N O T I T I E intern

Aan	Directieteam
Van	Monique van Rijn
Datum	1 juli 2021
Kenmerk	M21-11299
Onderwerp	Evaluatie en afwikkeling incident Punter
Kopie aan	

Inleiding
Deze notitie geeft inzicht de afwikkeling van het incident binnen de organisatie van gemeente Lelystad. Ook zijn de eerste opbrengsten uit de interne evaluatie hierin opgenomen.
Naar aanleiding van dit incident zijn ook raadsvragen gesteld. Deze worden schriftelijk beantwoord. Wel is er een brief naar de raad uitgegaan in een zgn. First Impression Report (FIR); deze brief is als bijlage toegevoegd. Ook het overzicht met afhandeling van alle vragen en financiële afwikkeling is bijgesloten.

Toedracht
Op 8, 9 en 10 mei jl. is een groot deel van de wijk Punter in de gemeente Lelystad ontruimd geweest, op verdenking van een vreemde lucht. Een langdurig incident dat veel inzet heeft 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 moesten worden en met de duur (3 dagen).

Na afloop van de acute fase is er ook veel inzet geweest in de nafase. Er waren veel vragen vanuit bewoners die beantwoord moesten worden. Ook zijn er raadsvragen gesteld. Er is een financiële afwikkeling van het incident geweest en er is geëvalueerd met alle betrokken functionarissen.

Taakverdeling
Team Veiligheid heeft de taken in de nafase als volgt verdeeld:

Beantwoording raadsvragen : Koen Kokkeler
Evaluatie en financiële afwikkeling : Monique van Rijn
Bewonersvragen en ondersteuning : Diana Teters

Evaluatie
Evalueren van incidenten is belangrijk om van te leren. Een incident als deze komt niet vaak voor en heeft veel inzet gevraagd van de regionale crisisorganisatie en de lokale crisisorganisatie. Verbeterpunten en aanbevelingen uit een evaluatie kunnen een waardevolle bijdrage leveren. Het geeft input aan het verbeteren van processen. Deze kennis wordt vervolgens meegenomen in het programma van opleiden, trainen en oefenen van crisisfunctionarissen.

Wijze van evalueren
Gemeente Lelystad heeft een interne evaluatie gehouden met de lokale betrokken crisisfunctionarissen en met de collega's die inzet hebben gepleegd tijdens het incident. Er is voor gekozen om zoveel mogelijk op processen te evalueren. Hiervoor is gekozen omdat er dan op de aanpak van het incident wordt geëvalueerd. Dit heeft meer toegevoegde waarde omdat we willen achterhalen welke leerpunten er zijn uit dit incident. Deze leerpunten of verbeterpunten kunnen dan in procesafspraken worden belegd. Wanneer er vanuit de situatie wordt geëvalueerd, dan komt de nadruk meer te liggen op de aard van het incident.

Omdat dit een GRIP 2 incident betrof, wordt er vanuit de Veiligheidsregio ook een multidisciplinaire evaluatie georganiseerd. Dit duurt meestal enkele maanden voordat hierover een rapportage gedeeld wordt. Deze rapportage wordt dan ook voor de volledigheid aan dit document als bijlage toegevoegd.

Gemeentelijke processen
Bevolkingszorg als gemeentelijk proces in de crisisbeheersing kent 4 deelprocessen:

- Crisiscommunicatie
- Acute Bevolkingszorg
- Informatie- en ondersteuningsmanagement
- Herstelzorg

Aanbevelingen/acties
De evaluatiepunten worden per proces benoemd. Om alle punten overzichtelijk te maken, zijn deze gevat in onderstaande tabel. Hierin wordt ook omschreven welke aanbevelingen of acties er nog open staan of inmiddels zijn afgerond. Tevens wordt er onderscheid gemaakt bij wie de aanbeveling of actie is belegd.
De aanbevelingen en acties worden gebruikt ter verbetering of aanscherpen van de processen die tijdens een crisis worden toegepast. Het is belangrijk om deze processen goed op orde te krijgen en te houden zodat er tijdens een incident zo goed mogelijk wordt samengewerkt. Met als doel de gevolgen van het incident zo beperkt mogelijk te houden. En om zo snel als mogelijk weer terug te keren naar de 'normale' situatie.

De eerste opbrengst
De belangrijkste conclusie die mag worden getrokken uit deze interne evaluatie is dat het incident met alle betrokken hulpdiensten op een professionele wijze is aangepakt. Verbeterpunten zijn er vooral te vinden op het vlak van Crisiscommunicatie. Ook de verbinding van de lokale taken en verantwoordelijkheden met de regionale crisisorganisatie kan beter belegd worden in afspraken. Zowel de regionale als de lokale crisisorganisatie heeft zich laten zien als flexibel en slagvaardig.

Vervolg
De verbeterpunten en acties uit de tabel worden door Team Veiligheid opgepakt. Daar waar nodig vindt afstemming plaats met betrokken vakafdelingen. Er wordt contact gezocht met Bevolkingszorg Flevoland en Gooi & Vechtstreek (BFGV) om de regionale acties af te stemmen.

Crisiscommunicatie

Aanbeveling/actie	Toelichting	Wie	Status
Houd de bellijst actueel	Twee gepensioneerde collega's zijn gebeld voor aflossing	Veiligheids regio	Afgehandeld
Houd in LCMS bij wie van de bellijst wel/niet kan op welke functie	Collega publiekscommunicatie is paar keer gebeld voor de functie van persvoorlichter (op locatie), terwijl zij aangaf niet die rol te kunnen oppakken door de coronacrisis	Veiligheids regio	Loopt
Zorg dat er een aanspreekpunt is bij de brongemeente die aanspreekpunt is voor VR en brongemeente	Nu was degene die piket had ook aanspreekpunt en dat is niet handig.	Veiligheids regio	Loopt
Maak meer/beter gebruik van de pool aan woordvoerders uit de regio	We werden overvraagd als brongemeente omdat aantal collega's ook piket hadden / vrijwillig meedraaiden als ROT/persvoorlichter/publieksvoorlichter in het RAC.	Veiligheids regio	Loopt
Escaleer via de lijnen/protocollen van de crisisorganisatie i.p.v. ambtelijke lijn	Teamleider Communicatie is aantal keren gebeld om praktische zaken te regelen. Zoals meer woordvoerders, het openen van het stadhuis als perscentrum (op zaterdagavond) en het regelen van een publieksinformatienummer. Dit zijn taken die door Bevolkingszorg moeten worden opgepakt.	Veiligheids regio	Loopt
Maak een scheiding in de functie pers- & publieksvoorlichter	In de praktijk is het niet te doen om beide functies tegelijkertijd uit te voeren.	Veiligheids regio	Loopt
Maak van persvoorlichter en publieksvoorlichter ook piketfuncties	Om de opkomst te garanderen. Nu werd een collega gebeld die kon helpen, maar geen piket had	Veiligheids regio	Loopt
Is de functie van webcare belegd?	Het reageren op comments op social media is niet te negeren vandaag de dag. Deze taak is nu niet duidelijk (genoeg) belegd in de protocollen. Is dit verantwoordelijkheid voor RAC of voor brongemeente?	Veiligheids regio	Loopt
Train/oefen op een crisissituatie die	Dit wordt al meegenomen in oefeningen,	Veiligheids Regio	Loopt

meer dan 1 dag duurt			
Terugkoppeling na een ROT-overleg naar pers- en publiekscommunicatieadviseurs duurde (te) lang	Hierdoor ontstond radiostilte en viel de online tijdlijn met update op gemeentewebsite stil. En radiostilte geeft ruimte voor speculatie en indianenverhalen. Persvoorlichters hadden hierdoor informatieachterstand om pers goed te woord te kunnen staan, ook omdat LCMS niet (snel genoeg) werd bijgewerkt. Pers was hierdoor vaak eerder op de hoogte dan de persvoorlichter zelf, onrust bij bewoners nam toe bij uitblijven van updates en leidt ook tot politieke vragen over 'gebrekkige communicatie'	Veiligheids regio	Loopt
Rode Kruis ging zelf communiceren met de pers. Dit was niet gewenst.	Evaluatie met Rode Kruis volgt nog. Wordt meegenomen in de afspraken	MvR	Loopt
Wat was de noodzaak/aanleiding voor het openen van het stadhuis als perscentrum op zaterdagavond?	Pers was zelf al naar opvanglocatie gegaan en loco-burgemeester was daar ook om een eerste reactie te geven. Het stadhuis is verder niet gebruikt als perscentrum tijdens deze crisis. Openen van stadhuis was dan ook niet nodig geweest en brengt onnodige kosten met zich mee (externe beveiliging die moet komen om stadhuis te openen en te sluiten).	Veiligheids Regio	Loopt
Organiseer een oefening intern met betrokken teams	Weet ieder team wat te doen in geval van een crisissituatie? Kloppen de lijntjes? Lopen de lijntjes goed?Dit is wel een punt van aandacht, maar er wordt al veel geoefend. Vraagt ook veel van de agenda	Veiligheids Regio	Loopt
ICT-infrastuctuur op orde?	De website lag er kort uit, maar toch, is de infrastructuur op orde?	MvR	Check of communicatie deze vraag heeft uitgezet
Woordvoerders moeten van alle bestuurders de contactgegevens hebben	Alle nummers van bestuurders staan op Sharefile	MvR	Afgehandeld

Lokaal piket invoeren binnen team Communicatie?	Dit is wel een zware belasting voor de collega's die ook piketdienst draaien voor Veiligheidsregio En ook een financiële afweging waar eerder anders op is besloten.	MvR	Loopt
Maak gebruik van het netwerk van bewonersconsulenten, wijkraden en buurtwhatsappgroepen (Publiekscommunicatie)	Is dit al opgenomen in de lokale afspraken, Monique doet check	MvR	Loopt
Webserver down	De webserver is down gegaan na het verzenden van een NL Alert waarin www.lelystad.nl werd genoemd. Leverancier Seneca meldt: "Voor verbetering van de infrastructuur dienen we de server te verhuizen naar een nieuwere versie van Windows Server	IMA kijkt wat hierin mogelijk is	Loopt

Acute Bevolkingszorg

Aanbeveling/actie	**Toelichting**	**Wie**	**Status**
Schakel bijtijds vanuit ROT met betrokken stafsecties wanneer aflossing nodig is	Doordat er iedere keer werd aangegeven dat er zou worden afgeschaald, bleven functionarissen te lang doorgaan in de actie. Een maximum inzet van 6 uur per inzet, daarna sowieso aflossing	Veiligheids Regio	Loopt
Duidelijke afspraken hoe de proceslijnen lopen tijdens een incident	De lokale functies zijn niet voldoende op de hoogte van de proceslijnen tijdens een inzet bij een incident. De afspraken hierover worden vastgelegd en gedeeld met de lokale crisisfunctionarissen.Er is al een eerste oefening geweest met uitleg aan de lokale teamleiders acute bevolkingszorg.	MvR	Loopt
Maak duidelijker waar de scheiding ligt in	Deze hoort thuis bij de Veiligheidsregio	Veiligheids Regio	Loopt

taken/rollen/verantwoordelijkheden van Veiligheidsregio en van de brongemeente			

Informatie- en ondersteuningsmanagement

Aanbeveling/actie	Toelichting	Wie	Status
Hoe wordt publieksinformatienummer geactiveerd?	Nu werd de teamleider bestuursondersteuning hierop bevraagd. Aanbeveling om dit regionaal te beleggen, vergelijkbaar met SIS.	Veiligheids Regio	Loopt

Herstelzorg

Aanbeveling/actie	Toelichting	Wie	Status
De day-after en nazorgperiode	Het formeren van tijdelijke werkgroep om actiepunten in de nazorgfase op te pakken kon sneller. Initiatief hiervoor kwam bij team Communicatie vandaan i.p.v. team Veiligheid.	MvR	afgehandeld