



# Evaluatierapport Systeemtest HELIOS

Systeemtest Veiligheidsregio Gelderland-Zuid  
GMK | CoPI | ROT | GBT



## Colofon

**Sector**

Crisisbeheersing

**Datum**

28-02-2024

**Status**

Concept 0.4

# Inhoudsopgave

---

## Inhoud

Inhoudsopgave .....	2
1 Samenvatting en conclusie.....	3
2 Inleiding .....	5
2.1 SCENARIO SYSTEEMTEST HELIOS .....	5
2.2 ONDERZOEKSMETHODE.....	5
2.3 LEESWIJZER .....	6
3 Aanleiding.....	7
3.1 VERPLICHTING VANUIT BESLUIT VEILIGHEIDSREGIO'S (BVR) .....	7
3.2 ZELF WILLEN LEREN EN VERBETEREN .....	7
4 Doel systeemtest .....	8
5 Melding en Alarmering.....	9
5.1 GMK.....	9
5.2 CoPI.....	11
5.3 ROT .....	11
5.4 SECTIES ROT.....	12
5.5 GBT .....	13
5.6 LEERPUNTEN (L) EN/OF ACTIES (A) MELDING EN ALARMERING .....	13
6 Leiding en coördinatie .....	15
6.1 GMK.....	16
6.2 CoPI.....	16
6.3 ROT .....	17
6.4 GBT .....	18
6.5 LEERPUNTEN (L) EN/OF ACTIES (A) LEIDING EN COÖRDINATIE .....	19
7 Informatiemanagement.....	20
7.1 GMK.....	20
7.2 CoPI.....	21
7.3 ROT .....	21
7.4 GBT .....	21
7.5 INFORMATIEMANAGEMENT TUSSEN DE TEAMS.....	22
7.6 LEERPUNTEN (L) EN/OF ACTIES (A) INFORMATIEMANAGEMENT.....	22
8 Crisiscommunicatie.....	23
8.1 CoPI.....	23
8.2 SECTIE CRISISCOMMUNICATIE EN ROT .....	23
8.3 GBT .....	24
8.4 LEERPUNTEN (L) EN/OF ACTIES (A) CRISISCOMMUNICATIE .....	24
Bijlage 1: Bronnenlijst .....	25
Bijlage 2: Afkortingen- en begrippenlijst .....	26

# 1 Samenvatting en conclusie

---

Op maandag 20 november 2023 vond de systeemtest Helios plaats. De systeemtest is een onaangekondigde en dus onverwachte alarmerings- en opkomsttest, gevolgd door een oefening van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie in zijn geheel. Het doel van de systeemtest is het testen van de hoofdstructuur, waarbij wordt getest of de afzonderlijke onderdelen van de hoofdstructuur goed functioneren en hoe zij als geheel samenwerken. Hierbij zijn vier van de vijf processen (A t/m D) van het Toetsingskader 4.0 van Inspectie Justitie en Veiligheid getoetst. Het proces Nafase is niet getoetst, omdat we ervoor gekozen hebben dit tijdens reguliere oefeningen te toetsen.

De systeemtest stond in het teken van de energietransitie. Het scenario dat werd doorlopen was een fictief incident met een ontspoorde goederentrein, waarbij een wagon ammoniak lekte, waardoor een gifwolk ontstond in de buurt van een woonwijk (zie ook 2.1). In het scenario werd er opgeschaald naar GRIP 1, GRIP 2 en GRIP 3. Wat betekent dat de meldkamer, het CoPI, het ROT en het GBT actief waren. Deze teams zijn waargenomen door externe waarnemers, aan de hand van vier oefendoelen (gebaseerd op het toetsingskader).

Dit evaluatierapport geeft inzicht in de mate waarin de crisisorganisatie van de VRGZ voldoet aan de bepalingen die in de Wet Veiligheidsregio's en Besluit Veiligheidsregio's zijn gesteld. In de systeemtest wordt de opkomst van de crisisfunctionarissen getest, vervolgens wordt het oefenscenario doorlopen en waargenomen op basis van waarneemcriteria uit het Toetsingskader 4.0. Er wordt niet getoetst of het scenario adequaat doorlopen is of dat bijvoorbeeld de juiste besluiten zijn genomen.

De uit dit rapport voortkomende acties en leerpunten worden gebruikt ter verbetering van de crisisorganisatie waarbij het 'leren' in het verlengde van het testen van de hoofdstructuur centraal staat. De sector Crisisbeheersing van de VRGZ borgt alle leer- en actiepunten, monitort de status en stuurt desgewenst bij. We kijken terug op een geslaagde test, het oefenen van de samenwerking tussen CoPI, ROT en GBT wordt door de deelnemers als leerzaam en waardevol ervaren. Het scenario vonden de deelnemers uitdagend, realistisch en GRIP 3 waardig. Het belangrijkste leerpunt dat naar voren komt is de kwetsbaarheid van vrije instroom rollen (zacht piket), met name bij de sectie crisiscommunicatie (zie hoofdstuk 5).

A. Melding en alarmering	Oefendoel behaald?
<b>Oefendoel: De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.</b>	<b>Deels</b>
<p><b>Alarmering:</b> De alarmering is goed verlopen, alle benodigde functionarissen werden gealarmeerd. De alarmering na opschaling naar GRIP 1 en naar GRIP 2 was binnen 2 minuten. De alarmering na opschaling naar GRIP 3 was niet binnen 2 minuten, maar 11 minuten later omdat de OL de Caco niet kon bereiken.</p> <p><b>Opkomst functionarissen: *</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>CoPI:</b> Het CoPI-team was compleet, zoals omschreven in artikel 2.1.2 lid 1 van het Besluit Veiligheidsregio's. Alle functionarissen zijn binnen 30 minuten gestart met hun werkzaamheden. Het eerste multi-overleg vond plaats binnen 30 minuten. Alle functionarissen waren aanwezig bij het tweede multi-overleg (CoPI).</li><li>○ <b>ROT en secties:</b></li></ul>	

Niet alle secties van het ROT waren compleet, zoals omschreven in artikel 2.1.4 lid 1 van het Besluit Veiligheidsregio's. In de sectie crisiscommunicatie ontbraken de informatiecoördinator en een medewerker sectie. Alle functionarissen, behalve de IM-er ROT en de secretaris ROT, waren binnen de gestelde tijd aanwezig bij het ROT.

- **GBT:**  
De kernbezetting van het gemeentelijk beleidsteam (GBT) was niet compleet, zoals beschreven in de hoofdstructuur van het Regionaal Crisisplan 2020-2023 van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid. Alle deelnemers (behalve de Adviseur Geneeskundige Zorg, vanwege file) waren binnen de normtijd van 60 minuten aanwezig op de GBT-locatie.

*\* Het was voor de betrokkenen duidelijk dat het een alarmeringstest was en geen echt incident betrof. Er mocht om die reden ook niet met optische en geluidssignalen gereden worden.*

B. Leiding en coördinatie	Oefendoel behaald?
<b>Oefendoel: De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.</b>	<b>Ja</b>
Alle onderdelen van het proces leiding en coördinatie uit het Toetsingskader 4.0 zijn behaald en daarmee ook het oefendoel. Voor zover dit in het scenario paste, hebben de teams conform procedures gewerkt, heeft afstemming en informatie-uitwisseling plaatsgevonden en hebben ze elkaar geadviseerd over operationele, tactische en strategische vraagstukken. Het was duidelijk wie wat moest doen in het kader van de aanpak op basis van rol, verantwoordelijkheid en verwachtingen. De leiders van teams zijn op basis van het beeld tot oordeel en besluitvorming gekomen, dit gebeurde op een effectieve en efficiënte wijze.	

C. Informatiemanagement	Oefendoel behaald?
<b>Oefendoel: De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.</b>	<b>Deels</b>
De onderdelen van het proces informatiemanagement uit het Toetsingskader 4.0 zijn grotendeels behaald en daarmee ook het oefendoel. De teams hebben de benodigde informatie met elkaar gedeeld. Wel had de CaCo pas laat een goed beeld van het incident, terwijl de informatie al wel bij de disciplines op de meldkamer aanwezig was. De informatiedeling vanuit de sectie crisiscommunicatie was onvoldoende, vanwege het ontbreken van een informatiecoördinator. Er is gecontroleerd of cruciale informatie is overgekomen binnen en tussen de CaCo, het CoPI en het ROT. Daarbij moet aangetekend worden dat het besluit tot opschaling naar GRIP 3 niet tijdig gecommuniceerd is met de meldkamer en dit ook niet door de meldkamer is gecontroleerd na aanpassing GRIP niveau in het LCMS.	

D. Crisiscommunicatie	Oefendoel behaald?
<b>Oefendoel: Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.</b>	<b>Deels</b>
Van de 7 criteria die onder dit oefendoel vallen, zijn er 5 deels behaald en 2 niet. Er is afgestemd tussen de communicatieadviseurs van de verschillende teams. De communicatieboodschap is afgestemd met externe partners. Echter, de doelgroepen waren pas laat in beeld waardoor er niet met alle doelgroepen goed, tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd kon worden. Ook de Informatiecoördinator in de sectie crisiscommunicatie ontbrak, waardoor informatie vanuit LCMS de sectie niet goed bereikte en informatie vanuit de sectie niet goed gedeeld kon worden met de andere teams en kolommen. Het handelingsperspectief wijzigde gedurende de oefening, wat voor verwarring zorgde, maar wel realistisch is. Er zijn <b>2 leerpunten</b> geformuleerd die betrekking hebben op de onderbezetting van de sectie crisiscommunicatie en de vrije-instroom rollen in deze sectie.	

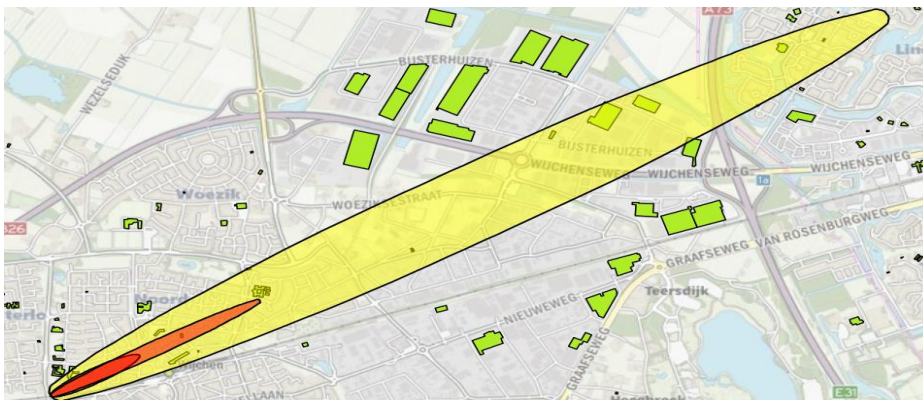
## 2 Inleiding

---

### 2.1 Scenario systeemtest Helios

De systeemtest van 2023 heeft de projectnaam 'Helios' gekregen, een verwijzing naar de Griekse zonnegod. De systeemtest staat in het teken van de Energietransitie, die nieuwe veiligheidsrisico's met zich meebrengt. Een grote uitdaging bij de overgang naar duurzame energie is de opslag van duurzaam opgewekte energie, zodat vraag en aanbod van energie beter op elkaar afgestemd kunnen worden. De verwachting is, dat waterstof hiervoor vaker gebruikt gaat worden. Door een overschot aan duurzaam opgewekte energie om te zetten in waterstof, kan de energie opgeslagen worden. Een bijkomend voordeel van waterstof en ammoniak als 'drager' van waterstof, is dat het eenvoudiger en goedkoper getransporteerd en opgeslagen kan worden dan elektriciteit. Het gebruik van deze stoffen is echter niet zonder risico's.

In het scenario ontspoord een goederentrein met ammoniak bij een spoorwegovergang in het centrum van Wijchen. Ammoniak heeft een sterke geur en kan bij inademing de slijmvliezen en ademhalingsorganen onherstelbaar aantasten, met in ernstige gevallen de dood tot gevolg. Het handelingsperspectief, evacueren of juist schuilen, is afhankelijk van: de locatie, intensiteit en duur van de uitstroom van ammoniak, de weersomstandigheden en de mate van isolatie van de bebouwing. Het scenario biedt daarmee ook een (bestuurlijk) dilemma; de keuze voor schuilen of evacueren. Daarnaast geeft het hulpdiensten de kans om te oefenen met het vrijkomen van deze gevaarlijke stof, die naar verwachting in de toekomst op grotere schaal zal worden toegepast, vervoerd en opgeslagen.



Figuur 1: Plot van scenario. Verhoogde concentraties ammoniak.

### 2.2 Onderzoeksmethode

Externe waarnemers hebben tijdens de systeemtest de volgende teams geobserveerd:

- meldkamer Oost-Nederland (MKON),
- het Commando Plaats Incident (CoPI),
- het Regionaal Operationeel Team (ROT),
- het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT),
- de verschillende secties ROT.

Ook wordt waargenomen op de onderdelen crisiscommunicatie (sectie) en informatiemanagement (ROT-sectie en IM-CoPI), in lijn met de twee oefendoelen die op deze onderdelen betrekking hebben (zie hoofdstuk 7 en 8). De waarnemers nemen waar aan de hand van de vooraf opgestelde oefendoelen en daarbij behorende waarneemcriteria, afgeleid van het toetsingskader.

Direct na afloop van de test is er voor de deelnemers de gelegenheid om stoom af te blazen, georganiseerd per team door de deeloefenleider. Eén dag na de systeemtest is een enquête verspreid onder alle deelnemers en de projectgroep/oefenstaf om feedback op te halen over de opzet van de oefening. De resultaten hiervan zijn besproken bij het evaluatiemoment van de projectgroep en worden meegenomen in de voorbereiding voor de systeemtest van 2024.

Op basis van de waarnemingsverslagen en documentenonderzoek uit bronnen als LCMS zijn bevindingen per toetsingscriterium beschreven. Aan de hand hiervan zijn de oefendoelen van een score voorzien ((deels) behaald of niet behaald). Deze zijn te vinden in dit evaluatierapport.

## 2.3 Leeswijzer

In dit document zijn de volgende hoofdstukken en bijlagen opgenomen:

- In hoofdstuk 1 de samenvatting en conclusies per oefendoel;
- in hoofdstuk 2 en 3 een inleiding met daarin een korte beschrijving van het scenario, de wijze van onderzoek en de aanleiding van de systeemtest;
- in hoofdstuk 4 het doel en de opzet van de test met de bijbehorende oefendoelen;
- in hoofdstuk 5 t/m 8 de bevindingen die per oefendoel zijn uitgewerkt aan de hand van de waarnemingen en brondocumenten zoals LCMS en voorzien van een score aan het begin van elk hoofdstuk: zijn het oefendoel als geheel en de afzonderlijke onderdelen behaald?\*
- in bijlage 1 de bronnen die zijn gebruikt;
- in bijlage 2 de afkortingen- en begrippenlijst.

\*Hieronder de kleurenlegenda voor het al dan niet behalen van de oefendoelen.

Het oefendoel is:

Behaald
Deels behaald
Niet behaald
Openstaand



## 3 Aanleiding

---

Waarom organiseren wij een systeemtest? De aanleiding is voor ons tweeledig:

### 3.1 Verplichting vanuit Besluit veiligheidsregio's (Bvr)

Artikel 2.5.1 van het Besluit veiligheidsregio's (Bvr) bepaalt dat het bestuur van de Veiligheidsregio moet zorgen voor een jaarlijkse gezamenlijke oefening van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing (de zgn. systeemtest). In de Nota van Toelichting bij dit besluit staat beschreven dat de regio bij deze oefening onder realistische omstandigheden test of de hoofdstructuur in zijn geheel goed functioneert, wat alleen mogelijk is als de afzonderlijke onderdelen goed functioneren en samenwerken.

- Alle veiligheidsregio's zijn verplicht om ieder jaar een onverwachte test te organiseren die de hoofdstructuur van de crisisorganisatie toetst op een aantal wettelijke normen.
- Het scenario sluit aan op het risicoprofiel van de Veiligheidsregio en voorziet in opschaling naar GRIP 3 of GRIP 4. Het GRIP 4-scenario moet minimaal eenmaal in de drie jaar worden getest.
- De minister van Justitie en Veiligheid heeft als doel gesteld dat de veiligheidsregio's de rampenbestrijding op adequate wijze voorbereiden. De Inspectie Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk om dit binnen alle veiligheidsregio's te toetsen en vervolgens verslag uit te brengen aan de minister. De Inspectie toetst daarmee ook de naleving van de bepalingen van de Wet veiligheidsregio's (Wvr) en de besluiten, inclusief de systeemtest
- De verantwoordelijkheid voor de organisatie en de evaluatie van de systeemtest ligt bij de veiligheidsregio's zelf.

### 3.2 Zelf willen leren en verbeteren

- Onze regio heeft te maken met een gering aantal grote(re) incidenten (GRIP 3 en 4). Een systeemtest is een manier om de gehele hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing te toetsen en te oefenen.
- Wij vinden het belangrijk om als regionale crisisorganisatie te blijven leren. We streven naar het blijven versterken van onze onderlinge samenwerking en de samenwerking met onze partners.
- Tijdens de systeemtest wordt er waargenomen door waarnemers uit andere veiligheidsregio's, om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen van het functioneren van onze hoofdstructuur. Deze waarnemers kunnen met een frisse blik naar onze crisisorganisatie kijken en nemen ervaring mee uit hun eigen regio.

## 4 Doel systeemtest

---

Het doel van de systeemtest is de hoofdstructuur van de crisisorganisatie toetsen op een aantal wettelijke normen. Hiervoor kijken wij naar het proces 'Uitvoering' van het toetsingskader 4.0, van Inspectie Justitie en Veiligheid. Bij deze systeemtest toetsen wij 4 van de 5 multidisciplinaire processen:

- A. Melding en alarmering:** *De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.*
- B. Leiding en coördinatie:** *De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.*
- C. Informatiemanagement:** *De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.*
- D. Crisiscommunicatie:** *Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.*

Bovenstaande processen vormen de 4 oefendoelen van deze systeemtest. Aan het einde van de systeemtest kijken we aan de hand van een analyse van de waarnemingen en brondocumenten of deze oefendoelen wel of niet behaald zijn. Deze elementen hebben wij gedefinieerd naar concreet waarneembaar gedrag (waarnemingscriteria). Deze zijn opgenomen in de waarnemingsformulieren. De waarnemingscriteria vindt u in dit document terug aan het begin van de paragrafen met daarin de toetsing van de oefendoelen. Na afloop van de oefening die onderdeel was van de systeemtest hebben we aan de hand van een analyse van de waarnemingsformulieren en brondocumenten bekeken of dat de vooraf gestelde oefendoelen wel, niet of deels behaald zijn.

### Waarneming op oefendoelen

Om de oefendoelen te kunnen beoordelen, zijn er gedurende de systeemtest waarnemers ingezet. De waarnemers hebben per team gekeken naar de verschillende oefendoelen. Zie onderstaand schema.

Oefendoel	Waarnemen op team
A. Melding en alarmering	GMK (Meldkamer Oost Nederland)
B. Leiding en coördinatie	CoPI/ ROT/ GBT/ Sectie crisiscommunicatie
C. Informatiemanagement	CoPI/ROT
D. Crisiscommunicatie	Sectie crisiscommunicatie/CoPI/ ROT/ GBT

Het proces Nafase uit het toetsingskader van de Inspectie J&V komt gezien het tijdsverloop van de systeemtest niet aan bod en is daarmee lastig te toetsen. Het proces nafase is wel als apart oefendoel meegenomen in de reguliere ROT- en GBT-oefeningen in 2023. Daarnaast hebben we alle gemeentelijke adviseurs crisisbeheersing in 2023 nader geschoold in het proces nafase. Mede vanuit de gedachte dat deze functionarissen veelal betrokken zijn bij de (overdracht naar de) nafase.



## 5 Melding en Alarmering

Oefendoel:

**A. De meldkamer zorgt bij aanvang en tijdens een incident of crisis voor tijdige alarmering en informatie-uitwisseling door eenduidige aansturing.**

Waarnemingscriteria/ Toetsingskader	Behaald	Toelichting
Op basis van de aard en omstandigheden van de ramp of crisis zorgt de meldkamer voor een 24/7 beschikbare multidisciplinaire functionaris (CaCo).	Ja	De functie van CaCo is 24/7 beschikbaar en is opgenomen in het Regionaal Crisisplan van de VRGZ.
De CaCo coördineert tussen de drie disciplines.	Deels	Zie 5.1
De CaCo zorgt voor eenduidige aansturing.	Deels	Zie 5.1
De CaCo neemt de eerste noodzakelijke besluiten ten behoeve van de operationele inzet.	Ja	Zie 5.1; de informatie voor deze besluiten heeft hij wel pas laat.
De CaCo zorgt voor interne en externe informatie-uitwisseling.	Ja	Zie 5.1; informatie-uitwisseling tussen disciplines op de meldkamer kan beter.
Het tijdig alarmeren en informeren van de juiste interne en externe functionarissen en eenheden/teams. Het gaat hierbij ook om de liaison vitaal, andere veiligheidsregio's, het Rijk en buurlanden.	Deels	Zie 5.1; RBT is niet tijdig na opschaling gealarmeerd (doordat meldkamer niet tijdig is geïnformeerd over besluit tot opschalen)
Het (op verzoek) tijdig uitvoeren van het informeren van de bevolking (NL-Alert, WAS).	Ja	Zie 5.1
Het bewaken van de opkomst en (her)alarmering indien nodig.	Ja	Zie 5.1
Aanpassen van de inzet op verzoek van de teams of functionarissen.	Ja	Zie 5.2
Het delen, bundelen, verrijken en veredelen van informatie tussen de drie disciplines.	Deels	Zie 5.1; Delen en bundelen onvoldoende behaald. Verrijken en veredelen voldoende behaald.

### 5.1 GMK

#### Alarmering

- De alarmering vanuit de meldkamer verliep, na opschaling overwegend goed. De juiste functionarissen werden gealarmeerd. Na opschaling naar GRIP 1 en naar GRIP 2 is er volgens de norm binnen 2 minuten gealarmeerd. Echter, bij de opschaling naar GRIP 3 was de alarmering niet binnen 2 minuten. De het besluit tot opschaling naar GRIP 3 kwam later binnen op de meldkamer, omdat de OL de Caco niet kon bereiken. Hierdoor was de alarmering naar GRIP 3, 11 minuten na het besluit tot opschaling (zie ook leerpunt hoofdstuk 7.5).
- Externe partners (Waterschap en ProRail) zijn door de meldkamer geïnformeerd en gealarmeerd (ProRail heeft fysiek deelgenomen aan het COPI, Waterschap via het tegenspel).
- Na de opschaling naar GRIP 2 werd bij de Meldkamer Ambulance (MKA) een code10 afgekondigd, in het systeem was daar een GRIP 1 aan gekoppeld, waardoor er werd teruggeschakeld naar GRIP 1. Vervolgens moest dit weer worden aangepast naar GRIP 2, waarbij het systeem een volledige GRIP 2 alarmering voorstelt. (vertaald naar actiepunt).

### Opkomst

- De CaCo heeft de opkomst van de opgeroepen functionarissen, die konden statussen<sup>1</sup>, bewaakt. Heralmering was niet nodig.

### Coördinatie en afstemming op Meldkamer

- De coördinatie door de CaCo tussen de drie disciplines op de meldkamer is voor verbetering vatbaar. Mede doordat informatie (o.a. over uitstroom van ammoniak uit de wagons) vanuit de disciplines pas laat bij de CaCo bekend werd is de opschaling en (daarmee ook de alarmering 2 minuten later) naar GRIP 2 laat gedaan.
- De afstemming die plaatsvond had in eerste instantie betrekking op het verzamelen van informatie, pas later werd er afgestemd over de veiligheid (van hulpverleners en omgeving). Hierbij was er aandacht voor het gevaar van een mogelijk actieve bovenleiding van het spoortraject, maar niet voor de gevaarlijke stof (ammoniak).
- De aansturing van de drie disciplines op de meldkamer was niet helemaal eenduidig; er werd een veilige afstand vastgesteld m.b.t. de (mogelijk) actieve bovenleiding, waardoor Politie en Ambulance in eerste instantie op afstand moeten blijven in plaats van hun werkzaamheden uit voeren.

### Informatiedeling op de meldkamer

- De eerste alarmering is gedaan op basis van een ongeval tussen een goederentrein en vrachtwagen. Deze informatie was feitelijk correct. Extra informatie over de lading, lekkage en omgevingsklachten was binnen de eerste 20 minuten van de melding bij de losse disciplines bekend. Echter niet bij de CaCo. Deze informatie is multidisciplinair dan ook niet gedeeld. De informatie is wel via GMS gedeeld, maar door de grote informatiestroom en door de afstand tot de meldtafels op de MKON niet door de CaCo opgepikt (vertaald naar leerpunt).
- Verrijken en veredelen van informatie; De CaCo had aandacht voor het bewoonde gebied dat benedenwinds lag en informeerde of er nog stilstaande treinen stonden op het uitgeschakelde traject, die aandacht vereisten.

### Informereren bevolking

- Er zijn fictieve NL-alerts verstuurd en de WAS-palen zijn fictief afgegaan, beide processen verliepen op juiste wijze.

### Algemeen meldkamer

Het was lastig voor de CaCo om een beeld te vormen van het incident. De drie disciplines waren zelf druk bezig met de systeemtest en eigen (echte) incidenten. Cruciale informatie werd hierdoor niet actief met de CaCo gedeeld. Een voorbeeld hiervan is de informatie over veiligheid en de aard van het incident (vrijkomen gevaarlijke stof) die wel via GMS werd gedeeld, maar niet warm werd overgedragen aan de CaCo, of actief werd opgehaald door de Caco. Ook ontstond bij de deelnemers en de CaCo het gevoel dat het belang van de oefening niet voldoende werd gevoeld bij de drie disciplines op de meldkamer. Tegelijkertijd was hier ook begrip voor, aangezien het die avond erg druk was op de meldkamer.

---

<sup>1</sup> Statussen: het aangeven van de status: bijvoorbeeld dat zij aanrijdend zijn, of ter plaatse.

## 5.2 CoPI

Functie	Alarmering	GMS/iTel	Ter plaatse	Opkomsttijd	Start uitvoering taken binnen*	Norm behaald ja/nee
Leider CoPI	19:20 uur	GMS	19:40 uur	20 min	30 min	Ja
OvD-Politie	19:20 uur	GMS	19:30 uur	10 min	30 min	Ja
OvD-Geneeskundige Zorg	19:20 uur	GMS	19.30 uur	10 min	30 min	Ja
OvD-Brandweer	19:09 uur	GMS	19:24 uur	15 min	30 min	Ja
OvD-Bevolkingszorg	19:20 uur	GMS	20:05 uur	45 min	30 min	Ja
IM-CoPI	19:20 uur	GMS	19:35 uur	15 min	30 min	Ja
Communicatieadviseur CoPI	19:20 uur	GMS	19:55 uur	35 min	30 min	Ja
GIM	19:20 uur	GMS			N.v.t.	N.v.t.

\* Functionarissen dienen binnen de gestelde tijd te starten met hun werkzaamheden; de eerste vergadering start binnen 30 minuten na alarmering.

- Alle functionarissen zijn binnen de gestelde tijd begonnen met de uitvoering van hun werkzaamheden.
- De communicatie adviseur CoPI en OvD Bz zijn later (niet binnen 30 minuten) ter plaatse gekomen (o.a. vanwege veilige aanrijdroute). Het is geaccepteerd regionaal beleid dat deze functionarissen soms later ter plaatse komen, omdat zij niet met prioriteit mogen rijden in een voorrangsvoertuig conform de Regeling optische en geluidssignalen.
- Het eerste multidisciplinaire overleg is binnen 30 minuten na alarmering gestart. Om 19.19 werd GRIP 1 afgekondigd en om 19.20 werd gealarmeerd. Rond 19.40 uur werd gestart met het eerste motorkapoverleg, waarbij de Leider CoPI, OvD-B, OvD-G, OvD-P en de IM-er aanwezig waren.
- Om 20.10 startte het tweede multidisciplinaire overleg, in de Multidisciplinaire Commando Unit (MCU), waarbij alle functionarissen aanwezig waren. Tijdens het overleg bleek ook het Waterschap noodzakelijk, de meldkamer werd gevraagd hen (fictief) te alarmeren.

## 5.3 ROT

Functie	Alarmering	GMS/itel	Ter plaatse	Opkomsttijd	Start uitvoering taken*	Norm behaald ja/nee
Operationeel Leider	19:32 uur	GMS	19:57 uur	25 min	45 min	Ja
AC Brandweezorg	19:32 uur	GMS	19:48 uur	16 min	45 min	Ja
AC Politiezorg	19:32 uur	iTel	19:56 uur	24 min	45 min	Ja
AC Geneeskundige Zorg	19:32 uur	GMS	19:52 uur	20 min	45 min	Ja
AC Bevolkingszorg	19:32 uur	iTel	19:59 uur	27 min	45 min	Ja
Communicatieadviseur ROT	19:32 uur	GMS	20:05 uur	33 min	45 min	Ja
IM-ROT	19:32 uur	GMS	20:15 uur	43 min	30 min	Ja
Informatiecoördinator	19:32 uur	Precom app	20.11 uur	39 min	45 min	Ja
GIM	19:32 uur	GMS	20.05 uur	33 min	45 min	Ja
Secretaris ROT	19:32 uur	iTel	20:24 uur	52 min	45 min	Nee
Defensie	19:32 uur	iTel	20:05 uur	33 min	120 min	Ja

\* Functionarissen dienen binnen de gestelde tijd te starten met hun werkzaamheden; de eerste vergadering start binnen 45 minuten na alarmering.

Om 19.31 werd GRIP 2 afgekondigd en om 19.32 werd gealarmeerd, het eerste ROT-overleg startte om 20.35 uur. Niet alle functionarissen waren binnen de gestelde tijd aanwezig bij het RCC, waardoor de eerste ROT vergadering niet binnen 45 minuten na alarmering is gestart.

#### Bijzonderheden

- De IM-er ROT is als piketfunctionaris-West als buddy van IM-CoPI oost gestart na alarmering GRIP 1. Na alarmering GRIP 2 is hij naar het ROT gegaan. Vanwege de aanrijd vanuit de westkant van de regio was hij niet binnen de gestelde tijd ter plaatse. Het is geaccepteerd regionaal beleid dat deze functionarissen soms later ter plaatse komen, omdat zij niet met prioriteit mogen rijden in een voorrangvoertuig conform de Regeling optische en geluidssignalen.
- De Secretaris was niet binnen de gestelde tijd ter plaatse. Iedereen uit de secretarissen poule had de alarmering van iTel in eerste instantie geweigerd. Uiteindelijk heeft één van de secretarissen via de appgroep aangegeven toch naar het ROT te gaan, omdat er anders geen secretaris aanwezig zou zijn (vertaald naar leerpunt).

## 5.4 Secties ROT

Functie	Alarmering	GMS/iTel	Ter plaatse	Opkomsttijd	Normtijd voor opkomst	Norm behaald ja/nee
ICO sectie Bz	19:32 uur	iTel	20:11 uur	39 min	60 min	Ja
Hoofd nafase sectie Bz	19:32 uur	iTel	20:25 uur	53 min	60 min	Ja
HIN sectie Bz	19:32 uur	iTel	20:11 uur	39 min	60 min	Ja
Medewerker sectie brw	19:32 uur	GMS	20:05 uur	33 Min	60 min	Ja
Medewerker sectie brw	19:32 uur	GMS	19:58 uur	26 Min	60 min	Ja
AGS-brandweer	19:32 uur	GMS	19:58 uur	26 min	60 min	Ja
AC communicatie	19:32 uur	GMS	20:25 uur	53 min	60 min	Ja
Medewerker sectie Cc	19:32 uur	iTel	ontbrak	-	60 min	Nee
Webredacteur sectie Cc	19:32 uur	iTel	19:39 uur	7 min	60 min	Ja
Omgevingsanalist sectie Cc	19:32 uur	iTel	20:23 uur (vanuit huis)	51 min	60 min	Ja
ICo-sectie Cc	19:32 uur	iTel	ontbrak	-	60 min	Nee
HIN sectie Gz	19:32 uur	GMS	20:15 uur	43 min	60 min	Ja
2 <sup>e</sup> HIN sectie GZ	21.05 uur	iTel	21.45 uur	40 min	60 min	Ja
Backoffice sectie Politie	19:32 uur	iTel	20:53 uur	21 min	60 min	Ja
RMOA	19:32 uur	iTel	20:05 uur	33 min	120 min	Ja
Floormanagement ICT	19:32 uur	GMS	19:40 uur	8 min	Geen	N.v.t.
Facilitair medewerker 1	19:32 uur	iTel	19:58 uur	26 min	Geen	N.v.t.
Facilitair medewerker 2	19:32 uur	iTel	20:05 uur	33 min	Geen	N.v.t.

#### Bijzonderheden

De sectie crisiscommunicatie was onderbezet waar het proces crisiscommunicatie ook onder te leiden heeft gehad (zie hoofdstuk 8).

- Er is geen informatiecoördinator sectie crisiscommunicatie opgekomen, alle functionarissen die via iTel werden opgeroepen hebben de oproep geweigerd. (vertaald naar leerpunt).
- Medewerker sectie CC is niet opgekomen, alle functionarissen hebben de oproep via iTel geweigerd. (vertaald naar leerpunt).

- De omgevingsanalist is niet opgekomen, maar heeft conform regionaal geaccepteerd beleid vanuit huis gewerkt. De slechte verbinding (via face-time) maakte de samenwerking echter lastig. (Vertaald naar leerpunt).

## 5.5 GBT

Functie	Alarmering	Ter plaatse	Start uitvoering taken binnen*	Norm behaald ja/nee
Voorzitter GBT	21.05 uur	20:14 uur	60 min	Ja
Adviseur Bevolkingszorg	21.05 uur	20:32 uur	60 min	Ja
Plv. Operationeel Leider	21.05 uur	20:29 uur	45 min	Ja
Adviseur Brandweezorg	21.05 uur	20:28 uur	60 min	Ja
Adviseur Geneeskundige Zorg	21.05 uur	-	60 min	Nee
Adviseur Politiezorg	21.05 uur	20:50 uur	60 min	Ja
Communicatieadviseur BT	21.05 uur	20:28 uur	60 min	Ja
Secretaris BT	21.05 uur	21:50 uur	60 min	Ja

\* Functionarissen dienen binnen de gestelde tijd te starten met hun werkzaamheden; de eerste vergadering start binnen 60 minuten na alarmering.

### Bijzonderheden

Om 20:54 is besloten op te schalen naar GRIP 3, maar omdat de OL de CaCo niet kon bereiken is pas om 21:05 het GRIP 3 alarmering gestart (zie ook Hoofdstuk 7.5). Hiermee is niet voldaan aan de wettelijke norm om binnen 2 minuten na het besluit tot opschaling te alarmeren (artikel 2.2.3 Besluit veiligheidsregio's).

- De Adviseur Geneeskundige Zorg belandde in de file (A50 afgesloten) waardoor hij pas laat bij het GBT was. Daar stond hij vervolgens voor een dichte deur omdat er niemand was om de deur voor hem te openen (de verantwoordelijke hoofd ondersteuning Bevolkingszorg had dit niet georganiseerd). Rond 22.30 is hij in overleg met de oefenstaf weer huiswaarts gegaan. (Vertaald naar leerpunt)
- De voorzitter van het GBT (locoburgemeester) was al voor de afkondiging van GRIP 3 aanwezig, ook de andere functionarissen (behalve secretaris en AGZ) waren voor de opschaling aanwezig. Zodra zij vernamen dat de systeemtest in Wijchen plaatsvond (GRIP 1) zijn zij alvast naar het gemeentehuis gegaan.
- In de functie van burgemeester is de (dienstdoende) locoburgemeester opgekomen.
- De Communicatie Adviseur BT wordt via een groepsoproep in whatsapp gealarmeerd. Het piket voor Algemeen Commandant Crisiscommunicatie en Communicatie Adviseur BT is gedeeld. De ACC met piket was al opgekomen in het ROT, waardoor een Algemeen ACC die geen piket had is opgekomen als Communicatie Adviseur BT. (vertaald naar actiepunt).

## 5.6 Leerpunten (L) en/of acties (A) melding en alarmering

L/ A	Wie	Omschrijving
A	MKON & GHOR	Besprek binnen Ambulance Zorg Nederland (AZN) om GRIP 1 los te koppelen van Code 10.
L	MKON	Zorg vanuit de drie disciplines op de meldkamer dat cruciale belangrijke informatie actief en mondeling wordt gedeeld met de CaCo en/of check of deze informatie bij de CaCo bekend is.

<b>L</b>	Sector CB	Een aantal functies met vrije instroom zijn kwetsbaar. Dit komt o.a. door de beperkte vulling van bepaalde pools en de dubbelrollen die sommige functionarissen hebben (waaronder in de oefenstaf) waardoor zij niet altijd inzetbaar zijn.
<b>A</b>	Sector CB	Zoek uit hoe de invulling van vrije instroom functies voldoende geborgd kan worden.
<b>A</b>	Bevolkingzorg/ Gem. Wijchen	Zoek uit hoe het kan dat de Adviseur Geneeskundig voor een dichte deur stond bij het gemeentehuis en hoe dit in vervolg voorkomen kan worden.
<b>A</b>	Crisiscomm.	Borg de alarmering van een communicatieadviseur BT via i-Tel



## 6 Leiding en coördinatie

### Oefendoel:

**B. De crisisorganisatie stuurt en coördineert de operationele en bestuurlijke aanpak van een incident of crisis effectief en efficiënt.**

Waarnemingscriteria/Toetsingskader	Behaald	Toelichting
De teams en functionarissen werken conform procedures, richtlijnen en handboeken en passen maatwerk toe als specifieke omstandigheden van het betreffende incident hiertoe aanleiding geven.	GMK: Ja	Zie 6.1
	CoPI: Ja	Zie 6.2
	ROT: Ja	Zie 6.3
	GBT: Ja	Zie 6.4
Binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie en externe partners vindt regelmatige afstemming en informatie-uitwisseling plaats en is duidelijk wie wat doet in het kader van de operationele en bestuurlijke aanpak op basis van rol, verantwoordelijkheid en verwachtingen.	GMK: Ja	Zie 6.1, 6.2 en 6.3
	CoPI: Ja	Zie 6.1, 6.2 en 6.3.
	ROT: Ja	Zie 6.1, 6.2, 6.3 en 6.4
	GBT: Ja	Zie 6.3 en 6.4
De ingezette crisisteams adviseren over operationele, tactische en strategische vraagstukken.	GMK: Ja	Zie 6.1
	CoPI: Ja	Zie 6.2
	ROT: Ja	Zie 6.3
	GBT: Ja	Zie 6.4
Het is duidelijk op welke vraagstukken door wie een besluit of actie moet worden genomen ten aanzien van de operationele en strategische sturing.	GMK: N.v.t.	Zie 6.1
	CoPI: Ja	Zie 6.2
	ROT: Ja	Zie 6.3
	GBT: Ja	Zie 6.4
De teams stemmen regelmatig af of: <ul style="list-style-type: none"> <li>o het bijstellen van de operationele aanpak en sturing nodig is;</li> <li>o de huidige inzet van functionarissen nog passend is bij het incident;</li> <li>o de continuïteit van de crisisorganisatie gegarandeerd wordt gedurende het incident;</li> <li>o advies/aansluiting van experts en externe netwerkpartners nodig is.</li> </ul>	GMK: Ja	Zie 6.1, 6.2 en 6.3
	CoPI: Ja	Zie 6.1, 6.2 en 6.3
	ROT: Ja	Zie 6.1, 6.2 en 6.3
	GBT: Ja	Zie 6.3 en 6.4
De gekozen aanpak/interventie sluit aan bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>o beoogde effecten en resultaten;</li> <li>o benoemde doelstellingen en uitgangspunten;</li> <li>o de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio;</li> <li>o het actuele beeld van het incident;</li> <li>o de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten;</li> <li>o de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/maatschappij;</li> <li>o de zorgbehoefte van de getroffen en;</li> <li>o prioritering en uitgewerkte scenario's;</li> <li>o eventuele initiatieven van burgers en bedrijven.</li> </ul>	GMK: N.v.t.	Hier is niet op waargenomen bij de GMK.
	CoPI: Ja	Zie 6.2
	ROT: Ja	Zie 6.3.
	GBT: Ja	Zie 6.4.
De leiders van de teams komen op basis van een beeld (van het incident) tot een oordeel en tot een gewogen en vastgelegd besluit.	GMK: Ja	Zie 6.1
	CoPI: Ja	Zie 6.2
	ROT: Ja	Zie 6.3 en 7.5; terugkoppeling meldkamer GRIP 3 is verbeterpunt.
	GBT: Ja	Zie 6.4

## 6.1 GMK

### Afstemming

- De CaCo heeft afgestemd met de leider CoPI en de OL. Ook heeft de CaCo afgestemd met de IM-CoPI en IM-ROT. Daarnaast heeft de CaCo contact gehad met de Communicatieadviseur CoPI over het versturen van NL-Alert.

### Besluitvorming

- De CaCo heeft een besluit genomen t.b.v. de veiligheid voor hulpverleners (een veilige afstand vastgesteld m.b.t. de (mogelijk) nog actieve bovenleiding).
- De CaCo heeft niet zelf opgeschaald (GRIP 1 door OvD-G en GRIP 2 door Leider CoPI).

## 6.2 CoPI

### Werkproces

- De BOB-structuur is gevolgd. Er werd duidelijk aangegeven dat volgens deze structuur wordt gewerkt. De IM-CoPI herhaalde de besluiten aan het einde van de vergaderingen. Dit leidde tot effectieve en efficiënte vergaderingen.
- De vergaderklok is besproken door de Leider CoPI en de OL, en dit is zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.

### Afstemming teams

- Er is vanuit het CoPI afgestemd met de CaCo en de OL. Er is niet afgestemd met de locoburgemeester; deze lijn liep via de OL. De afstemming is teruggekoppeld in het CoPI.
- Voor het uitgaan van een tweede NL-Alert en opnieuw laten afgaan van de WAS palen, is afstemming geweest met de OL.
- De Leider CoPI adviseert de OL opschaling naar GRIP 3 voor te leggen aan de locoburgemeester. Tevens adviseert de Leider CoPI de OL om bij evacuatie gebruik te maken van een 2<sup>e</sup> CoPI.
- Er is afgestemd met externe partners ProRail (aanwezig) en Waterschap (responscel).

### Beeldvorming:

- Bij de beeldvorming was er een goede focus en afbakening op het CoPI gebied en taken. Relevante thema's zijn benoemd, gedeeld en geprioriteerd.

### Oordeelsvorming:

- Er is thematisch gewerkt. Belangrijkste thema's waren veiligheid, omgeving en effecten, bestrijding en communicatie.
- In het tweede CoPI overleg zijn 'Ramptoerisme' en 'Terugkeer bewoners' als thema toegevoegd.
- Er is gewerkt met scenario's en een tijdlijn gehanteerd.

### Besluitvorming

- Het CoPI heeft de volgende besluiten genomen:
  - Aanrijdend is GRIP 2 gemaakt door de Leider CoPI, vanwege het vrijkomen van gevaarlijke stoffen.
  - Duidelijke afbakening wat voor CoPI is (eerste 100 meter na 500 meter grens), rest van de omgeving is voor ROT.

- Bevolking wordt gewaarschuwd via NL-Alert en WAS-palen (2x, na afstemming met OL).
- ROT de opdracht meegegeven om evacueren voor te bereiden. ROT verzorgt communicatie effectgebied.
- De genomen besluiten zijn vertaald in concrete opdrachten/acties en gekoppeld aan actiehouders. Ter illustratie:
  - Alarmeren van Waterschap (IM-CoPI verzoekt Meldkamer)
  - Controleren bovenleiding (Brandweer en ProRail).

#### Algemeen

- De gekozen aanpak/interventie sloot aan bij: *de beoogde effecten en resultaten, benoemde doelstellingen en uitgangspunten, de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio, het actuele beeld van het incident, de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten, de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/maatschappij en de prioritering en uitgewerkte scenario's*. De scenario's werden duidelijk uitgewerkt, echter zonder tijdlijn.
- De aansluiting op *eventuele initiatieven van burgers en bedrijven* was niet van toepassing.

### 6.3 ROT

#### Werkproces

- De BOB- structuur is gevolgd en heeft bijgedragen aan effectieve en efficiënte vergaderingen.
- Er is door de waarnemers niet waargenomen dat er planvorming is gebruikt. *(Vertaald naar leerpunt)*
- De OL straalde rust uit, bewaakte het algemene beeld en gaf duidelijk sturing aan het ROT. Ook heeft hij alle relevante onderwerpen benoemd en een duidelijke structuur gebruikt.
- Er was tijdens de ROT-vergadering even onduidelijkheid over wie de opdracht tot evacuatie moet geven. Op grond van Artikel 4 t/m 7 Wet Veiligheidsregio en Artikel 176 Gemeentewet is de burgemeester bevoegd om het besluit te nemen tot evacuatie.

#### Afstemming teams

- De vergaderklok is afgestemd met het CoPI en het GBT.
- De OL heeft afgestemd met de CaCo, de Leider CoPI en de locoburgemeester.
- Er is tussen het COPI en ROT afstemming geweest over het verdelen en in kaart brengen van het bron- en effectgebied.
- Het CoPI werd verzocht om het aantal slachtoffers in beeld te brengen en onderzoek te doen na toedracht van het ongeval.
- De locoburgemeester is door de OL geadviseerd over de opschaling naar GRIP 3, met als argumentatie: de noodzaak van een mogelijke evacuatie en het inzetten van noodbevoegdheden.

#### Beeldvorming

- De relevante thema's zijn benoemd, gedeeld en gedurende het proces aangepast.

#### Oordeelsvorming:

- Benoemde thema's waren o.a. omvang getroffen gebied, slachtofferbeeld, handelingsperspectief, eventuele ontruiming woonwijk, communicatie, kwetsbare groepen, vervoer en toedracht ongeval. Daarnaast was er aandacht voor de bestuurlijke vraagstukken: evacuatie, noodbevoegdheden burgemeester.

### Besluitvorming

- Het ROT heeft de volgende besluiten genomen:
  - Advies aan locoburgemeester om op te schalen naar GRIP 3.
  - Inzet van verwanteninformatie (SIS)
  - Voorbereiding ontruiming inclusief vervoer
  - Onderzoek toedracht ongeval
  - Opstellen en uitgeven van handelingsperspectief
  - Voorbereiding ontruiming zorginstelling
  - Uitwerken van een logistiek plan
- De genomen besluiten zijn vertaald naar concrete opdrachten en acties met actiehouders. Dit is conform regionale afspraak door de GIM-er bijgehouden in de besluitenlijst in LCMS.

### Algemeen

- De gekozen aanpak/interventie van het ROT sloot aan bij *de beoogde effecten en resultaten, benoemde doelstellingen en uitgangspunten, de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio, het actuele beeld van het incident, de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten, de mate van zelfredzaamheid van de bevolking en bij de prioritering en uitgewerkte scenario's.*
- *Eventuele initiatieven van burgers en bedrijven* waren niet aan de orde.

## **6.4 GBT**

### Werkproces

- Het opschalingsniveau is besproken. Naar aanleiding van het gesprek dat de voorzitter GBT had met de OL is besloten om op te schalen naar GRIP3.
- De BOB-structuur is gehanteerd. De informatie die afkomstig was uit het ROT is door de plv-OL op gestructureerde wijze weergegeven.
- De voorzitter (locoburgemeester) leidde het team door steeds open vragen te stellen en daarmee de adviseurs uit te dagen om te reageren en hun mening te geven.

### Afstemming

- De vergaderklok is afgestemd met die van het ROT
- Er was geen aanleiding om besluiten af te stemmen met externe partners.

### Beeldvorming

- Er is over relevante onderwerpen gesproken (o.a. evacueren en communicatiestrategie), maar voorafgaand aan het overleg is niet bepaald welke thema's relevant waren voor de oordeelsvorming in het GBT.
- De thema's voor de oordeelsvorming zijn met name ingestoken vanuit de gevraagde besluitvorming door het ROT (evacuatie en inzet noodbevoegdheden).

### Oordeelsvorming:

- De strategische/bestuurlijke vraagstukken en dilemma's waren: wel of niet ontruimen, de evacuatie en het opstellen van een handelingsperspectief en communicatieboodschap.
- Eerst was gekozen voor schuilen, maar later bleek dat het lek in de wagon niet tijdig gedicht kon worden en werd er overgestapt naar evacueren.

### Besluitvorming

- Na het overleg tussen de voorzitter GBT en de OL, is voorgesteld om het evacuatiebesluit voor te bereiden.

### Algemeen

- Het GBT beperkte zich duidelijk tot bestuurlijke vraagstukken en dilemma's en besprak geen onderwerpen die operationeel van aard waren.
- De gekozen aanpak/ interventie droeg bij aan: *de beoogde effecten en resultaten, de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio, het actuele beeld van het incident, de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten, de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/ maatschappij, prioritering en uitgewerkte scenario's en eventuele initiatieven van burgers en bedrijven.*

## **6.5 Leerpunten (L) en/of acties (A) Leiding en Coördinatie**

<b>L/ A</b>	<b>Wie</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>L</b>	Sector CB	Heb aandacht voor het gebruik van planvorming bij oefeningen en incidenten. Zorg dat plannen bekend zijn bij crisisfunctionarissen, dat deze tijdens oefeningen en incidenten gebruikt worden en dat hierop waargenomen wordt.

## 7 Informatiemanagement

### Oefendoel:

**C. De crisisorganisatie en de extern betrokken partners beschikken over tijdige, actuele en relevante informatie gedurende een incident of crisis.**

Waarnemingscriteria/Toetsingskader	Behaald	Toelichting
De functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's buurlanden en Rijk) delen de benodigde informatie met elkaar over: <ul style="list-style-type: none"> <li>o het beeld van het incident;</li> <li>o omgevingsbeeld/analyse;</li> <li>o de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau;</li> <li>o de besluiten;</li> <li>o de aanpak;</li> <li>o de getroffen maatregelen;</li> <li>o de prognose;</li> <li>o de mogelijk uitgewerkte scenario's;</li> <li>o communicatieberichten.</li> </ul>	GMK: Deels	Zie 5.1 en 7.1
	CoPI: Ja	Zie 7.2
	ROT: Deels	Zie 7.3, behalve informatiedeling vanuit Crisiscommunicatie, zie 8.2.
	GBT: Ja	Zie 7.4
De functionarissen, teams en externe partners controleren of cruciale informatie is overgekomen.	GMK: Ja	Zie 7.1
	CoPI: Ja	Zie 7.2 en 7.5
	ROT: Deels	Zie 7.3 en 7.5 (GRIP 3 opschaling niet)
	GBT: Ja	Zie 7.4

### 7.1 GMK

#### Delen van informatie:

- Beeld van het incident: De CaCo heeft informatie verzameld over de situatie ter plaatse, maar informatie is blijven liggen bij de disciplines (bijvoorbeeld over ontspoord en gekantelde ketelwagon). Deze informatie is wel in GSM geplaatst, maar werd door de grote informatiestroom niet door de CaCo opgepikt. Vanuit de drie disciplines op de meldkamer werd niet gecontroleerd of de cruciale informatie bij de CaCo was overgekomen.
- Beeld van het incident: De CaCo heeft toen er werd opgeschaald naar GRIP 1 niet gevraagd naar de reden van opschaling.
- De meldkamer heeft informatie verzameld en gedeeld over; de meteo, slachtoffers/bevolking, omgeving/effecten (klachtenplot en bewoond gebied in beeld), betrokken diensten (Waterschap en ProRail).
- Het eerste startbeeld is niet binnen 5 minuten gedeeld. De opschaling naar GRIP 1 vond plaats om 19.20 uur. LCMS is aangemaakt om 19.21 uur en gevuld om 19.29 uur.
- Wanneer er nieuwe informatie binnenkwam werd het eigen beeld in LCMS aangepast.
- Het meldkamerbeeld is met de meldtafels en functionarissen uit het CoPI en ROT gedeeld via telefoon, portofoon en LCMS.



## 7.2 CoPI

### Delen van informatie:

- Het CoPI heeft o.a. informatie verzameld over de volgende thema's: Veiligheid (de aanwezige stoffen in de wagons en effecten hiervan, ontsmettingsprocedure, afzetting), omgeving en effecten, bestrijding, communicatie, scenario-denken (o.a. tijdlijn).
- Het CoPI beeld in LCMS wordt continu geactualiseerd op zowel tekst als beeld. Voor ontbrekende informatie worden duidelijke acties uitgezet om de informatie te achterhalen.
- Informatie tussen de COPI leden wordt voornamelijk mondeling gedeeld. Sporadisch wordt informatie gedeeld via porto-contact. De Leider CoPI deelt voornamelijk telefonisch informatie (o.a. OL).
- Het CoPI stemde af met externe partners, ProRail en het waterschap. De samenwerking en afstemming met de Liaison van ProRail (deelname aan systeemtest) verliep goed.
- Ook vanuit ProRail was er een goede inbreng in de discussie en werd de juiste informatie gedeeld over wat er aan de hand kon zijn.

## 7.3 ROT

- Het ROT heeft o.a. informatie verzameld over de volgende thema's: beeldvorming van het incident, veiligheid, meteo, slachtoffers, bevolking, omgeving (effecten), ontruiming van woonwijk en communicatie. Deze informatie is op thematische wijze behandeld en gedeeld in LCMS. Ook wordt er informatie telefonisch gedeeld.
- Er is een geografisch plot gemaakt, bestaande uit: klachtenplot, gevaarlijk gebied (levensbedreigend), te ontruimen gebied, meetwaarden en kwetsbare objecten/zwaarte punten (zoals zorginstelling). Ook zijn de noodzakelijke tijden geplot en werd het geografische plot actueel gehouden. Er stonden wel veel datalagen aan, waardoor het plot onoverzichtelijk oogde. ([Vertaald naar leerpunt](#))
- Het totaalbeeld (situatiebeeld) en het eigen beeld van het ROT werd opgesteld en geactualiseerd door de ICO. De ICO haalde hiervoor de informatie op uit het meldkamerbeeld, het CoPI-beeld en uit de secties.
- Het situatiebeeld werd alleen niet op tijd gekoppeld, waardoor deze informatie niet zichtbaar was voor partners (denk aan LCMS-Gz), waarbij het situatiebeeld geïmporteerd is in hun LCMS omgeving. Het situatiebeeld werd pas gekoppeld na check van de OL, dit is niet volgens het principe van netcentrisch werken, waarbij delen voorrang heeft op verifiëren (uiteraard wel duidelijk aangeven welke informatie nog niet geverifieerd is). ([Vertaald naar leerpunt](#))
- Het ROT stemt af met externe partners. Er is door de GHOR overleg geweest met de zorginstelling i.v.m. de ontruiming. Ook is er afgestemd door bevolkingszorg met de busmaatschappij over het vervoer naar de opvanglocatie en het benodigde aantal bussen. Ieders taken en verantwoordelijkheden zijn daarbij helder afgestemd en belegd.

## 7.4 GBT

- Bij een GBT wordt geen IM gealarmeerd. De informatievoorziening verloopt via de OL in het ROT en de plv.OL in het GBT.
- Door de adviseur politiezorg in het GBT is telefonisch afstemming gezocht en informatie gedeeld met het Openbaar Ministerie.

## 7.5 Informatiemanagement tussen de teams

### Controle of cruciale informatie is overgekomen:

- De functionarissen van verschillende teams hebben (voor zover op de meldkamer waargenomen kon worden) niet met elkaar afgestemd of cruciale informatie is overgekomen.
- In het CoPI is waargenomen dat de IM-er en GIM-er van het CoPI afstemden met hun evenknie in het ROT of cruciale informatie was overgekomen.
- Bij het ROT is waargenomen dat de informatiefunctionarissen uit verschillende crisisteams met elkaar afstemmen of cruciale informatie is overgekomen (afstemming vanuit ROT met CaCo en Leider CoPI).
- Bij opschaling naar GRIP 3 nam de OL - na het besluit van voorzitter GBT - contact op met de CaCo, maar kreeg hem niet te pakken. Vervolgens vernam de meldkamer deze opschaling via de Leider CoPI en is er gealarmeerd voor GRIP 3. Vanuit het ROT heeft de OL vervolgens geen contact meer gelegd met de CaCo, want er was immers al gealarmeerd. (Vertaald naar leerpunt).

### Verifiëren van tegenstrijdige informatie.

- Uit de waarneming bij het CoPI blijkt dat er is afgestemd met de meldkamer en dat tegenstrijdige informatie werd geverifieerd, (tegenstrijdige meteogegevens werden geverifieerd bij de AGS en de meldkamer).
- Bij het ROT is waargenomen dat tegenstrijdige informatie is geverifieerd (klachtenplot en aantal slachtoffers).

## 7.6 Leerpunten (L) en/of acties (A) informatiemanagement

L/ A	Wie	Omschrijving
L	IM	Verberg datalagen die niet relevant zijn, zodat het plot overzichtelijk blijft.
L	IM	Koppel het situatiebeeld op tijd. Delen heeft volgens het principe van netcentrisch werken voorrang op verifiëren.
L	Allen	Blijf afstemmen tussen meldkamer, CoPI en ROT. Houd daarbij voldoende oog voor de meldkamer en controleer (telefonisch) of cruciale informatie is overgekomen op de meldkamer. Wees je ervan bewust dat wanneer informatie gedeeld wordt via LCMS, GMS of via andere functionarissen, het niet altijd duidelijk is of en hoe informatie is overgekomen.

## 8 Crisiscommunicatie

### Oefendoel:

**D. Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.**

Waarnemingscriteria/Toetsingskader	Behaald	Toelichting
Communicatie richt zich op informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief.	Deels	Zie 8.1, 8.2 en 8.3
Feitelijke informatie wordt snel gecommuniceerd. Over betekenisgeving en handelingsperspectief vindt afstemming plaats.	Deels	Zie 8.1, 8.2 en 8.3
De verschillende doelgroepen zijn benoemd en ontvangen tijdig, regelmatig en op maat informatie.	Deels	Zie 8.1, 8.2 en 8.3.
De communicatieboodschap: <ul style="list-style-type: none"> <li>o is afgestemd met (externe) partners (uit de functionele keten). Daarbij is duidelijk wie waarover communiceert en op welk moment en met welk doel;</li> </ul>	Deels	Zie 8.1, 8.2, 8.3.
<ul style="list-style-type: none"> <li>o wordt gebracht met passende communicatiemiddelen afgestemd op het incident, de omstandigheden en de doelgroepen;</li> </ul>	Deels	Zie 8.1, 8.2 en 8.3. Ring van getroffen gebruikt, maar doelgroepen laat in beeld.
<ul style="list-style-type: none"> <li>o is gericht op de specifieke informatiebehoefte, kennis en niveau van de verschillende doelgroepen.</li> </ul>	Nee	zie 8.1, 8.2 en 8.3. Doelgroepen en informatiebehoefte laat en onvoldoende in beeld
Het is ten tijde van het incident inzichtelijk hoe de boodschap is overgekomen (effect van communicatie). Dit wordt continu meegenomen in het kader van crisiscommunicatie.	Deels	Zie 8.1, 8.2 en 8.3 Doelgroepen te laat in beeld, vervolgens wel advies op basis van omgevingsanalyses (3x in LCMS).

### 8.1 CoPI

- Er is binnen 30 minuten na aanvang van het incident een bericht geplaatst via sociale media.
- Er is regelmatig (elke 30 minuten) nieuwe informatie gedeeld.
- De communicatieboodschap is afgestemd met de gemeente, ProRail en het ROT.

### 8.2 Sectie crisiscommunicatie en ROT

De sectie crisiscommunicatie was onderbezet waar het proces crisiscommunicatie onder te lijden heeft gehad.

- Doordat een omgevingsanalist niet meteen beschikbaar was, had de sectie communicatie niet meteen zicht op de informatiebehoefte van betrokkenen, getroffen en media.
- Doordat er geen informatiecoördinator beschikbaar was, kon beschikbare informatie uit LCMS niet gebruikt worden om te communiceren naar de buitenwereld.

- Via de ring van getroffen en zijn verschillende doelgroepen benoemd (is getroffen, is betrokken en voelt zich betrokken). Door de waarnemer is niet of onvoldoende waargenomen of er specifieke communicatieactiviteiten (informatie op maat) voor de verschillende doelgroepen heeft plaatsgevonden.
- Doordat er geen medewerker sectie is opgekomen heeft er geen duidelijke publieksvoorlichting plaats gevonden. Er is alleen een Q&A ingezet door de webredacteur (publiekscommunicatie via website).
- Afstemming over woordvoering met externe partners vond op COPI niveau plaats. Er is op ROT niveau niet waarneembaar afgestemd met externe partners over wie waarover communiceert en op welk moment.
- Er is een handelingsperspectief bepaald (blijf binnen, ramen en deuren gesloten houden). Er ontstond verwarring over het bericht via NL-alert (blijf binnen) en later het bericht via de pers (vanuit CoPI) de boodschap om het gebied te verlaten.
- Vanuit de secties van GHOR, Bevolkingszorg en Politie is er afstemming geweest met de sectie communicatie over het handelingsperspectief en de communicatieboodschap.

### 8.3 GBT

- De communicatieadviseur GBT heeft zicht op de informatiebehoefte van betrokkenen, getroffen en media. Er is gesproken over het uitgeven van een statement, het organiseren van een persconferentie en het meest geschikte moment voor de locoburgemeester om als burgervader naar de opvanglocatie te gaan.
- De communicatieadviseur GBT heeft het omgevingsbeeld gedeeld.
- Er lag in het GBT met name accent op de communicatiedoelstelling betekenisgeving.
- Er is in het GBT afstemming geweest over de inhoud van het statement/ reactie vanuit de locoburgemeester.
- Over het communicatieadvies heeft de CA-GBT afstemming gehad met de sectie crisiscommunicatie, minder met de andere GBT adviseurs, al reageerden zij wel op de voorstellen van de communicatieadviseur.
- Er is gesproken over wie, waarover communiceert, op welk moment en met welk doel.

### 8.4 Leerpunten (L) en/of acties (A) crisiscommunicatie

L/ A	Wie	Omschrijving
A	Crisiscomm.	Bekijk de mogelijkheden om de bezetting van vrije instroomrollen (zoals ICC en omgevingsanalist) op orde te krijgen.

## **Bijlage 1: Bronnenlijst**

---

Onderstaande bronnen zijn geraadpleegd voor de totstandkoming van dit evaluatierapport.

### **Regionale planvorming**

- Regionaal crisisplan Gelderland-Zuid 2020-2023
- Zakboek crisisorganisatie VRGZ 2020-2023
- Inzetvoorstel GMS openbare orde/ GRIP procedures
- Bevolkingszorg op orde 2.0; prestatie-eisen voor crisiscommunicatie (hoofdstuk 4.2)

### **Wetgeving**

- Besluit veiligheidsregio's
- Wet veiligheidsregio's
- Besluit personeel veiligheidsregio's

### **Documenten en formulieren**

- Waarneemformulieren
- Ingevulde enquêtes deelnemers
- Intekenlijst RCC
- LCMS
- GMS
- Rapportages iTel
- Informatie uit telefoons (WhatsApp)
- Opbrengst uit evaluatie oefenstaf/projectgroep systeemtest
- Draaiboek systeemtest Helios - VRGZ

## Bijlage 2: Afkortingen- en begrippenlijst

---

AAC	Adviesraad adviseurs crisisbeheersing
AC	Algemeen Commandant
AB	Algemeen Bestuur
AG	Adviseur Geneeskundig
AGS	Adviseur gevaarlijke stoffen
BOB	Beeldvorming – oordeelsvorming – besluitvorming
Bvr	Besluit veiligheidsregio's
Bz	Bevolkingszorg
CaCo	Calamiteiten coördinator
CB	Crisisbeheersing
Cc	Crisiscommunicatie
CoPI	Commando plaats incident
DB	Dagelijks Bestuur
DTV	Directie Team Veiligheid
GBT	Gemeentelijk BeleidsTeam
GIM	Geografisch Informatiemanager
GMK	Gemeenschappelijke meldkamer
GMS	Gemeenschappelijke meldkamer systeem
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
Gz	Geneeskundige zorg
HIN	Hoofd informatie
ICO	Informatie Coördinator
IM	Informatiemanagement of informatiemanager
Inspectie J&V	Inspectie Justitie en Veiligheid
LCMS	Landelijk crisismanagement systeem
MKA	Meldkamer Ambulance
MKON	Meldkamer Oost Nederland
OL	Operationeel Leider
OvD	Officier van dienst
RCC	Regionaal crisiscentrum
RMOA	Regionaal militair operationeel adviseur
ROT	Regionaal Operationeel team
VRGZ	Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
WAS	Waarschuwings- en alarmeringssysteem
Wvr	Wet veiligheidsregio's