

Bezoekadres Leudalplein 1, 6093 HE Heythuysen

Postadres Postbus 3008, 6093 ZG Heythuysen

Aantal pagina's: 1

Gemeente **leudal**



Raadsleden / leden van de Commissie Bestuur & Middelen

Ons kenmerk LE2021UIT/2513
Uw kenmerk
BSN nummer
Behandeld door

Telefoonnummer (0475) 85 90 00
Fax (0475) 85 99 22
E-mail info@leudal.nl
Internet www.leudal.nl

Datum 20 oktober 2021
Verzenddatum 20 oktober 2021

Onderwerp Quickscan Cuijpers Consultancy

Geachte raadsleden / leden van de Commissie bestuur & Middelen,

Hierbij bieden wij u de QuickScan inzet hoogwater, team bevolkingszorg-Gemeente Leudal aan.

Op 4 oktober jl. heeft Cuijpers Consultancy tijdens een bewonersbijeenkomst ook de ervaringen van de betrokken bewoners van Horn, Haelen en Buggenum opgehaald.

Een tweetal medewerkers van Cuijpers Consultancy heeft in de commissievergadering Bestuur & Middelen van 20 oktober jl. de QuickScan door middel van een presentatie toegelicht.

De QuickScan bevat een aantal aanbevelingen voor behoud of verbetering van de voorbereiding op crisisbeheersing en rampenbestrijding voor de gemeente Leudal. Waar nodig zullen wij op basis hiervan aanpassingen doorvoeren in (hoogwater)plannen, procedures en werkwijzen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN LEUDAL

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,

mr. drs. J.J.Th.L. Geraedts

D.H. Schmalschläger

Bijlage(n)

Quickscan Cuijpers Consultancy

QuickScan

Inzet crisisorganisatie hoogwater juli 2021

Gemeente **leudal**



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

Julius Caesar

Zwolle, 19 oktober 2021

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Opdracht	4
1.3	Doel en onderwerpen	4
1.4	Gebruikte terminologie.....	5
1.5	Bias of valkuilen	5
1.6	Opzet quick scan:	5
1.7	Tijdslijn	6
1.8	Op voorhand een constatering en enkele aanbevelingen	8
2.	Uitkomsten onderzoek en analyse.....	9
2.1	Crisisorganisatie gemeente Leudal	10
2.1.1	Organisatie crisisbeheersing gemeente Leudal tijdens de hoogwatercrisis.....	10
2.1.2	Bekendheid met de taken, rollen en rolvastheid.....	14
2.2	Vergaderstructuur en verslaglegging.....	16
2.2.1	BOB-methodiek.....	16
2.2.2	Emotiecheck, verslaglegging TBZ en persoonlijk logboek	18
2.3	Communicatie	22
2.3.1	Communicatie TBZ met andere medewerkers gemeente Leudal	23
2.3.2	Interne communicatie met het college.....	23
2.3.3	Interne communicatie met de gemeenteraad.....	25
2.3.4	Externe communicatie met burgers, bedrijven en bezoekers	25
2.4	Samenwerking en afstemming met crisispartners	28
2.4.1	Samenwerking met de veiligheidsregio Limburg Noord (VRLN).....	28
2.4.2	Samenwerking met het waterschap en Rijkswaterstaat	31
2.5	Nafase	32
3.	Onze dank en complimenten	34

Disclaimer quick scan

Cuijpers Consultancy heeft de quick scan gebaseerd op informatie die de opdrachtgever ons ter beschikking heeft gesteld tijdens de periode waarin we de quick scan hebben uitgevoerd en op open bronnen zoals de websites van de gemeente Leudal, de veiligheidsregio Limburg Noord, ministeries en (social) media.

Niet alle relevante informatie is meer te achterhalen. Nieuwe of aanvullende informatie kan van invloed zijn op de inhoud en de geformuleerde conclusies en aanbeveling(en). Cuijpers Consultancy beschikt alleen over informatie waartoe we volgens de wet- en regelgeving toegang hebben.

Deze quick scan gaat niet in op schuld of aansprakelijkheid. Wij maken onze quick scan in opdracht van de opdrachtgever en publiceren hier niet uit.

Wij bewaren één kopie voor juridische, IT-, wetgeving- en toezichtdoeleinden.

Cuijpers Consultancy werkt voor deze opdracht samen met zusterbedrijf Integrato BV.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In juli 2021 heeft zware regenval gezorgd voor hoogwater in de provincies Limburg en Noord Brabant. Voor de aanpak van het hoogwater heeft de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) de crisisorganisatie opgeschaald naar een GRIP-4¹.

Ook de gemeente Leudal is getroffen door het hoogwater. Vanaf 14 juli 2021² is de crisisorganisatie in de gemeente operationeel geworden.

De impact van deze periode op de bedrijfsvoering is groot en er is veel ervaring opgedaan. Evalueren is voor de gemeente Leudal van groot belang. De gemeente Leudal wil kunnen leren van de ervaringen en de 'lessons learned' kunnen gebruiken voor eventueel benodigde aanpassingen in plannen, procedures, werkwijze et cetera. Dit is de reden om de lessen van deze periode in kaart te laten brengen en te laten evalueren.

1.2 Opdracht

Wij hebben de gemeente Leudal geadviseerd een quick scan (in plaats van een evaluatie) te houden, zeker gelet op de hierna te noemen deadlines. Een quick scan houdt een globale verkenning in, waarbij de belangrijkste kansen, knelpunten en verbetermogelijkheden worden benoemd. De quick scan kan leiden tot een uitgebreidere analyse voor één of meer thema's.

Deze quick scan focust zich op het functioneren van de crisisorganisatie van de gemeente Leudal tijdens het hoogwater in juli. In het bijzonder het team bevolkingszorg (TBZ), maar ook de interactie van dit team met de burgemeester en met het college.

Ook de interactie en de communicatie van de burgemeester als hoofd van de gemeentelijke crisisorganisatie met het college en de gemeenteraad worden in de quick scan meegenomen.

Deze quick scan behelst de periode 14 juli 2021 tot en met 20 juli 2021. Ook nemen wij de eerste preparatie van de nafase mee in de quick scan.

1.3 Doel en onderwerpen

Doel en onderwerpen van de quick scan:

1. Het in beeld brengen van de gebeurtenissen rond de aanloop naar en het optreden tijdens het hoogwater.
2. De interactie van het TBZ met het regionaal operationeel team (ROT) van de VRLN.
In hoofdzaak via de lijn voorzitter TBZ en de algemeen commandant bevolkingszorg (AC-BZ) in het ROT.
3. De interactie van het TBZ met de burgemeester.
4. De interactie en communicatie van de burgemeester met college en gemeenteraad.
5. De samenwerking met andere organisaties die bij deze crisis betrokken zijn geweest.

¹ Voor uitgebreidere informatie over de GRIP-structuur en de regionale crisisstructuur verwijzen wij u naar het Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio Limburg-Noord (2018):

https://vrln.nl/application/files/1615/8998/3277/Regionaal_crisisplan_VRLN_2018_publ_24042018.pdf

² Volgens LCMS aflossings- en overdrachtsdocument ROT

De onderstaande onderwerpen nemen wij niet mee in deze quick scan:

- Analyse van de gebeurtenissen en oordeelsvorming door toetsing aan bijvoorbeeld wetgeving en het eigen hoogwaterplan (bijvoorbeeld de casuïstiek van de legioblokken).
- Integreren van relevante quick scans van partners (bijvoorbeeld VRLN, Rijkswaterstaat en/of waterschap).
- Uitspraken over de incidentbestrijding, tenzij dit van invloed is geweest op de crisisorganisatie van de gemeente Leudal.

1.4 Gebruikte terminologie

- Waar in deze quick scan 'hij/zijn' staat, kunt u ook 'zij/haar' lezen. Dit geldt uiteraard ook voor medewerker, voorzitter et cetera.
- De term 'deelnemer' staat voor iedereen die deelgenomen heeft aan de quick scan (enquête en/of interview).
- Andere medewerkers van de gemeente die niet aan de quick scan deelgenomen hebben, beschrijven wij als zodanig.

1.5 Bias of valkuilen

Er zijn bias of valkuilen om rekening mee te houden:

- Wij realiseren ons dat de menselijke korte- en lange termijngeheugens selectief zijn. Alle zintuiglijke ervaringen moeten we opslaan, vasthouden en daarna weer ophalen.
- Daarnaast worden we bij het waarnemen van gebeurtenissen overstelpt door informatie en zijn we gedwongen keuzes te maken. Dit selecteren van informatie gebeurt voor het grootste deel onbewust. We onthouden de dingen die ons belangrijk lijken of waardoor onze aandacht getrokken wordt. Aan andere dingen besteden we geen aandacht en die komen dan ook niet in het geheugen terecht.
- Het is daarom mogelijk dat u de crisis of momenten daarvan anders herinnert of waardeert dan dit quick scanrapport verwoordt.
- Veel mensen zien het woord 'evalueren' in de zin van 'oordelen' of 'toetsen'. Weet dat in het werkwoord 'evalueren' het woord 'value' (waarde) zit in de zin van waardevol, nuttig en appreciëren.

1.6 Opzet quick scan:

De quick scan gaat in op een beperkt aantal onderwerpen.

Per onderwerp bestaat de quick scan uit:

- Een of meer constatering(en)
- Analyses
- Een of meer aanbeveling(en)

1.7 Tijdslijn

In het begin van de week van 12 juli 2021 is zware regenval voorspeld in het zuiden van Nederland en aangrenzende gebieden in België en Duitsland. Op basis van bestaande waarschuwingsmethodieken is de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) de situatie gaan monitoren en schaalde de VRLN uiteindelijk op naar GRIP-4.

GRIP-4 impliceert dat er in de gemeente Leudal ook een team bevolkingszorg (TBZ) opstart. Dit gebeurt op 14 juli 2021³. De eerste twee vergadering zijn in de vorm van een kerngroep, daarna naar een volledige bezetting conform de richtlijnen van de 'oranje kolom'.

Woensdag 14 juli

- Door zware regenval in het zuiden van Nederland en omliggende gebieden in België en Duitsland stijgt het water in de rivieren. Op basis van bestaande waarschuwingsmethodieken monitort de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) de situatie.
- De VRLN schaalde op naar GRIP-4.
- Een kernteam van het TBZ van de gemeente Leudal (kernteam-TBZ) komt voor de eerste keer bij elkaar om de situatie hoogwater en de eventuele gevolgen voor de gemeente te bespreken. In dit kernoverleg zitten een coördinator buitendienst, ambtenaar openbare orde en veiligheid, teamleider ruimtelijk beheer, een adviseur communicatie en officier van dienst bevolkingszorg.
- Het klantcontactcentrum (KCC) is actief. Dit is het algemene telefoonnummer en buiten kantooruren een ander telefoonnummer.

Donderdag 15 juli

- 09:00 uur: het tweede kernteam-TBZ overleg. Ze bespreken de impact van de verwachte waterstanden.
- 14:30 uur: eerste overleg TBZ. Het TBZ bestaat uit een voorzitter, communicatie en drie hoofden taakorganisatie (HTO).
- In de loop van de middag stuurt het TBZ een bewonersbrief dat het retentiebekken vol gaat lopen en dat de gemeente geen aanvullende maatregelen neemt. De burgemeester is niet op de hoogte van deze brief.
- Donderdagavond is er een extra collegevergadering om het college te informeren over hoogwatercrisis en de gebeurtenissen in de gemeente.
- 's Avonds laat wordt de HTO evacuatie telefonisch geïnformeerd door voorzitter TBZ dat Buggenum op vrijdag 16 juli geëvacueerd wordt. De HTO belt een aantal collega's om alvast zaken in gang te zetten.
- 's Avonds: start aanbrengen van een nooddijk bij retentiebekken Horn.

³ Volgens LCMS aflossings- en overdrachtsdocument ROT

Vrijdag 16 juli

- 03:30 uur: ROT besluit om Buggenum te evacueren.
Het ROT scenario team geeft om 05:17 uur het advies evacueren om Buggenum te evacueren⁴.
's Ochtends geeft de burgemeester via de media (L1) aan dat Buggenum geëvacueerd gaat worden. De gemeente heeft ook de basisschool in het gebied gebeld om de kinderen niet te laten komen.
- 09:00 uur: TBZ-vergadering waar de burgemeester voor de eerste keer aansluit. Bespreking van evacuatieplan. HTO nazorg belt TBZ, maar hoeft nog niet aan te sluiten.
- 11:00 uur: Briefing van team dat de brieven bij te evacueren bewoners gaat bezorgen.
- 13:00 uur: Team gaat langs de huizen om de brieven te bezorgen.
- 17:00 uur: Buggenum geëvacueerd.
- Om 17:00 uur en 18:30 uur: TBZ-vergadering.

Zaterdag 17 juli

- 09:00 uur: TBZ-vergadering. Er wordt besloten om de Kemp en de Broekweg te evacueren, omdat het retentiebekken dreigt te bezwijken. Medewerkers van de gemeente gaan vanaf 10:30 uur bij de bewoners langs met de informatie dat zij vóór 13:00 uur de woningen moeten verlaten.
- Die zaterdag nog driemaal TBZ-vergadering.

Zondag 18 juli

- 11:30 uur: TBZ-vergadering.
- 16:00 uur: De gemeente Leudal is geheel vrijgegeven door Waterstaat⁵.

Maandag 19 juli

- HTO nazorg sluit aan bij TBZ-vergadering.

Dinsdag 20 juli

- Afschaling VRLN GRIP-4 naar GRIP-2 om 17:00 uur.

Woensdag 21 juli

- Afschaling VRLN GRIP-2 naar GRIP-0 om 14:00 uur.

⁴ Volgens ROT inventarisatie overloopgebied

⁵ Bron: Voortgang plateau 19 juli

1.8 Op voorhand een constatering en enkele aanbevelingen

Evalueren is voor de gemeente Leudal van groot belang. De gemeente wil kunnen leren van de ervaringen en de aanbeveling(en) kunnen gebruiken voor eventueel benodigde aanpassingen in plannen, procedures en bijvoorbeeld in de werkwijze.

Constatering en analyse

Vrijwel alle deelnemers aan de evaluatie benoemen de mateloze betrokkenheid van de bestuurders en medewerkers van de crisisorganisatie tijdens de hoogwatercrisis.

'We weten elkaar snel te vinden'

'We delen de informatie proactief'

'We handelen snel'

Analyse:

Deze betrokkenheid vinden de deelnemers een groot compliment waard. Vél deelnemers aan de evaluatie 'verlangen' dat dit in het evaluatieverslag wordt benadrukt.

Aanbevelingen

Op voorhand doen wij u de volgende aanbevelingen:

1. Deel deze quick scan met de leden van de gemeentelijke crisisorganisatie.
2. Besluit welke conclusies en aanbeveling(en) leiden tot het aanpassen c.q. actualiseren van uw planvorming.
3. Neem de aanbeveling(en) op in het scholingsprogramma (opleidingen, trainingen en oefeningen) van de crisisorganisatie.
4. Beloon de mensen die zijn ingezet tijdens de hoogwatercrisis. Denk ook aan degenen die achter de schermen hebben bijgedragen.

2. Uitkomsten onderzoek en analyse

Algemeen

Onderstaande uitkomsten zijn het resultaat van literatuuronderzoek, enquêteresultaten, interviews en drie bewonersbijeenkomsten. De enquête is aan 25 medewerkers van de gemeente Leudal die direct betrokken waren bij het bestrijden van de hoogwatercrisis gestuurd, en door 17 medewerkers ingevuld (68%). Daarnaast hebben wij twaalf medewerkers geïnterviewd.

Bij de drie bewonersbijeenkomsten zijn in totaal 59 bewoners aanwezig (De Kemp, de Broekweg en Buggenum).

Bijzondere aandachtspunten hoogwatercrisis juli 2021

Deze hoogwatercrisis kent een aantal bijzonderheden:

- De hoogwatercrisis treft veel gemeenten in drie veiligheidsregio's en in twee provincies. Dit brengt enerzijds schaarste aan mensen en middelen met zich mee. De beschikbare mensen en middelen moeten verdeeld worden over een groter gebied dan alleen de gemeente Leudal.
- Tijdens de hoogwatercrisis geldt een gecoördineerde regionale opschalingsprocedure (GRIP) 4. Dit betekent dat niet de burgemeester van de gemeente Leudal in charge is, maar de voorzitter van de veiligheidsregio. Dit heeft een aantal consequenties:
 - a) Het gezag en opperbevel over de hulpverleningsdiensten in de gemeente ligt in handen van de voorzitter van de veiligheidsregio Limburg-Noord.
 - b) De burgemeester kan een aantal (nood)bevoegdheden zoals een noodverordening niet meer inzetten.
 - c) De voorzitter van de veiligheidsregio vult de rol van boegbeeld tijdens het hoogwater in.
- In Nederland is de rampen- en crisisorganisatie niet berekend op een fysieke ramp van deze omvang. Dit geldt trouwens ook voor enkele andere rampen- en crisistypen, bijvoorbeeld een infectieziekte zoals covid-19.
- Bij een hoogwatercrisis zijn de rollen en de invloed van de waterschappen en Rijkswaterstaat erg groot! Andere crisispartners zoals de veiligheidsregio en de getroffen gemeenten zijn afhankelijk van de gegevens die de waterschappen en Rijkswaterstaat genereren.
- De hoogwatercrisis kent een samenloop met covid-19. En met de zomervakantie-periode.
- Elke gemeente kent de functie van adviseur crisisbeheersing (ACB); dit is een specialist voor rampenbestrijding en crisisbeheersing. In de gemeente Leudal is deze functie vacant vanaf mei 2021. De planning is dat een nieuwe ACB begint in november 2021.

Enkele van de bovenstaande issues komen later in deze quick scan verder aan bod.

2.1 Crisisorganisatie gemeente Leudal

In dit deel staat de quick scan stil bij de volgende onderwerpen:

- Organisatie crisisbeheersing gemeente Leudal tijdens de hoogwatercrisis
- Bekendheid met de taken en de rollen, rolvastheid en ervaring

2.1.1 Organisatie crisisbeheersing gemeente Leudal tijdens de hoogwatercrisis

Burgemeester

Tijdens de hoogwatercrisis schaalde de Veiligheidsregio Limburg-Noord op naar GRIP-4.

Dit betekent onder andere dat de voorzitter van de veiligheidsregio belast is met:

- Het gezag/oppperbevel inclusief een aantal (nood)bevoegdheden (de rol als beslissers).
Dit houdt bijvoorbeeld in casu in dat niet de burgemeester van de gemeente Leudal, maar de voorzitter van de veiligheidsregio het besluit neemt om een aantal gebieden (waaronder De Kemp, de Broekweg en Buggenum) te evacueren.
- Het voorzitterschap van het beleidsteam, in casu een regionaal beleidsteam.
De burgemeesters van de getroffen gemeenten nemen deel aan het regionaal beleidsteam (RBT), waarvan de voorzitter van de veiligheidsregio voorzitter is. Ook de burgemeester van de gemeente Leudal sluit bij het RBT aan.
- De crisiscommunicatie (de rol als boegbeeld).
Dit betekent dat de voorzitter van de veiligheidsregio formeel invulling geeft aan de crisiscommunicatie.

De burgemeester sluit vanaf donderdag 15 juli 2021 aan bij een aantal TBZ-vergaderingen.

Analyse:

De rollen van de burgemeesters in Limburg-Noord (dus ook van de burgemeester van de gemeente Leudal) zijn hierdoor voor deze hoogwatercrisis anders: Zij hebben niet langer het gezag en opperbevel⁶, de rol van boegbeeld en zijn niet langer voorzitter van een beleidsteam.

De burgemeester geeft aan dat zij voor de besluitvorming rondom de evacuatie in de nacht van donderdag op vrijdag contact heeft gehad met de voorzitter van de veiligheidsregio. De voorzitter is verplicht om voor niet spoedeisende situatie met de betrokken burgemeester te overleggen.

Wanneer de noodverordening in de gemeente Leudal nodig is, vult de betreffende gemeente de concept-noodverordening in. Een concept-noodverordening voor de evacuatie stuurt het TBZ aan de stafsectie bevolkingszorg in het ROT. De stafsectie bevolkingszorg zorgt dan voor ondertekening door de voorzitter veiligheidsregio.

De besluitvorming over de evacuatie binnen de gemeente is conform artikel 39 Wet veiligheidsregio geschied. En conform het Rampenbestrijdingsplan Hoogwater Maas van de Veiligheidsregio Limburg-Noord: *“Het besluit over evacuatie wordt genomen door de burgemeester van de desbetreffende gemeente of, ingeval van een GRIP-4 situatie, door de voorzitter van de veiligheidsregio”*.

⁶ Artikel 4 en 5 Wet veiligheidsregio's.

De burgemeester heeft -in overleg en afstemming met de voorzitter van de veiligheidsregio- adequaat invulling gegeven aan haar rol als boegbeeld, die zij formeel niet meer heeft.

Het gezag over de politie en het handhavings- en gedoogbeleid bij bijvoorbeeld de noodverordeningen zijn de verantwoordelijkheden van de voorzitter van de veiligheidsregio. Bewoners zijn niet op de hoogte van de bijzondere wet- en regelgeving voor een GRIP-4 situatie. Zij zien de burgemeester en de wethouder van de gemeente Leudal als verantwoordelijke voor de rampenbestrijding en hulpverlening. Zo geeft een aantal bewoners tijdens de bewoners-bijeenkomsten aan dat politie en gemeentelijke BOA's de noodverordeningen niet of niet zichtbaar handhaven. De bewoners geven aan dat zij zelf 'nachtwachters' draaien om mensen bij de dijken weg te houden.

De burgemeester sluit een aantal keer aan bij het team bevolkingszorg. Meerdere deelnemers geven aan dat een brief verzonden aan de bewoners van De Kemp en de Broekweg de directe aanleiding hiervoor is.

In deze brief communiceert het TBZ: *"De gemeente treft geen aanvullende maatregelen"*.

Deelnemers geven aan dat ze de verwachting hebben dat het waterschap de noodzakelijke of gewenste maatregelen neemt.

Wanneer op donderdag 15 juli blijkt dat het waterschap geen maatregelen neemt, besluit de gemeente zelf tot het aanleggen van een nooddijk.

Onder de bewoners van De Kemp en de Broekweg bestaan hier in de nafase nog sterke (negatieve) emoties over⁷.

Deze communicatie legt het TBZ niet bij de burgemeester voor voordat het TBZ de brief verstuurt.

Aan de bewoners	
Ons kenmerk	LE2021UIT/1662
Uw kenmerk	
BSN nummer	
Behandeld door	Ingrid Kuijpers
Onderwerp	wateroverlast
Telefoonnummer	(0475) 85 90 00
Fax	(0475) 85 99 22
E-mail	info@leudal.nl
Internet	www.leudal.nl
Datum	15 juli 2021
Verzenddatum	15 juli 2021

Beste meneer en mevrouw,

Graag informeren we u over de ontwikkelingen met betrekking tot hoogwater. Vanwege de extreme waterafvoer van de Maas, bij St. Pieter, is de verwachting dat vrijdagmiddag vanaf ongeveer 12.00 uur het retentiebekken bij Horn en Haalen (het overlooppgebied in geval van hoogwater) gaat vollopen.

Dit retentiebekken gaat vollopen vanaf 20.00 m. NAP. Dit betekent dat u wateroverlast kunt gaan ondervinden als deze verwachting werkelijkheid wordt.

De gemeente treft geen aanvullende maatregelen. Heeft u behoefte aan zandzakken dan kunt u contact opnemen met gemeente Leudal tel. 0651501626.

Uit voorzorg willen we u met deze brief informeren, zodat u voldoende tijd heeft om uw eigendommen veilig te stellen. Voor meer informatie over wateroverlast verwijzen we u naar onze website: www.leudal.nl/wateroverlast-wie-kunt-u-bellen

Hoogachtend,

L. J. Jeurninck
Voorzitter team Bevolkingszorg

Bewonersbrief van 15 juli 2021

⁷ Meer hierover onder de onderdelen Externe communicatie en Nafase.

GRIP-4 houdt dus in dat de burgemeester geen ‘eigen’ gemeentelijk beleidsteam tot haar beschikking heeft. Binnen de gemeente heeft de burgemeester dus officieel geen eigen advies- en ondersteuningsteam.

Een aantal deelnemers is voorstander van een apart adviesteam, een bestuurlijk kernteam, rondom de burgemeester. Wanneer bestuurders aansluiten bij een operationeel team (zoals het team bevolkingszorg) bestaat de kans dat het team bevolkingszorg zich met bestuurlijke processen gaat bezighouden, én de bestuurders zich met de operationele processen.

Voor alle duidelijkheid, de deelnemers geven aan dat tijdens deze hoogwatercrisis de burgemeester en de leden van het TBZ rolvast zijn geweest.

Een bestuurlijk kernteam bestaat minimaal uit de burgemeester, gemeentesecretaris, communicatieadviseur en adviseur crisisbeheersing. Een bestuurlijk kernteam adviseert de burgemeester wanneer er geen gemeentelijk beleidsteam actief is, bijvoorbeeld bij een niet-GRIP, GRIP-1, GRIP-2 of GRIP-4 situatie. Een bestuurlijk kernteam voor de burgemeester is hierom nuttig:

- Dit bestuurlijke team kan de burgemeester over haar rollen⁸ adviseren.
- Een bestuurlijk kernteam houdt zich bezig met de bestuurlijke aspecten van een ramp of crisis, en adviseert de burgemeester hierover.
- Wanneer een bestuurlijk kernteam actief is bij een GRIP-4, is het zaak dat het TBZ bestuurlijke gevoeligheden eerst voorlegt aan het bestuurlijk kernteam. Zo voorkomt de crisisorganisatie dat bestuurlijke aspecten zonder weet van de burgemeester aangepakt worden.
- Door beleidsadviseurs en andere experts aan het bestuurlijk kernteam toe te voegen, kunnen de langdurige gevolgen voor de gemeente Leudal beperkt worden.

Aanbeveling(en):

1. *Werk als burgemeester bij een GRIP-4 met een bestuurlijk kernteam voor advisering over de rollen van de burgemeester.*
2. *Waarborg dat het TBZ bestuurlijke kwesties eerst aan het bestuurlijk kernteam, c.q. de burgemeester, toetst voordat het TBZ de actie uitvoert.*
3. *Overweeg een bestuurlijk kernteam uit te breiden met bestuurders van wie de portefeuille geraakt wordt door de ramp of crisis. In casu is dit bijvoorbeeld de wethouder watermanagement en havens. Maak gebruik van de kennis en ervaring van de wethouder(s) tijdens de ramp of crisis.*

⁸ Rollen van de burgemeester tijdens een ramp/crisis: boegbeeld, burgermoeder, beslisser, bestuurder, betrokkene.

Gemeentelijke organisatie

Op donderdag 15 juli 2021, 09.00 uur, komt als voorloper op het TBZ, een kernoverleg bijeen. In dit kernoverleg zitten een coördinator buitendienst, een adviseur communicatie, ambtenaar openbare orde en veiligheid, teamleider ruimtelijk beheer en officier van dienst bevolkingszorg.

Binnen de gemeente Leudal is een team bevolkingszorg (TBZ) vanaf 15 juli 2021, 14.30 uur, operationeel.

Het TBZ van de gemeente Leudal bestaat volgens het Crisisplan van de Veiligheidsregio Limburg-Noord uit de volgende functies:

- Voorzitter TBZ
- HTO⁹ informatiemanagement
- HTO publieke zorg
- HTO omgevingszorg
- HTO nazorg
- HTO evacuatie
- HTO ondersteuning
- Lokaal contactpunt crisiscommunicatie (LCC)
- Verslaglegger TBZ

De burgemeester en gemeentesecretaris sluiten aan bij een aantal TBZ-vergaderingen.

Analyse:

Een TBZ bestaat aan het begin van de hoogwatercrisis uit de volgende functies:

- Voorzitter TBZ
- HTO omgevingszorg
- Lokaal contactpunt crisiscommunicatie (LCC)

In dit TBZ van de gemeente Leudal ontbreken een HTO informatiemanagement, HTO nazorg, HTO evacuatie, HTO ondersteuning en de verslaglegger TBZ. De beleidsmedewerker veiligheid neemt de taken van HTO informatiemanagement en HTO publieke zorg op zich.

Meerdere deelnemers geven aan dat het TBZ 'te laat' volledig opstart.

Twee voorbeelden:

- De voorzitter TBZ alarmeert de HTO evacuatie op donderdagavond 15 juli 2021. De HTO evacuatie krijgt mee dat een aantal inwoners op vrijdagochtend een evacuatieadvies krijgt.
- De HTO nazorg neemt vanaf maandag 19 juli deel aan het TBZ.

Een aantal deelnemers geeft aan dat de HTO's die later deelnemen aan het TBZ, beginnen met een informatieachterstand.

De voorzitter TBZ heeft tussen de TBZ-vergaderingen regelmatig contact met de burgemeester en gemeentesecretaris. Hierin bespreken zij bestuurlijke kwesties.

De gemeentesecretaris ondersteunt de burgemeester en sluit ook bij meerdere TBZ-vergaderingen aan. Een aantal deelnemers geeft aan de aanwezigheid van de burgemeester en gemeentesecretaris als goed te ervaren.

⁹ Hoofd taakorganisatie

Analyse:

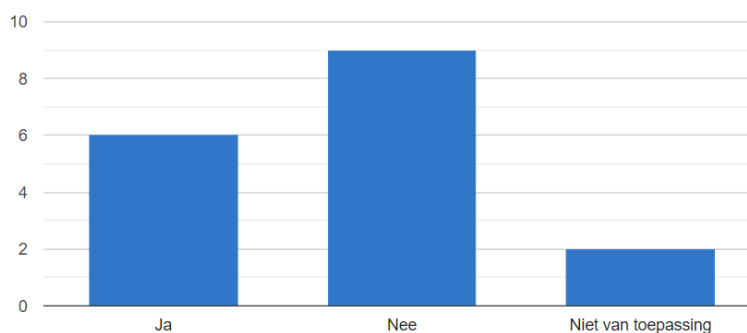
Wanneer zowel een bestuurlijk kernteam bij de burgemeester als een TBZ actief is, is het nuttig om de lijnen tussen beide crisisteams te waarborgen. Een mogelijke manier is via de voorzitter TBZ of adviseur crisisbeheersing – deze sluit dan in beide vergaderingen aan. Dit betekent dat de crisisteams de vergaderagenda op elkaar moeten afstemmen.

Aanbeveling(en):

4. Laat alle HTO's direct aansluiten aan het TBZ bij een (dreigende) ramp of crisis.
5. Waarborg dat de HTO evacuatie zeker bij rampen of crises aansluit die mogelijk tot een evacuatie kunnen leiden. Denk bijvoorbeeld aan natuurbranden of hoogwater.
6. Besteed aandacht aan het communicatielijnen tussen de burgemeester en het TBZ. Maak hierover vooraf werkafspraken. Bewaak de afgesproken communicatielijnen tijdens een opschaling.

2.2.2 Bekendheid met de taken, rollen en rolvastheid

Het merendeel van de deelnemers (76% van de enquêtreacties) geeft aan bekend te zijn met de eigen taken. Zes van de zeventien deelnemers aan de enquête geven aan rolvast¹⁰ te werken tijdens de hoogwatercrisis.



Antwoordverdeling enquêtevraag 'Heeft u rolvast gewerkt?'

Een aantal TBZ-leden heeft geen officiële crisisfunctie binnen het TBZ.

De gemeente Leudal heeft een draaiboek hoogwater. Dit draaiboek is in revisie.

De wethouder watermanagement en havens sluit conform de crisisorganisatie niet aan bij het TBZ aan. Hij besluit, na overleg met een andere wethouder en de voorzitter TBZ, een nooddijk aan te leggen in Horn.

Analyse:

De deelnemers geven aan dat de gemeente Leudal tijdens de hoogwatercrisis een verouderd draaiboek hoogwater heeft: *"Het draaiboek bevatte maatregelen die niet meer nodig waren of die nodig waren maar er niet in stonden. Draaiboek was verouderd"*. De deelnemers geven aan dat de gemeente momenteel bezig is het draaiboek te vernieuwen.

Tijdens de bewonersbijeenkomst op 4 oktober 2021 geven meerdere bewoners aan dat de gemeente in 1995 een overzicht heeft uitgedeeld met drempelhoogten. Dit vinden de bewoners zeer handig, omdat dit in één oogopslag aangeeft bij welke hoogte water bij mensen het huis inkomt. Een bewoner geeft aan: *"Gemeente beschikt ook over kaarten van drempelhoogte van huizen. Belangrijk"*

¹⁰ Werken volgens de rol en functie zoals in het regionaal crisisplan beschreven

om deze te verspreiden. Dan weet je ook hoe de zandzakken moeten liggen, dit is al vooraf”.

Meerdere bewoners geven aan met de gemeente te willen samenwerken om het draaiboek te vernieuwen en verbeteren.

Een aantal TBZ-leden heeft geen officiële functie binnen het TBZ. Twee voorbeelden:

- De vacature HTO nazorg van de gemeente Leudal is vacant tijdens de hoogwatercrisis. De HTO resourcemanagement heeft deze rol op zich genomen, maar is hier niet voor opgeleid.
- De informatiemanager van de gemeente Leudal is tijdens de hoogwatercrisis niet beschikbaar. Een beleidsmedewerker veiligheid neemt de rol als informatiemanager op, terwijl zij hiervoor niet geschoold en geoefend is.

Een deelnemer geeft aan: *“Je komt met je gezonde verstand een heel eind, alleen sommige dingen moet je echt procesmatig letterlijk weten en voor geschoold zijn. [...] De mensen die geschoold zijn, die zijn er soms niet. Dan schuift er iemand anders aan, maar dat moet je eigenlijk niet willen”.*

Belangrijke kanttekening hierbij is dat een aantal functies belegd zijn in een regionale pool. Slechts drie functies zijn lokaal belegd: lokaal contactpunt crisiscommunicatie, HTO resourcemanagement en verslaglegger. De andere functies zijn regionaal ingevuld. Het is zeker positief dat de gemeente Leudal de ‘open’ functies alsnog laat invullen. De deelnemers geven aan dat ze elkaar hierin helpen, complimenten!

De wethouder watermanagement en havens geeft aan dat hij tijdens de hoogwatercrisis (na overleg met een andere wethouder en voorzitter TBZ) het besluit heeft genomen om een nooddijk aan te laten leggen bij De Kemp in Horn en de Broekweg te Haelen. Het besluit is genomen toen duidelijk werd dat het waterschap de noodzakelijke of gewenste maatregelen niet of niet tijdig neemt.

Voor alle duidelijkheid, de wethouder heeft de nooddijk eerst willen bespreken met de burgemeester, die volgens hem niet bereikbaar was. Voor deze GRIP-4-situatie dient het besluit tot het aanleggen van de nooddijk afgestemd te worden met de voorzitter van de veiligheidsregio.

Aanbeveling(en):

7. *Actualiseer het draaiboek hoogwater zo snel mogelijk. Overweeg hierbij gebruik te maken van de aangeboden kennis en ervaring van de inwoners van de gemeente.*
8. *Waarborg dat alle leden van de crisisorganisatie geschoold en geoefend zijn in de crisisfunctie. Denk ook aan voldoende crisismedewerkers, zodat de gemeente bij een veiligheidsregio-brede ramp of crisis de crisisrollen zelf kan invullen.*
9. *Waarborg dat de burgemeester altijd bereikbaar is voor belangrijke contactmomenten over de ramp of crisis.*
10. *Stem het aanleggen van een spoedmaatregel af met de voorzitter van de veiligheidsregio.*

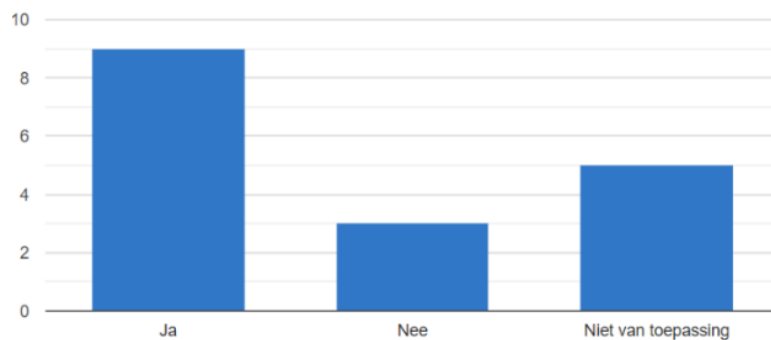
2.2 Vergaderstructuur en verslaglegging

In dit deel staat de quick scan stil bij de volgende onderwerpen:

- Gebruik van beeld-, oordeels- en besluitvorming (BOB-methodiek) tijdens de TBZ-vergaderingen
- Gebruik van emotiecheck, verslaglegging TBZ en persoonlijk logboek

2.2.1 BOB-methodiek

Negen van de zeventien deelnemers aan de enquête (53%) geven aan met de BOB-methodiek te werken.



Antwoord enquêtevraag 'Heeft u in uw afstemming met andere functionarissen gewerkt met de BOB-methodiek?'

Crisisteams vergaderen met de BOB-methodiek. Dit biedt de vergadering structuur en zorgt ervoor dat de vergadering alle stappen doorloopt:

1. Tijdens de beeldvorming schetst een informatiemanager het feitelijke beeld: Wat is de actuele situatie? Daarna vult de communicatieadviseur dit feitelijke beeld aan met het warme beeld: Wat speelt er in de (social) media en de buitenwereld? Hierna vullen de andere leden het beeld aan.
2. Vervolgens geeft de voorzitter de overgang naar de oordeelsvorming aan. In deze fase vormt het crisisteam zich een oordeel over het beeld. Wat betekent dit beeld voor het team? Wat zijn opties of overwegingen? Wat moet er gebeuren? Soms lopen de oordeelsvorming en besluitvorming in elkaar over.
3. De voorzitter formuleert of herhaalt expliciet de besluiten en acties en benoemt per actie een actiehouder. De verslaglegger legt de besluiten en acties vast in een besluiten- en actielijst en vat deze besluiten- en actielijst aan het eind van de vergadering samen¹¹. De Informatiemanager zet daarna de besluitenlijst in LCMS.

¹¹ Lesboek *Effectief en efficiënt vergaderen*.

Analyse:

Tijdens de hoogwatercrisis heeft het TBZ geen informatiemanager. De VRLN heeft informatiemanagers in een pool beschikbaar.

De deelnemers geven aan de BOB-structuur zo veel mogelijk te volgen. Wel zijn er een paar aanpassingen aan de volgorde van crisisfunctionarissen die aan het woord komen. De voorzitter TBZ geeft het proces met de meest urgente acties als eerst het woord. Omgevingszorg krijgt als eerst het woord, gevolgd door publieke zorg. Hierna volgen de andere processen. Dit heeft te maken met de gevoelde urgentie van omgevingszorg: *“Omdat de conditie van de dijken onzeker was en geëvacueerd zou worden, ging de aandacht gauw naar omgevingszorg”*.

Na de beeldvorming start de voorzitter TBZ met de oordeelsvorming. De voorzitter TBZ gaat de verschillende taakorganisaties langs. De deelnemers geven aan dat de oordeelsvorming, net als de beeldvorming, eerst de urgente processen langsgaat. Primair blijft de oordeelsvorming bij de betreffende HTO, en de andere HTO's kunnen inbreng geven en vragen stellen.

Aan het eind van de TBZ-vergadering benoemt de verslaglegger de actiepunten van het vorige overleg. Het TBZ bespreekt de status van deze acties. Daarna noemt de verslaglegger de nieuwe actiepunten. Een HTO geeft tussen de overleggen de status van acties door aan de verslaglegger. Het merendeel van de TBZ-leden geeft de status door aan het eind van de vergadering.

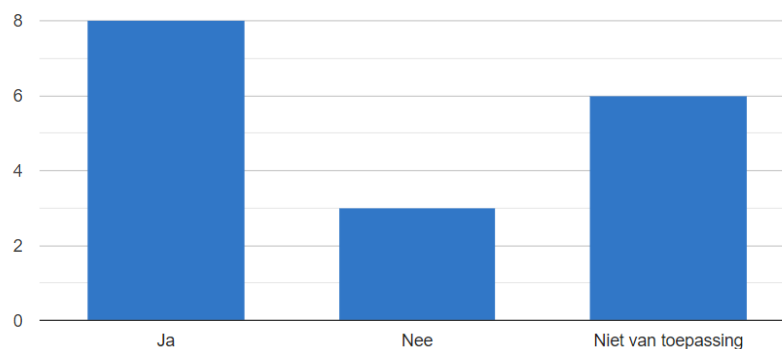
Aanbeveling(en):

11. *Waarborg dat het TBZ een informatiemanager heeft vanaf het begin van een ramp of crisis. Leidt minimaal twee gemeentelijke medewerkers op tot informatiemanager. De gemeente Leudal is dan meer verzekerd van een informatiemanager. En van informatiemanagers die elkaar kunnen aflossen bij een langdurige crisis.*
12. *Geef tussen de TBZ-vergaderingen de status van acties door aan de verslaglegger. Hierdoor hoeft de verslaglegger afgehandelde acties niet meer te benoemen bij de opening van elk overleg.*
13. *Start de vergadering met de bespreking van de (status van de) openstaande besluiten en acties.*
14. *Zorg er als notulist voor dat je de actuele status van de besluiten en acties al (hebt) verwerkt in de besluiten- en actielijst, zodat het team zich kan beperken tot de acties die nog openstaan.*

2.2.2 Emotiecheck, verslaglegging TBZ en persoonlijk logboek

Emotiecheck

De meeste deelnemers geven aan dat de voorzitter TBZ tijdens de vergaderingen een emotiecheck houdt. Een aantal deelnemers geeft aan dat de emotiecheck niet elke vergadering plaatsvindt.



Antwoord enquêtevraag 'Heeft u in uw afstemming met andere functionarissen gewerkt met een emotiecheck?'

Analyse:

Meerdere deelnemers geven aan dat het TBZ een emotiecheck houdt aan het begin van de meeste vergaderingen: *"Niet iedere sessie van het TBZ, maar wel herhaaldelijk. Met name aan het begin van een nieuwe dag."* Dit is zeer belangrijk tijdens een ramp of crisis, omdat een getroffen teamlid mogelijk zijn werk niet kan uitvoeren voor de crisisorganisatie.

Cuijpers Consultancy adviseert en werkt met de **'verlengde emotiecheck'**:

- Hoe gaat het met het teamlid? Is hij (nog) in staat een adequate rol te vervullen in de crisisbeheersing?
- Hoe gaat het met de familieleden, vrienden of collega's van het teamlid?
- Welke signalen ziet het teamlid in de samenleving?

Voor alle duidelijkheid: De (verlengde) emotiecheck geldt óók voor de voorzitter.

De HTO publieke zorg geeft aan bij de eigen medewerkers een emotiecheck te houden, complimenten hiervoor.

Een aantal deelnemers aan de enquête, zonder rol in het TBZ, geven aan dat geen emotiecheck plaatsvindt. Door de aard van de hoogwatercrisis, kunnen ook gemeentelijke medewerkers getroffen worden. Waar de cirkel van getroffen personen bij een brand beperkt is, is dat bij een hoogwatercrisis niet direct zo: Vrienden, familieleden en kennissen kunnen, naast de medewerkers zelf, betrokken zijn. Dit maakt het belangrijk om de emotiecheck te herhalen en te verlengen. Het is nuttig bij elke vergadering stil te staan bij de emotiecheck, omdat situaties veranderen.

Hieronder vindt u de cirkels van getroffen en betrokkenen ter verduidelijking:



Cirkels van getroffen en betrokkenen bij een ramp of crisis

Aanbeveling(en):

15. Houd inderdaad elke vergadering een verlengde emotiecheck. Wees hier als teamlid ook proactief in door de voorzitter TBZ op de emotiecheck te wijzen.
16. Zet geen medewerkers in tijdens de ramp of crisis wanneer zij getroffen of betrokken zijn.
17. Waarborg dat de HTO's ook een emotiecheck houden bij de teamleiders en medewerkers die zij inzetten. Bedenk zeker bij een grootschalige crisis zoals de hoogwatercrisis, dat medewerkers zelf ook getroffen kunnen zijn of worden.

Verslaglegging TBZ

Het TBZ heeft tot vrijdagochtend geen opgeleide verslaglegger. Een beleidsmedewerker veiligheid neemt, naast de rol als HTO publieke zorg, de rol van verslaglegger op zich.

De notulen van de verschillende TBZ-vergaderingen staan in één document: *20210716 Verslag TBZ hoogwater*. De notulen beginnen met aanwezigen, gevolgd door actiepunten. Tot slot volgt een thematische toelichting op het beeld.

Zondag 18-7 09.00 uur TBZ; aanwezig: Leon J. Erik. J. Erik L. Yvonne H. Irma H., Ingrid K. Rezie W.

Actiepunt	Wie	Afgehandeld
Melding op website en social media: Terugkeer nog niet bekend, zodra dit bekend is wordt dit meteen gecommuniceerd.	Irma	
Volgende tbz 18-7 om 0900u Waarbij eerste actie: terugkeerscenario bepalen adhv handelingsperspectief vanuit het ROT	Allen	X
Terugkerend actiepunt: Faciliteren terugkeer bewoners (lijn ROT wordt gevolgd hierin, terugkeer en nazorg)		
Terugkerend actiepunt in verband met ondergelopen kelders; niet zomaar leegpompen in verband met instabiele muren		
Publieke zorg:		
De taken van de politie zijn verlengd tot morgen 14.00 uur. Daarna weer verlengen?	Ingrid K.	

Actielijst TBZ-vergadering 18 juli, 09.00 uur

Analyse:

In de notulen zien we een actielijst waar de actiepunten, actiehouder ('wie') en status op staat. De actiepunten vult de verslaglegger in. Bij meerdere actiepunten staat geen actiehouder of status (anders dan 'afgehandeld'). Tijdens een aantal TBZ-vergaderingen bespreekt het TBZ de status van de actiepunten. In de meeste gevallen noteert de verslaglegger dan de status in de laatste kolom.

De verslaglegger vult geen functies in bij de actiehouder. Hierdoor is het voor de onderzoekers in eerste instantie onduidelijk welke rol een actiehouder in het TBZ heeft. Actiepunten die blijven lopen, komen op de actielijst terug tot de actie afgehandeld is.

In de verslagen staan geen belangrijke overwegingen en argumenten, oordeelsvorming en/of korte weergave van discussies. Hierdoor is het voor de onderzoekers niet duidelijk hoe het TBZ tot bepaalde acties komt.

Aanbeveling(en):

18. Waarborg dat een (voorbereidend) crisisteam vanaf het begin van een ramp of crisis een opgeleide verslaglegger heeft.
19. Start vanaf het begin van een ramp of crisis met een besluiten- en actielijst. Houd de besluiten en acties hierin duidelijk bij. Doe dit in een apart document óf aan het eind van de vergadernotulen. Op deze manier is in één oogopslag duidelijk wat besloten is en welke acties opgepakt moeten worden. Neem minimaal de volgende aspecten in de besluiten- en actielijst op:
 - Nummer
 - Besluit of actie
 - Verantwoordelijke
 - Status
 - Overwegingen voor en grondslagen van een besluit¹²

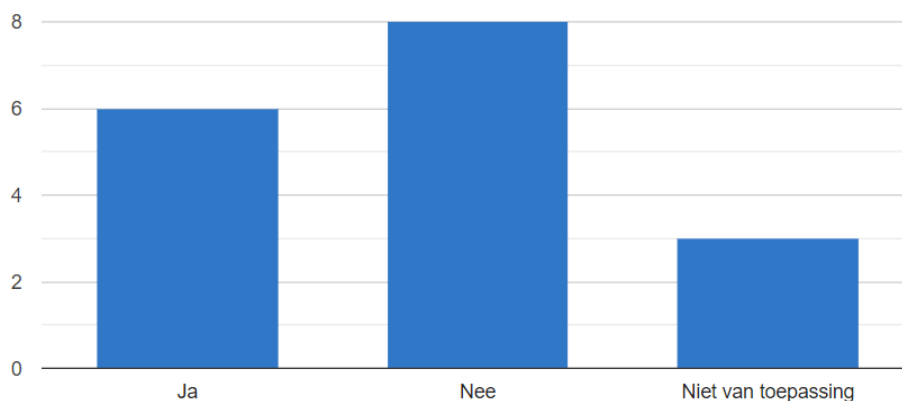


Wegafzetting Leudal in verband met hoogwater. Bron: dhr. R. Martens

¹² De voorzitter van een crisisteam kan dan makkelijker uitleggen of duiden waarom besluiten genomen zijn. Dit helpt de verantwoordelijke bestuurder bij zijn rol als boegbeeld (duiden of uitleggen van genomen besluiten) én bij verantwoording aan bijvoorbeeld de gemeenteraad.

Persoonlijk logboek

Zes deelnemers aan de enquête (35%) geven aan een persoonlijk logboek bij te houden.



Antwoord enquêtevraag 'Heeft u in uw afstemming met andere functionarissen gewerkt met een persoonlijk logboek?'

Analyse:

De meeste deelnemers gebruiken geen persoonlijk logboek. De deelnemers geven hier verschillende redenen voor, waaronder:

- Niet bij stilgestaan
- Niet volledig
- E-mailmap aangemaakt
- Actiepunten zijn vastgelegd in besluiten- en actielijst

Een persoonlijk logboek draagt bij aan het helder krijgen en houden van het verloop van de crisis, zeker bij een crisis van meerdere dagen.

De ervaring leert dat een persoonlijk logboek een goed (hulp)middel is om op een later moment de acties tijdens de crisis beter te kunnen herformuleren én de argumentatie achter bepaalde besluiten duidelijk te hebben. Ook helpt een persoonlijk logboek bij onder andere het aflossen en de feitelijke overdracht naar de nafase. De deelnemers geven tijdens het interview al aan dat een persoonlijk logboek nuttig is: *“Dat was achteraf wel een goed idee geweest”* en *“Vooral in de beginfase is het handig. Dan kan je achteraf gemakkelijker dingen terugzoeken”*.

Aanbeveling(en):

20. Houd een persoonlijk logboek bij. Dit persoonlijk logboek kan dienen als geheugensteun tijdens de opschaling. En als input voor een overdrachts- of aflossingsdocument, maar ook als verantwoordingsdocument.

2.3 Communicatie

In dit deel behandelt de quick scan:

- Interne communicatie vanuit de crisisorganisatie met de andere medewerkers van de gemeente Leudal
- Interne communicatie vanuit de crisisorganisatie met het college van burgemeester & wethouders
- Interne communicatie vanuit de crisisorganisatie met de gemeenteraad
- Externe communicatie vanuit de crisisorganisatie

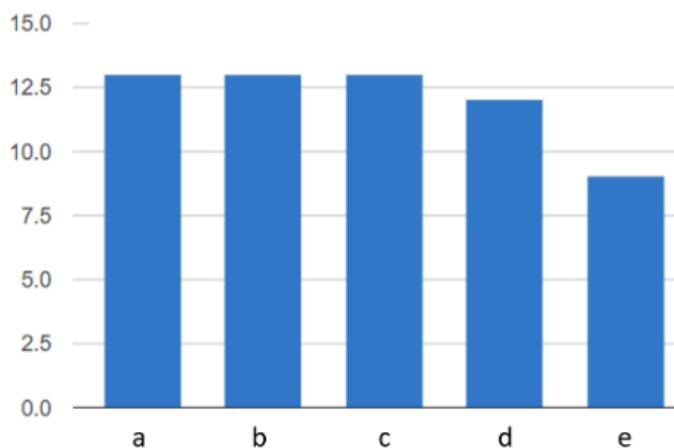
Algemeen

Het regionaal crisisplan van de veiligheidsregio kent een driedeling voor het adviseren en informeren van alle betrokkenen:

1. Informeren van getroffen en betrokkenen
2. Alle typen schaden beperken door middel van het bieden van 'op maat' handelingsperspectief ('wat te doen en wat te laten')
3. Duiden, betekenis geven en uitleggen

Het TBZ benoemt de volgende doelgroepen voor de communicatie:

- a) Getroffenen
- b) Media
- c) Bevolking (bewoners en bezoekers)
- d) Interne organisatie
- e) Externe organisatie



Antwoord op de enquêtevraag 'Welke doelgroepen heeft de gemeente benoemd voor communicatie?'

2.3.1 Communicatie TBZ met andere medewerkers gemeente Leudal (buiten de crisisorganisatie)

Het TBZ communiceert eenmaal met de gemeentelijke organisatie via de intranetpagina. Verder vindt geen interne communicatie plaats.

Analyse:

De deelnemers geven aan dat het TBZ niet actief communiceert met de gemeentelijke medewerkers. Medewerkers geven aan dat er één bericht op de intranetpagina staat met de bewonersbrief van de burgemeester van 19 juli.

Het TBZ communiceert verder via de openbare communicatiekanalen: website en social media. Een deelnemer geeft aan: *“Interne communicatie hebben we niet echt bij stilgestaan. Vooral bezig met externe communicatie en communicatie naar raad en college”*.

Interne communicatie draagt bij aan de informatieverstrekking naar de eigen medewerkers, juist ook medewerkers buiten de crisisorganisatie. Zeker gezien de complexiteit van deze crisis is het nuttig om intern frequent informatie te verstrekken.

Deelnemers buiten de crisisorganisatie geven bijvoorbeeld aan onbekend te zijn met de crisisstructuur en verantwoordelijkheden. Zeker tijdens een GRIP-4 wanneer het gezag en opperbevel bij de voorzitter van de veiligheidsregio ligt en niet bij de eigen burgemeester¹³.

Aanbeveling(en):

21. *Waarborg de interne communicatie naar de gemeentelijke medewerkers die niet direct betrokken zijn bij de crisisbeheersing.*
22. *Stuur bijvoorbeeld dagelijks een e-mail naar alle medewerkers of plaats berichten op intranet.*
23. *Voorkom dat de eigen medewerkers relevante informatie via de (social) media moeten vernemen.*

2.3.2 Interne communicatie met het college

De burgemeester werkt samen met de wethouder watermanagement en havens. Deze wethouder gaat regelmatig naar getroffen gebieden en praat hier met inwoners.

Een aantal deelnemers geeft aan dat sommige wethouders aan het begin van de hoogwatercrisis meer informatie willen krijgen: *“Alleen in het begin vond het college zich minder meegenomen”*. Bewoners nemen namelijk contact op met de wethouders.

Op donderdagavond 15 juli 2021, 21.45 uur, vindt een extra collegevergadering plaats over de hoogwatercrisis.

¹³ Artikel 4 en 5 Wet veiligheidsregio's.

Het TBZ schrijft van 16 tot en met 21 juli raadsinformatiebrieven uit naam van de burgemeester. Het college van burgemeester en wethouders (college van burgemeester en wethouders) en gemeenteraad ontvangen deze raadsinformatiebrieven gelijktijdig.

Analyse:

Formeel hebben de wethouders geen rol in de crisisorganisatie. Voor de buitenwereld is dit niet (altijd) duidelijk. Wethouders worden geconfronteerd met vragen van bewoners. Ze ervaren het als lastig dat ze geen antwoorden kunnen geven op bewonersvragen¹⁴.

De wethouders voelen zich betrokken, en willen graag bij een ramp of crisis op de hoogte gehouden worden.

Het is begrijpelijk dat wethouders op de hoogte gehouden willen worden van de ontwikkelingen binnen de gemeente. De praktijk leert ook dat bewoners en bedrijven inderdaad ook wethouders benaderen voor meer informatie.

Er ontstaat een spanningsveld: De wethouder heeft geen formele rol en dient zich te onthouden van het doen van mededelingen naar buiten.

Tegelijkertijd kunnen zowel bewoners, bedrijven of journalisten de wethouders benaderen met vragen.

Aanbeveling(en):

24. *Informeert het college van burgemeester en wethouders collegiaal. Een hoogwatercrisis raakt één of meerdere wethouders.*
25. *Ontwikkel een handelingsperspectief voor de wethouders voor de denkbare situatie dat ze benaderd worden door journalisten, bewoners en bedrijven.*
26. *Waarborg dat de wethouders kennis hebben van de crisisstructuur en taak- en rolverdeling: Laat de wethouders minimaal een basisopleiding crisisbeheersing volgen.*

Raadsinformatiebrieven

Zondag 18 juli 2021

Beste gemeenteraad,

Met deze brief informeer ik u over de laatste stand van zaken m.b.t. de hoogwatersituatie.

Afgelopen nacht hebben zich in onze gemeente gelukkig geen (nieuwe) calamiteiten voorgedaan en de waterstand van de Maas is inmiddels behoorlijk aan het zakken.

Op advies van de Veiligheidsregio en het Waterschap zijn de dijken bij Buggenum zojuist veilig bevonden. Dit betekent dat inwoners van Buggenum terug kunnen keren naar hun woning. Voor bewoners wonend aan De Kemp in Horn en de Broekweg in Haelen geldt dit helaas niet omdat dit te maken heeft met waterstand van het retentiebekken. Het heeft tijd nodig voordat het water daar gezakt is, wat betekent dat bewoners daar uiterlijk morgen of nog later pas veilig naar hun woning kunnen terugkeren. We houden die situatie met onze mensen permanent in de gaten.

Om inwoners te blijven informeren wordt onze website continue geüpdatet op basis van de meest laatste en actuele informatie waar we over kunnen beschikken. Daarnaast hebben we voor de kern Buggenum ook de buurt-whatts-app ingezet zodat de bewoners die terug kunnen keren meteen en direct geïnformeerd zijn.

Graag verwijst ik jullie ook naar onze website over de laatste stand van zaken en meer informatie over het zakken van het waterpeil en relevante informatie voor inwoners: www.leudal.nl

Ik realiseer mij dat voor de mensen die kunnen terugkeren naar woningen die waterschade hebben opgelopen nog een heel moeilijke periode aanbreekt waar sommige inwoners nog dagen-, weken of in enkel gevallen maandenlang mee bezig zijn en waarbij ook nog eens sprake is van materiële en emotionele schade.

Het is juist in deze fase dat ik hoop dat, nu iedereen weer zijn normale leven langzamerhand oppakt, juist deze mensen voorlopig op onze hulp en steun kunnen blijven rekenen zoals we dat afgelopen dagen hebben kunnen ervaren. Alvast hartelijk dank daarvoor!

Désirée Schmalschlager
Burgemeester

Raadsinformatiebrieven 18 juli 2021

¹⁴ Collegevergadering 12 oktober 2021.

2.3.3 Interne communicatie met de gemeenteraad

Het TBZ schrijft van 16 tot en met 21 juli 2021 raadsinformatiebrieven uit naam van de burgemeester.

Het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad ontvangen deze raadsinformatiebrieven gelijktijdig.

Analyse:

Het TBZ stelt de raadsinformatiebrieven op, en legt deze eerst voor aan de burgemeester. Na eventuele aanpassingen, stuurt het TBZ de raadsinformatiebrieven door aan de gemeenteraad.

De deelnemers geven aan dat de gemeenteraad hierdoor gedurende de hoogwatercrisis goed op de hoogte gehouden is. Een deelnemer zegt: *“Elke dag een raadsinformatiebrief is wel heel ongebruikelijk, we hebben veel gecommuniceerd”*.

Aanbeveling(en):

27. *Neem de gemeenteraad zo snel mogelijk mee in de stand van zaken van een ramp of crisis. Houd de gemeenteraad inderdaad zo veel mogelijk op de hoogte.*

2.3.4 Externe communicatie met burgers, bedrijven en bezoekers

De gemeente Leudal communiceert op een speciale pagina op de website:

www.leudal.nl/hoogwater. Hier staan onder andere veelgestelde vragen (FAQ), een nieuwsoverzicht en een brief van de burgemeester aan inwoners. De gemeente communiceert ook via Facebook en Twitter.

Tijdens de hoogwatercrisis is het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente vanaf woensdag 14 juli tijdens kantooruren actief.

Vanaf vrijdag 16 juli is het KCC dag en nacht te bereiken tot maandag 19 juli 17.00 uur.

Het KCC is te bereiken via het reguliere telefoonnummer, waarna bellers in een keuzemenu komen. De gemeente Leudal heeft geen apart telefoonnummer specifiek voor de hoogwatercrisis.

Gezondheid	
Wat kan er in het water van de Maas zitten?	+
Moet ik iets extra's doen als ik in contact ben gekomen met water uit de Maas?	+
Is het drinkwater veilig?	+
Is het slib uit de maas gevaarlijk?	+
Hoe kan ik ziek worden door vervuild slib?	+
Zijn er risico's wanneer ik via mijn huid met het slib in aanraking ben gekomen?	+
Zijn er risico's wanneer ik gewassen die nu in mijn moestuin staan en die onder water hebben gestaan, wil consumeren?	+

Deel van de FAQ-pagina op de website van de gemeente Leudal

De burgemeester en wethouder watermanagement en havens bezoeken meerdere inwoners tijdens de hoogwatercrisis. Tijdens deze contactmomenten is geen communicatieadviseur aanwezig.

De burgemeester heeft ook een aantal persmomenten. Tijdens de persmomenten is geen communicatieadviseur aanwezig.

Analyse:

Crisiscommunicatie ontvangt FAQ's van de Veiligheidsregio Limburg-Noord. Deze zet crisiscommunicatie op de gemeentelijke website en geeft de FAQ door aan het KCC. De telefonisten van het KCC staan inwoners te woord, en verwijzen naar de FAQ op de website van de gemeente Leudal.

De teamleider KCC is tijdens de hoogwatercrisis niet inzetbaar. Hierdoor heeft het KCC een vervangende teamleider, welke niet is opgeleid in deze crisisfunctie. Volgens een communicatieadviseur heeft dit geen negatief effect op de samenwerking tussen KCC en crisiscommunicatie.

Wel vraagt de communicatieadviseur zich af of de lijn tussen crisiscommunicatie en KCC niet via het TBZ ingericht moet worden. De communicatieadviseur ontvangt vragen en e-mails vanuit de medewerkers op het KCC. Normaliter vangt de teamleider KCC deze communicatie op, en is hij de link tussen crisiscommunicatie en het KCC.

Een aantal deelnemers geeft aan dat de burgemeester en de taakorganisatie crisiscommunicatie afstemmen wat de boodschap is tijdens de bezoeken van de burgemeester aan de bewoners.

Van de contacten van de burgemeester met de bewoners en de persmomenten worden geen verslagen of overzichten gemaakt. Hierdoor is niet terug te vinden wat tijdens de contacten en momenten daadwerkelijk gezegd is (of juist niet).

Een aantal deelnemers én bewoners geeft aan dat zij het gevoel hebben dat vooral 'degenen die luid aan de bel trekken' aandacht krijgen van de gemeente Leudal. Een bewoner geeft tijdens de bewonersbijeenkomst het volgende aan: *"Ik heb de gemeente helemaal niet gezien of gehoord. Ik heb drie minuten iemand aan de deur gehad met 'Je moet hier vandaag weg voor 12:00 uur, dit wordt daarna 17:00 uur, en stroom en gas moet eraf'".*

Een andere bewoner zegt op de vraag wat we mee moeten nemen in het verslag: *"De zichtbaarheid van ons bestuur. Ze waren volledig onzichtbaar. [...] Letterlijk voor mijn deur heeft ze een filmpje opgenomen, toen wij zandzakken aan het vullen waren. Daarna [is de burgemeester] direct de auto ingestapt".* Het is voor de bewoners niet duidelijk dat de burgemeester meewerkt aan een rapportage voor Omroep ML5, met de bedoeling om de bewoners juist te informeren.

Een bewoner is van mening dat de gemeente preventief en proactief zandzakken moet plaatsen bij de huizen van bewoners die in het risicogebied wonen. In plaats dat bewoners zelf de gemeente moeten bellen.

In de ogen van een aantal bewoners is de burgemeester aanwezig en spreekt in het algemeen haar bezorgdheid uit. Toch twijfelen deze bewoners aan de oprechtheid van de burgemeester, omdat ze volgens de bewoners verzuimt een persoonlijk dialoog aan te gaan met de getroffen.

Na de hoogwatercrisis heeft de burgemeester wel persoonlijk contact met een aantal getroffen.

Aanbeveling(en):

28. *Open bij een ramp of crisis een speciaal publieksinformatienummer. Dit is een ander nummer dan het reguliere telefoonnummer. Zo weten de telefonisten direct dat de beller belt voor de ramp of crisis.*
29. *Waarborg dat een communicatieadviseur de burgemeester ondersteunt bij alle pers- en publieksmomenten. Zorg dat een communicatieadviseur meegaat naar bewoners. Bewaak zo dat bekend is wat gezegd is tijdens de pers- en publieksmomenten.*
30. *Zorg voor voldoende opgeleide crisisfunctionarissen, zodat bij afwezigheid van een crisisfunctionaris de rol overgenomen kan worden door een opgeleide medewerker.*
31. *Bedenk welke plaatsen en/of inwoners de burgemeester bezoekt. Duid waarom de burgemeester hier op bezoek komt. Zijn dit de zwaarst getroffen?*
32. *Adviseer en ondersteun de burgemeester in haar burgermoederrol:*
 - *Welke bewoners moet de burgemeester zeker bezoeken?*
 - *Welke bewoners zijn (direct) getroffen?*
 - *Wat is het beste moment om de bewoners persoonlijk te bezoeken?*
33. *Neem de tijd om met bewoners een dialoog aan te gaan, zowel tijdens als na een ramp of crisis. Mocht daar geen tijd voor zijn, leg dit dan uit (duiding).*



De aanleg van de nooddijk in Leudal. Bron: dhr. R. Martens

2.4 Samenwerking en afstemming met crisispartners

In dit deel gaat de quick scan in op de volgende onderwerpen:

- Samenwerking crisisorganisatie gemeente Leudal met de VRLN
- Samenwerking crisisorganisatie gemeente Leudal met het waterschap en Rijkswaterstaat

2.4.1 Samenwerking met de veiligheidsregio Limburg Noord (VRLN)¹⁵

Samenwerking met de voorzitter van de veiligheidsregio en het regionaal beleidsteam (RBT)

De burgemeester is lid van het regionaal beleidsteam (RBT), waar de burgemeesters en strategisch adviseurs de voorzitter van de veiligheidsregio adviseren. Dit overleg vindt meerdere keren per dag digitaal plaats via Microsoft Teams.

De burgemeester deelt de informatie vanuit TBZ naar het RBT en visa versa.

De burgemeester heeft ook een directe lijn met de voorzitter van de veiligheidsregio wanneer dit noodzakelijk of gewenst is. Tijdens de hoogwatercrisis stelt de voorzitter van de veiligheidsregio een aantal noodverordeningen¹⁶ vast voor het grondgebied van de gemeente Leudal. Dit wordt bilateraal besproken tussen beide bestuurders.

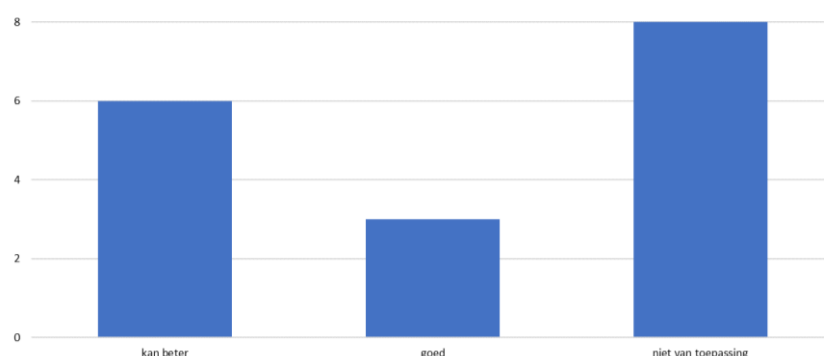
Samenwerking met de sectie bevolkingszorg bij het regionaal operationeel team (ROT)

Voor het TBZ zijn de algemeen commandant bevolkingszorg (AC-BZ) en de medewerkers van de sectie bevolkingszorg (MS-BZ) de aanspreekpunten. De leden van het TBZ hebben geen direct contact met het ROT: De communicatie verloopt tussen de voorzitter van het TBZ en de AC-BZ of de MS-BZ.

Het TBZ communiceert met de AC-BZ en de MS-BZ via LCMS, e-mail en telefoon.

De deelnemers geven aan dat het TBZ geen periodiek en structureel contact heeft met de AC-BZ en de sectie bevolkingszorg.

De voorzitter TBZ heeft incidenteel contact met de AC-BZ: *“Als ik iets nodig had van het ROT, belde ik of mailde ik”*.



Antwoord op de enquêtevraag ‘Hoe verliep de informatie-uitwisseling/samenwerking tussen het TBZ, de bestuurders, de algemeen commandant bevolkingszorg en de sectie bevolkingszorg?’

¹⁵ Onder de veiligheidsregio rekenen we ook de GHOR, brandweer en politie

¹⁶ ‘Noodverordening Hoogwater juli 2021 Leudal’ van 16 juli 2021, ‘Noodverordening Hoogwater juli 2021 Horn & Haalen gemeente Leudal’ van 17 juli 2021, en ‘Noodverordening Hoogwater juli 2021 Haalen, gemeente Leudal’ van 19 juli 2021.

Voor de uitvoering en handhaving van de noodverordeningen werkt het TBZ samen met de politie.

Voor het handhaven van de noodverordeningen heeft de crisisorganisatie van de gemeente Leudal grote behoefte aan inzet van de politie: om straten af te zetten, ramptoerisme te weren en gebieden te bewaken na de verplichte evacuaties.

Omdat voor meer gemeenten een noodverordening geldt, bestaan capaciteitsproblemen bij de politie voor het handhaven. De gemeente Leudal zet daarom verkeersregelaars en BOA's in.

De brandweer Oude-Zuyderland ondersteunt de burgers bij de bouw van de nooddijk in Horn.

Analyse

De deelnemers ervaren de samenwerking met de VRLN voor wat betreft sfeer en collegialiteit als goed.

De meeste deelnemers geven wel aan dat de informatie-uitwisseling beter kan: *"De informatie-uitwisseling is gefragmenteerd en niet gestructureerd (voor zowel de momenten en als voor de inhoud)"*.

Deelnemers geven aan dat wel het lang duurt voordat zaken regionaal geregeld worden. De AC-BZ maakt de werkafpraak dat vragen en opmerkingen per gemeente in LCMS komen. De praktijk leert dat telefoneren naar de sectie of de algemeen commandant sneller werkt.

Tijdens deze crisis beschikt de politie niet over mensen voor het handhaven van de noodverordeningen in alle gemeenten. De gemeente Leudal heeft zelf straten afgezet, ramptoerisme geweerd en gebieden bewaakt na de verplichte evacuaties.

De gemeente zet daarom verkeersregelaars en BOA's in.

Aanbevelingen:

34. *Zorg inderdaad voor goede communicatielijnen op diverse niveaus tussen de gemeente en de veiligheidsregio. Zowel voor een bestuurlijke lijn tussen burgemeester en de voorzitter van de veiligheidsregio en het RBT als voor een lijn tussen het TBZ en de AC-BZ en de sectie bevolkingszorg bij het ROT.*
35. *Waarborg als TBZ een frequente, consistente lijn tussen AC-BZ en de voorzitter TBZ. Zoek zelf ook proactief de AC-BZ op.*
36. *Houd rekening met schaarste in middelen en personeel. Denk inderdaad bij capaciteitsproblemen aan creatieve oplossingen!*

Samenwerking met de sectie crisiscommunicatie bij het ROT

De medewerker Lokaal punt crisiscommunicatie (LCC) in het TBZ werkt samen met de sectie crisiscommunicatie bij het ROT.

Analyse:

Meerdere deelnemers vinden de informatie-uitwisseling en samenwerking tussen het TBZ en de sectie crisiscommunicatie goed. Ze geven aan dat de lijnen kort zijn en dat er dagelijkse updates komen.

Ook kan het TBZ de sectie crisiscommunicatie bellen met of bij vragen.

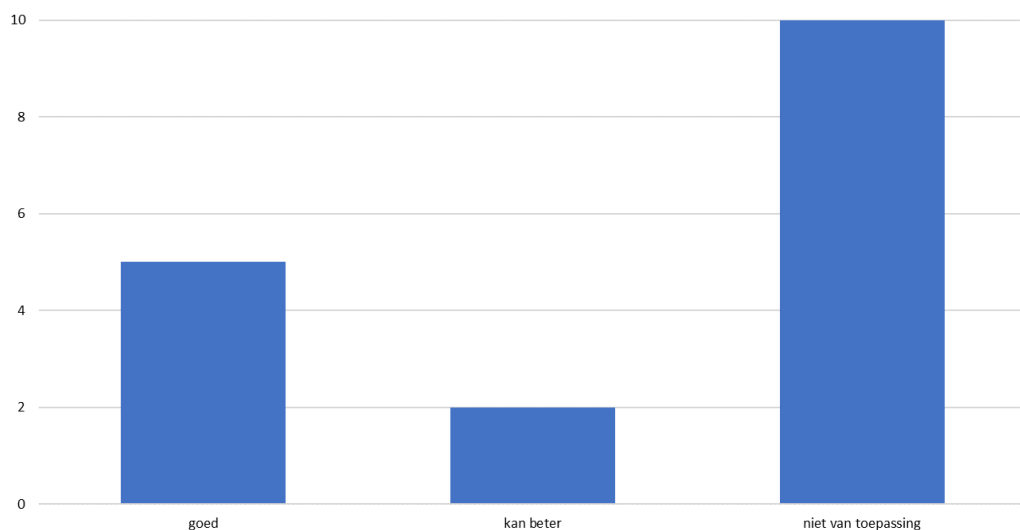
Deelnemers geven aan:

“Communicatie vanuit ROT was duidelijk en helder. De informatie was niet voor meerdere interpretaties vatbaar, afgezien van de wisselende waterstanden”

en

“Bij hoogwater was de samenwerking beter dan bij de Meinweg brand”.

Een aantal deelnemers is van mening dat de afstemming van de communicatie-boodschappen met de sectie crisiscommunicatie bij het ROT goed is.



Antwoord op de enquêtevraag ‘Hoe verliep de informatie-uitwisseling/samenwerking tussen het TBZ en crisiscommunicatie in het regionaal operationeel team?’

Andere deelnemers zijn van mening dat de communicatie onduidelijk en niet eenduidig is verlopen. Ook geeft een deelnemer aan dat het TBZ de communicatieboodschap voornamelijk bepaalt.

Aanbevelingen:

37. Blijf inderdaad de verbinding zoeken met de sectie crisiscommunicatie bij het ROT.

38. Stem de crisiscommunicatie af: Eén bron, één crisis, één boodschap.

2.4.2 Samenwerking met het waterschap en Rijkswaterstaat

Tijdens de hoogwatercrisis leveren het waterschap en Rijkswaterstaat (RWS) informatie voor de getroffen gemeenten. Onder andere over de verwachte hoogwaterstand¹⁷.

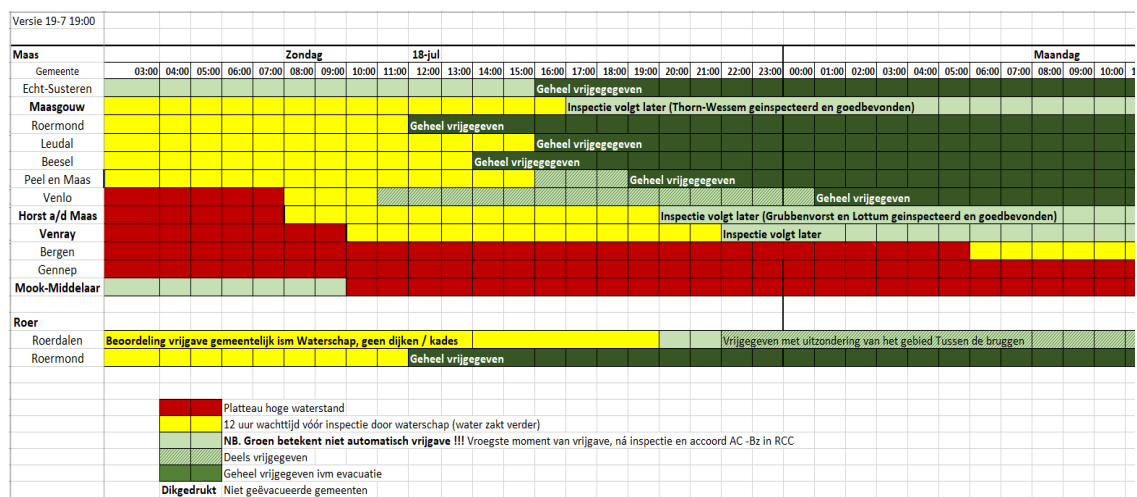
Bij deelnemers bestaat onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden van het waterschap en wie verantwoordelijk is voor de gegevens over de waterstanden (nu, op korte termijn en op langere termijn).

De wethouder watermanagement en havens heeft bestuurlijke contacten met het waterschap en RWS. Tijdens de crisis heeft de wethouder telefonisch contact met beide partijen.

Het blijft onduidelijk wanneer het water het hoogste punt bereikt. Dit leidt bij de bewoners tot veel irritatie. Zo is er op vrijdag eerst opluchting omdat de piekbelasting c.q. waterhoogte niet zou stijgen en de nooddijk in Horn het houdt. Zaterdag is er teleurstelling bij en ontrust onder de bewoners, omdat de piekbelasting later komt en de nooddijk het mogelijk niet zou gaan houden.

Analyse

Een deelnemer geeft aan dat de contacten met RWS niet optimaal zijn. Hij geeft aan dat het waterschap slecht te bereiken is.



Deel van het overzicht voortgang water plateau van 19 juli 2021

Het waterschap en RWS nemen volgens bewoners geen aanvullende maatregelen om de dijken te verhogen of te verstevigen. Daarom nemen de bewoners zelf het initiatief om de dijk te verstevigen met zandzakken. Dit tegen de wens in van RWS, omdat de dijk broos is en hierdoor juist zou kunnen bezwijken.

Formeel lopen de contacten tussen de gemeente en andere crisispartners, zoals het waterschap en Rijkswaterstaat, via het ROT. Wanneer het RBT en ROT een besluit (bijvoorbeeld extra maatregelen bij een dijk) genomen hebben, leert de praktijk dat overleg tussen de uitvoerende partijen niet allemaal via het ROT verloopt. Bij de uitvoering van de maatregelen in een getroffen gemeente kunnen het TBZ en de medewerkers van het waterschap en Rijkswaterstaat wel contacten met elkaar hebben. Zeker ook over de voortgangs- en afwijkingmeldingen.

¹⁷ Overzicht voortgang plateau 19-7-2021-1900

Aanbevelingen

39. *Houd rekening met het gegeven dat waterstanden moeilijk te voorspellen zijn. Zowel door een waterschap als door Rijkswaterstaat.*
40. *Zorg voor goede communicatielijnen met het waterschap en RWS. Bij voorkeur op diverse niveaus. Maak gebruik van de contacten van de wethouder watermanagement en havens.*
41. *Leg uit waarom de gemeente maatregelen juist wél of juist níét uitvoert. Dit voorkomt dat mensen spontane acties ondernemen.*

2.5 Nafase

In dit deel staat de quick scan stil bij hoe de crisisorganisatie van de gemeente Leudal de preparatie nafase inricht.

De HTO nazorg heeft op 16 juli 2021 contact met het TBZ.

De preparatie nafase start op 19 juli 2021 als de HTO nazorg aansluit bij het TBZ.

Na de afschaling verandert het TBZ in een team nafase. Dit team bestaat uit de voorzitter TBZ, HTO nazorg, HTO omgevingszorg, HTO evacuatie, communicatieadviseur en verslaglegger. Het team nafase heeft geen directe lijn met de gemeentesecretaris. De voorzitter heeft contact met de gemeentesecretaris.

Onderwerpen die voor de gemeente Leudal spelen in de nafase zijn onder andere: opruimwerkzaamheden, schadeafhandeling, nafasecommunicatie en evaluatie van het functioneren van de crisisorganisatie van de gemeente Leudal.

De gemeente heeft op 4 oktober 2021 een bewonersbijeenkomst georganiseerd om de hoogwatercrisis met de bewoners te evalueren. Tijdens de bewonersbijeenkomst geeft een aantal bewoners aan dat zij een brief ontvangen met informatie over de Wet tegemoetkoming schade, en waar zij hun schade kunnen indienen.

Analyse

Hoewel de HTO nazorg op 16 juli 2021 met het TBZ contact heeft, sluit de HTO nazorg pas op 19 juli 2021¹⁸ aan. Hierdoor voelt de HTO nazorg een achterstand.

De deelnemers geven aan dat het prettig werkt om de nafase vanuit het TBZ op te pakken. Een deelnemer verwoordt dit als *“In feite is de crisisorganisatie nog actief”*.

Een aantal deelnemers geeft aan: *“Eigenlijk zou voor de nafase een nieuwe organisatie moeten komen”*. Bijvoorbeeld onder aansturing van de HTO nazorg en zijn teamleiders. Kanttekening hierbij is dat de HTO nazorg niet opgeleid is. Hij heeft deze rol gepakt, zodat het ingevuld is in de gemeente – complimenten hiervoor.

Een deelnemer heeft een dubbelrol die lastig te combineren is. Zijn rol in het TBZ is acties uitzetten en zijn rol in de nafase is het uitvoeren van deze acties. De deelnemers geven aan dat het team nafase geen directe lijn heeft met de gemeentesecretaris, en dit eigenlijk wel zou moeten. De gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor het plan van aanpak nafase van de gemeente Leudal.

¹⁸ 20210716 Verslag TBZ hoogwater, pagina 13.

Onderwerpen die voor de gemeente Leudal spelen in de nafase zijn onder andere het opruimen van de zandzakken, schadeafhandeling, nafasecommunicatie en evaluatie van de gemeentelijke crisisorganisatie.

De gemeente communiceert in de nafase via social media (Facebook en Twitter) en op de eigen website. Op de website staat onder andere:

- Schade
- Nieuws
- Veel gestelde vragen
- Slachtofferhulp

Een deelnemer geeft aan dat veel van bovengenoemde activiteiten weggezet zijn in de lijn.

Een aantal deelnemers geeft aan dat de nafase veel inzet vraagt en tijd kost. Toch is de nafase volgens de deelnemers te combineren met hun reguliere werkzaamheden.

Aanbevelingen

42. Zorg dat HTO nazorg tijdens de crisis eerder aansluit bij het TBZ, zodat de HTO nazorg weet welke thema's spelen. Dan kan hij hierop anticiperen.
43. Zorg dat de bezetting van team nazorg uit andere mensen bestaat dan het TBZ. Op deze manier creëer je meer objectiviteit.
44. Zorg dat er korte lijnen zijn tussen het team nafase en de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor het plan van aanpak nafase van de gemeente Leudal. En in de nafase heeft de gemeentesecretaris een rol om de activiteiten van de nafase weg te zetten in de reguliere organisatie.
45. Besteed aandacht aan het effectief en efficiënt wegzetten van de nafase-activiteiten in de reguliere organisatie.
46. Houd rekening met het gegeven dat de nafase intensiever en tijdrovender kan zijn dan gedacht.
47. Organiseer inderdaad één of meer informatiebijeenkomsten voor de bewoners en bedrijven.



Nafasecommunicatie door de gemeente Leudal. Bron: Facebook, 24 september 2021.

3. Onze dank en complimenten

Cuijpers Consultancy en Integrato hebben ervaren dat er een grote bereidwilligheid heeft bestaan binnen de gemeente Leudal om de hoogwatercrisis aan te pakken. Complimenten hiervoor.

Voor deze quick scan hebben wij de beschikbare informatie ontvangen en een open houding van alle geïnterviewden ervaren. Dit is zeer positief.

Wij willen de bewoners van de gemeente Leudal ook hartelijk bedanken voor hun openheid en input tijdens de bewonersbijeenkomst op 4 oktober 2021. De bijdragen van de bewoners waarderen wij buitengewoon en dragen zeker bij aan de inhoud van deze quick scan.

Tot slot: Wij hebben de samenwerking met iedereen van de gemeente Leudal die hebben deelgenomen aan deze quick scan als prettig, zeer professioneel en open ervaren. Onze oprechte dank en complimenten hiervoor!

Inge Bruggink,
algemeen directeur.

Van: Wim Cornelissen

Verzonden: vrijdag 22 oktober 2021 13:35

Aan: Raadsleden <Raadsleden@leudal.nl>; Commissie B&M <CommissieB&M@leudal.nl>

CC: Leon Jeurninck <l.jeurninck@leudal.nl>

Onderwerp: Bestuurs- en managementsamenvatting bij rapport 'QuickScan Inzet crisisorganisatie hoogwater juli 2021' 19okt21 van Cuijpers Consultancy bv + Integrato bv

Beste raadsleden en commissieleden bestuur en middelen,

Onder referte aan mijn onderstaande e-mail van gisteren 21okt21 heeft het college inmiddels ook de 'bestuurs- en managementsamenvatting' aangeleverd die hoort bij het rapport 'QuickScan Inzet crisisorganisatie hoogwater juli 2021' d.d. 19okt21 van Cuijpers Consultancy bv + Integrato bv.

Zie de bijlage.

Wim Cornelissen
Griffier.

Van: Wim Cornelissen

Verzonden: donderdag 21 oktober 2021 11:54

Aan: Raadsleden <Raadsleden@leudal.nl>; Commissie B&M <CommissieB&M@leudal.nl>

CC: College <College@leudal.nl>; Leon Jeurninck <l.jeurninck@leudal.nl>

Onderwerp: Collegemededeling 20okt21 met rapport 'QuickScan Inzet crisisorganisatie hoogwater juli 2021' 19okt21 van Cuijpers Consultancy bv + Integrato bv

Beste raadsleden en commissieleden bestuur en middelen,

Bijgaand een collegemededeling d.d. 20okt21 met het rapport 'QuickScan Inzet crisisorganisatie hoogwater juli 2021' d.d. 19okt21 van Cuijpers Consultancy bv + Integrato bv.

De mededeling wordt opgenomen in de lijst van ingekomen stukken van de raadsvergadering van 9nov21.

M'n afhandelingsvoorstel zal luiden 'Voor kennisgeving aannemen; is besproken in extra cie-vergadering BM 26okt21'.

Deze of begin volgende week wordt nog door de opstellers van het rapport een managementsamenvatting nageleverd.

De rapportage wordt besproken in de extra vergadering van de commissie bestuur en middelen van dinsdag 26okt21, aanvang 19.30 uur, in de raadzaal.

Voor die commissievergadering worden door de portefeuillehouder met name ook alle raadsleden verwacht.

Wim Cornelissen
Griffier.

Bestuurs- en managementsamenvatting

Quick scan crisisorganisatie hoogwater juli 2021

Gemeente **leudal**



Aanleiding en opdracht

In juli 2021 heeft zware regenval gezorgd voor hoogwater in de provincies Limburg en Noord-Brabant. Voor de aanpak van het hoogwater heeft de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) de crisisorganisatie opgeschaald naar een GRIP-4¹. Ook de gemeente Leudal is getroffen door het hoogwater. Vanaf 14 juli 2021² is de crisisorganisatie in de gemeente operationeel geworden.

De impact van deze periode op de bedrijfsvoering is groot geweest en er is veel ervaring opgedaan. Dit is de reden om de lessen van deze periode in kaart te laten brengen en te laten evalueren door middel van een quick scan.

De gemeente Leudal wil kunnen leren van de ervaringen en deze quick scan kunnen gebruiken voor eventueel benodigde aanpassingen in plannen, procedures, werkwijze enzovoort.

Opdracht

Wij hebben de gemeente Leudal geadviseerd een quick scan (in plaats van een evaluatie) te houden, zeker gelet op de deadlines.

Een quick scan houdt een globale verkenning in, waarbij de belangrijkste kansen, knelpunten en verbetermogelijkheden worden benoemd. De quick scan kan leiden tot een uitgebreidere analyse voor één of meer thema's.

Deze quick scan behelst de periode 14 juli 2021 tot en met 20 juli 2021. Ook nemen wij de eerste preparatie van de nafase mee in de quick scan.

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

¹ Voor uitgebreidere informatie over de GRIP-structuur en de regionale crisisstructuur verwijzen wij u naar het Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio Limburg-Noord (2018):
https://vrln.nl/application/files/1615/8998/3277/Regionaal_crisisplan_VRLN_2018_publ_24042018.pdf

² Volgens LCMS aflossings- en overdrachtsdocument ROT

Inhoud quick scan

Doel en onderwerpen van de quick scan:

1. Het in beeld brengen van de gebeurtenissen rond de aanloop naar en het optreden tijdens het hoogwater.
2. De interactie van het TBZ met het regionaal operationeel team (ROT) van de VRLN.
In hoofdzaak via de lijn voorzitter TBZ en de algemeen commandant bevolkingszorg (AC-BZ) in het ROT.
3. De interactie van het TBZ met de burgemeester.
4. De interactie en communicatie van de burgemeester met college en gemeenteraad.
5. De samenwerking met andere organisaties die bij deze crisis betrokken zijn geweest.

Let op: bias of valkuilen

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

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

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

Grenzeloze betrokkenheid leden crisisorganisatie

Vrijwel alle deelnemers aan de quick scan benoemen de mateloze betrokkenheid van de bestuurders en medewerkers van de crisisorganisatie tijdens de hoogwatercrisis.

'We weten elkaar snel te vinden'
'We delen de informatie proactief'
'We handelen snel'

Deze betrokkenheid vinden de deelnemers een groot compliment waard.

Véél deelnemers aan de quick scan 'verlangen' dat dit in de quick scan wordt benadrukt.

Algemene aanbevelingen:

Op voorhand doen wij u de volgende aanbevelingen:

1. *Deel deze quick scan met de gemeentelijke crisisorganisatie.*
2. *Besluit welke conclusies en aanbeveling(en) leiden tot het aanpassen c.q. actualiseren van uw planvorming.*
3. *Neem de aanbeveling(en) op in het scholingsprogramma (opleidingen, trainingen en oefeningen) van de crisisorganisatie.*
4. *Beloon de mensen die zijn ingezet tijdens de hoogwatercrisis. Denk ook aan degenen die achter de schermen hebben bijgedragen.*

Selectie top 10 aanbevelingen:

1. *Houd rekening met het gegeven dat waterstanden moeilijk te voorspellen zijn. Zowel door een waterschap als door Rijkswaterstaat.*
2. *Werk als burgemeester bij een GRIP-4 met een bestuurlijk kernteam voor advisering over de rollen van de burgemeester.*
3. *Actualiseer het draaiboek hoogwater zo snel mogelijk.*
4. *Denk aan voldoende crisismedewerkers, zodat de gemeente bij een veiligheidsregio-brede ramp of crisis de crisisrollen zelf kan invullen.*
5. *Houd een persoonlijk logboek bij. Dit persoonlijk logboek kan dienen als geheugensteun tijdens de opschaling. Én als input voor een overdrachts- of aflossingsdocument, maar ook als verantwoordingsdocument.*
6. *Waarborg de interne communicatie naar de gemeentelijke medewerkers die niet direct betrokken zijn bij de crisisbeheersing.*
7. *Informeer het college van burgemeester en wethouders collegiaal. Een hoogwatercrisis raakt één of meerdere wethouders. Ontwikkel een handelingsperspectief voor de wethouders voor de denkbare situatie dat ze benaderd worden door journalisten, bewoners en bedrijven.*
8. *Houd de gemeenteraad inderdaad zo veel mogelijk op de hoogte. Neem de gemeenteraad zo snel mogelijk mee in de stand van zaken van een ramp of crisis.*
9. *Neem de tijd om met bewoners een dialoog aan te gaan, zowel tijdens als na een ramp of crisis. Mocht daar geen tijd voor zijn, leg dit dan uit (duiding).*
10. *Besteed aandacht aan het effectief en efficiënt wegzetten van de nafase-activiteiten in de reguliere organisatie.*

Tot slot

Cuijpers Consultancy en Integrato hebben de samenwerking met de deelnemers aan deze quick scan als zeer prettig, open en professioneel ervaren. Onze dank en complimenten!

Wij hebben ervaren dat er een open cultuur bestaat binnen de gemeente Leudal. We hebben geen voorbeeld van het opzettelijk achterhouden van relevante informatie.

Wij hebben voor deze quick scan alle nodige informatie ontvangen en een open houding van alle geïnterviewden ervaren.

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



De aanleg van de nooddijk in Leudal.
Bron: dhr. R. Martens