Aan de fractie van JONGLELYSTAD

uw brief van	uw kenmerk	ons kenmerk	datum
9 mei 2021	-	-	13 oktober 2021
behandeld door	**doorkiesnummer**	**bijlagen**	**dossiernummer**
C.J. Kokkeler	0320-278440		-

onderwerp **pr-nummer**
Beantwoording vragen GRIP 2 ontruiming Punter

Geachte heer Aktan,

Hierbij ontvangt u de antwoorden op uw vragen over de ontruiming van de Punter. Eerst wordt de vraag herhaald, daarna volgt het antwoord.

Inleiding
Allereerst de terugblik op het voorval. In de woonwijk Punter kwam in het weekend van 8 en 9 mei 2021 een verdachte lucht uit het riool. Na de eerste meldingen heeft de Veiligheidsregio groot opgeschaald vanwege een benzine-achtige stof in het riool met explosiegevaar. Een groot deel van de Punter is daarna ontruimd. Dat was een ingrijpende gebeurtenis, met zorg om dierbaren, dieren en spullen. De ontruiming was noodzakelijk voor de veiligheid van de bewoners. De brandweer heeft dat weekend de riolen leeggepompt en doorgespoeld. Hierdoor daalden uiteindelijk de waarden van de stoffen in het rioolwater en konden mensen uiteindelijk weer veilig terug naar hun huis.
Op 14 mei is de raad per brief geïnformeerd over de gevolgen voor de inwoners, de grootschalige inzet en de verdere afwikkeling. Voor de Veiligheidsregio waren er tal van leer- en verbeterpunten. Ook bij de gemeente en het waterschap is lering getrokken uit dit incident. Op 31 augustus jl. heeft de Veiligheidsregio met alle betrokken instanties geëvalueerd in de vorm van een multi leertafel. Ook die meest recente inzichten worden hier gebruikt voor de beantwoording van de gestelde vragen.

Vraag 1: *Wij begrijpen uit gesprekken met inwoners van De Punter dat velen geen NL-Alert hebben ontvangen (!) toen er gaslucht werd geroken in meerdere straten van De Punter. Hierdoor is veel onbegrip ontstaan. Terwijl sommige bewoners die niet in De Punter wonen, wél een bericht hebben ontvangen. Wat is er fout gegaan? Kan het college een indicatie geven welk percentage van de boogde doelgroep wél een melding heeft gekregen en welke niet? Waarom is niet heel Lelystad geïnformeerd? Wat kan er gebeuren om dit in de toekomst te verhelpen?*

Beantwoording 1:
NL-Alert is het alarmmiddel van de Nederlandse overheid voor waarschuwingen bij levens- of gezondheidsbedreigende situaties. In ieder NL-Alert staat wat er aan de hand is, wat de ontvanger moet doen en waar zij informatie en updates kunnen vinden. Een NL-Alert wordt uitgezonden door de zendmasten van Nederlandse telecomproviders naar mobiele telefoons in een bepaald gebied. Deze techniek heet cell broadcast. Het is met cell broadcast alleen mogelijk te communiceren van het mobiele netwerk naar de mobiele telefoon en niet vice versa. De overheid kan dan ook niet zien welke mobiele telefoon een alert heeft ontvangen. Binnen de Veiligheidsregio is de inzet van NL-Alert bij het incident in de Punter geëvalueerd. De belangrijkste verbeterpunten staan op de volgende bladzijde.

Gemeente Lelystad
Stadhuisplein 2
Postbus 91
8200 AB Lelystad
14 0320
www.lelystad.nl



- De landelijke ‘Richtlijn gebiedselectie NL-Alert’ is niet gebruikt. Er is een te klein gebied geselecteerd waarin de NL-Alertberichten zijn uitgezonden (zie cirkel in het plaatje hiernaast). Dit maakt de kans groter dat niet iedereen in het gebied de NL-Alerts heeft ontvangen. Door op basis van de richtlijn het uitzendgebied te selecteren, wordt dit probleem ondervangen.
- De tijd tussen het verlopen van het eerste NL-Alertbericht en uitzenden van het tweede NL-Alertbericht was te lang. Na zestig minuten stopt een bericht met uitzenden. Dat betekent dat mensen die na die periode het gebied binnenkomen, geen NL-Alert ontvangen op hun telefoon. Daarom is het belangrijk weer een nieuw bericht uit te zenden.
- NL-Alertberichten missen hoofdletters en leestekens. Hierdoor is het bericht minder goed leesbaar. Het gebruik van hoofdletters en leestekens wordt dan ook aangeraden. Verder weten de meeste burgers waarschijnlijk niet wat ‘opgeschaald naar grip 2’ inhoudt. Het gebruik van jargon wordt dan ook afgeraden.

Vraag 2: *Buurtbewoners geven ook aan dat de gemeente in eerste instantie (“in the heat of the moment”) voor de communicatie géén gebruik heeft gemaakt van de whatsappgroepen van de buurt (en/of Veilige Buurt app) ondanks dat een enkele inwoner dit heeft aangeboden. De volgende ochtend (zondag 9 mei) is hier wél gebruik van gemaakt. Waarom is dit gegaan zoals het is gegaan? Vindt het college het niet van belang om per direct alle vormen van communicatiekanalen te benutten bij dit soort calamiteiten? Heeft de gemeente goed zicht op welke buurtgroepen er bestaan; en of beheerders kunnen worden bereikt in geval van calamiteiten? Welke personen namens gemeente Lelystad waren in De Punter aanwezig om poolshoogte te nemen en/of mensen een hart onder de riem te steken?*

Beantwoording 2:
Crisiscommunicatie is essentieel tijdens een incident of crisis. Slachtoffers, familieleden en omwonenden willen weten wat er aan de hand is en wat zij moeten doen, ze moeten snel over de juiste informatie kunnen beschikken. Om aan de informatievraag te kunnen voldoen, zijn diverse crisiscommunicatiemiddelen ontwikkeld, landelijk, regionaal en lokaal. Zoals NL-alert, websites en social media, Crisis.nl, Publieksinformatienummer, Slachtoffer Informatie Systematiek (SIS) en het Verwantencontactnummer, Perstelefoonnummer en de Calamiteitenzender.
Er is vanuit de gemeente (team Openbare orde en veiligheid) contact met alle beheerders van de WhatsApp groepen in het kader van buurtpreventie (inbraak, autokraak, verdachte personen, etc.). Deze groepen zijn echter niet bedoeld voor de crisiscommunicatie en de crisisbeheersing. Hetzelfde geldt door Burgernet of buurtapps zoals Nextdoor of Veiligebuurt. Verder waren er vanuit de gemeente (Bevolkingszorg) vele personen actief op diverse locaties, met name voor de opvang van bewoners. Omdat het ging om een ontruiming en een mogelijk explosiegevaar waren binnen het ontruimde gebied zo min mogelijk hulpverleners ingezet om mensen een hart onder de riem te steken.

Vraag 3: *De website van gemeente Lelystad -waar een speciale informatiepagina was aangemaakt- leek ook een tijd uit de lucht te zijn geweest. Hoelang is dit het geval geweest? Wat was de reden dat de website was uitgevallen? Hoe kan het college voorkomen dat dit nog eens gebeurt en/of dat de informatievoorziening niet wordt onderbroken? Wat is het “back-up” platform voor de gemeente? De algemene stemming onder buurtbewoners schijnt te zijn geweest: “je moet weg, zoek maar uit waarheen”. De communicatie ter plekke schijnt niet op orde te zijn geweest. Welke lering kan het college hieruit trekken?*

Beantwoording 3:
De gemeentelijke webserver is even uit de lucht geweest na het verzenden van een NL-alert waarin www.lelystad.nl werd genoemd. Dit is daarna besproken met de leverancier Seneca. Om het probleem voor een volgende keer te vermijden is de webserver verbeterd naar een nieuwere software. Verder is zondagochtend om 00.32 uur het publieksinformatienummer actief geworden voor alle inwoners die vragen hebben.

Verder nog wat meer informatie over de inzet van crisiscommunicatie bij dit incident. Naast de grote impact op de bevolking heeft het langdurig incident veel inzet gevraagd van zowel de Veiligheidsregio als de lokale crisisorganisatie van gemeente Lelystad. Het incident had veel media aandacht, zowel regionaal als landelijk. Dit had met name te maken met het grote aantal mensen (500) dat geëvacueerd moest worden en met de duur van drie dagen. Na afloop van de acute fase is er ook veel inzet geweest voor de nafase. Er waren veel bewonersvragen die beantwoord moesten worden. Ook de financiële afwikkeling heeft veel tijd gekost. En er is geëvalueerd met alle betrokken functionarissen. Verbeterpunten zijn er vooral te vinden op het vlak van crisiscommunicatie. Ook de verbinding van de lokale taken en verantwoordelijkheden met de regionale organisatie kan beter belegd worden in afspraken. De aanbevelingen en verbeterpunten zijn inmiddels opgepakt en worden gebruikt bij het opleiden, trainen en oefenen van crisisfunctionarissen.

Vraag 4: *Een buurtbewoner stelt: "gisteravond was er geen Corona, we moesten bij anderen logeren terwijl dit eigenlijk niet mag". Waren de draaiboeken voor dit soort calamiteiten afgestemd op de coronamaatregelen? Hoe verhoudt het verzoek van de gemeente om bij familie en vrienden te logeren ten aanzien van de Coronamaatregelen? (limiet aantal personen thuis). Hoe is omgegaan met personen die in quarantaine waren/moesten?*

Beantwoording 4:
Bij crisisbeheersing moet er altijd een afweging worden gemaakt tussen diverse belangen. Vaak moet er snel worden gehandeld en zijn er vele onzekerheden en een groot gebrek aan informatie. Bij dit incident was er ook een dilemma tussen snelle hulpverlening en de gevaren van coronabesmetting. Bij de inzet van de hulpverlening, opvang en verzorging en vervoer naar hotels en opvanglocaties is zoveel mogelijk rekening gehouden met de toen geldende coronaregels. Bij het Regionaal Operationeel Team stond de afweging tussen 'opvang versus Covid' expliciet op de agenda. Ook werden er afwegingen gemaakt op gebied van explosiegevaar, volksgezondheid, strafrechtelijk onderzoek, milieuschade, huisdieren, zelfredzaamheid (inclusief medicijnenzorg), informeren bewoners, informeren media, etc.
Ruim voor het incident is er intern in de gemeente Lelystad gesproken over de effecten van corona op het proces van opvang en verzorging. Bij het reguliere overleg met de gemeentelijke teamleiders Acute Bevolkingszorg is toen afgesproken dat er in de aangewezen opvanglocaties minder mensen aanwezig kunnen zijn vanwege de 1,5 meter regel en andere coronaregels.

Vraag 5: *Wij hebben ook vernomen dat de opvang niet goed geregeld was. Buurtbewoners geven aan pas heel laat eten, drinken of slaapvoorzieningen gekregen te hebben bij De Rietlanden. Ook was er onduidelijkheid over het meenemen van huisdieren. Wat was de bedoeling van De Rietlanden in dit geheel? Kan bevestigd worden dat inderdaad niet tijdig eten/drinken is geregeld? Welke afspraken zijn er gemaakt met hotels en andere leveranciers in geval van zulke calamiteiten? Sommigen mochten wel hun huisdieren meenemen, anderen niet. Wat is het beleid rondom huisdieren geweest in deze?*

Beantwoording 5:
De ontruiming was voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. Bewoners moesten overhaast weg uit hun huis. Via Bevolkingszorg zijn mensen opgevangen, waarbij zoveel mogelijk rekening werd gehouden met de coronaregels. Tijdens de ontruiming koos een aantal bewoners bewust om thuis te blijven (juridisch was deze ontruiming niet af te dwingen), maar de meeste bewoners hebben vrijwillig hun woning verlaten. Het klopt dat er mensen in eerste instantie zijn opgevangen in De Rietlanden. Vanwege de coronaregels waren alle sportkantines van overheidswege gesloten en waren er ook geen voorraden. Vandaar dat het langer duurde om mensen te voorzien van eten en drinken. Er is wel zoveel mogelijk geprobeerd rekening te houden met alle wensen, maar de Rietlanden blijft een vorm van noodopvang. Omdat er in hotels veel meer voorzieningen zijn, is er daarna gekozen voor opvang in hotels. Uiteindelijk hebben zo'n 50 huishoudens daar gebruik van gemaakt.

De zorg voor huisdieren valt ook onder het proces van opvang en verzorging (Acute Bevolkingszorg). De gemeente heeft een zorgtaak voor alle getroffen bewoners, inclusief huisdieren. Uitgangspunt is getroffenen zoveel mogelijk te faciliteren tot zij weer zelfredzaam zijn. Een ander uitgangspunt in de planvorming is dat mensen worden verplaatst naar een opvanglocaties en de dieren naar dierenpensions/dierenasiels of elders. Bij dit incident was er beperkt tijd om dit goed te regelen, ook was het weekend. Verder was in eerste instantie de verwachting dat mensen weer snel terug konden gaan naar hun woningen. De dierenambulance is toen ingeschakeld voor de opvang van diverse honden. En een hotel heeft een uitzondering gemaakt voor iemand met een hulphond.

Vraag 6: *Meerdere buurtbewoners geven vandaag (zondag 9 mei) aan nog steeds grote behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over wat er is gebeurd en hoe alles is gelopen. Kan het college de buurtbewoners met een nieuwsbrief deze week nog informeren over wat er is gebeurd, daarbij de zorgen van de buurtbewoners mee te nemen en ook duidelijk informatie te geven over eventuele kosten (hotelovernachtingen) die gedeclareerd mogen worden?*

Beantwoording 6:
Op maandagmorgen 10 mei is het gebied weer veilig verklaard door de brandweer. Alle bewoners konden toen weer naar huis. Bewoners hebben op dinsdag 11 mei een brief gekregen met meer informatie over de gebeurtenissen, analyse van het RIVM over de achtergrond van de aangetroffen stoffen, verwijzing naar de website en publieksinformatienummer en een handelingsperspectief voor mensen met geestelijke klachten. De totale kosten voor de gemeente voor inzet opvanglocaties, hotels, catering, verkeersregelaars waren zo'n twintigduizend euro.

Tot slot
Er zitten voor alle instanties tal van leer- en verbeterpunten bij de grootschalige inzet in de Punter. Naast de Veiligheidsregio (brandweer, politie, GHOR en gemeente) waren de volgende diensten betrokken: Waterschap, Liander, Adviseur Gevaarlijke Stoffen IJsselland, Rode kruis, Omgevingsdienst, Vitens en de dierenambulance. Niet alles is even snel of goed gegaan, dat is duidelijk geworden uit diverse evaluaties. Maar we kunnen wel constateren dat de woonwijk snel is ontruimd, dat bewoners zijn opgevangen in diverse locaties, dat er geen explosie is geweest en dat er geen negatieve effecten zijn geweest op de volksgezondheid. Verder is het strafrechtelijke onderzoek door politie en Openbaar Ministerie naar de oorzaak nog gaande. Als daar meer duidelijkheid over komt, wordt de raad direct in kennis gesteld.

Het college van de gemeente Lelystad,

de loco secretaris, de burgemeester





C.J. Schelling A.E.H. Baltus