

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Grootschalige stroomuitval
Zaterdag 4 november 2017

Datum

24 januari 2018

Status

Concept

Versie

V.0.27

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Aanleiding.....	4
1.2	De resultaten	4
1.3	Leeswijzer.....	5
2	Scenariobeschrijving	6
3	Lijst van gebruikte afkortingen.....	7
4	Algemene bevindingen	8
4.1	Melding, alarmering en opkomst.....	8
4.2	Leiding en coördinatie.....	10
4.3	Informatiemanagement.....	12
4.4	Crisiscommunicatie.....	13
5	Vorbereiding op uitval elektra	14
5.1	Beeldvorming van de grootschalige uitval	14
5.2	Gebruik voorbereide planvorming	15
5.3	Aanpak en eerste maatregelen	16
5.4	Communicatiestrategie	17
5.5	Samenwerking met ketenpartners.....	17
6	Conclusies en aanbevelingen.....	20
	Bijlage I Prestatiemonitors.....	22

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Deze rapportage gaat over de evaluatie van de systeemtest 2017, GRIP4, die plaatsvond op zaterdag 4 november 2017. Het bestuur van de veiligheidsregio is op grond van artikel 2.5.1. van het Besluit veiligheidsregio's verplicht jaarlijks de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing te testen door middel van een fictieve ramp of crisis. Deze 'systeemtest' wordt geëvalueerd conform het evaluatieproces voor multidisciplinaire incidenten en oefeningen van Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost.

Daarnaast wordt tijdens de systeemtest nog een tweede aspect getoetst. In het Regionaal Beleidsplan VRBZO 2015-2019 wordt als doel gesteld als regio voorbereid te zijn op een grootschalige uitval nutsvoorzieningen: *"VRBZO continueert haar samenwerking met crisispartners. Op regionaal niveau zijn er afspraken over samenwerking en crisisbeheersing met o.a. eenheid Oost-Brabant van de landelijke politie, GGD Brabant-Zuidoost, Bevolkingszorg, Defensie en de vitale sectoren waterkolom, drinkwater en energie. Soortgelijke afspraken komen er met de telecommunicatiesector. Daarmee is de veiligheidsregio voorbereid op de effecten van grootschalige uitval van nutsvoorzieningen."*

Hiertoe zijn de volgende aanvullende oefendoelstellingen bepaald:

- Toetsen of de crisisorganisatie in staat is de impact van een langdurige uitval elektra in kaart te brengen en de juiste maatregelen te benoemen. Zowel t.a.v. de eigen organisatie en processen als t.a.v. het 'contact' en de communicatie met de maatschappij.
- Beoordelen of de samenwerking met de functionele keten(s) goed verloopt.
- Beoordelen op welke wijze planvorming heeft bijgedragen aan een effectieve aanpak van het incident.

Het evaluatierapport is tot stand gekomen op basis van de geregistreerde operationele prestaties, terugkoppeling van de nabesprekingen in de crisisteams en schriftelijke First Impression Reports van betrokken multidisciplinaire opschalingsfunctionarissen. Daarnaast is gebruik gemaakt van input van waarnemers die aan de diverse opgeschaalde teams waren toegewezen.

Het evaluatierapport wordt aan het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio aangeboden. Vervolgens wordt het definitieve evaluatierapport namens het bestuur aangeboden aan de Inspectie Justitie & Veiligheid (IJenV) en worden alle betrokkenen over de uitkomsten van de evaluatie geïnformeerd. IJenV gebruikt de resultaten van de systeemtest(en) voor een onderbouwing van het regiobeeld in de periodieke rapportage Staat van de Rampenbestrijding.

1.2 De resultaten

De hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing is binnen de gestelde normtijd gealarmeerd en opgekomen. Daarmee was de crisisorganisatie snel in staat om met het scenario aan de slag te gaan. Op de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) en in het Commando Plaats Incident (CoPI) is goed samengewerkt. De

Evaluatierapport Systeemtest 2017

operationele sturing vanuit het Regionaal Operationeel Team (ROT) verliep moeizamer, vooral omdat een goed beeld van de situatie laat tot stand kwam. In het Regionaal Beleidsteam (RBT) is gestructureerd gewerkt, wel kwam het RBT moeizaam los van operationele vraagstukken.

Bij deze systeemtest is tevens bekeken of de regionale crisisorganisatie in staat was om adequaat te reageren op de grootschalige uitval van nutsvoorzieningen. Hierin zijn nog stappen te zetten. De samenwerking met ketenpartners loopt overwegend goed, maar de crisisorganisatie is te lang gericht op haar eigen continuïteit en maakt onvoldoende gebruik van voorbereide planvorming. Hierdoor duurt het lang voordat de impact van het scenario goed in beeld is. Als gevolg daarvan komt ook een effectieve aanpak later dan nodig tot stand.

Een vergelijk met de systeemtest van 2016 op hoofdlijnen laat zien dat:

- De in de regio vastgestelde opkomsttijd in verschillende crisisteams beter wordt behaald;
- De start van de aanpak op de Gemeenschappelijke Meldkamer veel beter is verlopen;
- Leidinggevendenden van de verschillende crisisteams beter met elkaar in verbinding staan;
- Het evaluatieproces beter en sneller in beeld brengt hoe het optreden van de crisisorganisatie kan worden beoordeeld.

Aanbevelingen die uit de systeemtest van 2017 naar voren komen:

- Concretiseer rol en taak van de liaison ROL in het RBT.
- Focus de komende periode bij ROT-oefeningen en -trainingen op de processen leiding en coördinatie en informatiemanagement.
- Focus de komende periode bij alle teams (GMK, CoPI, ROT en RBT) op de toepassing van planvorming zodat een effectievere inzet van de crisisorganisatie plaatsvindt.
- Maak afspraken over de continuïteit van hulpverlening zodanig dat crisisteams hierop sneller kunnen reageren en zo eerder gericht zijn op de samenwerking met ketenpartners en beeldvorming over maatschappelijke effecten en cascade-effecten binnen de vitale sectoren.
- Werk afspraken over de uitvoering van crisiscommunicatie met ketenpartners nader uit zodat de samenwerking met de functionele keten hierin goed kan verlopen.

1.3 Leeswijzer

Dit evaluatierapport bestaat uit twee delen. In het voorliggende deel (algemene bevindingen) volgt op deze inleiding een beknopte weergave van het (fictieve) incident en een analyse van de operationele prestaties van de verschillende functionarissen en teams. In het tweede deel worden de bevindingen uit de systeemtest vergeleken met het toetsingskader van IJenV.

De bevindingen uit dit evaluatierapport worden door afdeling Crisisbeheersing toegewezen aan actiehouders, daarbij worden ook afspraken gemaakt over doorlooptijden van verbeteringen. Afdeling Crisisbeheersing ziet toe op de voortgang hiervan.

2 Scenariobeschrijving

Op zaterdag 4 november komt er omstreeks 13.30 uur een melding binnen bij de meldkamer Brandweer: er is sprake van flinke rookontwikkeling bij een gebouw op het terrein van Enexis op het hoofdstation Eindhoven Zuid (Gennepeweg 201). Bij aankomst van de brandweer blijkt er sprake te zijn van een uitslaande brand uit compartiment B en dreiging van uitbreiding naar de schakeltuin. Omstanders melden aan de brandweer en politie ter plaatse dat zij eerder op de dag enkele mannen over de afrastering hebben zien klimmen. Later hebben de omstanders ook een mogelijke explosie gehoord.

De brand heeft tot gevolg dat de stroomvoorziening in delen van de gemeenten Bladel, Reusel - de Mierden, Eersel, Bergeijk en kleine stukjes van Veldhoven en Oirschot uitvalt. Over die stroomuitval komen bij politie, meldkamer en gemeenten diverse meldingen binnen. Later blijkt dat de stroomuitval meerdere dagen zal duren.

De brandweer meldt dat de aanpak van de brand vertraging oploopt i.v.m. het gevaar voor elektrocutie van de hulpverleners. Door die vertraging worden ook compartiment A en C door de brand bedreigd. Bovendien meldt Enexis dat er 3 medewerkers op het terrein of in het gebouw aan het werk waren. Deze zijn vermist.

Door de enorme rookontwikkeling die over de A2, N2 en Waalre trekt komt o.a. het verkeer op de A2 en N2 geheel tot stilstand. Er komen vanuit Waalre veel meldingen van rook- en stankoverlast.

De brandweer kan de brand pas effectief aanpakken als het gehele station spanningsloos wordt gemaakt. Spanningsloos maken heeft tot gevolg dat het gebied Veldhoven, met bedrijventerrein De Run (o.a. ASML), het Maxima Medisch Centrum en het gebied Waalre met o.a. de High Tech Campus allemaal uitvallen.

Het gebied dat door de uitval van compartiment B al getroffen is telt ca. 30.000 huishoudens en 300 zakelijke klanten zonder elektriciteit. Vuistregel is dat door omschakeling van het elektriciteitsnet maximaal 10% van de getroffen aansluitingen kan worden voorzien van elektriciteit.

Na verloop van tijd vallen ook de telecom-antennes in het gebied uit. Hierdoor raakt het mobiele netwerk ernstig verstoord. Er kan mobiel niet meer gebeld worden en mobiel dataverkeer is niet meer mogelijk. Ook ontstaan er door de stroomuitval cascade-effecten op het gebied van waterzuivering.

3 Lijst van gebruikte afkortingen

AC-B, -G, -P, -BZ	Algemeen Commandant Brandweer, Geneeskundige zorg, Politie, Bevolkingszorg
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen
BOB	Beeldvorming – Oordeelsvorming - Besluitvorming
CaCo	Calamiteitencoördinator
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
CoPI	Commando Plaats Incident
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamersysteem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
HCOM	Hoofd Communicatie
HIN	Hoofd Informatiemanagement
HON	Hoofd Ondersteuning
HOvD-B	Hoofd Officier van Dienst Brandweer
HOvJ	Hoofd Officier van Justitie
HPZ	Hoofd Publieke Zaken
IC	Informatiecoördinator
IJenV	Inspectie Justitie en Veiligheid
IM	Informatiemanager
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
MKA	Meldkamer ambulancezorg
MKB	Meldkamer brandweertzorg
MKP	Meldkamer politiezorg
OvD-B, -G, -P, -BZ	Officier van Dienst Brandweer, Geneeskundige zorg, Politie, Bevolkingszorg
RCC	Regionaal Coördinatie Centrum
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROL	Regionaal Operationeel Leider
ROT	Regionaal Operationeel Team
SIS	Slachtoffer Informatie Systematiek
Wvr	Wet veiligheidsregio's

4 Algemene bevindingen

4.1 Melding, alarmering en opkomst

4.1.1 Melding en alarmering

- Alle GRIP-alarmeringen zijn snel en effectief verwerkt vanuit de GMK. De normtijd van twee minuten tussen melding en effectieve alarmering wordt in alle gevallen gehaald.
- Het besluit om op te schalen naar GRIP4 verloopt niet volgens afspraak. Dit is een mandaat van de Voorzitter van de Veiligheidsregio.

GRIP niveaus	Tijdstip melding	Tijdstip alarmering	Tijd daar tussen	Afgekondigd door	Reden voor de afkondiging GRIP
Start incident	13.35	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Het incident wordt gestart door de MKB die van de oefenstaf een eerste melding op papier aangereikt krijgt en deze verwerkt. Vanaf dat moment komen ook telefonische meldingen bij MKA, MKP en MKB binnen.
GRIP1	13.51	13.53	2 min	CaCo	In verband met meldingen van rook, brand en mogelijk een explosie bij een elektriciteitsstation van Enexis in Eindhoven schaalde de CaCo op naar GRIP1. In zijn overweging neemt hij mee dat omstanders eerder mensen over de afrastering bij het terrein van Enexis hebben zien klimmen.
GRIP2	14.04	14.06	2 min	Leider CoPI i.o.m. CaCo	In verband met de rookontwikkeling en richting van de rookpluim over de snelweg wordt door de Leider CoPI in overleg met de CaCo GRIP2 afgekondigd.
GRIP3	14.21	N.v.t. ¹	N.v.t.	Leider CoPI i.o.m. CaCo	In verband met de stroomstoring als gevolg van de brand en explosie bij het hoofdstation van Enexis maakt de leider CoPI GRIP3 in Eindhoven.

¹ GRIP3 is afgekondigd door de Leider CoPI. Toen dit op de meldkamer werd gemeld is vanuit de oefenstaf ingegrepen: er is geen GRIP3 alarmering uitgegaan vanwege de verwachting dat het snel GRIP4 zou worden. Een GBT zou dan direct weer moeten afschalen. Tot GRIP4 gemaakt is werd door de responscel het contact tussen de crisisorganisatie (GMK, CoPI en ROT) en de burgemeester van Eindhoven gesimuleerd.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

GRIP4	16.07	16.09	2 min	Voorzitter Veiligheidsregio i.o.m. ROL	Het ROT besluit tijdens de eerste vergadering dat de situatie vraagt om een GRIP4. De stroomuitval doet zich in meerdere gemeenten voor. Het duurt even voordat de Voorzitter Veiligheidsregio hierover in kennis wordt gesteld en de meldkamer opdracht krijgt GRIP4 te alarmeren.
-------	-------	-------	-------	--	---

Alle GRIP-alarmeringen zijn snel en effectief verwerkt vanuit de GMK. De normtijd van twee minuten tussen melding en effectieve alarmering wordt in alle gevallen gehaald. Elk opschalingsbesluit wordt eerst in GMS gelogd; daaropvolgend informeert de CaCo elke discipline in de GMK. De MKB krijgt daarbij conform afspraak de opdracht om de betreffende GRIP-alarmering uit te voeren.

Het besluit om naar GRIP1 op te schalen wordt door de CaCo genomen. De opschaling naar GRIP2, vooral gericht op de effecten van rookontwikkeling op de snelweg, is een besluit van Leider CoPI, op advies van de CaCo. Leider CoPI besluit een kwartier na de GRIP2 alarmering om ook het GBT van Eindhoven te alarmeren (GRIP3, nu gericht op de effecten van de stroomstoring); ook hierbij heeft de CaCo een adviserende rol. Deze opschaling wordt om scenario-technische redenen door de oefenstaf niet geëffectueerd; voorzien en gewenst is namelijk een opschaling naar GRIP4 bij deze test. Het besluit om op te schalen naar GRIP4 wordt door de ROL genomen. Daartoe is hij niet gemandateerd. Het besluit om op te schalen kan onder normale omstandigheden enkel genomen worden door de (dienstdoende) Voorzitter van de Veiligheidsregio. De behoefte aan een RBT wordt al vroeg in de middag onderkend. Omdat het even duurt voordat de ROL hierover afstemt met de Voorzitter Veiligheidsregio, én het ROT de keuze voor GRIP4 niet effectueert middels een alarmeringsopdracht voor de CaCo, vindt pas om 16.07 afstemming met de GMK plaats over de daadwerkelijke alarmering.

4.1.2 Opkomst

- Opkomst van functionarissen in de verschillende crisisteams is overwegend goed.

De CaCo was bij de start van de systeemtest al aanwezig op de GMK en heeft al voordat er sprake was van een GRIP-opschaling invulling gegeven aan eenhoofdige leiding.

De bezetting in het CoPI was niet voltallig binnen de gestelde normtijd. De HOvD-B en de Voorlichtingsfunctionaris CoPI waren later aanwezig dan de normtijd van 30 minuten uit Besluit veiligheidsregio's (30 minuten). In het Regionaal crisisplan van de Veiligheidsregio is opgenomen dat voor de voorlichtingsfunctionaris CoPI geen normtijd geldt, maar dat verwacht wordt dat deze functionaris zo snel mogelijk met zijn of haar werkzaamheden begint. De HOvD-B was er na 35 minuten, 5 minuten te laat dus, maar als kanttekening geldt hier dat het bij oefeningen niet wordt toegestaan om met optische en geluidsignalen naar de gesimuleerde incidentlocatie te rijden. Dit levert onnodige verkeersrisico's op. Gebruik van optische en geluidssignalen had naar verwachting geleid tot tijdige opkomst. Uit evaluaties van andere GRIP-opschalingen in 2017 blijkt deze rol in het CoPI altijd op tijd te worden ingevuld.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Het ROT kwam op aan de Deken van Somerenstraat in Eindhoven. Bijzonderheid is dat voor de eerste maal gebruik is gemaakt van een nieuwe opschalingsruimte (RCC) die ingericht is n.a.v. verhuisbewegingen van de veiligheidsregio. Niet alle functies in het team zijn strikt genomen tijdig ingevuld; voor de AC-BZ en de Communicatieadviseur ROT geldt dat ze hun normtijd formeel niet gehaald hebben, maar deze overschrijding was zeer beperkt. Bovendien is de Communicatieadviseur ROT, zoals opgenomen in het Regionaal crisisplan, direct na alarmering thuis al met werkzaamheden gestart.

Ter ondersteuning van het informatiemanagement staat naast een Informatiemanager ROT ook een sectie met daarin ondersteunende functies op hard piket. Alle betreffende functionarissen waren op tijd op hun plaats. Daarnaast hebben alle kolommen een eigen sectie. In het toetsingskader is als norm opgenomen dat elke sectie binnen 60 minuten bemenst en actief is met tenminste een AC en een ondersteunende functionaris. Dit is bij de systeemtest goed verlopen. Enkel bij sectie Bevolkingszorg was er een minimale overschrijding van de opkomsttijd van de betreffende Algemeen Commandant.²

Ook voor het RBT geldt dat een nieuwe ruimte in gebruik is genomen. Zij komen nu op in het stadhuis van de gemeente Eindhoven. Uiteindelijk zijn zeven burgemeesters gealarmeerd, op een aantal verschillende momenten tijdens de systeemtest (e.e.a. afhankelijk van de scenario-ontwikkeling). Van de zeven gealarmeerde burgemeesters zijn er zes opgekomen in het RBT. Enkele burgemeesters waren later aanwezig dan de normtijd van 60 minuten na alarmering. Nu het RBT en het ROT niet langer op eenzelfde locatie opkomen is gekozen voor een 'liaison ROL' aan de RBT-tafel. Met deze invulling wordt beoogd de verbinding tussen ROT en RBT te versterken. Bij de systeemtest is deze voor de eerste keer zo ingevuld.

In bijlage I zijn tabellen opgenomen waarin per team en sectie de registratie van opkomsttijden is opgenomen.

4.2 Leiding en coördinatie

- Het proces leiding en coördinatie is goed verlopen binnen zowel de GMK, het CoPI en het RBT. Het ROT wijkt van dit beeld af.

De CaCo pakte zijn rol vanaf het moment dat hij het eerste in GMS aangemaakte systeemtest-incident had gelezen omdat hij inschatte dat dit incident om leiding en coördinatie op de GMK zou vragen. De GMK wordt hierdoor al door de CaCo aangestuurd voordat er wordt opgeschaald naar GRIP1. De CaCo heeft veelvuldig afgestemd met de meldtafels van brandweer, GHOR en politie. Door de tijdelijke samenvoeging in Eindhoven van de GMK's Brabant-Noord en Brabant-Zuidoost is die afstemming complexer geworden. De CaCo moet letterlijk afstanden overbruggen en werkt samen met collega's die niet altijd op voorhand bekend zijn; niet de makkelijkste omstandigheden op voorhand. Uit het verslag van de waarnemer komt naar voren dat de CaCo:

- proactief heeft gewerkt: hij heeft informatie gehaald en gebracht bij alle kolommen;

² In het toetsingskader van de Inspectie maakt sectie Crisiscommunicatie onderdeel uit van sectie Bevolkingszorg. In het Regionaal crisisplan van de Veiligheidsregio zijn dit twee aparte organisatieonderdelen. Naar de letter van deze inrichting waren beide secties bij de systeemtest volgens de normering niet binnen de tijd op sterkte.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

- het opschalingsniveau heeft bewaakt; hij heeft gezorgd voor een gedeeld opschalingsbeeld in de GMK en duidelijke opdrachten gegeven om GRIP-niveaus te alarmeren;
- werkzaamheden heeft geprioriteerd waardoor de belangrijkste zaken voorrang kregen.

De CaCo heeft in de startfase (GRIP1 t/m GRIP3) veelvuldig contact met de Leider CoPI en de IM CoPI. In de fase voordat het CoPI operationeel is wordt de CaCo veelvuldig om informatie gevraagd. In de fase dat het CoPI operationeel is, ontvangt de CaCo ook informatie van de Leider CoPI. Afstemming tussen ROT en CaCo verloopt voornamelijk via de IC ROT. Het totaalbeeld van het ROT wordt niet mondeling met de CaCo gedeeld, de CaCo leest dit wel in LCMS. De overleggen in het CoPI lopen vlot en gedisciplineerd. Leider CoPI voert goede regie, stuurt erop aan dat alle disciplines hun informatie inbrengen en weegt de belangen. Ook ketenpartners die in het CoPI aansluiten (Enexis) worden door de Leider CoPI opgenomen in het collectief. Als ook het ROT actief is volgt goede afstemming met de Regionaal Operationeel Leider. Afspraken over de werkverdeling worden daarbij vlot gemaakt.

Voor de burgemeester van Eindhoven is het zijn eerste optreden als voorzitter van het RBT. Hij start de eerste vergadering om 16.40 uur. Het team is dan nog niet compleet. Een van de bespreekpunten in het eerste overleg is de vraag wie alsnog moeten aansluiten.

Geconstateerd mag worden dat de voorzitter de vergadering strak en prettig heeft geleid. De structuur was goed te volgen. Zijn manier van leidinggeven en voorzitten zorgde voor rust in het team en voor een sfeer van naar elkaar luisteren en elkaar aanvullen waar nodig.

Hoewel de voorzitter van het RBT hier enkele keren expliciet op heeft aangestuurd, blijkt uit de evaluatie dat het team hem onvoldoende heeft geholpen om tot specifiek bestuurlijke beleidsonderwerpen te komen. Daardoor heeft het RBT zich teveel op operationele zaken gericht en is er weinig doorgesproken over maatschappelijke gevolgen van het scenario.

Doordat het RBT niet langer op dezelfde locatie opkomt als het ROT, is gekozen voor een 'liaison ROL' in het RBT. Hij vormt een schakel tussen ROL en voorzitter RBT. De liaison ROL heeft bij deze systeemtest direct bij binnenkomst overleg met de voorzitter van het RBT. Zij maken afspraken over het onderhouden van het contact met het ROT en de ROL. De liaison-rol in het RBT is nieuw; ROL-en geven aan behoefte te hebben aan nadere duiding van hun rol en taak in het RBT.

Het ROT zelf komt lastiger op gang. Vooral de ROL is naarstig op zoek naar informatie; een helder beeld van de stroomstoring en de effecten hiervan komt laat tot stand. Informatiemanagement is onvoldoende ondersteunend en het is lastig dat verschillende ketenpartners achter elkaar in het ROT opkomen. Zij brengen telkens nieuwe stukjes van de puzzel in, maar de vergadering zet daardoor ook telkens stappen terug naar de beeldvorming.

De eerste twee ROT-overleggen verlopen weinig gestructureerd. De BOB-structuur wordt niet goed gebruikt en de drie fasen daarvan worden niet volgorde-lijk afgerond. Door de gebrekkige vergaderstructuur worden geen duidelijke besluiten en opdrachten geformuleerd, wordt LCMS beperkt gebruikt en maakt het ROT geen gebruik van voorbereide planvorming. Latere vergaderrondes lopen meer gestructureerd door beter gebruik van de BOB-structuur. Het ROT heeft zijn handen vol aan de complexiteit en veelvoud van effecten en komt maar beperkt toe aan de coördinatie tussen CoPI en RBT.

4.3 Informatiemanagement

- CoPI en ROT hebben moeite met het bijhouden van een actueel eigen beeld. Dit beïnvloedt de kwaliteit van het totaalbeeld.

Informatiemanagement is ondersteunend aan het proces leiding en coördinatie: om effectief en efficiënt te kunnen zijn moeten teams beschikken over een goed beeld van de situatie, verwachtingen et cetera. In de crisisorganisatie wordt daarom netcentrisch gewerkt waardoor alle teams en functionarissen direct informatie met elkaar kunnen delen en deze integraal inzien.

Het informatiemanagement binnen de crisisorganisatie start bij dit incident op de Gemeenschappelijke Meldkamer. De CaCo slaagt erin om binnen vijf minuten een eerste startbeeld van het incident in het LCMS op te nemen. De CaCo blijft daarna alert op het bijwerken van de informatie zoals die op de GMK bekend is in het LCMS.

In het CoPI, bij de incidentlocatie, komt veel belangrijke informatie op tafel via de Ovd-en en via de bedrijfsvertegenwoordiger van Enexis. De IM in het CoPI komt echter onvoldoende toe aan het delen van deze informatie in het LCMS, waardoor andere teams bij de start verstoken blijven van deze info. Uit de evaluatie blijkt dat de IM CoPI vanuit zijn dagelijkse beroepswerkzaamheden als ambtenaar rampenbestrijding in de eerste fase van het scenario ook richting 'zijn' getroffen gemeenten werkzaamheden diende af te stemmen. Dat ging deels ten koste van zijn bijdrage aan het IM-proces. De IM legde zijn prioriteiten bij het ophalen van informatie in het veld en het verifiëren van deze info in de CoPI-overleggen. Uit waarneming blijkt dat de IM CoPI hierin zeer alert was en regelmatig met de liaison van Enexis heeft afgestemd om tot goede beeldvorming te komen.

In het ROT is de sectie Informatiemanagement al snel actief. Er wordt informatie ingewonnen maar dat blijkt lastig omdat er weinig aangeleverd wordt, noch via LCMS noch via de aanwezige ROT-functionarissen. Zij hebben geen van allen een goed beeld van de omvang van de stroomstoring en de effecten hiervan. Een belangrijke versneller in de beeldvorming had informatie van Enexis kunnen zijn. In een zogenaamd bollenschema visualiseert Enexis al snel het effectgebied. Het duurt echter lang voordat het ROT goed gebruik maakt van deze info. Doordat partners met cruciale informatie na elkaar in het ROT aankomen, verloopt de beeldvorming lastig en moet het team telkens stappen terug zetten. Informatiemanagement ondersteunt het proces leiding en coördinatie bij de systeemtest onvoldoende.

Regie op het situatiebeeld, dat continu alle belangrijke bouwstenen voor de beeldvorming moet bevatten, is bij een opschaling naar GRIP2 of hoger belegd bij de IM ROT en zijn sectie. Het duurt bij de systeemtest lang voordat het ROT die regierol heeft. Zo heeft de IM CoPI om 15.15 uur de regie over het totaalbeeld telefonisch overgedragen aan de IM in het ROT. Tot 16.34 echter was in LCMS het situatiebeeld van het CoPI nog het totaalbeeld van het incident.

Informatiemanagement vanuit het ROT van en naar andere teams komt onvoldoende uit de verf. Urgente vragen van het CoPI komen daardoor bijvoorbeeld niet via de IM in het ROT.

Ook wordt in het situatiebeeld cruciale informatie niet bijgewerkt. Zo is in het laatste situatiebeeld 's avonds nog te lezen dat de stroomuitval enkele uren maar mogelijk ook enkele dagen zal duren. Op dat moment is in het ROT al uren bekend dat het zeker enkele dagen zal duren. In het RBT, dat zich deels baseert op het LCMS voor haar beeldvorming, wordt nog van beide mogelijkheden uitgegaan.

Tijdens het eerste overleg van het RBT was de IC nog niet aanwezig; als alternatief hierop las een van de ambtenaren rampenbestrijding van de gemeente Eindhoven het beeld op uit LCMS (dit op verzoek van de voorzitter). In de overleggen hierna was de IC aanwezig en verzorgde de beeldvorming. Het beeld dat hij in het RBT inbracht destilleerde hij o.a. uit het totaalbeeld uit LCMS. Tussen de RBT-vergaderingen door werd door de IC voorbereid welke elementen uit het totaalbeeld ingebracht zouden worden in het RBT. Diverse malen werd dit afgestemd met zowel de liaison ROL, de aanwezige ambtenaren rampenbestrijding in de backoffice, en ook met de IM ROT d.m.v. telefonisch overleg. Tijdens de tweede en derde RBT vergadering presenteerde de IC ook een plot aan de vergadering. Steeds nadat de IC de vergaderingen startte met het actuele beeld, gaf de voorzitter de vergadering de gelegenheid hierop aan te vullen.

4.4 Crisiscommunicatie

Het proces crisiscommunicatie werkt proactief. Uit de evaluatie blijkt dat de functionarissen goed weten wat hun taak is, ze goed hun weg vinden (met de faciliteiten, inloggen, draaiboeken, werkafspraken) en dat ze proactief te werk gaan. Als iets niet conform afspraak verloopt, zoekt men naar wegen om toch doelstellingen te kunnen halen.

Er is op diverse manieren afgestemd in de keten waarmee er verbinding was tussen de voorlichter in het CoPI, communicatieadviseurs in ROT en RBT en het Actiecentrum (bij deze test ondergebracht in de responscel). Communicatie had redelijk goed in beeld wat de consequenties waren van de impact en effecten van de stroomstoring (uitval mobiele telefonie, verwarming en later doorspoelen van toiletten). Ook de cascade effecten zijn besproken in de sectie. De impact van de stroomstoring op het proces crisiscommunicatie is aan de orde geweest; daaropvolgend zijn alternatieve middelen besproken zoals het verspreiden van flyers.

5 Voorbereiding op uitval elektra

5.1 Beeldvorming van de grootschalige uitval

- De crisisorganisatie doet er lang over om tot een volledig beeld te komen van de impact van de stroomstoring, mede omdat planvorming en relevante informatie van ketenpartner Enexis (het bollenschema) niet goed wordt toegepast. Dit beïnvloedt de effectiviteit van de aanpak die grotendeels door het ROT zou worden gecoördineerd.

De eerste melding van de brand, rond 13.30 uur, wordt afgehandeld als een brandweerinzet. Snel wordt aan de hand van meldingen duidelijk dat er ook een gebied zonder stroom zit. Op het moment dat Enexis zich telefonisch meldt om een brand in 'trafostation 2' te melden, wordt naar mogelijke effecten van de brand (bv. op de energievoorziening) niet doorgevraagd.

De omvang van de stroomstoring komt pas goed in beeld bij een volgend telefonisch afstemmingsmoment tussen GMK en Enexis waarin duidelijk wordt dat er 29.056 particuliere en 310 zakelijke klanten zijn getroffen. Ook ontvangt de GMK van Enexis een bollenschema waarop is aangegeven welke gemeenten zijn getroffen. Het is dan ca. 14.30 uur en alarmering van het ROT, dat zich in overleg met het CoPI op (de effecten van) de stroomstoring zal richten, heeft dan al plaatsgevonden. Het bollenschema wordt door de CaCo gedeeld via LCMS. Beeld is op dat moment dat de uitval meer dan vier uur, mogelijk zelfs meerdere dagen duurt. Deze informatie wordt ook in LCMS gedeeld.

Dat de stroomstoring ook leidt tot uitval van telecommunicatie en eveneens effecten heeft op de waterkolom (waterzuivering en drinkwater) blijft buiten beeld van de meldkamer. De betreffende planvorming wordt in het LCMS beschikbaar gesteld (door het plaatsen van hyperlinks naar de betreffende documenten), maar hiervan wordt vervolgens geen gebruik gemaakt. Een volledige impactanalyse heeft hier niet plaatsgevonden.

In het CoPI, dat opkomt bij de incidentlocatie, komt het bollenschema van Enexis op tafel en krijgt de benodigde aandacht. De effecten van de stroomstoring (uitval telecommunicatie, impact waterkolom) worden in afstemming met de ROL belegd bij het ROT. Het CoPI blijft focussen op de brand en de gevolgen voor het trafostation. Er wordt gedurende de inzet weinig beeld van de bredere impact van buiten naar binnen gebracht. LCMS bood hiervoor ook weinig aanknopingspunten.

In het ROT, dat zich dus nadrukkelijk richt op de effecten van de stroomstoring, duurt het lang voordat duidelijk is welke gemeenten getroffen zijn door de uitval. Extra lastig is dat voor het veilig blussen van de brand twee andere trafostations moeten worden uitgeschakeld. Het effectgebied wordt zo afhankelijk van het uitschakelplan.

Het bollenschema van Enexis wordt ook in het eerste ROT-overleg besproken, maar niet visueel gepresenteerd.

Dit wordt als een belangrijke tekortkoming in de beeldvorming ervaren. Pas als het effectgebied in LCMS wordt getekend ontstaat een helder beeld van de getroffen gemeenten. Maar het ROT heeft dan nog niet goed in beeld welke kwetsbare objecten getroffen zijn en tot welke effecten de stroomstoring leidt, mede omdat geen kennis wordt genomen van de voorbereide planvorming. Impact van de stroomuitval op de telecommunicatiesector en de waterkolom worden in het eerste ROT-overleg onderkend, maar niet in beeld gebracht. Wel worden vertegenwoordigers van deze partners gevraagd om in het ROT aan te sluiten. Mede doordat partners op verschillende momenten aansluiten ontstaan er op diverse momenten discussies over het plan van aanpak.

De verwachte duur van de uitval (meer dan vier uur, mogelijk meerdere dagen) was in beeld bij het ROT en is meegewogen in het maken van een plan van aanpak. Het ROT heeft ervoor gekozen om verschillende deelgebieden te benoemen die verschillen in de verwachte duur van de stroomuitval als gevolg van keuzes in het uitschakelplan. Per gebied zijn impact en maatregelen benoemd.

Het grafisch plot in LCMS wordt ook in het RBT gebruikt om een beeld te schetsen van het door de stroomstoring getroffen gebied (Veldhoven, Waalre, Eersel, Bladel, Bergeijk, Reusel-de Mierden en Valkenswaard). Vertegenwoordigers van deze gemeenten komen naar het RBT (enkel vertegenwoordiging van gemeente Bladel ontbreekt). Beelden over het aantal getroffen huishoudens worden periodiek bijgesteld. Beeld in het RBT m.b.t. de verwachte tijdsduur (tussen vier uur en vier dagen) blijft gedurende de oefening ongewijzigd. In het ROT was inmiddels duidelijk dat de stroomstoring daadwerkelijk drie á vier dagen zou aanhouden. Het RBT bespreekt in haar vergaderingen uiteenlopende cascade-effecten: impact op het vliegveld, Omroep Brabant, NL-Alert, zorgketen, kwetsbare objecten, waterzuivering, agrarische sector en meer.

5.2 Gebruik voorbereide planvorming

- De crisisorganisatie maakt onvoldoende gebruik van de voorbereide planvorming voor versterking van vitale infrastructuur. Vooral de alarmering van ketenpartners en beeldvorming over de cascade-effecten van de stroomstoring en aandachtspunten voor de betreffende vitale sectoren loopt hierdoor vertraging op.

De CaCo op de GMK komt bij de start niet toe aan het doorlezen van voorbereide planvorming: hij is te druk met andere primaire werkzaamheden. Om 14.15 uur adviseert de CaCo wel Leider CoPI om op basis van het 'plan infrastructuur' door te schalen naar GRIP3. Dit advies lijkt te zijn gegeven op basis van 'parate kennis'; niet op basis van het lezen van de betreffende plannen.

Om 13.39 uur worden het coördinatieplan en de coördinatiekaart Energie én het opstartschema vanuit de GMK als bijlagen in LCMS geplaatst. Het opstartschema wordt echter niet doorlopen en besproken met de ROL. Er is dus geen 'officieel startmoment' van het coördinatieplan. Dit draagt er mogelijk aan bij dat ook de overige coördinatieplannen niet voldoende geattendeerd worden op het gebruik van deze planvorming.

In het CoPI wordt de coördinatiekaart Energie vooral tussen de overleggen door gebruikt. De relevante onderdelen worden door Leider CoPI in het overleg ingebracht. De coördinatieplannen Telecom en Waterkolom komen in deze fase niet in beeld.

In het ROT wijst de AC van de brandweer aan het einde van de eerste vergaderronde op de voorbereide coördinatieplannen. Dat leidt er niet toe dat ze in het overleg worden geïntroduceerd. Beeldvorming over de daadwerkelijke impact neemt zo meer tijd in beslag dan noodzakelijk en belangrijke checklists worden niet doorlopen. Het ROT komt uiteindelijk wel tot een beeld van de cascade effecten van de stroomstoring, maar doet dat in delen en verspreid over meerdere vergaderingen. Dit komt de slagvaardigheid van het ROT niet ten goede.

Uit de evaluatie komt ook onbekendheid met het inzetplan Noodaggregaten naar voren. Enexis brengt hiervoor een prioriteringslijst in, die tot stand is gebracht door (periodieke) inventarisatie bij gemeenten welke objecten met prioriteit van een aggregaat moeten worden voorzien.

Het RBT maakt geen gebruik van de regionale planvorming. De liaison ROL hanteert wel de bestuurlijke netwerkkaarten en brengt van daaruit de suggestie in om de Rijksheer voor Economische Zaken te alarmeren.

5.3 Aanpak en eerste maatregelen

- De aanpak van de crisisorganisatie is bij de start vooral gericht op de continuïteit van haar eigen hulpverlening.
- De crisisorganisatie is onvoldoende slagvaardig in het komen tot een effectief en integraal plan van aanpak dat is gericht op cascade-effecten en de maatschappelijke impact van de stroomstoring.

Het afschakelen van de energievoorziening is nodig om de brand effectief te kunnen bestrijden. Het CoPI wil snel handelen en besluiten, maar dit thema wordt door het ROT naar zich toe getrokken omdat de ROL de impact van dit vraagstuk breed wil bezien. Besluitvorming hierover in het ROT neemt daaropvolgend teveel tijd in beslag.

Het ROT richt zich verder op de integrale aanpak van de effecten van de stroomstoring; dit wordt zo ook afgestemd met het CoPI wanneer het beeld van de impact van de stroomstoring scherper wordt. Het ROT besluit om een plan van aanpak op te stellen voor de eerste 24 uur en een plan van aanpak voor de langere termijn. Het plan van aanpak voor de langere termijn is uiteindelijk niet tot stand gebracht omdat de oefening ten einde was, maar het stond wel geagendeerd. In het plan van aanpak voor de eerste 24 uur stond vooral de continuïteit van de eigen hulpdiensten centraal: brandweerposten worden ingericht als point of contact met bevolking. Ook gaan brandweerposten als uitvalsbasis voor alle hulpdiensten gelden. Mogelijkheden om met de posten te communiceren danwel ze te alarmeren hebben daarbij de aandacht. Ook bekijken Vodafone/Ziggo en de politie of er communicatiezones kunnen worden ingericht waar netwerken beschikbaar zijn voor degenen die moeten bellen. Een voorstel hiertoe wordt ingebracht in het ROT. Verder richt de aanpak zich op:

- de geprioriteerde verdeling van noodaggregaten,
- het in beeld brengen van kwetsbare objecten binnen het gebied met de langdurige uitval,
- gevolgen voor hygiëne / volksgezondheid als gevolg van het niet meer functioneren van de riolering,
- crisiscommunicatie, en
- afvoer van rioolwater en borging van rioolwaterzuivering (middels een noodaggregaat).

Het ROT staat uitvoerig stil bij de verdeling van noodaggregaten maar richt zich pas laat op de praktische aanvraag van deze aggregaten. Het blijkt onvoldoende duidelijk hoe deze aanvraag moet verlopen. Coördinatie in deze is in de praktijk lastig; veel bedrijven zullen eerder aggregaten aanvragen voordat de crisisorganisatie hiertoe een besluit heeft genomen. Vraag is dan of de benodigde middelen wel voorhanden zijn.

Ook het RBT wordt betrokken bij de verdeling van aggregaten. Voorstel van het ROT is om de eerste prioriteit te leggen bij hulpbehoevenden en daaropvolgend bij huishoudens en kwetsbare objecten. Het RBT stemt hiermee in.

In de evaluatie komt onbekendheid van de crisisorganisatie met de organisatie van P2000- en C2000-voorzieningen naar voren. De liaison van Vodafone/Ziggo wordt bevraagd op dit onderdeel maar geeft aan dat het beheer hiervan niet bij de reguliere telecomaandbieders is belegd, maar bij TetraNed. In dit scenario had ook aansluiting van TetraNed op de regionale crisisorganisatie van meerwaarde kunnen zijn. Zorg voor de eerste uren van uitval van P2000 en C2000 is belegd bij Brandweer Brabant-Zuidoost, maar bij een scenario dat de uitval langer dan enkele uren duurt, zijn ook hier geen adequate oplossingen meer in zicht. De vraag kan zijn of de regionale crisisorganisatie niet vooral gericht zou moeten zijn op de maatschappelijke impact van de stroomstoring, en minder op het eigen continuïteitsmanagement. Voor dat laatste zou een apart calamiteitenteam kunnen worden ingericht, dat afstemt met het ROT om informatie over de impact op de eigen organisatie met de crisisorganisatie te delen.

5.4 Communicatiestrategie

- Crisiscommunicatie wordt aangepast aan de omstandigheden. De beschikbaarheid van gangbare communicatiemiddelen wordt telkens gemonitord en beoordeeld. Over de inhoudelijke strategie wordt afgestemd met het Regionaal Beleidsteam.
- Afstemming met ketenpartners over de uitvoering van crisiscommunicatie behoeft aandacht. Afspraken en procedures zijn gericht op de procesgang binnen de crisisorganisatie en nog onvoldoende op samenwerking met de functionele keten.

Communicatie heeft een goed beeld van de 'merkbare' consequenties van dit scenario voor de bevolking (o.a. uitval mobiele telefonie, uitval van verwarming en gemankeerd gebruik van toiletten). Ook de impact van het scenario op de uitvoering van crisiscommunicatie komt aan bod: zo wordt gecheckt of de stroomstoring ook NL-Alert raakt.

Daaropvolgend wordt proactief gedacht en gewerkt aan oplossingen (bijvoorbeeld het gebruik van auto- en transistorradios, verspreiding van flyers met informatieboodschappen).

De regie op het communicatieproces ligt bij de Communicatieadviseur in het ROT. Er wordt besloten om een aantal beleidsuitgangspunten te formuleren om de crisiscommunicatie op te stelen. Ook is er direct aandacht voor de impact van het scenario op de inzetbaarheid van de hulpdiensten. In het tweede ROT-overleg wordt mede om die reden besloten om brandweerkazernes te benutten als point of contact met de bevolking, waar onder meer via 'Q-en-A-lijsten' zou worden ingespeeld op informatiebehoefte.

De sectie maakt gebruik van het draaiboek stroomuitval en werkt met de daarin opgenomen checklists.

Over de communicatiestrategie wordt ook afgestemd met het RBT. In onderlinge afstemming wordt de nadruk gelegd op begrip voor onrust en ongemak, de oorzaak van de storing (koperdiefstal), wijzen op zelfredzaamheid en thuisblijven en op zorg voor hulpbehoevenden. Afspraak is dat de crisisorganisatie permanent blijft informeren richting getroffen en zodra er nieuws te melden is.

Punt van aandacht is de afstemming met ketenpartners over de uitvoering van crisiscommunicatie. De ketenpartners geven aan afstemming te hebben gemist over verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden ("wie doet wat?"). In plannen en procedures zijn hierover geen uitgangspunten of afspraken opgenomen, anders dan dat hierover afstemming moet plaatsvinden bij daadwerkelijke calamiteiten.

5.5 Samenwerking met ketenpartners

- Ketenpartners sluiten aan bij CoPI, ROT en RBT. De alarmering van deze partners loopt weinig gestructureerd, mede doordat planvorming niet of laat wordt gebruikt. De samenwerking met de partners loopt goed; ze zijn volwaardige gesprekspartner in de teams en wisselen relevante informatie uit (vice versa).
- Impact van de stroomstoring op waterkwaliteit en volksgezondheid komt te laat op de ROT-agenda.
- Vertegenwoordiging van de telecomsector in de crisisteams heeft nog aandacht nodig. De systeemtest bracht aan het licht dat alarmering van alle grote telecomaandbieders momenteel nodig is om tot goede samenwerking met de sector te komen.
- Alle betrokken ketenpartners kijken terug op een goede, leuke en geslaagde oefening. Zij onderstrepen de meerwaarde van gezamenlijk oefenen en worden bij een volgende gelegenheid graag weer betrokken.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Zowel in het CoPI als in het ROT en RBT wordt samengewerkt met ketenpartners. Op de plaats van de brand sluit Enexis aan; de samenwerking loopt goed. Alle diensten bieden goed zicht op elkaars belangen. Aansluiting van TenneT, beheerder van de hoogspanningskabels, wordt in het CoPI overwogen maar niet geëffectueerd. Wel vindt telefonische afstemming plaats (via de responscel). Alarmering van TenneT is momenteel niet opgenomen in regionale planvorming; de systeemtest brengt aan het licht dat zij tenminste geïnformeerd moeten worden en bij voorkeur ook aansluiten op de regionale crisisorganisatie.

In het ROT is Enexis ook direct bij het eerste overleg aanwezig. Bij het tweede overleg komen daar liaisons van de telecomsector en Waterschap De Dommel bij. Initiator voor de aansluiting van deze ketenpartners is de AC-B die in regionale planvorming de mogelijke cascade-effecten opmerkt en daarop acteert. Ook in het ROT wordt goed samengewerkt met de partners. Zij zijn de belangrijkste aandragers van informatie voor het bepalen van de impact en het toetsen van de plannen van aanpak op mogelijkheid en effectiviteit.

Als bijzonderheid geldt dat de verwachtingen in het ROT zijn dat de aangesloten liaison (van Vodafone/Ziggo in dit geval) de hele telecomsector vertegenwoordigt. De grote aanbieders hebben weliswaar afspraken over belangenbehartiging in de koude fase (bv. over bijdrage aan planvorming of oefeningen) maar blijken niet namens elkaar te spreken bij daadwerkelijke calamiteiten.

De systeemtest heeft ook aan het licht gebracht dat informatie-uitwisseling binnen de functionele ketens nog aandacht behoeft; de telecomaandbieders worden graag rechtstreeks door energieleveranciers in kennis gesteld als er zich een stroomstoring voordoet.

De aansluiting van het Waterschap op de crisisbeheersing neemt teveel tijd in beslag. Mede doordat planvorming onvoldoende wordt gebruikt komen zij laat in beeld. Initiatief van het Waterschap zelf strandt bij de GMK waar aangegeven wordt dat zij (nog) niet nodig zijn. Het Waterschap neemt daarop eigen initiatief en laat haar eigen ROL richting ROT gaan. In het ROT komt de liaison vanuit het Waterschap weliswaar aan tafel, maar dat zorgt niet voor de goede vertaling van de beelden m.b.t. risico's en gevolgen voor waterkwaliteit en mogelijk volksgezondheid. Terwijl die in dit scenario aanzienlijk waren: een stroomstoring van enkele dagen zou wekenlang impact hebben op de herstart van de waterzuivering waardoor bijvoorbeeld toiletten enkele weken niet kunnen worden doorgespoeld. Omdat de risico's in het ROT onvoldoende aandacht krijgen meldt ook de liaison Waterschap RBT zich op advies van zijn collega bij het beleidsteam. Uiteindelijk wordt de impact op de waterkolom ook in het ROT geprioriteerd, maar de systeemtest is ten einde voordat het overleg waar dit aan de orde zou komen wordt gestart.

In het RBT wordt in het eerste overleg bepaald dat een vertegenwoordiger van Enexis aan tafel gewenst is. Enexis wordt daaropvolgend gebeld maar de betreffende liaison geeft aan een lange aanrijdtijd te hebben.

De Rijksheer Economische zaken wordt overwogen o.b.v. de bestuurlijke netwerkkaarten, maar hij hoeft niet te komen. Op het einde van de middag wordt door een van burgemeesters aangegeven dat de Watergraaf had moeten worden gealarmeerd (deze is niet opgenomen in de initiële alarmering bij GRIP4). In het RBT wordt daarop besloten om de Watergraaf en ook Defensie in het RBT te laten aansluiten. In de looptijd van deze oefening sluit een (plaatsvervangend) liaison RBT van het Waterschap op eigen initiatief aan. Zijn inbreng richt zich vooral op de risico's rond de waterzuivering in Hapert bij meerdaagse stroomuitval.

Het Maxima Medisch Centrum had zitting in de responscel van de oefening om realistisch tegenspel te kunnen bieden aan de GHOR als onderdeel van de regionale crisisorganisatie. In een monodisciplinaire evaluatie van de zorgketen is vanuit het MMC aangegeven dat ook zij weer nieuwe inzichten hebben opgedaan bij deze systeemtest. Zo was het effect

Evaluatierapport Systeemtest 2017

van de stroomstoring op de werking van sanitaire voorzieningen in het ziekenhuis onvoorzien. De continuïteit van het MCC zou bij dit scenario in de werkelijkheid onder grote druk komen te staan.

Door alle betrokken ketenpartners (Enexis, Waterschap De Dommel, Vodafone/ Ziggo, Maxima Medisch Centrum) is aangegeven dat ze de systeemtest als leuk en leerzaam hebben ervaren. Het scenario wordt als realistisch gevoeld, samenwerking is daarom van vitaal belang.

6 Conclusies en aanbevelingen

Uit voorliggende rapportage komen de volgende conclusies m.b.t. de systeemwerking van de regionale crisisorganisatie naar voren:

- Alle GRIP-alarmeringen zijn snel en effectief verwerkt vanuit de GMK. De normtijd van twee minuten tussen melding en effectieve alarmering wordt in alle gevallen gehaald.
- Het besluit om op te schalen naar GRIP4 verloopt niet volgens afspraak. Dit is een mandaat van de Voorzitter van de Veiligheidsregio.
- Opkomst van functionarissen in de verschillende crisisteams is overwegend goed.
- Nu het RBT en het ROT niet langer op eenzelfde locatie opkomen is gekozen voor een 'liaison ROL' aan de RBT-tafel. Met deze invulling wordt beoogd de verbinding tussen ROT en RBT te versterken. Bij de systeemtest is deze voor de eerste keer zo ingevuld. ROL-en geven aan behoefte te hebben aan nadere duiding van hun rol en taak in het RBT.
- Het proces leiding en coördinatie is goed verlopen binnen zowel de GMK, het CoPI en het RBT. Het ROT wijkt van dit beeld af. De rol van de CaCo op de GMK is bijzonder goed ingevuld.
- CoPI en ROT hebben moeite met het vertalen van het eigen beeld in LCMS. Dit beïnvloedt de kwaliteit van het totaalbeeld.
- Het proces crisiscommunicatie werkt proactief. Functionarissen kennen hun taak goed en gaan proactief te werk.

Uit de voorliggende rapportage komen de volgende conclusies naar voren m.b.t. de voorbereiding op grootschalige uitval van nutsvoorzieningen:

- De crisisorganisatie doet er lang over om tot een volledig beeld te komen van de impact van de stroomstoring.
- De crisisorganisatie maakt onvoldoende gebruik van de voorbereide planvorming voor verstoring van vitale infrastructuur. Vooral de alarmering van ketenpartners en beeldvorming over de cascade-effecten van de stroomstoring en aandachtspunten voor de betreffende vitale sectoren loopt hierdoor vertraging op.
- De aanpak van de crisisorganisatie is bij de start vooral gericht op de continuïteit van haar eigen hulpverlening.
- De crisisorganisatie is onvoldoende slagvaardig in het komen tot een effectief en integraal plan van aanpak dat is gericht op cascade-effecten en de maatschappelijke impact van de stroomstoring.
- Crisiscommunicatie wordt adequaat aangepast aan de omstandigheden.
- Afstemming met ketenpartners over de uitvoering van crisiscommunicatie behoeft aandacht. Afspraken en procedures zijn gericht op de procesgang binnen de crisisorganisatie en nog onvoldoende op samenwerking met de functionele keten.
- Ketenpartners sluiten aan bij CoPI, ROT en RBT. De alarmering van deze partners loopt weinig gestructureerd, mede doordat planvorming niet of laat wordt gebruikt. De samenwerking met de partners loopt wel goed.
- Impact van de stroomstoring op waterkwaliteit en volksgezondheid komt te laat op de ROT-agenda.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Elke systeemtest leidt tot mogelijkheden om te verbeteren. Dat maakt de test waardevol. Door de combinatie met bijkomende doelstellingen op het vlak van verstoring vitale infrastructuur geldt dat nog eens in het bijzonder. De Veiligheidsregio's hebben in de voorbije jaren de focus gelegd op maatschappelijke continuïteit. Samenwerking met ketenpartners is daarbij elementair. Voor verstoring van telecommunicatie is die samenwerking nog pril; met andere sectoren wordt al langer samengewerkt. De systeemtest bracht aan het licht dat samenwerking in de operatiën goed loopt, maar dat er meer routine moet ontstaan in het optreden, en meer gebruik moet worden gemaakt van planmatige voorbereiding op deze scenario's.

Bovenstaande resulteert in de volgende aanbevelingen:

- Concretiseer rol en taak van de liaison ROL in het RBT.
- Focus de komende periode bij ROT-oefeningen en -trainingen op de processen leiding en coördinatie en informatiemanagement.
- Focus de komende periode bij alle teams (GMK, CoPI, ROT en RBT) op de toepassing van planvorming zodat een effectievere inzet van de crisisorganisatie plaatsvindt.
- Maak afspraken over de continuïteit van hulpverlening zodanig uit dat crisisteams hierop sneller kunnen reageren en zo eerder gericht zijn op de samenwerking met ketenpartners en beeldvorming over maatschappelijke effecten en cascade-effecten binnen de vitale sectoren.
- Werk afspraken over de uitvoering van crisiscommunicatie met ketenpartners nader uit zodat de samenwerking met de functionele keten hierin goed kan verlopen.

Bijlage I Prestatiemonitors

De benodigde data voor de prestatie-monitors van de GMK, CoPI, ROT en RBT komt uit de (GMS-) incidentrapportage en de presentielijsten van de crisisteams zoals deze getekend worden.

Prestatiemonitor GMK

Tijdstip afkondiging	Tijdstip begin pager alarmering	Alarmeringsduur*	Normtijd
GRIP 1			
13.51:49	13.53:12	0.01.23	2 minuten
GRIP 2			
14.03.53	14.06.12	0.02.19	2 minuten
	Tijdstip begin Communicator alarmering	Alarmeringsduur*	Normtijd
	14.06.16	0.02.23	2 minuten
GRIP 3			
14.21	N.v.t. ³	N.v.t.	2 minuten
GRIP 4			
16.06.49	16.09.36	0.02.47	2 minuten
	Tijdstip begin Communicator alarmering	Alarmeringsduur*	Normtijd
	16.09.42	0.02.53	2 minuten

* Alarmeringsduur = het verschil in tijd tussen de afkondiging van de GRIP en de start van de alarmering.

³ GRIP3 is afgekondigd door de leider CoPI. Toen dit op de meldkamer werd gemeld is vanuit de oefenstaf ingegrepen: er is geen GRIP3 alarmering uit gegaan vanwege de verwachting dat het snel GRIP4 zou worden en een GBT dan direct weer zou moeten afschalen.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Team	Functionaris	Tijdstip afkondiging GRIP	Tijdstip registratie	Normtijd
GMK	Centralisten	13.51	24/7 aanwezig	n.v.t.
	CaCo	13.51	24/7 aanwezig	n.v.t.
Tijdstip afkondiging GRIP1		Eerste startbeeld in LCMS	Duur opstellen eerste startbeeld in LCMS	Normtijd
13.51		13.54	3 minuten	5 minuten
		Eerste multidisciplinaire startbeeld in GMS	Duur opstellen eerste startbeeld in GMS	Normtijd
		13.39	Is al opgestart en multidisciplinair gedeeld op basis van de meldingen voordat er sprake was van GRIP.	5 minuten

Prestatiemonitor CoPI

Team	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ⁴	Normtijd
CoPI	Leider CoPI	13.51	14.16	25 minuten	30 minuten
	Hoofd Officier van Dienst Brandweezorg (HOvD-B)	13.51	14.26	35 minuten	30 minuten
	Officier van Dienst Politiezorg (OvD-P)	13.51	13.50	Al aanwezig	30 minuten
	Officier van Dienst Geneeskundige zorg (OvD-G)	13.51	14.13	21 minuten	30 minuten
	Officier van Dienst Bevolkingszorg (OvD-BZ)	13.51	14.34	43 minuten	Z.s.m. ⁵
	Voorlichtingsfunctionaris CoPI	13.51	14.43	52 minuten	30 minuten ⁶
	Informatiemanager CoPI (IM CoPI)	13.51	14.10	19 minuten	30 minuten
Was het CoPI compleet binnen de gestelde normtijd van 30 minuten?				Nee	

⁴ De opkomsttijd betreft de tijd in minuten gerekend vanaf het moment dat GRIP is afgekondigd (zie prestatie-monitor GMK) tot het tijdstip dat de functionaris zich geregistreerd heeft/gestatus heeft dat hij/zij ter plaatse is.

⁵ De OVD-BZ is niet opgenomen in het toetsingskader van de Inspectie. In het Regionaal crisisplan is voor deze functionaris geen opkomsttijd gesteld, maar wel het uitgangspunt dat deze z.s.m. begint met zijn of haar werkzaamheden.

⁶ In het toetsingskader van de Inspectie is een normtijd van 30 minuten opgenomen. In het Regionaal crisisplan is voor deze functionaris geen opkomsttijd gesteld, maar het uitgangspunt dat deze z.s.m. begint met zijn of haar werkzaamheden.

Prestatiemonitor ROT + ROT secties

ROT

Team	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ⁷	Normtijd
ROT	Regionaal Operationeel Leider (ROL)	14.04	14.44	40 minuten	45 minuten
	Algemeen Commandant Brandweezorg (AC-B)	14.04	14.36	34 minuten	45 minuten
	Algemeen Commandant Politiezorg (AC-P)	14.04	14.43	39 minuten	45 minuten
	Algemeen Commandant Geneeskundige zorg (AC-G)	14.04	14.37	33 minuten	45 minuten
	Algemeen Commandant Bevolkingszorg (AC-BZ)	14.04	14.50	46 minuten	45 minuten
	Communicatieadviseur ROT	14.04	14.37	33 minuten ⁸	30 minuten
	Liaison Defensie	14.04	14.45	41 minuten	60 minuten
	Informatiemanager ROT (IM ROT)	14.04	14.30	26 minuten	30 minuten
Was het ROT compleet binnen de gestelde normtijd van 45 minuten?				Nee	

ROT secties

Sectie	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ⁹	Normtijd
Informatie-management	Informatiemanager ROT (IM ROT)	14.04	14.30	26 minuten	30 minuten
	Informatiecoördinator ROT (IC ROT)	14.04	14.37	33 minuten	40 minuten
	Secretaresse ROT	14.04	14.36	32 minuten	45 minuten
	Plotter	14.04	14.15	11 minuten	40 minuten
Was de sectie Informatie-management in het ROT tijdens de inzet bezet door minimaal één sectie lid het hoofd van de sectie (welke zitting neemt in het ROT).				Ja	

⁷ De opkomsttijd betreft de tijd in minuten gerekend vanaf het moment dat GRIP is afgekondigd (zie prestatimonitor GMK) tot het tijdstip dat de functionaris zich geregistreerd heeft.

⁸ De Communicatieadviseur ROT is, zoals bepaald in het Regionaal crisisplan, eerst thuis met werkzaamheden begonnen. Zo is door de functionaris om 14.13 uur het alarmeringsproces 'communicatie klein' opgestart.

⁹ Zie voetnoot 7.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Sectie	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ¹⁰	Normtijd
Brandweezorg	Algemeen Commandant Brandweezorg (AC-B)	14.04	14.36	34 minuten	45 minuten
	Hoofd ondersteuning (HON)	14.04	14.30	26 minuten	60 minuten
	Hoofd informatievoorziening (HIN)	14.04	14.30	26 minuten	60 minuten
	Algemeen Ondersteuner (AO)			Niet opgekomen, functie wordt vervuld o.b.v. vrije instroom.	60 minuten
Was de sectie Brandweezorg in het ROT tijdens de inzet bezet door minimaal één sectie lid en de Algemeen Commandant (welke zitting neemt in het ROT).				Ja	

Sectie	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ¹¹	Normtijd
Politiezorg	Algemeen Commandant Politiezorg (AC-P)	14.04	14.43	39 minuten	45 minuten
	Taakcommandant AC	14.04	15.04	60 minuten	60 minuten
	Taakcommandant HIN	14.04	15.00	56 minuten	60 minuten
	Secr. Ondersteuner AC	14.04	15.20	1 uur 16 minuten	60 minuten
Was de sectie Politiezorg in het ROT tijdens de inzet bezet door minimaal één sectie lid en de Algemeen Commandant (welke zitting neemt in het ROT).				Ja	

Sectie	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ¹²	Normtijd
Geneeskundige zorg (GHOR)	Algemeen Commandant Geneeskundige zorg (AC-G)	14.04	14.37	33 minuten	45 minuten
	Hoofd informatievoorziening (HIN)	14.04	14.43	39 minuten	60 minuten
	Hoofd ondersteuning (HON)	14.04	14.41	37 minuten	60 minuten
Was de sectie GHOR in het ROT tijdens de inzet bezet door minimaal één sectie lid en de Algemeen Commandant (Welke zitting neemt in het ROT).				Ja	

¹⁰ Zie voetnoot 7.

¹¹ Zie voetnoot 7.

¹² Zie voetnoot 7.

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Sectie	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd ¹³	Normtijd
Bevolkingszorg ¹⁴	Algemeen Commandant Bevolkingszorg (AC-BZ)	14.04	14.50	46 minuten	45 minuten
	Hoofd Publieke zorg	14.04	15.05	1 uur 1 minuut	60 minuten
	Hoofd informatievoorziening (HIN)	14.04	15.05	1 uur 1 minuut	60 minuten
	Hoofd ondersteuning (HON)	14.04	17.20	3 uur 16 minuten	60 minuten
	Communicatieadviseur ROT	14.04	14.37	33 minuten	30 minuten
	Communicatie-assistent ROT	14.04	14.40	36 minuten	60 minuten
	Communicatie-assistent ROT	14.04	14.40	36 minuten	60 minuten
	Hoofd Actiecentrum Communicatie (HCom)	14.04	14.31	27 minuten	60 minuten
Was de sectie Bevolkingszorg in het ROT tijdens de inzet bezet door minimaal één sectie lid en de Algemeen Commandant (Welke zitting neemt in het ROT).				Ja	

¹³ Zie voetnoot 7.

¹⁴ VRBZO kent een stafsectie Bevolkingszorg dat gelijk is aan het door het besluit gestelde Team Bevolkingszorg. Dit team voldoet aan de in het besluit gestelde eisen en is samengesteld uit een Algemeen Commandant Bevolkingszorg, een Hoofd Informatie Management (HIN), Hoofd ondersteuning (HON) en Hoofd Publieke zorg (HPZ). De stafsectie Bevolkingszorg werkt samen met de stafsectie Communicatie; beide worden aangestuurd door de Algemeen Commandant Bevolkingszorg. De stafsectie communicatie bestaat uit een Communicatieadviseur ROT en een medewerker/liaison die in direct contact staan met het Hoofd Communicatie (HCOM). De HCOM stuurt het regionale actiecentrum communicatie aan. De stafsectie Bevolkingszorg is het team dat de gemeentelijke processen coördineert. De stafsectie Bevolkingszorg is geëquipeerd bij het ROT. Zie voor meer informatie het Deelplan Bevolkingszorg Brabant-Zuidoost (versie 2016).

Evaluatierapport Systeemtest 2017

Prestatiemonitor RBT

Team	Functionaris	Tijdstip alarmering	Tijdstip registratie	Opkomsttijd	Normtijd ¹⁵
RBT	Voorzitter Veiligheidsregio	16.07	16.25	17 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Veldhoven</i>	16.07	16.48	42 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Bladel</i>	16.07	Niet opgekomen	Niet opgekomen	60 minuten
	Burgemeester <i>Eersel</i>	16.07	17.30	1 uur 23 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Bergeijk</i>	16.07	17.00	53 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Reusel – de Mierden</i>	16.07	17.15	1 uur 8 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Valkenswaard</i>	17.04	17.35	31 minuten	60 minuten
	Burgemeester <i>Waalre</i>	16.07	16.32	25 minuten	60 minuten
	Hoofdofficier van Justitie	16.07	17.05	58 minuten	60 minuten
	Beleidsadviseur Brandweer RBT	16.07	16.20	13 minuten	60 minuten
	Beleidsadviseur Politie RBT	16.07	16.55	48 minuten	60 minuten
	Beleidsadviseur GHOR RBT	16.07	16.35	28 minuten	60 minuten
	Beleidsadviseur Gemeenten	16.07	16.30	23 minuten	60 minuten
	Communicatieadviseur RBT	16.07	16.48	41 minuten	60 minuten
	Notulist RBT	16.07	Niet opgekomen	Niet opgekomen (zacht piket)	60 minuten
Informatiecoördinator RBT	16.07	17.00	53 minuten	60 minuten	
Was het RBT compleet binnen de gestelde normtijd van 60 minuten?				Nee	

¹⁵ Het RBT kent geen wettelijke normtijd. Binnen Veiligheidsregio wordt voor het GBT dezelfde normtijd als het GBT gehanteerd: 60 minuten.