinator
COPI	Leider COPI
	Informatiemedewerker
	VC Brandweer
	OVD-Brandweer
	OVD-Geneeskundig
	OVD-Politie
	Voorlichtingsfunctionaris COPI
	KLPD
	Ambtenaar Rampenbestrijding COPI
	Prorail
	Rijkswaterstaat
	Openbaar Ministerie

	Inspectie Verkeer en Waterstaat Waterschap Hollandse Delta
ROT	Operationeel Leider Informatiemedewerker Secretaris ROT Plotter Stafofficier Brandweer Hoofd Sectie GHOR Algemeen Commandant Politie Staffunctionaris Gemeente Voorlichtingsfunctionaris ROT Hoofd actiecentrum Ondersteuning Openbaar Ministerie Actiecentra RCC: <ul style="list-style-type: none">▪ Brandweer▪ GHOR▪ Politie▪ Gemeente▪ Voorlichting▪ Ondersteuning

3. Bevindingen

3.1 Melding en alarmering

3.1.1 Melding

De eerste melding is binnengekomen via de verkeerspost van Prorail Kijfhoek op 14 januari 2011 om 21:39. Tevens kwamen er om 21:40 meerdere meldingen van bewoners. Er is in eerste instantie Remi (regeling melding incident) gemeld in GMS en vervolgens TIS 4.4, zijnde Trein incident scenario, morsing of lekkage van gevaarlijke vloeistoffen met gevaar voor gezondheid buiten het brongebied.

3.1.2 Alarmering

Om 21:41 en 21:42 zijn de ploegen in Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Dordrecht, en Bleskensgraaf gealarmeerd. Dit is binnen de gestelde 2 minuten volgens de Wvr. Er is door de GMC gekozen om niet te alarmeren voor Remi, maar voor TIS 4.4. De keuze van de centralist om te alarmeren voor TIS 4.4 is de snelheid van het alarmeren van de benodigde eenheden.

Na de opschaling naar GRIP 2 is het ROT gealarmeerd, conform procedure en bij opschaling naar GRIP 3 om 21:56 is aanvullend het ambtenaar rampenbestrijdingspiket Drechtsteden Zuid, de RGF en de districtschef politie gealarmeerd.

De alarmering van het ondersteunend personeel en de secretaris ROT vindt niet plaats via de GMC, maar via de beheerder RCC. Deze is niet conform procedure gebeld om de alarmering op te starten. Er is vervolgens gebruik gemaakt van informele contacten om ondersteunend personeel ter plaatse te krijgen. De Communicator is daarbij niet gebruikt.

3.2 Opschaling en afschaling

3.2.1 Opschaling

Na de 1e grootschalige alarmering is er om 21:46 opgeschaald naar GRIP 2 en om vervolgens 10 minuten later te alarmeren voor GRIP 3. Uit de evaluatie is gebleken dat de opschaling door alle respondenten als juist en tijdig beoordeeld is.

Een GRIP 3 situatie geldt wanneer het incident (bron en effect) beperkt tot één gemeente. Het gebied waar de evacuatie van bewoners nodig was, liep echter over het grondgebied van 3 gemeenten, namelijk Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Ridderkerk. Wanneer meerdere gemeenten zijn betrokken bij een incident is er aanleiding om GRIP 4 af te kondigen. Op advies van de operationeel leider ROT is door de betrokken burgemeesters besloten dat het GRIP 3 zou blijven. De burgemeester van de gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht heeft zich aangesloten het GBT Zwijndrecht. De burgemeester van Ridderkerk heeft dit niet gedaan, maar heeft zich wel laten informeren. Over de opschaling is tevens contact geweest met de voorzitter Veiligheidsregio ZHZ en de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond.

3.2.2 Afschaling

Er is getrapt afgeschaald. Men is van GRIP 3 naar GRIP 2 teruggeschaald om 9:19. Dit is door het GBT besloten. Om 11:33 is door het ROT teruggeschaald naar GRIP 0. Door geconstateerde instabiliteit van het spoorbed, is weer opgeschaald naar GRIP 1 om 12:26 door de Leider COPI. Uiteindelijk is om 14.45 definitief afgeschaald naar GRIP 0.

3.3 Leiding en Coördinatie

Er heeft op operationeel niveau leiding en coördinatie plaatsgevonden op 2 niveaus namelijk het COPI en het ROT. Zowel in het COPI als in het ROT heerste volgens de geëvalueerden tijdens de overleggen rust en structuur.

Zowel in het ROT als in het COPI is door het ontbreken van de juiste ladinggegevens de bestrijding van het incident op een bepaalde wijze aangepakt. De juiste ladinggegevens kwamen pas aan het eind van het incident ter tafel. De snelheid van het verkrijgen van de juiste ladinggegevens is een verantwoordelijkheid van Officier van Dienst Rail.

3.3.1 Leiding en Coördinatie COPI

In gezamenlijk overleg is met een beschikbaar (niet dienstdoend) leider COPI besloten dat de gealarmeerde (dienstdoend) leider COPI¹ zou worden ingezet in het veld, vanwege de ruime en specifieke kennis en de ervaring van de gealarmeerde leider COPI van Kijfhoek. Zijn expertise is daardoor ingezet in het veld.

De overdracht tussen de leiders COPI verliep naar tevredenheid en heeft in het proces niet geleid tot onduidelijkheden of moeite met prioriteitstellingen. Vooral het beeldmateriaal, kaarten en het LCMS waren daarbij behulpzaam. Dit geldt ook voor de aflossing van de leider COPI in de ochtend. Wel is daarbij geconstateerd dat de onderlinge samenwerking tussen het COPI en ROT niet altijd gelogd is als gevolg van het gebruik van mobiele telefoons. Hierdoor zijn de besluiten en informatie-uitwisseling tijdens deze gesprekken niet vast te leggen.

Er is geconstateerd dat de Chain of Command bij de crisispartners niet altijd helder was. Dit speelde bij zaken wanneer meerdere partners betrokken zijn bij specifieke taken en bevoegdheden. Door het organiseren van 1 aanspreekpunt per taakgebied is dit opgelost in de aansturing door de leider COPI.

De afbakening van het brongebied was bij de politiekolom anders, doordat de reikwijdte van het gebied van de regiopolitie beduidend groter was dan het brongebied/reikwijdte van het COPI. Dit werd zowel in het COPI, GMC en ROT ervaren.

Een bijzonderheid in het COPI is de overgang van plaats incident naar plaats delict. Hierover zijn relatief in het begin van het incident afspraken gemaakt met de onderzoeksleider Plaats Delict en de leider COPI met als belangrijkste uitgangspunt dat de leider COPI er over gaat tot het moment van overdracht van de leider COPI aan de onderzoeksleider en dat de onderzoeksleider verantwoordelijk is voor de coördinatie van alle onderzoeken en inspecties. Uiteindelijk heeft om 17:12 de overdracht van plaats incident naar plaats delict plaats gevonden.

3.3.2 Leiding en Coördinatie ROT

Het ROT kreeg in aanvang te maken met al in gang gezette activiteiten zoals het afsluiten van de A16 en het sms-alert. De afstemming via de formele lijnen van het ROT met het COPI en GBT verliep naar de wens van de operationeel leider ROT, ondanks dat het COPI en het GBT in elkaars nabijheid verkeerden. Het ROT ondervond hinder van de snelheid van het verkrijgen van de juiste informatie bij de partners, waaronder het aantal te ontruimen woningen. De uitvoering van de besluitvorming heeft relatief lang geduurd, zoals ontruimen, maar ook het vrijgeven van de A16 (beide meer dan 1 uur na besluit).

¹ Er wordt gesproken over een dienstdoend Leider COPI. Deze heeft echter 2 rollen, namelijk van uit de brandweer (monodisciplinair) Compagniecommandant en multidisciplinair Leider COPI.

Voor wat betreft de uitvoering is het opmerkelijk dat de afsluiting van de A16 door meerdere partijen wordt uitgevoerd, en dat dit relatief gezien veel tijd kost. Het vrijmaken van de A16 kostte ruim 2 uur. Vanuit zowel de GMC als het ROT wordt dit als belangrijk aandachtspunt aangegeven.

3.4 Crisiscommunicatie

Op elk onderdeel van de crisisbeheersing vindt een vorm van crisiscommunicatie plaats. Op het niveau van het COPI betreft het incidentvoorlichting, op het niveau van het ROT en de gemeenten zit dit op feitelijke informatieverstrekking en handelingsperspectief en voor de strategie en het duiden van de ernst van het incident is het GBT bepalend. Het bepalen van wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel (en uitvoering van de taak) is daarom van belang. Tijdens de afstemming tussen het ROT en het GBT is bepaald dat de crisiscommunicatie vanuit het ROT zou worden gecoördineerd. Uiteindelijk is de coördinatie na het houden van de persconferentie op zaterdagmiddag overgedragen aan de gemeente Zwijndrecht. Bij de uitvoering van deze afspraak is geconstateerd door de deelnemers dat de taakverdeling bij de crisiscommunicatie verder moet worden uitgewerkt.

Op ROT niveau is een journalist van de calamiteitenzender RTV Rijnmond betrokken geweest bij de crisiscommunicatie. De betrokken leden van de voorlichting en de operationeel leider hebben dit als waardevol ervaren.

In het COPI lag in de eerste helft van de incidentbestrijding een behoorlijke druk op de Voorlichtingsfunctionaris mede vanwege de aanwezige pers bij het plaats incident.

Tijdens het incident is met name de snelheid van het proces van besluitvorming over de bewonersbrieven opgevallen. Het verkrijgen van een positief besluit verloopt vanuit het actiecentrum naar ROT en vervolgens GBT. De importantie van de brief leidt tot nauwkeurig beoordelen van de brief door beide gremia, maar leidt daardoor tot aanmerkelijke vertraging in het leveren van het product richting de burgers.

3.5 Informatiemanagement

Er zit een merkbaar verschil in wijze van opnemen van informatie in het LCMS (Landelijk Crisismanagement Systeem, ook bekend als Cedric), door de informatiemedewerkers COPI en ROT.

In het COPI heeft de gelegenheid tot validatie op de informatie in het LCMS niet altijd tijdig plaatsgevonden. Daardoor is het gebruik van de verkeerde stoffennaam pas later opgemerkt en gecorrigeerd. Daarnaast zijn veel zaken afgestemd via mobiele telefonie, waardoor niet altijd alles gelogd en/of opgenomen kon worden in het LCMS. Dit geldt voor communicatie tussen Operationeel leider, leider COPI, Meetplanleider maar ook de communicatie met de ingezette politieheliikopter.

De beschikbare rubrieken in het LCMS zijn veelal niet gebruikt, er heeft in chronologische volgorde verslaglegging plaatsgevonden.

3.6 Nafase

Er is tussen het ROT en GBT een nadrukkelijk tijdstip afgesproken waarop de overdracht naar de gemeente zou plaatsvinden. Als laatste is het proces crisiscommunicatie overgedragen, na de persconferentie. Deze wijze van overdracht heeft bij een ieder naar tevredenheid gewerkt.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusie

De multidisciplinaire inzet van het COPI en het ROT is door betrokkenen als zeer positief beoordeeld. De algemene conclusie is dat er pragmatisch en effectief is gehandeld bij de bestrijding van dit incident. Men is zeer te spreken over voortvarendheid en inzet van de betrokken partijen, als ook de inzet van de crisiscommunicatie tijdens het incident. De ervaring die is opgedaan tijdens het incident Moerdijk in de week voorafgaand aan dit incident is door betrokkenen toegepast. Er is gehandeld in het kader van effectieve incidentbestrijding, waarbij er bij sommige procedures bewust is afgeweken van de bestaande planvorming of beschrijvingen in de handboeken, zoals het handboek ROT. Ook tijdens de evaluatie van dit incident zijn er een aantal leermomenten en constatering naar voren gekomen die leiden tot aanpassingen en aanbevelingen in de procedures, plannen en samenwerkingsvormen. De aanbevelingen zijn in dit hoofdstuk opgenomen.

4.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn onder te verdelen in meerdere segmenten. Er is in dit rapport gekozen voor aanbevelingen per basisvereiste, zijnde melding en alarmering, op- en afschaling, leiding en coördinatie, crisiscommunicatie en informatiemanagement. De aanbevelingen zijn niet geprioriteerd of in volgorde van belangrijkheid opgenomen.

4.2.1 Melding en alarmering

De GMC heeft een keuze gemaakt om af te wijken van de remi melding en te alarmeren als TIS 4.4, vanwege snelheid van de alarmering. Deze keuze kan tot verwarring leiden bij de ingezette eenheden. Het wordt aanbevolen om de inzetvoorstellen voor Remi en TIS incidenten te evalueren en waar nodig te herzien.

De alarmering van het ondersteunend personeel en de secretaris ROT is niet procedureel geregeld via de GMC of anderszins. Hiervoor is inmiddels een procedure opgesteld voor alarmering van het actiecentrum ondersteuning en de secretaris ROT middels de Communicator. Het wordt aanbevolen om aan de hand van het Regionaal Crisisplan de alarmeringsprocedure voor deze onderdelen te borgen².

4.2.2 Op- en afschaling

Door geen GRIP 4 af te kondigen is er praktisch omgegaan met de GRIP-structuur. Aanbevolen wordt om de flexibiliteit in de GRIP-structuur te borgen in het Regionaal Crisisplan dat per 1 oktober 2011 in werking treedt.

4.2.3 Leiding en Coördinatie

De onderlinge samenwerking tussen het COPI en ROT is niet altijd gelogd door gebruik van mobiele telefoons. Er is een duidelijke behoefte om de besluiten en informatie-uitwisseling tijdens deze gesprekken vast te leggen. De wijze waarop en waarmee moet worden uitgewerkt. Aanbevolen wordt om in het kader van de ontwikkeling van informatiemanagement hiervoor een standaardprocedure op te stellen.

² In het Regionaal Crisisplan zijn bovenstaande aanbevelingen betreffende de alarmeringsprocedure van het ondersteunend personeel, GRIP structuur verwerkt. Het Regionaal Crisisplan treedt op 1 oktober in werking.

Niet alle betrokken partners bleken goed geïnformeerd over de werkwijze op multidisciplinair niveau. De samenwerking met deze partners en het kennen van elkaars Chain of Command dient nader te worden vormgegeven, onder meer in het Regionaal Crisisplan en in gezamenlijke bijeenkomsten en oefeningen.

Een specifiek en belangrijk onderdeel, afsluiten van rijkswegen, verliep onduidelijk. Meerdere partijen hebben zich hier mee bezig gehouden en besluiten over genomen. Daarnaast heeft het lang geduurd voordat de afsluiting daadwerkelijk gerealiseerd was. Deels is dit een intern onderwerp bij de betrokken partners, maar gezien de uitstraling op incidentbestrijdingsgebied is er een behoefte om hier inzicht en verbetering in te bewerkstelligen. Aanbevolen wordt om met de GMC, politie (waaronder KLPD) en Rijkswaterstaat afspraken te maken met betrekking tot de besluitvorming en de procedure rond het afsluiten van rijkswegen.

Gezien de discussie die in het COPI naar voren kwam betreffende de aansturing van onderdelen die buiten het brongebied lagen, verdient het de aanbeveling in overleg te treden met de politie over de scheiding bron- en effectgebied mono en multidisciplinair.

Een zeer incidentspecifiek onderwerp is het verkrijgen van de juiste ladinggegevens van de partner ProRail. Het is de aanbeveling om in overleg te treden met ProRail om een betere informatievoorziening te bewerkstelligen.

4.2.4 Crisiscommunicatie

De wijze waarop crisiscommunicatie heeft gewerkt was ten tijde van het incident niet beschreven in de planvorming en procedures. Het maken van afspraken en inrichting van de crisiscommunicatie moeten verder uitgewerkt worden als onderdeel van het Regionaal Crisisplan. Dit geldt eveneens voor aansturing, mandaten, besluitvormingsprocedure en overdracht van regionaal naar lokale voorlichting.

De toepassing van sociale media waaronder het gebruik van twitter heeft een positief effect gehad in de crisiscommunicatie. De officiële berichtgeving werd daardoor snel verspreid. Mogelijke onwaarheden en geruchten konden via media-analyse snel worden ontzenuwd. Het is de aanbeveling om het toepassen van sociale media in de crisiscommunicatie op te nemen in de draaiboeken van de sectie crisiscommunicatie.

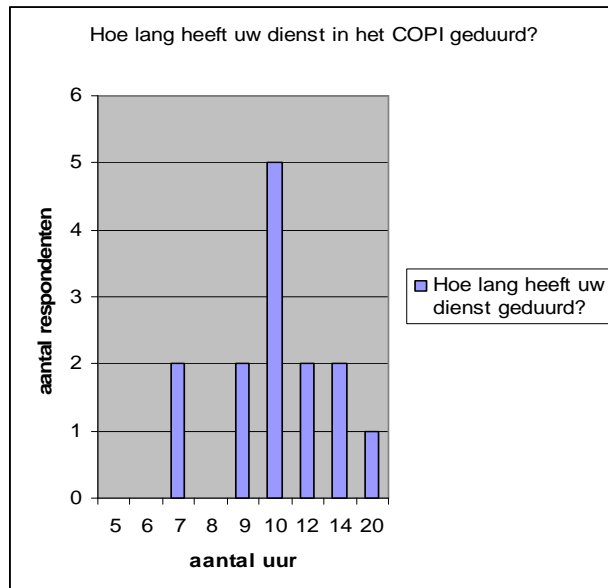
De inzet en betrokkenheid van de calamiteitenzender RTV Rijnmond is van groot belang geweest. In het kader van aangepaste werkwijze Crisiscommunicatie in het Regionaal Crisisplan wordt aanbevolen om de afspraken met RTV Rijnmond gezamenlijk te bespreken en in indien nodig aan te passen.

4.2.5. Informatiemanagement

In het kader van doorontwikkeling informatiemanagement en netcentrisch werken is het wenselijk om dit incident te bespreken met alle informatiemedewerkers. Met name de onderwerpen validatie van informatie, het eenduidig vastleggen van informatie en benutten van de rubrieken in LCMS en het borgen van afspraken die gemaakt zijn via mobiele communicatie zullen bij de implementatie van LCMS en het opleiden van medewerkers aandacht moeten krijgen.

Bijlage 1 Uitkomsten evaluatieformulieren

Respons betreffende COPI ³



Algemeen

	Ja	Nee	Nvt
Was u in dienst op het moment van alarmering?	21%	79%	
Had u piket op het moment van alarmering	50%	50%	
Bent u tijdig afgelost?	50%	29%	21%

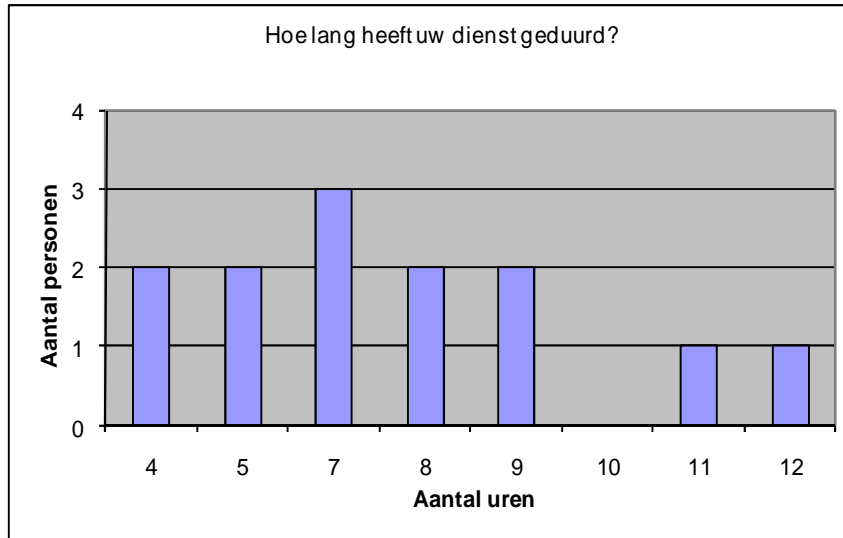
Alarmering

	Ja	Nee	Nvt
Is de alarmering volgens procedure verlopen?	86%		14%
Zijn naar uw mening de juiste diensten/personen gealarmeerd?	79%	7%	14%
Opschaling			
Is er naar uw mening tijdig opgeschaald?	79%		21%
Is er naar uw mening op de juiste grond opgeschaald?	79%		21%

³ Sommige respondenten waren aflossing waardoor niet alle vragen van toepassing waren voor deze personen.

Leiding en Coördinatie	Ja	Nee	Nvt
Verliepen de vergaderingen gestructureerd en duidelijk voor de deelnemers?	100%		
Zijn de genomen acties en besluiten juist en tijdig uitgevoerd?	100%		
Was de afstemming met de operationeel aansturenden helder?	79%		21%
Zijn vanuit de operationele aansturing de juiste vragen neergelegd bij het ROT?	57%	21%	21%
Zijn de genomen besluiten in het ROT duidelijk en tijdig teruggekoppeld	72%	21%	7%
Is kwaliteit van besluitvorming als voldoende ervaren?	86%		14%
Informatiemanagement	Ja	Nee	Nvt
Was er een duidelijk beeld van de situatie bij aanvang?	57%	21%	21%
Was er een duidelijk beeld ten tijde van de situatie?	86%	14%	
Had u tijdens het incident de beschikking over de juiste informatie om tot oordeels- en besluitvorming te komen?	86%	14%	
Communicatie	Ja	Nee	Nvt
Waren er knelpunten bij het contact met de eigen contactpersonen?	36%	57%	7%
Bent u tevreden over de informatieoverdracht met uw eigen contactpersoon in het ROT?	71%		29%
Verliepen de vergaderingen gestructureerd en duidelijk voor de deelnemers?	93%		7%
Afschaling	Ja	Nee	Nvt
Is er naar uw mening op tijd (niet te vroeg, niet te laat) afgeschaald?	64%	36%	
Is de afschaling op de juiste manier gecommuniceerd	93%		7%

Respons betreffende ROT ⁴



Algemeen	Ja	Nee	Nvt
Was u in dienst op het moment van alarmering?	23%	77%	
Had u piket op het moment van alarmering?	38%	62%	
Bent u tijdig afgelost?	77%	8%	15%

Alarmering	Ja	Nee	Nvt
Is de alarmering volgens procedure verlopen?	54%	23%	23%
Zijn naar uw mening de juiste diensten/personen gealarmeerd?	77%	15%	8%

Opschaling	Ja	Nee	Nvt
Is er naar uw mening tijdig opgeschaald?	92%		8%
Is er naar uw mening op de juiste grond opgeschaald?	92%		8%

Leiding en Coördinatie	Ja	Nee	Nvt
Verliepen de vergaderingen gestructureerd en duidelijk voor de deelnemers?	92%	8%	
Zijn de genomen acties en besluiten juist en tijdig uitgevoerd?	85%		15%
Was de afstemming met de operationeel aansturenden helder?	100%		
Zijn vanuit de operationele aansturing de juiste vragen neergelegd bij het GBT?	100%		
Zijn de genomen besluiten in het GBT duidelijk en tijdig teruggekoppeld?	85%	15%	
Is kwaliteit van besluitvorming als voldoende ervaren?	100%		

Informatiemanagement	Ja	Nee	Nvt
Was er een duidelijk beeld van de situatie bij aanvang?	62%	15%	23%
Was er een duidelijk beeld ten tijde van de situatie?	84%	8%	8%

⁴Sommige respondenten waren aflossing waardoor niet alle vragen van toepassing waren voor deze personen.

Had u tijdens het incident de beschikking over de juiste informatie om tot oordeels- en besluitvorming te komen?	62%	23%	15%
--	-----	-----	-----

Communicatie	Ja	Nee	Nvt
Waren er knelpunten bij het contact met de eigen contactpersonen?		92%	8%
Bent u tevreden over de informatieoverdracht met uw eigen contactpersoon in het ROT?	77%	8%	15%
Verliepen de vergaderingen gestructureerd en duidelijk voor de deelnemers?	85%	15%	
Afschaling	Ja	Nee	Nvt
Is er naar uw mening op tijd (niet te vroeg, niet te laat) afgeschaald?	69%	31%	
Is de afschaling op de juiste manier gecommuniceerd?	84%	8%	8%