Lessons learned ecoli bacterie drinkwater

september 2021

Twente

VEILIGHEIDSREGIO TWENTE
Samen werken aan een veilige regio

Kijk voor meer informatie op www.vrtwente.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
Aanleiding 3
Uitvoering 4

2. Tijdslijn
Donderdag 2 september 5
Vrijdag 3 september 6

3. Bevoegdheden, afspraken, planvorming 8
Drinkwaterwet 8
Wet veiligheidsregio's 10
Convenant en afsprakenlijst 10
Planvorming 10

4. Bevindingen 12
Alarmering 12
Planvorming 12
Informatievoorziening 12
Opschaling en gekozen structuur 13
Prioritering servicewater/omgaan met mogelijke schaarste 15
Zelfredzaamheid 15
Communicatie 15

5. Lessons Learned 17
Algemeen 17
Vitens 19
Gemeenten 20
Communicatie 21
Veiligheidsregio 21
Nawoord 23

1. Inleiding

Aanleiding

Op donderdagavond 2 september 2021 raadde Vitens 26.000 huishoudens in de gemeenten Oldenzaal, Losser en Dinkelland af om water rechtstreeks uit de kraan te drinken; bij reguliere controles werd namelijk de poepbacterie E-coli aangetroffen. Het per e-mail en internet verspreidde advies luidde om het water voor gebruik eerst drie minuten te koken. De gemeente was hiervan niet op de hoogte en werd door het bericht verrast. Op vrijdagmiddag 10 september heeft Vitens dit advies voor de eerste keer weer ingetrokken.

Naar aanleiding van dit voorval en de wijze waarop de initiële afstemming tussen Vitens en de gemeenten hierbij verliep, hebben de betrokken gemeenten aan de Veiligheidsregio Twente gevraagd een 'lessons learned document' op te stellen.

De beschouwing betreft de periode donderdagavond 2 september 2021 tot en met vrijdagmiddag 10 september. Dat is feitelijk de periode vanaf het eerste bericht dat de burgemeester van Oldenzaal bereikte over de problemen met betrekking tot het drinkwater in Oldenzaal en omgeving tot aan het eerste bericht van Vitens dat de problemen voorbij waren. Er wordt in deze rapportage primair ingezoomd op de aanpak op 2 en 3 september, de dagen dat er sprake is geweest van een mogelijke opschaling, waarbij met name is gekeken naar alarmering (opschalen of niet), planvorming, communicatie, etc. Het gaat hier om de lessons learned vanuit het oogpunt van de gemeenten (en GGD/VRT) en niet vanuit Vitens. Vitens laat zelf een externe evaluatie uitvoeren naar aanleiding van deze gebeurtenissen. De lessons learned die zijn opgesteld zijn zowel gericht zijn op het desbetreffende incident, alsmede op vitale partners[1] in brede zin.

Uitvoering

Voor deze lessons learned is een kleine projectgroep samengesteld vanuit diverse kolommen van Veiligheidsregio Twente. Deze projectgroep heeft zes (groep)interviews gehouden om zodoende een goed beeld te krijgen van hoe de functionarissen tijdens dit incident hebben gehandeld en hoe zij het optreden hebben ervaren. Deze interviews zijn gehouden met:

- Burgemeester gemeente Oldenzaal
- Burgemeester gemeente Dinkelland
- Communicatieadviseur en AOV'er gemeente Oldenzaal
- Communicatieadviseur en AOV'er gemeente Dinkelland
- Witte kolom (DPG, AC-Gz, HIN GZ, Crisiscoördinator GGD, arts infectieziekten GGD)
- Leden stafoverleg veiligheidsregio/gemeenten (adviseur Oldenzaal, adviseur Losser, AC-BZ, OL en Leider CoPI)

[1] Vitale partners zijn alle partijen die een rol hebben bij het waarborgen of herstellen van de fysieke veiligheid en sociale veiligheid van mens en omgeving.(infopunt veiligheid: vitale partners in veiligheid)

Leeswijzer

Dit rapport begint met een beknopt overzicht van de gebeurtenissen, met name gericht op de acties en besluiten die zijn genomen in de eerste fase op donderdag 2 en vrijdag 3 september 2021. Vervolgens worden de bevoegdheden en afspraken met Vitens geschetst. Hierna wordt een analyse van de gebeurtenissen gegeven om af te sluiten met de lessons learned.

Gebeurtenissen

Het drinkwater in Oldenzaal en omstreken is vervuild geraakt met poep- en melkzuurbacteriën. Dat is gebleken bij een reguliere controle van Vitens (vermoedelijk) op dinsdag 31 augustus waarbij sprake is van een lichte verontreiniging met E-coli en enterococcen. Dit zijn bacteriën die veelvuldig voorkomen in de darmen van zoogdieren en mensen. Hoe de bacteriën in het drinkwater terecht zijn gekomen, weet Vitens niet. Deze bacteriën komen weliswaar overal in het milieu voor, maar mogen uiteraard niet voorkomen in drinkwater.

Vitens heeft enkele dagen uitgebreid onderzoek gedaan naar de oorzaak. Die werd nog niet gevonden. Met het oog op het risico voor de gezondheid geeft Vitens op 2 september per e-mail het advies aan consumenten om het kraanwater minimaal drie minuten te koken voordat het wordt gebruikt voor koffie, thee, limonade, flesvoeding, tandenpoetsen en het bereiden van maaltijden.

Dit kookadvies blijft gelden tot alle verontreinigingen uit het kraanwater zijn verdwenen. Douchen en wassen met het vervuilde water uit de kraan kan volgens Vitens geen kwaad. In eerste instantie verwacht Vitens dat het kookadvies blijft gelden tot dinsdag 7 september. Dat wordt verlengd tot 10 september, maar nadat het kookadvies is opgeheven wordt het op 11 september opnieuw afgekondigd tot en met dinsdag 14 september. Dit wordt vervolgens nog een keer verlengd en uiteindelijk kan het kookadvies definitief worden ingetrokken op 19 september.

Het gaat om het volgende gebied met daarin ca 26.000 huishoudens.

Figuur 1: gebied met mogelijk verontreinigd drinkwater. Dit is het gebied zoals dat in de loop van vrijdag 3 september duidelijk is geworden

2. Tijdslijn

Hieronder de belangrijkste acties en besluiten van de donderdagavond 2 september en vrijdag 3 september.

Donderdag 2 september

20.50 uur: Vitens stuurt alle klanten (26.000 huishoudens) in het betreffende gebied een mail met daarin de volgende tekst:

"Tijdens reguliere controles van het drinkwater in Oldenzaal en omstreken is een lichte verontreiniging met E-coli en enterococcen aangetroffen. Deze bacterie komt overal in het milieu voor, dit mag uiteraard niet voorkomen in het drinkwater. Omdat wij geen risico willen nemen met uw gezondheid roepen wij u op, om uw drinkwater in ieder geval tot nader order voor consumptie drie minuten te koken."

21.35 uur: Burgemeester Oldenzaal (als 'klant' ook ontvanger van de mail van Vitens) informeert bij commandant Brandweer via Whatsapp of hij van de situatie op de hoogte is. Dat is hij niet en geeft aan via de lijn OL nadere info in te gaan winnen.

22.15 uur: Oldenzaal informeert Losser, zowel bestuurlijk als ambtelijk.

Communicatie Dinkelland wordt tussen 22.00 en 22.30 uur gebeld door de communicatieadviseur van Oldenzaal. Op dat moment was naar inschatting van Oldenzaal geen directe actie nodig. De vrijdagochtend zou opnieuw naar de situatie worden gekeken.

22.30 uur: OL Veiligheidsregio heeft contact met de OL van Vitens en informeert daarna burgemeester Oldenzaal met de volgende informatie:

- Problemen met water zijn vanaf dinsdag bekend bij Vitens
- Vitens heeft geprobeerd de VRT te bellen op kantoornummer
- Besmetting lijkt mee te vallen
- Vrijdag 3-9 zal er opnieuw contact met OL VRT worden opgenomen door Vitens
- Gemeente Oldenzaal heeft inmiddels het communicatieproces opgestart, onder meer door tweets van Vitens te retweeten

23.00 uur: DPG wordt gebeld door Tubantia met de vraag of de GGD op de hoogte is van de verontreiniging in het drinkwater. DPG benadert de arts infectieziekten GGD.

23.05 uur: Arts infectieziekten GGD belt met OL Vitens en laat DPG daarna weten achter de inhoudelijke adviezen te staan die door Vitens aan consumenten zijn gegeven.

23.15 uur: Burgemeester Oldenzaal beantwoordt vragen van Tubantia en uit daarin kritiek op de informatievoorziening van Vitens en met name het feit dat Vitens de gemeente niet actief heeft geïnformeerd over de situatie.

23.30 uur: DPG laat Tubantia weten inhoudelijk achter de adviezen van Vitens aan consumenten te staan.

00.00 uur: DPG heeft contact met burgemeester Oldenzaal.

Navraag bij ziekenhuis MST leert dat het besluit om de poli Oldenzaal op vrijdag gesloten te houden op donderdagavond is genomen door de bedrijfskundig manager van dienst in overleg met de manager vastgoed. Er was op dat moment onvoldoende zicht op de situatie om te kunnen inschatten of men op vrijdag veilig open kon. Pas in de loop van vrijdag was er, ook in samenwerking met de arts-microbioloog, voldoende zicht op de situatie om de polikliniek weer gedeeltelijk te openen met voldoende maatregelen. Er hoefde geen urgente zorg te worden afgezegd.

Vrijdag 3 september

Vrijdagochtend was de omvang van het getroffen gebied nog niet exact bekend. Vrijdagochtend wordt AOV Dinkelland geïnformeerd door communicatie gemeente Oldenzaal. Ook AC-BZ informeert AOV Dinkelland dat er in Dinkelland niets aan de hand is. De contacten vrijdagochtend zijn puur informatief. Gemeente Dinkelland heeft contact met AC BZ en communicatie.

08:45 uur: Vitens (manager netbeheer&levering) zoekt contact met de burgemeester van Oldenzaal naar aanleiding van het krantenartikel.

09:15 uur: contact tussen adviseur Oldenzaal en OL VRT. Ze bespreken de situatie en komen tot de conclusie dat het ambtelijk vanuit de gemeente afdoende wordt opgepakt en afgestemd. Er is geen acuut gevaar of dreiging. Opschalen van de VRT-crisisorganisatie is daarom niet nodig.

09:30 uur: Eerste overleg crisisteam Oldenzaal met alleen bestuurlijke en ambtelijke vertegenwoordiging gemeente Oldenzaal aan tafel. Overleg gericht op beeldvorming.

10:12 uur: AC-GZ wordt benaderd door adviseur gemeente Oldenzaal met de vraag of er een inhoudelijk expert kan aansluiten bij het volgende crisisteam en om een overzicht te geven van de kwetsbare objecten in het gebied.

10:24 uur: Afstemming OL VRT en AC-BZ: zowel ambtelijk als bestuurlijk zijn desbetreffende gemeenten aangehaakt. OL VRT en AC-BZ zijn van mening dat geen verdere opschaling noodzakelijk is.

11:23 uur: Gemeente Oldenzaal verzoekt AC-GZ aanvullend om in de lijst met kwetsbare objecten prioritering aan te geven voor de uitgifte van servicewater.

12:00 uur: Crisisteam gemeente Oldenzaal, aangevuld met Vitens, arts infectieziekten en vertegenwoordiging van de gemeente Losser.

De actuele situatie wordt besproken. Besloten wordt dat de informatiebrieven van Vitens via buitendiensten van de gemeenten kunnen worden verspreid. De AC-GZ wordt gevraagd naar locaties die water geleverd zouden moeten krijgen. De term noodwater uit de Drinkwaterwet wordt vervangen door de term servicewater die beter aansluit bij de situatie. Er is immers geen sprake van nood of een noodsituatie. Vooralsnog wordt afgesproken het servicewater op de gemeentewerf in Oldenzaal te laten komen. Besloten wordt om een aantal doelgroepen geïnformeerd te houden (zoals supermarkten, horeca, sport en zorginstellingen/ huisartsen) via de gemeenten. De rol van de VRT is overwogen. Expliciet uitgesproken dat er geen behoefte aan c.q. noodzaak voor opschaling GRIP is. Er is een doorkijk voor het aanstaande weekend gemaakt. Het is bekend dat de besmetting van het water tot dinsdag gaat duren. Er is nog niet specifiek een plan behorend bij scenario Plus (verlenging kookadvies) gemaakt.

14.00 uur: OL VRT heeft contact met de DPG. De DPG steunt de ingezette lijn van de OL om niet op te schalen. Er is op basis van de actuele situatie geen sprake van een (dreigende) gezondheidscrisis.

14:00 uur: Vergadering van het crisisteam gemeente Oldenzaal

Glane en Overdinkel (Gemeente Losser) worden toegevoegd aan het getroffen gebied. Ook is de omgeving Rossum (gemeente Dinkelland) inmiddels toegevoegd aan het gebied. Een deel van de aansluitingen blijkt nu dus ook in de gemeente Dinkelland te liggen.

Burgemeester Dinkelland wordt geïnformeerd door burgemeester Oldenzaal toen bekend werd dat ook adressen in Rossum (gemeente Dinkelland) geconfronteerd werden met besmet drinkwater. Burgemeester van Oldenzaal praat burgemeester van Dinkelland bij, waarbij hij aangeeft dat hij bestuurlijk aanspreekpunt blijft voor Vitens. Burgemeester van Dinkelland beaamt dat dit logisch is. In verband met een vakantieweekend van de burgemeester van Dinkelland is locoburgemeester in eerder stadium op de hoogte gebracht. Ook communicatie Dinkelland is betrokken.

Het overleg van 14.00 uur gaat vooral over de distributie van het servicewater en de bereikbaarheid in het weekend. Er wordt gecommuniceerd dat mensen die servicewater willen, kunnen bellen met Vitens. Vitens zal dan zorgen voor de distributie.

15.00 uur: Overleg gemeenten in aanwezigheid VRT. De volgende afspraken worden gemaakt c.q. besluiten worden genomen:

- Communicatie naar getroffenen is primair een verantwoordelijkheid van Vitens als drinkwaterleverancier.
- Incident wordt binnen de reguliere organisaties opgepakt. Vanuit de crisisorganisatie worden enkele ondersteunende processen aangeboden.
- Prioriteren verdeling noodvoorraad drinkwater is een verantwoordelijkheid van Vitens. Overheid heeft de rol om dit proces kritisch te beschouwen en zal Vitens hierop bevragen.
- Vanuit scenariodenken wordt vooruitgekeken. Mogelijke escalatie is in het geval er mensen ziek worden. Dit is echter niet waarschijnlijk. In het geval van opschaling zal het regionaal crisisteam in Oldenzaal bijeenkomen.

15.30 uur: Bewonersbrief van Vitens wordt verspreid in het getroffen gebied.

16.00 uur: GGD verstuurt brief naar zorginstellingen.

3. Bevoegdheden, afspraken, planvorming

Drinkwaterwet

In de Drinkwaterwet 2009 worden de rechten en de plichten beschreven van een drinkwaterbedrijf bij de productie en distributie van (drink)water. Duurzame veiligstelling van de openbare drinkwatervoorziening wordt in de wet aangemerkt als 'een dwingende reden van groot openbaar belang'.

Een drinkwaterbedrijf is binnen zijn gebied o.a. verplicht tot:

- Het leveren van drinkwater dat voldoet aan de in het Drinkwaterbesluit gesteld eisen;
- Het opstellen van een plan voor distributie van nooddrinkwater/noodwater;
- Het in stand houden van infrastructuur ten behoeve van de distributie;
- Het beschermen van bronnen tegen verontreiniging;
- Het onderzoek van de kwaliteit van het drinkwater;
- Het onderzoek van de kwaliteit van water ten behoeve van de bereiding van drinkwater;
- Controle van installaties;
- Voorlichting aan consumenten;
- Rapportage / meldingen aan toezichthouder (= inspectie).

In hoofdstuk 3 van de wet worden nadere eisen gesteld aan de kwaliteit van drinkwater:

- Geen organismen, parasieten of stoffen die nadelig zijn voor de volksgezondheid;
- Installaties, leidingnetten etc. moeten in goede staat verkeren;
- In het Drinkwaterbesluit worden nadere eisen gesteld aan het onderzoek dat moet worden verricht als het drinkwater niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen;
- In het Drinkwaterbesluit worden nadere eisen gesteld aan de voorlichting die het bedrijf aan consumenten en andere afnemers moet geven t.a.v. de kwaliteit van het geleverde drinkwater indien de levering van drinkwater een gevaar kan opleveren voor de volksgezondheid (art 21 lid 3 sub e).

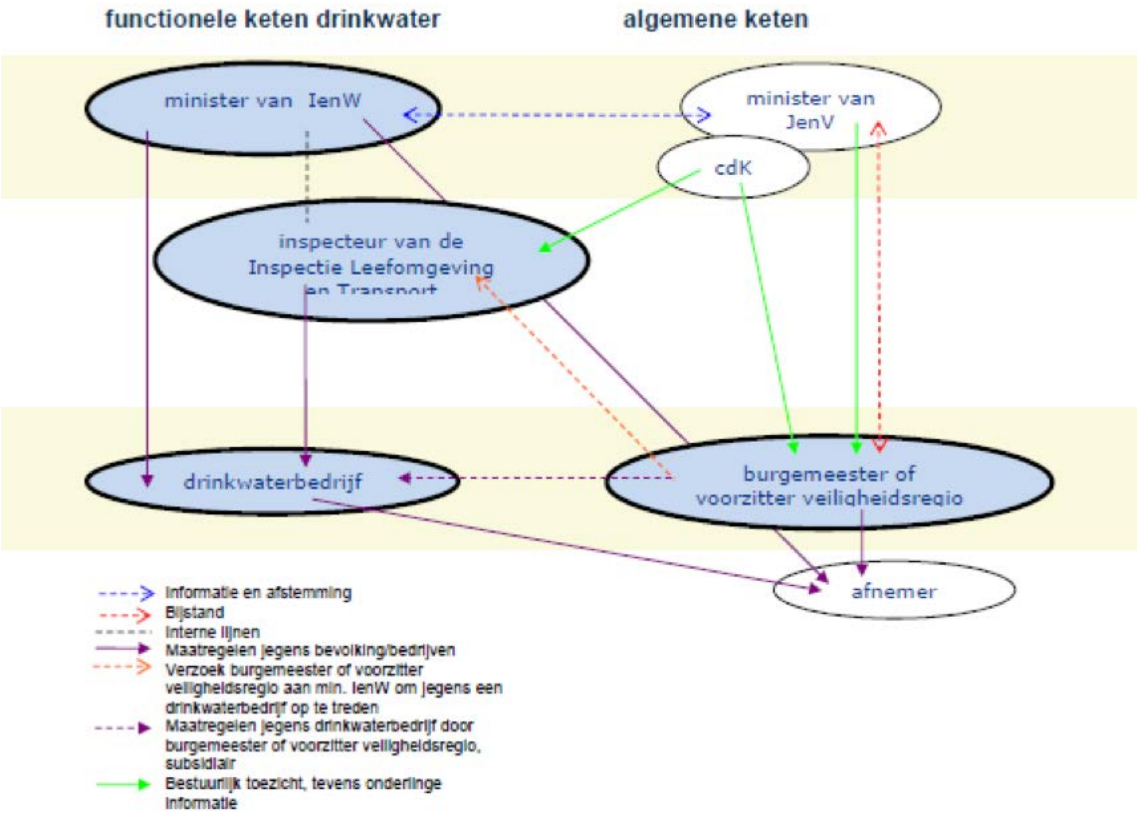
In hoofdstuk 4 van de wet wordt geregeld welke maatregelen moeten worden genomen in geval van een verstoring. Indien een verstoring optreedt moet het bedrijf alle maatregelen nemen die noodzakelijk zijn om de verstoring zo spoedig mogelijk op te heffen. Als het probleem zich langer dan 24 uur voordoet/dreigt voor te doen, neemt het drinkwaterbedrijf onmiddellijk contact op met de Inspectie voor Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De inspectie kan eisen stellen binnen welke termijn nooddrinkwater moet worden geregeld. Binnen zes maanden na beëindiging van het incident rapporteert de eigenaar van het drinkwaterbedrijf aan de inspectie (als toezichthouder) hoe de levering van nooddrinkwater is uitgevoerd.

In de Memorie van Toelichting op de Drinkwaterwet 2009 is ten aanzien van het informeren van de consument het volgende opgenomen: de bepaling strekt tot implementatie van de Drinkwaterrichtlijn, die bepaalt dat lidstaten ervoor moeten zorgdragen dat consumenten en andere belanghebbenden in verschillende situaties, verband houdende met de kwaliteit van het drinkwater, worden geïnformeerd en geadviseerd. De informatieplicht ten behoeve van de toezichthouder is nieuw ten opzichte van artikel 4, tweede lid, onderdeel k, subonderdeel 1°, en is vereist om de toezichthoudende taak beter te kunnen uitoefenen.

In het Drinkwaterbesluit 2011 is het volgende hierover opgenomen:

1. De eigenaar van een drinkwaterbedrijf informeert terstond en volledig de consumenten en andere afnemers, indien het aan hen geleverde drinkwater niet voldoet aan artikel 21, eerste lid, van de wet of aan een in tabel I of II van bijlage A, behorende bij dit besluit, gestelde eis.
2. Ingeval van een situatie als bedoeld in artikel 21, derde lid, onder e, sub 2°, van de wet, adviseert de eigenaar van een drinkwaterbedrijf terstond en volledig de eigenaren van percelen waar drinkwater aan wordt geleverd alsmede consumenten en andere afnemers omtrent de voorzorgs- en herstelmaatregelen die zij kunnen nemen om nadelige gevolgen voor de gezondheid te voorkomen.

Er staat dus alleen dat Vitens **'terstond en volledig'** moet informeren. Dit wordt niet verder omschreven. Er is geen ministeriële regeling die dit nader uitwerkt. Op basis van deze wetsbepaling is Vitens verplicht voorlichting te geven, en de inspectie kan dit controleren.



Wet veiligheidsregio's

Overeenkomstig artikel 50 van de Wvr dient het lokaal gezag zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gebracht van een (dreigende) ramp of crisis. De samenwerking tussen een drinkwaterbedrijf en de veiligheidsregio dient nader te worden vastgelegd in een convenant.
Convenant en afsprakenlijst

Veiligheidsregio Twente heeft in 2010 het landelijke convenant 'Samenwerkingsafspraken tussen Vitens, de bestuurscommissie Veiligheid Regio Twente en Politieregio Twente' afgesloten. Hierin is in zijn algemeenheid afgesproken dat de partijen zich zullen inspannen om de samenwerking tot een succes te maken en dat partijen werken vanuit een gezamenlijke visie op drinkwater gerelateerde risico- en crisisbeheersing en de voorbereiding daarop te optimaliseren ieder vanuit de eigen bevoegdheden.
In de bijbehorende afsprakenlijst zijn wat meer concretere afspraken gemaakt over het elkaar betrekken bij planvorming, opleiden en oefenen en de bereikbaarheidsgegevens. Dit staat in algemene bewoordingen beschreven.

Planvorming

In het regionaal crisisplan van Veiligheidsregio Twente wordt een uniforme aanpak van alle mogelijke crisissituaties in de regio, bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden beschreven. Naast deze wettelijk voorgeschreven plannen heeft de VRT in de notitie 'Doorontwikkeling Crisisorganisatie Twente' visie en uitgangspunten op crisisbeheersing vastgelegd.

Naast het crisisplan kent de VRT een multidisciplinair coördinatieplan verstoring vitale voorzieningen. Dit multidisciplinaire coördinatieplan en bijbehorende incidentbestrijdingskaarten zijn opgesteld door een interregionale werkgroep op Oost5-niveau in samenwerking met de vitale partners in het kader van het netwerk Continuïteit van de samenleving. Veiligheidsregio's dragen zelf zorg voor interne vaststelling.

Tot slot beschikt Veiligheidsregio Twente over de incidentbestrijdingskaart verstoring/uitval drinkwater. Voor wat betreft melding en alarmering en opschaling is hierin het volgende vastgelegd:

- Uitgangspunt is dat de 112-meldkamer het knooppunt is voor meldingen over (dreigende) calamiteiten;
- De meldkamer kan via diverse kanalen op de hoogte worden gebracht van de verstoring/uitval (waterbedrijf/burger);
- Op basis van de vastgestelde criteria (impact/kwaliteit en grootte) informeert Vitens de veiligheidsregio;
- De centralist op de meldkamer (eventueel in samenspraak met OvD) bepaalt welke personen of eenheden gealarmeerd worden;
- In verband met opschaling maakt de meldkamer een inschatting van impact van het incident en maakt hierbij eventueel gebruik van informatie van Vitens, de Leider CoPI, Operationeel leider of de OvD's;
- Alarmering is niet vooraf te maken omdat opgeschaald wordt op basis van het multidisciplinair knoppenmodel. Als opgeschaald wordt conform GRIP gelden de gebruikelijke opschalingsmandaten conform het crisisplan;
- Vooraf is geen opschaling te geven in termen van bij uitval van x uur en y gebied geldt een bepaalde GRIP. Bij dit type incidenten past flexibel opschalen. De volgende factoren kunnen een rol spelen bij eventuele opschaling: omvang getroffen gebied, bevolkingsdichtheid, vermoedelijke tijdsduur, getroffen bedrijven/zorgbehoefte, oorzaak, weersomstandigheden, of onrust onder de bevolking.

4.Bevindingen

Hieronder volgt per thema een analyse van de bevindingen uit de interviews, verslagen en andere documentatie.

Alarmering

- Vitens heeft de standaardprocedure die zij hebben voor het informeren van huishoudens gebruikt;
- Vitens heeft getracht de GGD en de VRT te informeren op de donderdagavond 2 september. Zij hebben hiervoor alleen het communicatienummer van de GGD gebruikt en het algemene nummer van de VRT. De alarmering is daarmee niet conform planvorming verlopen. Vanuit de Incidentbestrijdingskaart zou de alarmering via de meldkamer verlopen.
- Op basis van deze feitelijke constateringen is het beeld ontstaan dat Vitens het incident heeft aangepakt vanuit een (te) technische, routinematige benadering en daarbij te weinig rekening heeft gehouden met het verschil in impact bij een gebied met de omvang van 26.000 huishoudens. Indien Vitens al op dinsdag, woensdag of donderdag overdag de VRT en gemeente had geïnformeerd, had in overleg kunnen worden bekeken of en hoe bijvoorbeeld inwoners en instellingen konden worden geïnformeerd.

Planvorming

- De planvorming met Vitens is in de basis op orde;
- De VRT beschikt over een regionaal crisisplan, een multidisciplinair coördinatieplan uitval vitale sectoren, een incidentbestrijdingskaart;
- Er is een convenant en afsprakenlijst met Vitens;
- Met name de afsprakenlijst is wel algemeen beschreven, zodat het voor beide partijen ruimte laat voor invulling en interpretatie;
- Veiligheidsregio Twente oefent regelmatig met vitale partijen waaronder ook Vitens. De laatste oefening met Vitens was in 2019 (systeemoefening Enschede).

Informatievoorziening

- Tijdig informeren. Vitens heeft de gemeenten en veiligheidsregio niet direct na de constatering geïnformeerd over de problemen met het drinkwater. De problemen waren vanaf dinsdag 31 augustus bekend bij Vitens en op donderdag 2 september is voor het eerst contact gezocht. Indien dit eerder bekend was gemaakt, had er in afstemming met Vitens, gemeenten en veiligheidsregio bekeken kunnen worden of instanties, organisaties hadden moeten worden geïnformeerd of dat er andere acties noodzakelijk waren;
- Netcentrisch werken. Uit de interviews blijkt dat vanaf donderdagavond 2 september veel telefoontjes zijn gepleegd en whatsappgesprekken zijn gevoerd om de beschikbare informatie te delen. Van de overleggen die op vrijdag 3 september gevoerd zijn, zijn verslagen gemaakt. Netcentrisch werken zoals dat door LCMS wordt gefaciliteerd, bleek met deze manier van werken niet haalbaar. Zonder dat hierdoor zaken aantoonbaar anders zijn gelopen dan beoogd, is er dus ook geen voordeel behaald van netcentrisch werken (nl. eenduidige en gelijktijdige informatievoorziening), omdat LCMS in Twente pas wordt ingezet als de opgeschaalde crisisorganisatie actief wordt. LCMS kan echter ook worden gebruikt bij niet GRIP-situaties. Waarbij dient te worden opgemerkt dat bij een ambtelijke afhandeling niet iedereen toegang heeft tot LCMS;

- Scenario's delen. Vanuit Vitens zijn geen scenario's gedeeld (denk aan worst case, best case en real case) met de gemeenten en veiligheidsregio met bijbehorende indicatoren. Dit gezamenlijk bespreken maakt dat eenieder vanuit dezelfde scenario's denkt en werkt. In verschillende overleggen (w.o. crisisteam en afstemmingsoverleg staf OL) wordt nu afzonderlijke van elkaar gesproken over verschillende scenario's die zich zouden kunnen ontwikkelen ten gevolge van de verontreiniging van het drinkwater;
- Getroffen gebied. Lange tijd blijkt een definitieve gebiedsbepaling met getroffen aansluitingen en bijbehorende gemeenten lastig te bepalen. De informatie in de brieven, e-mails en op de websites verschilt van elkaar.

Opschaling en gekozen structuur

- In overleg tussen de betrokken gemeenten en de veiligheidsregio is besloten om geen GRIP opschaling toe te passen, omdat er geen sprake was van een (dreigende) crisis. Er was geen sprake van gezondheidsproblemen en/of maatschappelijke onrust. Op verschillende momenten is getoetst of deze situatie veranderde;
- VRT heeft samen met de gemeenten duidelijke criteria afgesproken voor opschaling: gezondheidsproblemen of maatschappelijke onrust;
- Vanuit crisisoogpunt is er terecht niet opgeschaald. Betrokkenen geven aan dat er geen sprake is geweest van een crisissituatie. Immers geen crisis, dreigende crisis en daarvoor zijn indicatoren benoemd die zijn gemonitord te weten gezondheidsproblemen en maatschappelijke onrust;
- Vanuit duidelijkheid voor alle betrokkenen en met name Vitens had het werken vanuit een crisisstructuur (zonder GRIP) zeker geholpen;
- Binnen en tussen kolommen is gebruik gemaakt van informele c.q. reguliere lijnen en niet de lijnen conform de crisisstructuur. Zo wordt bijvoorbeeld de commandant brandweer geappt i.p.v. de dienstdoende operationeel leider, wordt de DPG benaderd en niet de dienstdoende en belt de burgemeester (niet de piket houdende bestuurder) etc. Enerzijds zien we dat functionarissen elkaar makkelijk vinden, anderzijds onderkennen we de risico's van dergelijke informele informatielijnen. Dat heeft ertoe geleid dat ook sprake was van onduidelijkheid over rolinvulling van de formele en sleutelrollen in de crisis;
- De ondersteuning (adviezen, meedenken, afstemming) vanuit de VRT met gemeenten is door betrokkenen gewaardeerd;
- Vanuit de gemeente Oldenzaal is de AC-GZ bevraagd, tegelijkertijd is de reguliere GGD-organisatie bezig met het beantwoorden van vragen vanuit de zorginstellingen. Exemplarisch is de brief die door de GGD rechtstreeks is gezonden aan de zorginstellingen, zonder tussenkomst of afstemming met de gemeente of Vitens;
- De gemeente Oldenzaal kiest wel voor een crisisteam. De burgemeester van Oldenzaal heeft dit in overleg met de (bestuurs)adviseur besloten vanwege de omvang van de verstoring en de mogelijke impact die dit kan hebben. De gemeente wil voorbereid zijn op de mogelijke grote behoefte aan schoon drinkwater. Deze proactieve houding leidt tot onduidelijkheid in rolneming en onduidelijkheid in de structuur, immers wat is de opdracht, het doel en de verantwoordelijkheid van het gemeentelijk interne crisisteam in relatie tot de regionale crisisorganisatie? Deze proactieve houding maakt dat andere organisatieonderdelen van de crisisorganisaties zoekende waren naar hun eigen rol in dit proces;
- Het eerste interne crisisteam van de gemeente Oldenzaal was te groot. De gemeente heeft direct daarna ook gekozen voor een kleiner intern crisisteam.

Prioritering servicewater/omgaan met mogelijke schaarste

1. Het kookadvies van drie minuten vanuit Vitens wordt onderschreven door de inhoudelijk deskundigen van de GGD;
2. Vanuit de gemeente Oldenzaal wordt desondanks aan de AC-GZ (GHOR) gevraagd om tot een prioritering te komen van het servicewater. Er was een gevoel ontstaan van mogelijke schaarste aan drinkwater binnen de gemeente Oldenzaal;
3. Uiteindelijk belt de DPG met de OL VRT om af te spreken dat er geen prioritering wordt gegeven, omdat het advies om het water te koken afdoende is en er dus geen sprake is van schaarste. Dit besluit wordt in het overleg van 15.00 uur vastgelegd. Het nooddrinkwater vanuit Vitens is naar de werf in Oldenzaal gebracht.

Zelfredzaamheid

- Getroffenen (zowel inwoners, bedrijven en instellingen) tonen zich zelfredzaam. Het handelingsperspectief (kookadvies, servicewater) blijkt afdoende en leidt niet of nauwelijks tot een hulpvraag. Door het crisisteam is besloten een aantal doelgroepen geïnformeerd te houden (zoals supermarkt en horeca, sport en zorginstellingen/huisartsen) via de gemeenten. Hierdoor konden deze instanties de nodige maatregelen treffen;
- In het weekend zijn er ook nauwelijks telefoontjes en vragen van inwoners binnengekomen;
- Van calamiteiten ten gevolge van de drinkwaterverontreiniging is niets gebleken, er zijn geen meldingen binnengekomen op de meldkamer. De enkele gevallen waarin melding is gemaakt van lichamelijke klachten (bij huisartsen) kunnen niet met zekerheid gelinkt worden aan de verontreiniging.

Communicatie

- Vitens is verantwoordelijk voor de voorlichting en communicatie richting haar klanten met betrekking tot risico's, voorbereidende en preventieve maatregelen aangaande mogelijke drinkwater gerelateerde calamiteiten;
- Vitens had voor de geschetste situatie met de omvang van 26.000 huishoudens geen communicatiestrategie voorbereid;
- De burgemeester heeft op de donderdagavond de Tubantia te woord gestaan en daarin aangeven niet tevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit Vitens richting gemeenten en Veiligheidsregio Twente. Enerzijds is dit te verklaren vanuit het gegeven dat de burgemeester zich verrast voelde, anderzijds is vanuit crisisperspectief de volgorde om eerst een crisisdiagnose te doen en communicatie daarop te laten aansluiten;
- Het handelingsperspectief van Vitens is vanaf donderdag geweest drie minuten water koken voor consumptie. Dit advies is ook gedurende de situatie niet veranderd en ook inhoudelijk juist geweest;
- De eerste prognoses richting bevolking over het weer kunnen consumeren van het water vanuit Vitens zijn bij nader inzien te optimistisch geweest. Hetgeen overigens een bekende crisisvalkuil is. Dit hebben we bijvoorbeeld ook gezien bij de stroomstoring in de Bommelerwaard;
- Er is regelmatig afstemming geweest tussen communicatieadviseurs van gemeente(n) en Vitens, waarbij de communicatieadviseur van Oldenzaal Vitens adviezen heeft gegeven over de te volgen strategie zonder hierbij de verantwoordelijkheden van Vitens over te nemen;
- Het duurde lang voordat er uiteindelijk een bewonersbrief is verspreid;

- Er was onduidelijkheid bij crisisteam Oldenzaal over de brief die is verstuurd naar de zorginstellingen vanuit de GGD;
- Er was bij crisisteam Oldenzaal lang onduidelijkheid over de exacte omvang van het gebied;
- Er was sprake van goede afstemming en samenwerking tussen de betrokken gemeenten.

5. Lessons Learned

We hebben in alle interviews gevraagd naar de lessen die te trekken zijn uit de ervaringen die zijn opgedaan in deze casus. Dit betekent dus ook dat we voorzichtig moeten zijn met de conclusies die getrokken worden naar aanleiding van deze casus. De geleerde lessen en de aanbevelingen kunnen niet zondermeer worden gegeneraliseerd naar alle netwerkpartners en alle soorten verstoringen van vitale processen. Daarnaast is het relevant om op te merken dat een deel van de aanbevelingen wordt gedaan vanuit het verloop van deze casus. Het is belangrijk om te beseffen dat het waarschijnlijk anders was verlopen als Vitens dinsdag 31 augustus of woensdag 1 september de gemeenten c.q. veiligheidsregio had geïnformeerd over het feit dat er wat speelde. Met andere woorden; de start van dit incident is naar onze mening duidelijk van invloed geweest op het verloop van het incident en de wijze waarop de gemeenten voortdurend alert heeft meegekeken bij de manier waarop Vitens de situatie aanpakte.

De tops en tips tekenen we op in dit hoofdstuk. Een deel van de lessen betreffen Vitens, in deze casus een vitale partner gelet op de verantwoordelijkheid die dit bedrijf heeft in het kader van de levering van drinkwater. Vitens hebben we niet betrokken in de interviews vanuit de wetenschap dat Vitens zelf ook een (externe) evaluatie heeft laten doen (COT). De commandant Brandweer (tevens lid van de Veiligheidsdirectie) heeft deelgenomen aan de leertafel die COT organiseerde in opdracht van Vitens en is daarvoor op de hoogte gebracht van de eerste indrukken die door de werkgroep zijn opgedaan.

Algemeen

Beginselen crisisbeheersing

Wat je zelden doet, doe je zelden goed. Woorden die regelmatig worden gebruikt door Menno van Duin, lector crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid, als hij het optreden beschouwt bij voorkomende crises. Ten tijde van crisis, is het belangrijk dat er herkenbaar en voorspelbaar wordt opgetreden door iedereen die een rol heeft in de crisisbeheersing.

De intenties van alle betrokken functionarissen zijn ontegenzeggelijk goed geweest. Dit blijkt uit alle gesprekken. Er wordt nergens getwijfeld aan elkaars intenties en toch blijkt in de uitvoering af en toe 'ruis' te ontstaan. Ook hier geldt de aanbeveling om in opleiding, training en oefening te benadrukken dat herkenbaar en voorspelbaar handelen 'volgens het boekje' leidt tot vertrouwenwekkend optreden.

Ervaringen delen

De eerste aanbeveling is wat ons betreft om beide onderzoeken, zodra beschikbaar, naast elkaar te leggen en te bespreken met de belangrijkste stakeholders in deze casus: Vitens, gemeente Oldenzaal en Veiligheidsregio Twente.

Crisisdiagnose

Eén van de belangrijkste aanbevelingen is om in een situatie waarbij sprake is van een (dreigende) verstoring van een vitaal proces te starten met het maken van een crisisdiagnose. Het liefst wordt deze crisisdiagnose gezamenlijk gemaakt. Hierbij kan een gemeente of een vitale partner gebruik maken van de expertise van de crisisorganisatie van de Veiligheidsregio voor wie dit een bekende en beproefde werkwijze is.

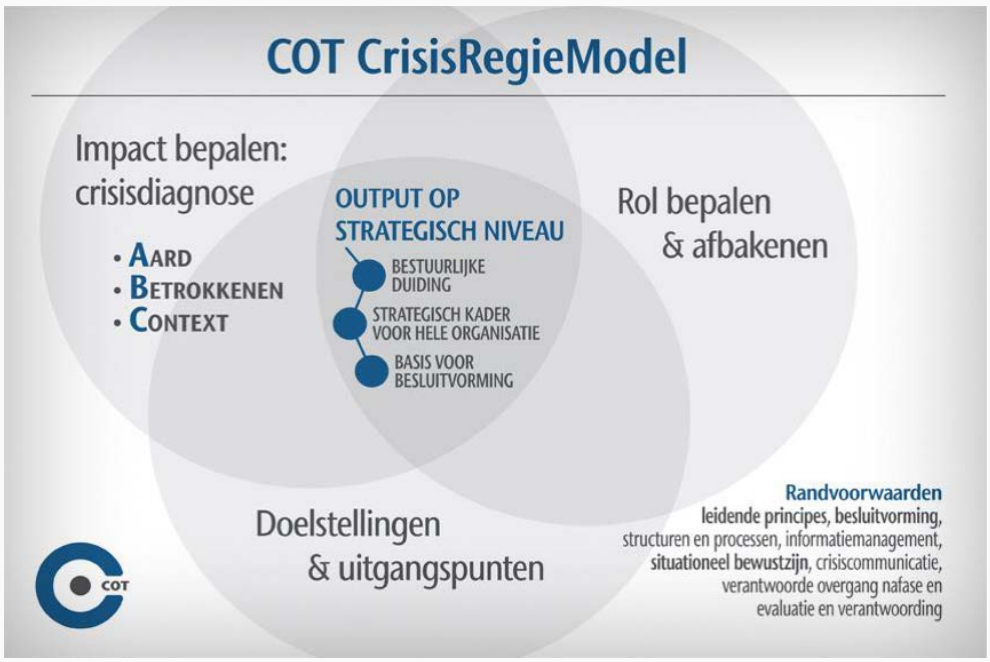
Vanuit deze crisisdiagnose kan dan gezamenlijk worden bekeken welke acties nodig zijn. In deze casus had een crisisdiagnose waarschijnlijk geleid tot de conclusie dat er geen sprake was van een crisis. Er was immers geen sprake van (dreigende) gezondheidsproblemen en geen sprake van (dreigende) maatschappelijke onrust. Een deel van de nu wel in gang gezette acties was dan waarschijnlijk niet nodig geweest.

Crisisdiagnose: wat wordt hieronder verstaan?

Een crisisdiagnose is een **flits**analyse in **tijd en ruimte** van de crisis:

- Wat is het probleem?
- Welke oplossingen zijn wanneer mogelijk?
- Verhouden deze oplossingen zich tot geprioriteerde belangen?

Met een crisisdiagnose breng je orde aan in de chaos. Door het opstellen van een crisisdiagnose 'lees' je als het ware de crisis. Dit gebeurt door te kijken naar aard, betrokkenen en context. In de crisisdiagnose wordt zowel aard als de ernst benoemd. Cruciaal hierbij is het denken vanuit 'impact'. Vanuit hier worden doelstellingen en uitgangspunten opgesteld. Deze zijn leidend voor de gehele organisatie en bieden houvast bij complexe vraagstukken. Tot slot is er binnen de crisisdiagnose aandacht voor het expliciteren en afbakenen van de eigen positie en rol: Wat is de eigen rol? Wat is vooral aan anderen? Voor welk deel ben ik probleemeigenaar en voor welk deel vooral effecteigenaar? Van welke mate van zelfredzaamheid kunnen we uitgaan? En uiteindelijk: hoe ver willen wij gaan in onze rol?



Bron: COT

Opschaling

De afweging om al dan niet op te schalen is één van de kernpunten in deze casus. Dit thema is in nagenoeg alle interviews aan de orde geweest. Rode draad is dat de meeste betrokkenen tijdens de crisis het niet opschalen tot een GRIP-situatie logisch vonden. Er was immers geen sprake van (dreigende) maatschappelijke onrust en er was ook geen sprake van een (dreigende) gezondheidscrisis. Naast deze twee contextuele omstandigheden werd ook in Oldenzaal geconcludeerd dat men in de eigen organisatie voldoende gekwalificeerde (crisis)adviseurs beschikbaar had op dat moment om het eigen crisisteam professioneel draaiende te houden.

Er werden op verschillende momenten informele lijnen (kennissen) en structuren gehanteerd. Achteraf bezien hebben diverse geïnterviewden aangegeven dat een wat meer formele structuur helpend was geweest. Hiervoor was een GRIP-opschaling niet nodig geweest. Ook in een niet-opgeschaalde (GRIP)-situatie is het werken volgens een crisisstructuur helpend; start met een diagnose als onderlegger voor de uit te zetten acties. In die (crisis)structuur moet helderheid worden verschaft over doelen, rollen, taken, functies en verantwoordelijkheden.

Zelfredzaamheid

In deze casus komt duidelijk naar voren dat bij aantasting van primaire levensbehoeften (in dit geval de watervoorziening) het primaire handelingsperspectief voor inwoners gericht is op het zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Deze casus heeft aangetoond dat mensen, instellingen en organisaties dit ook zijn. Het verdient aanbeveling om zelfredzaamheid duidelijk als uitgangspunt te markeren en de handelingsperspectieven hierop te richten.

Vitens

De gesprekspartners geven veelal aan dat ze het idee hebben gekregen dat Vitens in deze casus niet adequaat (genoeg) was voorbereid op hun (crisis)taak. Het algehele gevoel is dat Vitens, in deze casus, een reguliere c.q. technische benadering heeft gekozen voor het oplossen van de ontstane problematiek. Gezien het feit dat het om een groot gebied met circa 26.000 huishoudens in drie verschillende gemeenten ging, had eerder gekozen moeten worden voor een crisisbenadering in plaats van de technische benadering. Wel dient hierbij te worden opgemerkt dat het inhoudelijke advies aan inwoners om voor gebruik voor consumptie het water drie minuten te koken, juist is geweest en dat deze boodschap ook consistent is geweest gedurende de gehele periode.

Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat er binnen Vitens sprake was van onderschatting van de impact, omvang en effecten van deze waterbesmetting. In het verlengde daarvan heeft ook de wijze van communiceren hierover door Vitens, zowel in de richting van klanten, als in de richting van het openbaar bestuur, te wensen overgelaten. Er was geen heldere communicatiestrategie en er werd niet tijdig geïnformeerd richting klanten en overheid.

De aanbeveling richting Vitens is dan ook om beter voorbereid te zijn op (dreigende) crisissituaties met grote maatschappelijke impact inclusief het opstellen van een communicatiestrategie. Hiervoor zouden

functionarissen van Vitens moeten worden opgeleid, getraind en geoefend. In dit opleidingstraject zou aandacht besteed kunnen worden aan een algemene uitleg over de crisisorganisatie van Vitens en de Veiligheidsregio's, het werken met een crisisdiagnose, crisiscommunicatie en informatiemanagement. Daarnaast moeten procedures, taakkaarten en communicatiestrategie worden opgesteld door Vitens.

De tweede aanbeveling is ook het periodiek beoefenen van de onderlinge afspraken, rolverdeling, informatie-uitwisseling en taakopvatting. Dit zowel binnen Vitens zelf als met partners (gemeenten en veiligheidsregio). Dan kan onder meer beoefend c.q. getoetst worden in hoeverre aan basisvoorwaarden wordt voldaan en in hoeverre het te gebruiken basismateriaal up-to-date is (zoals digitaal kaartmateriaal van het getroffen gebied) en hoe beeld en scenario's kunnen worden gedeeld tussen Vitens en veiligheidsregio/gemeenten. Bekeken kan worden of het wenselijk is voor beide partijen om op reguliere wijze informatie/bijzonderheden uit te wisselen over het 'drinkwaterbeeld' in Twente, bijvoorbeeld via de operationele briefing en operationele beeld.

Vitale partners

In het verlengde van de constateringen met betrekking tot Vitens in deze casus is het aan te bevelen om de leerpunten door te trekken naar andere vitale partners (zoals energiebedrijven, waterschap, etc.).
Ten eerste is de aanbeveling aan alle partners om goed voorbereid te zijn op (dreigende) crisissituaties met hierin aandacht voor communicatie en dit ook periodiek onder de aandacht te blijven brengen bij functionarissen.

Oefenen en ontmoeten (kennis en kennissen) zijn belangrijk. Er moet blijvende aandacht zijn voor dreigende crisissituaties. Dat kan door scenario's met elkaar te delen en te beoefenen. Binnen die scenario's verdient het thema communicatie specifieke aandacht. Daarbij gaat het niet alleen om het tijdig informeren van de eigen klanten, maar het gaat ook om de communicatie met de overheid c.q. veiligheidsregio en gemeenten in het getroffen gebied. Tevens moet kritisch worden gekeken naar de in de planvorming opgenomen wijze van alarmering en -in het verlengde daarvan- het informeren van het openbaar bestuur.
Dat moet bijdragen aan de bewustwording bij vitale partners van de impact en kwetsbaarheid van de door de vitale partners te leveren diensten die vaak te maken hebben met eerste levensbehoeften van inwoners(impact). Ook voor de andere vitale partners moet worden bekeken of het zinvol is om op reguliere wijze informatie met elkaar te delen.

Gemeenten

Geconstateerd kan worden dat de gemeente Oldenzaal logischerwijs 'in the lead' is geweest in deze casus. De gemeente Oldenzaal heeft de twee andere gemeenten hierin goed geïnformeerd (bestuurlijk) en samengewerkt op ambtelijk niveau met vooral de ambtenaren openbare veiligheid en communicatie. De gemeente Oldenzaal is zeer proactief geweest in het opstarten van een gemeentelijk crisisteam en in diverse acties richting partners. De gemeente heeft constant oog gehad voor de mogelijke gevolgen voor (kwetsbare) instellingen, bedrijven en organisaties. Door deze partners goed te informeren waren deze in staat om vanuit zelfredzaamheid te doen wat ze moesten doen en heeft dit niet tot problemen geleid bij deze partners.

Alhoewel deze proactieve houding te prijzen is, had het geholpen om te starten met het maken van een crisisdiagnose, met hierin aandacht voor aard, betrokkenen, context en rolbepaling. Vanuit deze diagnose en actueel beeld hadden de acties wat meer gestructureerd kunnen worden weggezet. Nu is niet van alle uitgezette acties duidelijk wat de reden van deze actie is, denk bijvoorbeeld aan het vragen van een prioritering van de kwetsbare objecten m.b.t. het servicewater. Zie hiervoor ook de algemene aanbevelingen.

Het verdient aanbeveling voor de gemeente om haar crisisteam klein te houden. Het eerste gemeentelijke crisisteam was te groot en hierdoor wordt het wat chaotisch. De gemeente heeft dit zelf ook snel ingezien en het tweede crisisteam was beduidend kleiner van omvang. Verder is de term crisisteam verwarrend geweest aangezien dit de 'burgemeesterstafel' is indien er in Twente wordt gewerkt met een opgeschaalde crisisorganisatie. Zie hiervoor ook de aanbeveling onder 'Rolbepaling Veiligheidsregio'.

Daarnaast was het goed geweest om gelijk te gaan werken met één bestuurlijk leider van dit incident. Nu hebben zowel de locoburgemeester als de burgemeester acties in gang gezet, alhoewel in deze casus de bestuurlijke leiding vrij snel in onderlinge afstemming is overgenomen door de burgemeester en dit in deze casus verder niet tot problemen heeft geleid. Intern zou de afspraak kunnen zijn om bij een calamiteit of crisis de locoburgemeester die dienst heeft gelijk te laten bellen met de burgemeester om gezamenlijk af te spreken wie het incident c.q. crisis oppakt als bestuurder.

Communicatie

Vitens is verantwoordelijk voor de communicatie richting klanten. Terecht is die communicatierol over de situatie dan ook bij Vitens gelaten. Zoals hierboven al geschetst had Vitens geen communicatiestrategie voor dit soort situaties. De belangrijkste aanbeveling op het gebied van communicatie voor Vitens is dan ook om deze op te stellen waarbij rekening wordt gehouden met de drie doelen van crisiscommunicatie: informatieverstrekking, schadebeperking en duiding. Deze communicatiedoelen moeten dan uiteraard passen bij de opgestelde crisisdiagnose, doelen en uitgangspunten. Vanuit deze diagnose kan dan worden bekeken welke communicatiemiddelen ingezet moeten worden en op welk moment. Deze voor de crisisorganisatie van de Veiligheidsregio Twente bekende en beproefde werkwijze bleek niet de werkwijze van Vitens.

Gezien het feit dat Vitens geen communicatiestrategie had, hebben de gemeenten hier duidelijk gekozen om Vitens te adviseren en te begeleiden. De gemeenten hebben op dit gebied meer gedaan dan qua rollen en bevoegdheden van ze gevraagd wordt. Het is aan te bevelen om deze afweging in rolbepaling in elke volgende casus elke keer opnieuw te maken. In het verlengde hiervan kan ook de rol, positie en verantwoordelijkheid van de gemeente c.q. de burgemeester in het geven van een reactie op vragen van de media worden gewogen. Aandachtspunt hierbij is om als gemeente of veiligheidsregio niet te snel in zaakwaarneming te treden. Terughoudendheid is op zijn plaats gelet op de zeggenschap van communicatie uitingen door gemeente of veiligheidsregio. Zo lang er geen sprake is van een crisissituatie (en de gemeente of de veiligheidsregio dus het voortouw neemt in de crisisbeheersing) is de communicatie over de drinkwaterverstoring de primaire verantwoordelijkheid van Vitens.

De gemeente Oldenzaal heeft constant omgevingsanalyses gemaakt en deze zijn gedeeld met Vitens en de andere gemeenten. Vanuit deze omgevingsanalyses was duidelijk dat er geen behoefte was aan nadere duiding en informatie vanuit de gemeenten c.q. burgemeester(s).

Door te kiezen voor een meer gestructureerde crisisaanpak inclusief communicatieaanpak wordt er zorg voor gedragen dat ook dat alle communicatie-uitingen via afstemming met de crisisorganisatie verlopen; dat had dan ook gegolden voor de brief die vanuit de GGD eigenstandig naar de zorginstellingen is gestuurd.

Veiligheidsregio

Rolbepaling crisisorganisatie

De crisisorganisatie van de VRT heeft terecht geen sturende rol gespeeld in deze casus. Maar dat was niet voor iedereen helder, zo is uit de interviews gebleken. Er werd namelijk wel inzet gevraagd van operationele functionarissen uit de regionale crisisorganisatie, zoals de algemeen commandant gezondheid en de algemeen commandant bevolkingszorg. En op zich hoeft dat geen probleem te zijn, als hierover vooraf (zoals hiervoor genoemd) heldere afspraken zijn gemaakt. Vanuit de VRT kunnen immers diverse rollen worden ingebracht, zoals de netwerkrol, de kennisrol en de operationele c.q. uitvoeringsrol. Al naar gelang de behoefte wordt dan vanuit de VRT gefaciliteerd, geadviseerd (richtinggevend) of gestuurd.

In deze casus is de VRT vooral als sparringpartner en klankbord ingezet. Een rol die vooral gewaardeerd is, maar die ook voor enkele geïnterviewden onduidelijk was. Ook ten aanzien daarvan dus de aanbeveling om dat goed te benoemen en te bekrachtigen.

Gebaseerd op de ervaringen in deze casus geldt dat ook specifiek voor de witte kolom. Is er sprake van een rol voor de witte kolom vanuit de crisisorganisatie (via de operationele functionarissen) of is er sprake van een reguliere situatie waar reguliere contacten en lijnen bij horen (bijvoorbeeld met GGD, verpleeghuizen, etc.). Markeer rolverdeling en de daarbij behorende taken en deel deze met elkaar.

Rolbepaling veiligheidsregio

Het verdient aanbeveling om als VRT de relaties met de vitale partners te intensiveren en om daarmee meer invulling te geven aan de rol als netwerkpartner. De vraag die hierbij gesteld moet worden is welke rol je als VRT wilt spelen in zowel de koude als in de warme omstandigheden.

Zoals het COT ook in zijn wrap-up aanpak COVID-19 aangeeft zijn er meerdere rollen denkbaar, zoals de netwerkrol, kennisrol en operationele (uitvoerings)rol. Er kan ook gekeken worden naar de drie rollen die de Rijkscrisisstructuur gebruikt: faciliteren, richting geven en sturen.

Sinds de doorontwikkeling van de Twentse crisisorganisatie wordt met het crisisteam het team aangeduid rondom de burgemeester bestaande uit de kernbezetting burgemeester, operationeel leider, strategisch communicatieadviseur, bestuursadviseur en beleidsondersteuning. In deze casus werd de naam crisisteam gebruikt voor het team rondom de burgemeester van Oldenzaal die proactief de vinger aan de pols hield of de verstoring van de drinkwaterlevering tot problemen ging leiden. Het gebruik van de term 'crisisteam' wekt

de indruk dat er sprake is van het crisisteam van de opgeschaalde Twentse crisisorganisatie en het strekt tot aanbeveling om in voorkomende gevallen hier rekening mee te houden, bijvoorbeeld door het overleg een andere naam te geven of het verschil scherp te benoemen.

Opleiden en oefenen

In het verlengde daarvan de aanbeveling om het OCR-programma ook open te stellen voor onze vitale partners. Daardoor wordt bij hen de kennis vergroot over de werkwijzen van onze crisisorganisatie. En daarbij behoort ook het peridoek oefenen met partners. De VRT heeft nu in haar OTO-programma opgenomen dat er in elke beleidsperiode minimaal met alle vitale partners één keer wordt geoefend.

Planvorming

Zoals in het vorige hoofdstuk al is gezegd heeft de VRT de planvorming in de basis op orde. Wel is de afsprakenlijst heel algemeen waardoor er eigenlijk geen concrete verplichting voor beide partijen aan vast zit. De aanbeveling is dan ook om de afspraken (behorend bij de landelijke convenanten) met vitale partners meer SMART te maken en elkaar daar ook periodiek op te wijzen.

Netcentrisch werken (LCMS)

Gelet op deze ervaringen zullen we binnen de crisisorganisatie (vakgroep OOV/crisisbeheersing, werkgroep MOOI) nog eens onder de loep nemen in hoeverre LCMS ingezet moet c.q. kan worden bij niet-opgeschaalde crisissituaties en in hoeverre LCMS ook voor onze vitale partners beschikbaar is c.q. moet komen.

Nawoord

We realiseren ons dat we in deze 'lessons learned' niet alleen inzoomen op de gemeentelijke en VR-processen, maar ook met een kritische blik hebben gekeken naar de rol van Vitens en specifiek de manier waarop Vitens de verstoring van het drinkwater heeft afgehandeld. Dat hebben we gedaan vanuit het besef dat Vitens eigen taken, rollen en verantwoordelijkheden invult. Maar binnen de relatie die we met onze vitale partners, waaronder Vitens, onderhouden in de bestrijding van crises met maatschappelijke impact past ook een kritische blik naar elkaar. We vertrouwen op de waarde van de relatie tussen Vitens als vitale netwerkpartner en Veiligheidsregio Twente waardoor lessen ook daadwerkelijk worden geleerd. Om die reden stellen we ook voor om, zodra beide evaluaties zijn afgerond, een gezamenlijke terugblik te organiseren en gezamenlijk vervolgafspraken maken.