Gemeente Voorschoten

Informatiebrief

Zaaknummer:	Z/23/080342
Documentnummer:	368934
Datum:	donderdag 12 oktober 2023/verzonden 12 oktober 2023
Onderwerp:	Evaluatierapport treinincident Voorschoten
Portefeuillehouder:	Burgemeester Stemerdink
Bijlage(n):	Evaluatierapport treinincident Voorschoten

Geachte Raad,

In de nacht van dinsdag 4 april 2023 deed zich rond 03.25 uur in de buurt van station Voorschoten een ernstig incident voor op het spoor. Daarbij kwam één persoon om het leven en raakten ongeveer 30 mensen gewond, van wie een aantal (zeer) ernstig.

De Veiligheidsregio Hollands Midden is een lerende organisatie en heeft daarom, in afstemming met de gemeente Voorschoten, een externe evaluatie laten uitvoeren naar het functioneren van de crisisorganisatie tijdens het treinincident. Deze evaluatie is uitgevoerd door het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) en bureau Crisisplan. In de bijlage treft u het evaluatierapport.

De evaluatie heeft als doel om lessen op te halen voor de verdere doorontwikkeling van de crisisorganisatie. Dit onderzoek gaat niet nader in op de oorzaak van het treinincident. Het onderzoek naar de oorzaak wordt gedaan door o.a. de Onderzoeksraad voor de Veiligheid en de Inspectie Leefomgeving en Transport.

De belangrijkste conclusie uit de evaluatie is dat de crisisorganisatie goed heeft gefunctioneerd en dat de hulpdiensten snel en adequaat hebben gereageerd. Uit elk incident en crisis zijn lessen te leren. De aanbevelingen die in de evaluatie worden genoemd zullen worden opgepakt

door de Veiligheidsregio Hollands Midden, de gemeente Voorschoten en de betrokken (hulp)diensten. Belangrijk hierbij is te vermelden dat deze lessen geen negatieve gevolgen hebben gehad voor de hulpverlening aan de slachtoffers van het treinincident.

Wij zijn zeer dankbaar voor de inzet van de medewerk(st)ers van de veiligheidsregio, de hulpdiensten, de betrokken organisaties en de medewerkers van de gemeente tijdens en na het treinincident. Dit geldt zeker ook voor de buurtbewoners die direct te hulp zijn geschoten en hun woningen ter beschikking hebben gesteld voor de eerste opvang van de slachtoffers. Met elkaar hebben we laten zien dat we op elkaar kunnen rekenen wanneer dat nodig is en een ramp professioneel, in goede harmonie en met voldoende afstemming kunnen bestrijden.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

E.A. van Wattingen,
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerdink,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

NIPV Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

CONSULTANCY • TRAINING • SIMULATIES

CRISIS plan

Leeronderzoek treinincident Voorschoten



Nederlandse Academie voor
Crisisbeheersing en Brandweerzorg
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
026 355 24 00

Colofon

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), 2023

Auteurs	M. van Duin, M. Luesink, W. Overdijk, P. de Veen & V. Wijkhuijs
Opdrachtgever	Veiligheidsregio Hollands Midden
Contactpersoon	Corinne van Weel
Datum	19 september 2023
Foto cover	Politie Nederland

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Samenvatting

In de vroege ochtend van 4 april 2023 leidden werkzaamheden aan het spoor bij Voorschoten tot een treinincident. Een kraan op lorries (krol) die op het spoor stond, werd om 03.25 uur aangereden door een goederentrein, wat twee minuten later tot gevolg had dat een tegemoetkomende intercitytrein ontspoorde. Twee van de vier treinstellen belandden in het naastgelegen weiland. Binnen twee uur waren van de vijftig treinreizigers er twintig naar ziekenhuizen vervoerd voor medische hulp en verzorging. De dertig niet- en lichtgewonde passagiers werden, na te zijn opgevangen door bewoners van huizen vlakbij het spoor, door de NS met een bus vervoerd naar station Den Haag Centraal om vanaf deze locatie hun reis te kunnen vervolgen.

De acute hulpverlening is professioneel, snel en in goede harmonie verlopen. Respondenten typeerden de acute hulpverlening als ‘voorbeeldige rampbestrijding’. Dit is vooral te danken aan de generieke voorbereiding op zogenoemde ‘flitsincidenten’ maar ook aan de goede samenwerking tussen de algemene en functionele keten (bestaande uit o.a. de NS, ProRail, drinkwaterbedrijf Dunea en het Hoogheemraadschap van Rijnland). Tevredenheid bestaat ook over momenten waarop geïmproviseerd moest worden: het benoemen van een ‘liaison voor onderzoeksinstanties’ bleek een gouden greep en ook de opvang door omwonenden van de niet- en lichtgewonden in twee nabijgelegen huizen verliep tot ieders tevredenheid. De gemeente Voorschoten, Veiligheidsregio Hollands Midden, de operationele hulpdiensten en private ketenpartners hebben hun rol serieus en voortvarend opgepakt. Vanaf het eerste moment werd effectief met elkaar samengewerkt. De hoofdstructuur van de crisisorganisatie heeft goed gefunctioneerd.

Uiteraard zijn er ook enkele leerpunten geconstateerd die nadere overweging of aanscherping behoeven. Daarbij gaat het onder andere om de communicatie met de ziekenhuizen in de regio die in dit geval door miscommunicatie onnodig zijn opgeschaald. Achteraf beschouwd had het Calamiteitenhospitaal niet geactiveerd hoeven worden. Ook de processen van de slachtofferregistratie en zowel het opstarten als het afschalen van de Slachtofferinformatie-systematiek (SIS) verdienen nadere finetuning. De niet- en lichtgewonde treinpassagiers die na het treinongeval door omwonenden werden opgevangen, zijn te veel als ‘gestrande reizigers’ beschouwd. Het is de vraag of zij – waar nodig – hun weg naar de reguliere (na)zorg hebben gevonden. Ten slotte had tijdens de nafase de ondersteuning vanuit de omliggende gemeenten en de veiligheidsregio, gezien de hoeveelheid werk die onder andere het schadeherstel voor de gemeente Voorschoten met zich meebracht, beter gecoördineerd kunnen worden.

Afkortingen

AC-B	algemeen commandant brandweer
AC-Bz	algemeen commandant bevolkingszorg
AC-GZ	algemeen commandant geneeskundige zorg
AGS	adviseur gevaarlijke stoffen
CaCo	calamiteitencoördinator
CEO	Chief Executive Officer
CET-md	Crisis Expert Team milieu en drinkwater
CoPI	commando plaats incident
GAGS	gezondheidskundig adviseur gevaarlijke stoffen
GBT	gemeentelijk beleidsteam
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
GRIP	gecoördineerde regionale incidentbestrijdingsprocedure
HOvD	hoofdofficier van dienst
Hto	hoofd taakorganisatie
ICO	informatiecoördinator
ILT	Inspectie Leefomgeving en Transport
IM	informatiemanager
LUMC	Leids Universitair Medisch Centrum
NS	Nederlandse Spoorwegen
OBI	Operationeel Besturingscentrum Infra
ODPG	operationeel directeur publieke gezondheid
ODWH	Omgevingsdienst West-Holland
OM	Openbaar Ministerie
OvD Bz	officier van dienst bevolkingszorg
OvD-G	officier van dienst geneeskundig
OvD-R	officier van dienst rail
OvV	Onderzoeksraad voor Veiligheid
PD	plaats delict
ROT	regionaal operationeel team
SIS	slachtofferinformatiesystematiek
TBz	team Bevolkingszorg
TCO	team Collegiale Opvang
VRHM	Veiligheidsregio Hollands Midden

Inhoud

	Samenvatting	**3**
	Afkortingen	**4**
	Inleiding	**6**
1	**Feitenrelaas**	**8**
1.1	Het incident	8
1.2	Acute fase	9
1.3	Nafase	11
2	**Voorbereiding en improvisatie**	**12**
2.1	Voorbereiding: met elkaar bekend	13
2.2	Improvisatie	13
2.3	Tot slot	14
3	**Operationeel en bestuurlijk**	**15**
3.1	Alarmering en opschaling	15
3.2	Rol burgemeester	16
3.3	Crisiscommunicatie	19
3.4	Afschaling: overdracht nafase	19
3.5	Tot slot	20
4	**Slachtoffers, vrijwilligers, hulpdiensten en crisispartners**	**22**
4.1	Gewondenspreiding	22
4.2	Informatie over slachtoffers	25
4.3	Slachtoffer treinincident of gestrande treinpassagier?	27
4.4	Tot slot	28
5	**Slotbeschouwing**	**30**
5.1	Conclusies	30
5.2	Aanbevelingen	32
5.3	Meer algemene lessen	33
	Literatuur	**35**
	Bijlage 1 – Respondenten	**37**
	Bijlage 2 – Enquête	**39**
	Bijlage 3 – Tijdlijn	**40**
	Bijlage 4 – Toetsingskader	**48**

Inleiding

Achtergrond van het onderzoek

In de nacht van dinsdag 4 april 2023 deed zich rond 03.25 uur in de buurt van station Voorschoten een ernstig incident voor op het spoor. Daarbij kwam één persoon om het leven en raakten ongeveer 30 mensen gewond, van wie een aantal (zeer) ernstig. Nadat het incident bij de meldkamer was gemeld, werd direct opgeschaald naar GRIP-1 en vervolgens naar GRIP-2 en GRIP-3. Daarmee werd de hoofdstructuur van de crisisbeheersings-organisatie van Veiligheidsregio Hollands Midden geactiveerd. Zo'n 11 uur later kon worden afgeschaald en werd de verdere herstel- en nazorg aan de gemeente Voorschoten overgedragen.

Op verzoek van Veiligheidsregio Hollands Midden hebben het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) en Crisisplan het functioneren van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Holland Midden geëvalueerd. De evaluatie had als doel om lessen op te halen voor de verdere doorontwikkeling van de crisisorganisatie. Dit onderzoek gaat niet nader in op de oorzaak van het treinincident en van het dodelijk slachtoffer.

De vraagstelling van het leeronderzoek luidde:
1. Hoe heeft bij het treinongeval in Voorschoten de hoofdstructuur van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Hollands Midden gefunctioneerd en hoe is dat door betrokkenen (bestuur, crisisfunctionarissen én partners) ervaren?
2. Welke handelingen en besluiten hebben het verschil gemaakt?
3. Welke verbeterpunten zijn aan te dragen voor de verdere doorontwikkeling van de crisisorganisatie?

Om bovenstaande vragen te beantwoorden, hebben wij in het leeronderzoek drie thema's centraal gesteld die wij hieronder toelichten.

Een evaluatie aan de hand van drie thema's

Het functioneren van de regionale crisisorganisatie bij het treinincident te Voorschoten is in het leeronderzoek beschouwd aan de hand van de volgende thema's.

Thema 1: Voorbereiding en improvisatie
Gezien de ervaringen die in het verleden met treinongevallen zijn opgedaan, zou men verwachten dat een dergelijk incident de hulpdiensten niet meer verrast (Knoop & Van Duin, 2017). Maar treinongevallen komen tegenwoordig nog maar weinig voor. Dat maakt het treinongeval bij Voorschoten tot een uniek incident. Wat was er in plannen voorbereid en voorzien en waar moest men improviseren? Hoe kijken betrokkenen hierop terug?

Thema 2: Operationeel en bestuurlijk
Met de opschaling naar GRIP-3 werd er naast een regionaal operationeel team (ROT) ook een gemeentelijk beleidsteam (GBT) in stelling gebracht. Ook dat maakte dit incident bijzonder. Het komt immers niet zo vaak meer voor dat er naar GRIP-3 wordt opgeschaald. In eerdere situaties, zoals bij de Stella-brand in Nunspeet (Van Duin & Bakker, 2019), bleek het soms lastig om tot een goede afstemming tussen de verschillende crisisteams te komen. Hoe is dat in dit geval verlopen? Zijn betrokkenen hierover tevreden?

Thema 3: Slachtoffers, vrijwilligers, hulpdiensten en crisispartners
Bij het treinincident in Voorschoten viel één dode te betreuren; daarnaast waren er gewonden. Treinpassagiers hielpen elkaar uit de treinstellen te komen, het was donker. Omwonenden snelden toe en vormden spontaan een 'emergente hulporganisatie'. Sommige slachtoffers moesten voor hun verwondingen naar het ziekenhuis worden overgebracht. Het Calamiteitenhospitaal werd geactiveerd en het Verwantencontact werd ingezet. Hoe is in een dergelijke situatie overzicht te krijgen en te houden? In hoeverre waren vrijwillige hulpverleners tot steun of juist tot last? Daarnaast waren bij de respons ook ProRail en de NS betrokken. Hoe vond in de acute fase en in de nafase samenwerking plaats en zijn de betrokkenen hierover tevreden?

Informatieverzameling

Ten behoeve van dit leeronderzoek hebben wij tussen 12 juni en 4 augustus 2023 gesproken met in totaal 43 personen die na het treinincident een rol hebben vervuld bij de afhandeling van het treinincident.[1] Onder hen waren de Operationeel Leider, de burgemeester van Voorschoten, twee inwoners van Voorschoten die hulp boden, één passagier van de verongelukte passagierstrein en een expert op het terrein van hoogenergetisch letsel die een van de slachtoffers behandeld heeft. Daarnaast is aan alle betrokken functionarissen een korte vragenlijst voorgelegd, die door 41 respondenten is geretourneerd.[2] Ook zijn verschillende documenten, waaronder het LCMS-journaal en de inzetverslagen, geraadpleegd en is gebruikgemaakt van mediaberichten die naar aanleiding van het incident verschenen zijn. Nadat het merendeel van de gesprekken was gevoerd, heeft op 3 juli 2023 een validatiesessie plaatsgevonden waarbij 42 betrokkenen aanwezig waren met wie wij onze voorlopige bevindingen hebben gedeeld. Hun feedback is verwerkt in deze rapportage.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 schetsen we het feitenrelaas van de respons op het treinincident. In hoofdstuk 2 tot en met hoofdstuk 4 beschouwen we de respons van de crisisorganisatie aan de hand van de drie thema's die hierboven beschreven zijn. De slotbeschouwing met conclusies en aanbevelingen voor de verdere doorontwikkeling van de regionale crisisorganisatie volgt in hoofdstuk 5.

[1] Een respondentenlijst is opgenomen als bijlage 1.
[2] Zie voor een toelichting bij de enquête bijlage 2.

1 Feitenrelaas

1.1 Het incident

In de nacht van 4 april 2023 vinden er op het traject tussen Leiden en Den Haag werkzaamheden plaats aan het spoor. Van de vier sporen op dit traject zijn er twee nog in gebruik. Een goederentrein (DB Cargo) die vanuit Den Haag richting Leiden rijdt, komt rond 03.25 uur vlak bij station Voorschoten in botsing met een kraan van de Koninklijke BAM Groep (hierna: BAM), die op dat moment op een van de sporen staat die in gebruik zijn.[3] Door de botsing valt de kraan deels op het andere spoor dat nog in gebruik is. Enkele minuten later botst een intercity, komende vanuit Leiden met als eindbestemming Den Haag Centraal, op de kraan die op het spoor ligt. De intercity ontspoort, waardoor twee van de vier treinstellen in het weiland scharen.

Enkele inwoners van Voorschoten die dichtbij station Voorschoten wonen, schrikken wakker van de knal waarmee de goederentrein met de kraan in botsing komt. Het is voor hen meteen duidelijk dat er iets ernstigs aan de hand is. “We werden wakker door een toeterende trein en ik lag te schudden in mijn bed”, vertelde een omwonende later aan een journalist. “Binnen drie minuten stond de hele straat buiten. Iedereen was wakker” (NOS, 2023a). Een omwonende belt direct 112. Enkelen lopen richting het spoor. Het is op dat moment nog pikdonker, maar ze horen mensen roepen. Sommige passagiers van de twee treinstellen die in het weiland zijn beland, weten naar buiten te komen. De twee achterste treinstellen staan nog op het spoor; daarvan is er één gekanteld.



Uit de meldingen van zowel omwonenden als van passagiers van de intercity die vanaf 03.25 uur bij de meldkamer binnenkomen, wordt al vrij snel duidelijk dat er op het spoor tussen Leiden en Den Haag, net na station Voorschoten, een aanrijding heeft plaatsgevonden met een passagierstrein. De ruiten van de trein zijn grotendeels kapot en in een van de treinstellen lijkt brand te zijn uitgebroken.

[3] Het betreft een zogenoemde krol. Dit is een ‘kraan op lorries’ die ook over spoorrails kan rijden.

1.2 Acute fase

Naar aanleiding van de meldingen die bij de meldkamer binnenkomen, rukken de hulpdiensten massaal uit. Binnen enkele minuten zijn als eersten de brandweer uit Voorschoten en de politie ter plaatse. Zij proberen bij de treinstellen te komen. De plaats van het treinongeval is echter moeilijk te bereiken, omdat aan beide zijden van het spoor een sloot ligt en er langs het spoor ook hekken staan.

Zo'n tien minuten na de eerste melding schaalt de calamiteitencoördinator op naar GRIP-1. Op dat moment heeft ProRail het treinverkeer reeds stilgelegd en weet de brandweer zich toegang te verschaffen tot het spoor. Omdat er elektriciteitskabels van de bovenleiding op het spoor liggen en onduidelijk is of er nog spanning op de bovenleiding staat, is voorzichtigheid geboden. De passagiers in de twee treinstellen die nog op het spoor staan, worden daarom verzocht om in het treinstel te blijven.

Op aangeven van de Operationeel Leider wordt rond 03.50 uur opgeschaald naar GRIP-2. Ook neemt hij telefonisch contact op met de burgemeester van Voorschoten om haar op de hoogte te stellen van de situatie. De burgemeester vraagt hem of de goederentrein gevaarlijke stoffen bevat die voor inwoners van haar gemeente bedreigend zouden kunnen zijn. Daarover bestaat op dat moment nog geen duidelijkheid, maar enkele minuten later kan de Operationeel Leider de burgemeester melden dat dit niet het geval is. Hij verzoekt de burgemeester om desalniettemin telefonisch bereikbaar te blijven voor het geval het nodig mocht zijn om een gemeentelijk beleidsteam (GBT) bijeen te roepen.

De eerste ambulances zijn dan al ter plaatse. Onduidelijk is hoeveel mensen bij het treinongeval betrokken zijn en mogelijk gewond zijn geraakt. De meldkamer ambulancezorg heeft in eerste instantie 'code 10' afgegeven, hetgeen betekent dat van tien gewonden wordt uitgegaan. De officier van dienst geneeskundig (OvD-G) schaalt echter om 03.55 uur op naar code 30. Ziekenhuizen in de omgeving worden op de hoogte gesteld dat zij slachtoffers van het treinongeval kunnen verwachten. De ziekenhuizen roepen hun medewerkers op om naar het ziekenhuis te komen, omdat er mogelijk een groot aantal gewonden zal worden gebracht.

De ter plaatse gekomen hulpdiensten treffen in het weiland een aantal personen aan die uit de voorste treinstellen is geklommen. Onduidelijk is hoeveel mensen er nog in de trein zitten en of er misschien een aantal voor hulp naar de boerderij zijn gelopen die naast het spoor gelegen is, wat – zoals later blijkt – inderdaad het geval is. Het beeld ter plaatse is dat zich in het gekantelde treinstel dat nog op het spoor staat zo'n 30 personen bevinden. Daarom wordt verondersteld dat er in totaal 50 gewonden of meer zullen zijn en schaalt de OvD-G om 04.05 uur op naar code 50. Door de meldkamer ambulancezorg wordt vervolgens het Calamiteitenhospitaal in Utrecht geactiveerd.

Enkele omwonenden hebben bij de hulpdiensten aangegeven waar mogelijk te willen helpen. Hoewel hun aanbod in eerste instantie niet nodig lijkt, wordt later aan hen gevraagd om hun huizen open te stellen voor de opvang van diegenen die niet- of lichtgewond zijn. Bij de omwonenden worden ongeveer 25 slachtoffers van het treinongeval opgevangen, onder wie ook de machinist van de goederentrein en de twee conducteurs van de intercity. Een verpleeghuisarts uit Voorschoten, die op eigen initiatief naar de plaats van het ongeval is

gekomen, is daar ook aanwezig en behandelt een tweetal gewonden. Ook arriveren ambulancepersoneel en later ook een noodhulpteam van het Rode Kruis.

Ondertussen zijn de media van het incident op de hoogte geraakt, ook doordat zij via het persalarm en sociale mediakanalen van Veiligheidsregio Hollands Midden over het treinincident zijn geïnformeerd. Een journalist die bij de plaats van het ongeval gearriveerd is, stelt aan omwonenden enkele vragen. Een uur na het treinongeval verschijnen in de media de eerste berichten. Tegen die tijd, zo rond 04.20 uur, schaalt de burgemeester van Voorschoten, op advies van de Operationeel Leider, op naar GRIP-3 en worden leden van het GBT gealarmeerd. De burgemeester is dan al op het gemeentehuis, waar ook de andere leden van het GBT – voor zover nog niet aanwezig – zullen arriveren.

Wanneer rond 05.00 uur vlak naast het spoor het lichaam wordt aangetroffen van de kraanmachinist die als gevolg van het ongeval overleden is, verklaart de politie de plaats van het ongeval tot ‘plaats delict’ en wordt een forensisch onderzoek opgestart. Ondertussen regelt de NS vervangend vervoer voor de treinpassagiers die niet- of lichtgewond zijn en door omwonenden zijn opgevangen. Zij worden met een touringcar naar station Den Haag Centraal gebracht om vanaf daar hun reis te kunnen vervolgen. De machinist van de goederentrein en de conducteurs van de intercity blijven achter en worden door de politie gehoord.

Rond 05.15 uur zijn alle gewonden per ambulance naar een ziekenhuis vervoerd. In totaal zijn 20 personen naar verschillende ziekenhuizen in de omgeving overgebracht. Van hen zijn er drie door het treinongeval zwaargewond geraakt en opgenomen op de intensive care. Driekwartier later, om 06.00 uur, start het eerste GBT-overleg waarin besloten wordt een persconferentie voor te bereiden. Een uur later vindt nog een tweede GBT-overleg plaats, waarna om 07.15 uur wordt afgeschaald naar GRIP-2. Rond 08.00 uur bezoekt de burgemeester van Voorschoten de locatie waar het treinongeval heeft plaatsgevonden en spreekt zij daar met enkele hulpverleners. Ook de directeuren van ProRail en de NS bezoeken de plaats van het incident.

Vanaf 09.30 uur kunnen omwonenden die het treinincident van nabij hebben meegemaakt terecht in buurthuis ‘De Boschbloem’. Het buurthuis wordt bemenst door vrijwilligers van Slachtofferhulp. Ook de locoburgemeester is aanwezig om eventuele vragen te beantwoorden. Van de mogelijkheid om elkaar in het buurthuis te treffen, wordt door omwonenden echter geen gebruikgemaakt.

Om 10.15 uur vindt in het gemeentehuis van Voorschoten de persconferentie plaats. Naast de burgemeester van Voorschoten die de persconferentie opent, zijn ook de directeuren van ProRail en de NS, de directeur van Veiligheidsregio Hollands Midden, zijnde de Operationeel Leider, en de districtchef van de politie aanwezig. De persconferentie wordt live uitgezonden, zowel door de NOS als door RTL4. De meeste aandacht gaat uit naar de oorzaak van het ongeval. Journalisten stellen vooral vragen aan de directeuren van ProRail en de NS.

Een uur later, rond 11.15 uur, wordt er afgeschaald naar GRIP-1. Kort daarna, vanaf 11.35 uur, bezoekt koning Willem-Alexander de plaats van het incident. Hij spreekt met hulpverleners en omwonenden die slachtoffers van het treinongeluk hebben opgevangen. Na een klein uur, zo rond 12.30 uur, vertrekt hij weer.

1.3 Nafase

Om 14.50 uur wordt er afgeschaald en de GRIP-situatie beëindigd. Nog diezelfde middag start ProRail met (het voorbereiden van) het bergen van de treinen. Ook wordt de schade aan het spoor in kaart gebracht. Het traject tussen Leiden en Den Haag is een druk bezet spoortraject en het doel is dat er zo snel mogelijk weer treinen kunnen rijden.

Daarnaast gaat de aandacht uit naar de nazorg aan alle betrokkenen: omwonenden, hulpdiensten en crisispartners. Zo gaat de burgemeester van Voorschoten nog in de avond van 4 april naar de lokale brandweerkazerne om daar te spreken met de brandweerlieden die als eerste ter plaatse waren. De volgende dag brengt zij persoonlijk een bos bloemen bij de omwonenden, om hen te bedanken voor de hulp die zij geboden hebben. Op donderdag 6 april is er een besloten bijeenkomst voor inwoners van Voorschoten, waar ook hulpverleners, Slachtofferhulp en de burgemeester bij aanwezig zijn. Een week later, op 13 april, is er een bijeenkomst op kasteel Duivenvoorde voor alle hulpverleners en direct betrokkenen. Als dank voor hun inzet ontvangen zij een speciaal aandenken.

Ruim twee weken na het treinincident, op 20 april, wordt het treinverkeer tussen Leiden en Den Haag weer hervat (NOS, 2023b). De gemeente Voorschoten is dan nog bezig met vraagstukken omtrent de kosten van de schade en reparatie. Enkele gemeenteambtenaren blijven daarmee in de weken na het treinincident nog erg druk.

2 Voorbereiding en improvisatie

Gezien de ervaringen die in het verleden met treinongevallen zijn opgedaan, zou men verwachten dat een dergelijk incident de hulpdiensten niet meer verrast (Knoop & Van Duin, 2017). Maar treinongevallen komen tegenwoordig nog maar weinig voor. Dat maakt het treinongeval bij Voorschoten tot een uniek incident. Wat was er in plannen voorbereid en voorzien en waar moest men improviseren? Hoe kijken betrokkenen hierop terug?

Een belangrijke taak van de hulpdiensten die na een calamiteit ter plaatse komen, is om zo snel mogelijk orde aan te brengen in de ontstane, chaotische situatie. Als we de gebeurtenissen na het treinongeval beschouwen, blijkt echter nauwelijks van een chaotische situatie sprake te zijn geweest. Natuurlijk waren de treinmachinisten, de conducteurs en passagiers van de intercity en vooral ook de collega's van de omgekomen kraanmachinist enorm geschrokken en aangedaan. Maar alle betrokkenen, inclusief de omwonenden, spraken hun bewondering uit over de snelheid waarmee hulpdiensten ter plaatse waren en hoe hulpverleners met een grote mate van gezamenlijkheid handelden. Deels waren het tijdstip en de plaats van het incident hierbij ten voordele: hulpdiensten konden de plaats van het ongeval snel bereiken, aangezien er nog nauwelijks wegverkeer was, en ook verscheen er midden in de nacht niet gelijk een horde aan 'ramptoeristen'. Toch moet worden bedacht dat aanvankelijk de situatie zeker niet eenvoudig en overzichtelijk was. Het was pikkedonker en koud (rond het vriespunt) en de plaats van het ongeval was, zoals dat bijna altijd bij een spoorwegongeval het geval is, lastig bereikbaar (via talud en slootjes). Zonder meer kan gesproken worden van een prestatie van formaat als we bedenken wat er allemaal in korte tijd is bewerkstelligd. Hulpverleners werkten enorm goed samen en de afstemming tussen de hulpdiensten verliep vlot en doeltreffend.

Treinincident als oefenscenario

Veel respondenten spraken over het feit dat men enorm geluk heeft gehad. Het had immers allemaal veel erger kunnen zijn. Als het scenario van een treinongeval onderdeel was geweest van een rampoefening, dan hadden er in de intercity enkele honderden voornamelijk oudere passagiers gezeten en vervoerde de goederentrein gevaarlijke stoffen. Mogelijk was de passagierstrein zelfs aan de andere kant van het spoor ontspoord en pal naast of tegen de hoogspanningsleiding tot stilstand gekomen. Het is een bekend fenomeen om na een ongeval allerlei factoren te benoemen die het incident zoveel erger hadden kunnen doen zijn. Maar toch was ook het treinongeval bij Voorschoten bijna ondenkbaar, omdat zo kort achter elkaar een goederentrein en een passagierstrein dezelfde locatie passeerden waar een kraanmachinist van BAM met een kraan op lorries (hierna: krol) het spoor overstak. Als de medewerker net een enkele minuut later over het spoor was gereden, was er geen botsing geweest. Kortom: het had veel erger kunnen zijn, maar tegelijkertijd was het ook bij uitstek een voorbeeld van 'een ongeval zit in een klein hoekje'.

2.1 Voorbereiding: met elkaar bekend

Voor zover er van een chaotische situatie sprake is geweest, duurde deze maar kort. Direct vanaf het moment waarop de hulpdiensten ter plaatse waren, werd structuur aangebracht. Respondenten keken over het algemeen positief terug op de samenwerking en de rust die daarin ervaren werd: “Er was rust in het team.” Iedereen was zeer bereidwillig om samen te werken. “De jongens van de brandweer gingen de trein in, verpleegkundigen en politie-mensen ontfermden zich over de slachtoffers.” Samen werden de schouders eronder gezet. Binnen twee uur na het ongeval waren alle gewonden naar een ziekenhuis vervoerd en werden treinpassagiers opgevangen die ongedeerd waren. De respons op het treinongeval laat zien dat hulpdiensten een calamiteit als deze (zonder een echte dreigingscomponent) inmiddels goed aankunnen. In de afgelopen decennia hebben zij zich steeds beter voorbereid op allerlei ‘flitsincidenten’: gebeurtenissen van korte duur, waarop adequaat gereageerd moet worden. Ook dit treinincident was een ‘flitsincident’ waarop hulpdiensten snel en adequaat reageerden. Het feit dat veel crisisfunctionarissen elkaar al kenden van voorgaande inzetten of oefeningen heeft daarbij zeker een rol gespeeld. Niet alleen de planvorming (waaronder de Informatiekaart Spoor en de Taakkaart Nafase), maar ook de vele jaren aan ervaring, oefeningen en overleggen betaalden zich uit. Hoewel vertegenwoordigers uit de functionele keten (onder andere NS, ProRail en Dunea) vooraf niet bekend waren bij vertegenwoordigers van de hulpdiensten, spraken respondenten na afloop uiterst positief over de samenwerking tussen de algemene en functionele keten. In het CoPI en ROT kwamen verschillende zaken ter sprake die door de NS en/of ProRail moesten worden opgepakt en dat geschiedde ook.

2.2 Improvisatie

Liaison voor onderzoeksinstanties

Eigenlijk werd juist in de loop van de ochtend de situatie wat chaotischer en complexer, toen steeds meer personen van verschillende organisaties ter plaatse kwamen. Zo meldden zich in korte tijd vertegenwoordigers van ProRail en de NS, die zich vooral richtten op de inschatting van de situatie (ontspoorde treinen, schade aan spoor en bovenleidingen et cetera) om deze zo snel mogelijk weer terug te brengen naar normaal, zodat het treinverkeer zou kunnen worden hervat. Voor hen was ‘business continuity’ van belang. Daarnaast verschenen er onderzoekers van uiteenlopende instellingen (de ILT, OvV, het OM en de Arbeidsinspectie) om bepaalde informatie veilig te stellen en aan ‘fact finding’ te doen. De verwachting was dat de Leider CoPI het de eerste uren te druk zou hebben om al deze onderzoeksinstanties van dienst te kunnen zijn en dat ondersteuning in de vorm van een liaison wel zinvol zou kunnen zijn. De Operationeel Leider besloot daarom om voor het contact met onderzoeksinstanties een liaison op te roepen, die zich om 07.00 uur ter plaatse meldde bij de Leider CoPI. Het bleek een schot in de roos; een noviteit die duidelijk positief uitpakte. De liaison nam deel aan de CoPI-overleggen alsook aan de overleggen van het ‘fact finding team’ waarin informatie werd uitgewisseld over de toedracht van het incident. Op die manier werd de Leider CoPI ontlast en werden de verschillende instanties gefaciliteerd, zodat ook zij hun werk konden doen.

Opvang van getroffenen door omwonenden

Opvang door omwonenden
Omwonenden die de enorme klap hadden gehoord, waren kort na het ongeval naar buiten gegaan. Enkelen van hen stelden hun huis open om diegenen die niet- of lichtgewond waren geraakt, op te vangen. Daartoe was een loopbrug over een sloot geïmproviseerd naar de twee huizen waar opvang werd geboden. Inwoners van Voorschoten boden daar ondersteuning en verzorging. Terwijl door een verpleeghuisarts die was toegesneld een mitella werd aangelegd en wonden werden gehecht, voorzagen anderen de getroffenen van koffie, thee, broodjes en dekens. Ook werden oplaadsnoeren voor mobiele telefoons gedeeld, zodat het thuisfront geïnformeerd kon worden, en werd een luisterend oor geboden voor wie daar behoefte aan had. Een treinpassagier die door omwonenden werd opgevangen sprak daar later zijn dankbaarheid over uit. “Zij hebben ons ondersteund. Ik ben er heel dankbaar voor dat ik bij hen binnen kon zitten, lekker warm, want ik had geen jas meer en het was superkoud buiten” (NOS, 2023a). Binnen krap anderhalf uur waren de meesten weer vertrokken om hun reis voort te zetten of naar huis te gaan.

Ook de inzet van diegenen die vlakbij de locatie van het incident woonden, is zonder meer bijzonder te noemen en een vorm van improvisatie. Enkele omwonenden hadden vrijwel direct hulp aangeboden toen de eerste hulpverleners op de plaats van het incident arriveerden. Hoewel omwonenden in eerste instantie geen rol van betekenis leken te kunnen vervullen, kwamen hulpverleners daar al snel op terug. Aan de omwonenden werd gevraagd of zij diegenen die lichtgewond of ongedeerd waren zouden kunnen opvangen. Waar normaliter met het rood-witte lint een scheidslijn tussen hulpdiensten en omstanders wordt getrokken, vond er deze keer op een heel natuurlijke wijze samenwerking plaats. Het was bij uitstek een voorbeeld van improvisatie: in geen enkele procesbeschrijving staat beschreven wat hier geschiedde. Het werkte wel.

2.3 Tot slot

De voorbeeldige rampbestrijding kon plaatsvinden bij de gratie van goed geoefende hulpverleners en crisisfunctionarissen en de ‘stabiele’ omstandigheden. Er was geen sprake van grote onzekerheid of een mogelijk bedreigende situatie; de situatie was stabiel en redelijk snel beheersbaar. Toch spraken veel respondenten over de waarde van improvisatie. Voorbeelden daarvan waren de introductie van de liaison onderzoeksinstanties en de wijze waarop in particuliere woningen opvang werd georganiseerd. In de wetenschappelijke literatuur zouden deze voorbeelden worden beschouwd als ‘emergente organisaties’: organisatieverbanden die ten tijde van een crisis min of meer spontaan ontstaan, omdat daar behoefte aan bestaat. Daarnaast zijn er ook voorbeelden te geven dat er gehandeld werd volgens vaste patronen, terwijl juist wat meer improvisatie passender zou zijn geweest. Dat bijvoorbeeld de NS een bus regelde om diegenen die ongedeerd of lichtgewond waren te vervoeren naar station Den Haag Centraal, paste wel in de standaardwerkwijze van de NS, maar eigenlijk niet in de context van de situatie. Want waren deze personen nu gestrande treinreizigers of slachtoffers van een treinincident? In hoofdstuk 4 wordt hier uitgebreider op ingegaan.

3 Operationeel en bestuurlijk

Met de opschaling naar GRIP-3 werd er naast een ROT ook een GBT in stelling gebracht. Ook dat maakte dit incident bijzonder. Het komt immers niet zo vaak meer voor dat er naar GRIP-3 wordt opgeschaald. In eerdere situaties, zoals bij de Stella-brand in Nunspeet (Van Duin & Bakker, 2019), bleek het soms lastig om tot een goede afstemming tussen de verschillende crisisteams te komen. Hoe is dat in dit geval verlopen? Zijn betrokkenen hierover tevreden?

3.1 Alarmering en opschaling

Alarmering en opschaling naar GRIP-2

Nadat bij de Gemeenschappelijke Meldkamer van Veiligheidsregio Hollands Midden om 03.25 uur de eerste melding van het treinincident was binnengekomen, rukten hulpdiensten massaal uit. Tien minuten later schaalde de calamiteitencoördinator op naar GRIP-1, nog eens tien minuten later werd opgeschaald naar GRIP-2. Daarmee werden leden van respectievelijk het CoPI en het ROT gealarmeerd. Hun alarmering vond plaats op basis van een piketrooster (of zogenoemd ‘hard’ piket). Zij wisten dat ze opgeroepen zouden kunnen worden als zich een ernstig incident zou voordoen, zoals nu het geval was.

Aangezien naar GRIP-2 was opgeschaald, werd er ook een gemeentelijk Team Bevolkingszorg bijeengeroepen. Zoals in het crisisplan van Veiligheidsregio Hollands Midden beschreven staat, wordt dit team vanuit het ROT aangestuurd door de algemeen commandant Bevolkingszorg en is het verantwoordelijk voor de crisiscommunicatie, publieke zorg en omgevingszorg. Elk van deze taken is ondergebracht bij een actiecentrum, dat wordt geleid door een hoofd taakorganisatie. Ook is het gemeentelijk Team Bevolkingszorg verantwoordelijk voor de voorbereiding van de nafase. Om die reden maakte ook de projectleider nafase deel uit van het team. Niet alle leden van het Team Bevolkingszorg waren echter afkomstig uit of werkzaam bij de gemeente Voorschoten. Binnen de veiligheidsregio is afgesproken dat voor het bemensen van de verschillende functies een beroep kan worden gedaan op functionarissen uit andere, omliggende, gemeenten (zoals Gouda, Leiden en Leiderdorp). De alarmering vond voor enkele functionarissen plaats op basis van een zogenoemd ‘zacht’ piket. Dit betekent dat er een pool is van functionarissen die opgeroepen kunnen worden en dat de eerste die reageert naar de getroffen gemeente afreist. In dit geval vond het treinincident midden in de nacht plaats, wat zou kunnen verklaren waarom sommigen uit de pool niet direct reageerden op de oproep. Misschien waren zij in diepe slaap en/of hadden zij hun telefoon uit staan. Ook een aantal van diegenen die wel reageerden op de OOV-alert, moest de oproep even tot zich laten doordringen. “Ik moest nog wakker worden en in beweging komen.” Soms hadden zij de oproep wel gehoord, maar niet goed verstaan op welke locatie ze moesten zijn. De eersten waren iets voor 05.00 uur op het gemeentehuis, waar om 05.10 uur een eerste overleg van het Team Bevolkingszorg aanving.

Hoewel de leden van de verschillende operationele teams met spoed naar de plaats van bestemming vertrokken – hetzij naar de plaats van het treinongeval, hetzij het gebouw van de veiligheidsregio in Leiden of het gemeentehuis in Voorschoten – ervaarden zij bij aankomst ‘rust binnen het team’ en werd (of was er al) contact tussen de verschillende teams gelegd.

Opschaling naar GRIP-3

Het treinongeval bij Voorschoten was eigenlijk een klassiek voorbeeld van een flitsincident; na een paar uur was immers al veel weer ‘back to normal’. Met de coronacrisis, de boerenprotesten en rond de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne nog vers in het geheugen, zouden we bijna vergeten dat ook dergelijke gebeurtenissen zich nog gewoon blijven voordoen.[4] Opschaling naar GRIP-3 bij een flitsincident is echter lang niet alledaags en daarom is het interessant om te beschouwen hoe de samenwerking tussen het operationele en bestuurlijk verliep. Duidelijk is dat bij dit ongeval vooral heel veel operationele activiteiten moesten worden verricht. Het zwaartepunt lag volledig bij de operationele processen: het veiligstellen van de locatie, de redding en verzorging van gewonden, de opvang van niet-gewonden enzoverder. Tegelijkertijd was sprake van een min of meer stabiele situatie: de goederentrein en passagierstrein waren tot stilstand gekomen en al vrij snel was duidelijk dat de goederentrein geen gevaarlijke stoffen vervoerde maar, zoals later bleek, ongebluste kalk.

Toen echter de burgemeester van Voorschoten om 03.48 uur door de Operationeel Leider wakker werd gebeld en hoorde van de situatie (plaats van het ongeval, aantal gewonden, tenminste één dode) was haar eerste zorg een mogelijke bedreiging voor de naburige woonwijk. Wat was bekend over de inhoud van de goederentrein en betekende dat mogelijk iets voor de inwoners van Voorschoten? Op dat moment bestond daarover nog onduidelijkheid. De Operationeel Leider zou zo snel mogelijk weer contact opnemen. Enkele minuten later kon de Operationeel Leider de burgemeester geruststellen: er waren geen gevaarlijke stoffen in het geding; de goederentrein vervoerde – zo bleek later – ongebluste kalk. Toch adviseerde de Operationeel Leider om op te schalen naar GRIP-3 vanwege het mogelijke aantal slachtoffers. Aangezien de meldkamer ambulancezorg had opgeschaald naar code 50 werd uitgegaan van mogelijk 50 of meer slachtoffers, wat enige onzekerheid gaf over de vraag hoe de situatie zich verder zou ontwikkelen. Daarom maar beter al bijtijds een beleidsteam bijeenroepen dan op een later moment en dat mogelijk hals over kop moeten doen.

3.2 Rol burgemeester

Persconferentie

Het GBT, waarin ook de politie, brandweer en GHOR vertegenwoordigd waren, kwam bijeen op het gemeentehuis, maar had feitelijk weinig te doen. Er waren zogezegd geen bestuurlijke besluiten te nemen. Wel werd onder andere gesproken over het organiseren van een persconferentie. De burgemeester wilde graag voorafgaand aan de persconferentie met eigen ogen de situatie aanschouwen en met hulpdiensten spreken. Op de vraag ‘Bent u er geweest?’ wilde de burgemeester geen ontkennend antwoord hoeven geven. De persconferentie, die aanvankelijk gepland stond om 09.30 uur, werd daarom verplaatst naar

[4] Eigenlijk waren er in 2023 juist weer opvallend veel grote branden, zowel in woningcomplexen als in grote loodsen, zoals onder andere in Ter Aar.

10.15 uur. Voorafgaand aan de persconferentie spraken diegenen die achter de tafel plaats zouden nemen nog kort door wie wat zou zeggen.

Setting van de persconferentie

Het was slechts toevallig dat het treinongeval plaatsvond op het grondgebied van de gemeente Voorschoten. De gemeente had er zelf weinig mee van doen: er waren bij het ongeval geen inwoners van de gemeente betrokken, en ook waren er geen (dreigende) gevolgen vanwege gevaarlijke stoffen. Toch vond de persconferentie plaats onder de vlag van de gemeente en opende de burgemeester van Voorschoten – gezeten in het midden – de persconferentie. Enkelen van degenen die wij spraken, vonden dat wat overdreven; de journalisten stelden hun vragen immers vooral aan ProRail en de NS. Daarmee wordt echter voorbijgegaan aan de rol van de algemene keten in de crisisbeheersing. Als zich een calamiteit voordoet, ligt primair bij de burgemeester de verantwoordelijkheid om de impact ervan, oftewel het gevoelen, te verwoorden. Hiervan zijn meerdere voorbeelden te geven. Ook na bijvoorbeeld de 'gijzeling in de studio van het Achtuurjournaal' – een casus die zich voordeed op het Mediapark in Hilversum, maar die zonder meer landelijk impact had – opende toenmalig burgemeester Broertjes, gezeten in het midden, de persconferentie, terwijl inwoners van zijn gemeente niet direct getroffen waren. In dat geval had ook de officier van justitie (als vertegenwoordiger van de functionele keten) in het midden plaats kunnen nemen, omdat duidelijk sprake was van een strafrechtelijk incident (Wijkhuijs & Van Duin, 2016). En na een overval op een juwelier in Deurne waarbij de twee overvallers om het leven kwamen, nam de hoofdofficier van justitie bij de persconferentie weliswaar in het midden plaats, maar opende de burgemeester van Deurne de persconferentie en gaf hij vervolgens aan de hoofdofficier het woord (Wijkhuijs, 2015).

Bezoek van de koning

De belangstelling voor de persconferentie na het treinongeval was enorm; deze werd zelfs live uitgezonden door zowel de NOS als RTL. Vooral de vraag naar de oorzaak van het ongeval was het thema dat iedereen bezighield. Na de persconferentie werden journalisten nog individueel te woord gestaan en nadat rond 11.15 uur was afgeschaald naar GRIP-1, zou onder andere de burgemeester koning Willem-Alexander vergezellen bij zijn bezoek aan de plaats van het ongeval.

De komst van de koning

Het was voor velen verrassend dat dinsdagochtend het bericht kwam dat koning Willem-Alexander graag een bezoek zou willen brengen aan de locatie waar het treinongeval had plaatsgevonden. Natuurlijk bezoekt de koning – zoals zijn voorgangers deden – vaker plaatsen waar zich incidenten hebben voorgedaan en is het een zeer gewaardeerd gebruik van de Oranjes om warme blijken van medeleven en interesse te tonen na schokkende gebeurtenissen. De verrassing lag dan ook niet zozeer in het verzoek zelf, maar meer in het feit dat dit bericht al vrij kort na het treinongeval kwam en het niet de grootste (trein)ramp betrof die Nederland overkomen was. Hoewel wij dit niet zelf van de koning hebben vernomen, lijkt de nabijheid van de ongevalslocatie tot zijn residentie een rol te hebben gespeeld.

Rond de komst van gezagdragers, in dit geval van de koning maar bij andere gebeurtenissen kan het ook een burgemeester of verantwoordelijk minister zijn, ontstaat wel vaker enige discussie. Vaak leidt vooral het achterwege blijven van de komst van een gezagsdrager tot gedoe. Zo klonken regelmatig kritische geluiden als een burgemeester of minister zijn of haar vakantie niet onderbrak als zich in respectievelijk hun stad of op hun beleidsterrein een crisissituatie voordeed. De zeer terechte opmerking van voormalig-burgemeester Van Aartsen ten tijde van de IS-demonstraties in Den Haag in 2014 ("We hebben niet voor niets met elkaar afgesproken dat bij mijn afwezigheid een

waarnemer mijn functie overneemt: waarom hebben we anders 'loco-burgemeesters'?") wordt lang niet altijd door iedereen gedeeld. Ook de vasthoudendheid van toenmalig minister Dales van Binnenlandse Zaken om na de aardbeving in Roermond (1992) niet de ramplocatie te bezoeken, omdat zij hulpverleners en autoriteiten niet in de weg wilde lopen, werd niet door iedereen gewaardeerd.
Zo werd ook over de komst van koning Willem-Alexander verschillend gedacht. Sommige respondenten gaven aan dat door zijn komst bepaalde processen werden verstoord en plotseling zaken versneld moesten worden, bijvoorbeeld op de plaats van het incident. Daardoor ontstond bij verschillende aanwezigen ter plaatse een zekere mate van stress. Een politiefunctionaris gaf bijvoorbeeld aan dat het bezoek van de koning mogelijk de 'plaats delict' zou verstoren. Feitelijk gebeurde dat ook toen iemand uit het gezelschap van de koning onder het rood-witte lint doorging. De operationeel verantwoordelijken en hun meest directe adviseurs zagen dat anders. De belangrijkste processen (zoals de hulpverlening aan en het vervoer van alle getroffenen) waren tegen die tijd afgerond en de komst van de koning zou zeker gewaardeerd worden door de vele tientallen hulpverleners ter plaatse en anderen die zich daar hadden ingezet.[5] Als het bezoek ongelegen zou zijn geweest, hadden de operationeel verantwoordelijken negatief geadviseerd. De komst van de koning bracht wel extra media-aandacht met zich mee, maar een bezoek op een later moment zou mogelijk juist van al diegenen die al sinds aanvang van het incident bezig waren, veel meer aan voorbereiding hebben gevraagd. Ook zouden dan de media waarschijnlijk veel langer bij de plaats van het ongeval hebben rondgehangen, terwijl zij nu na afloop van het bezoek van de koning weer vertrokken waren. Tegelijkertijd bestaat in een dergelijke situatie het risico dat betrokkenen niet snel zullen zeggen 'dat het bezoek van de koning nu even niet uitkomt'.

Nazorg

Al met al was in de eerste uren na het treinincident de rol van de burgemeester relatief gering. Haar rol was waarschijnlijk groter na de afschaling. In de loop van de avond bezocht zij de brandweerkazerne van Voorschoten en sprak zij daar uitvoerig met de ploeg die als eerste, samen met politiemensen, op de plaats van het ongeval was gearriveerd. De volgende dag ging ze met grote bossen bloemen naar de omwonenden om hen te bedanken voor hun bijdrage. Ook vond er een besloten bijeenkomst plaats voor omwonenden. De gemeente Voorschoten organiseerde ten slotte op 13 april een grote bijeenkomst voor alle direct betrokkenen waar zo'n 250 personen aanwezig waren. Iedereen kreeg daar een speciaal voor de gelegenheid gemaakt aandenken.[6]

Een veerkrachtige samenleving

Zoals de burgemeester tijdens de persconferentie aangaf, toonden de inwoners van Voorschoten zich veerkrachtig. Bijzonder om in dit verband te noemen is dat omwonenden ook zelf nazorg organiseerden. Zo hadden zij met de kinderen zelfgebakken, versierde cupcakes aangeboden aan degenen die betrokken waren bij het wegtakelen van de treinstellen. Daar kregen zij een laatste blik en rondleiding op de plaats van het ongeval. Ook stemden zij onderling met elkaar af wie wanneer, welke media te woord zou staan of in welke talkshow zou plaatsnemen. Daarnaast hebben ze de besloten bijeenkomst van de gemeente bijgewoond en waren ze aanwezig bij de bijeenkomst waar alle hulpverleners bedankt werden voor hun inzet. De omwonenden die wij gesproken hebben, zeggen dat hun inzet en samenwerking de saamhorigheid in de buurt heeft versterkt.

[5] Een saillant detail is dat juist kort voor het bezoek van koning Willem-Alexander het informatiesysteem LCMS een storing ondervond, waardoor leden van het CoPI vreesden dat zij de koning niet konden laten zien hoe informatie over het incident onderling gedeeld werd. Op het moment dat de koning het CoPI aandeed functioneerde echter het LCMS weer.
[6] Het deed denken aan de wijze waarop in 2013 na de treinramp bij het Belgische Wetteren een grote bijeenkomst werd georganiseerd (De Regt & Zuidijk, 2013).

3.3 Crisiscommunicatie

Crisismanagement is vooral informatie- en communicatiemanagement. Daarmee wordt bedoeld dat succesvolle interne, maar ook vooral externe communicatie in belangrijke mate het succes van de afhandeling van de crisis bepalen. Men kan het operationeel nog zo goed doen, als de crisiscommunicatie hapert kan dat vaak jaren het beeld van het incident blijven bepalen. Minder succesvolle voorbeelden die zijn blijven hangen zijn het mediaoptreden van de burgemeester van Moerdijk (na de brand bij Chemie-Pack) en van de burgemeester van Haaksbergen (na het drama met de monstertruck).

In handboeken wordt veelal het zwaartepunt voor crisiscommunicatie bij de gemeente (i.c. de burgemeester) gelegd. Ongetwijfeld was dit een van de redenen dat de burgemeester het belangrijk vond dat er snel een persbericht zou uitgaan en er onder regie van de gemeente een persconferentie plaatsvond. Omdat echter bij het incident grote spelers als de NS en ProRail prominent betrokken waren, was de betekenis van de gemeente in dit geval beperkt. Er volgden bij de persconferentie weinig vragen aan de burgemeester; alle vragen waren gericht tot ProRail en de NS. De vraag is dan ook hoe het treinincident vanuit het perspectief van crisiscommunicatie de geschiedenis in zal gaan. Wat dat betreft zijn er verschillende redenen om te veronderstellen dat deze minicrisis nauwelijks de geschiedenisboeken zal halen. De ernst en omvang van de gebeurtenis bleven beperkt en de hulpverlening verliep voorspoedig. In de herinnering zullen bij sommigen mogelijk de beelden van luchtfoto's (treinstellen in een weiland) en het bezoek van de koning bijblijven, maar verder? De live uitgezonden persconferentie verliep wat rommelig en niet erg professioneel, maar op datgene wat gezegd werd, was weinig aan te merken. De inhoud was beter dan de vorm. Verschillende omwonenden en een enkele treinpassagier verschenen in de media, maar op de 'socials' was de aandacht voor het ongeval al snel verdwenen. Niet alleen had dit te maken met de ernst en omvang van het incident, maar zeker ook met het tijdstip. Toen Nederland op 4 april ontwaakte, waren alle gewonden al opgenomen in verschillende ziekenhuizen en was de acute fase al voorbij. De komst van de koning bracht nog wel wat media-aandacht met zich mee, maar na afloop verdween deze ook vrijwel meteen. Het grootste issue werd vooral: wanneer rijden de treinen tussen Den Haag en Leiden weer? Daarmee vormt deze casus misschien wel een uitzondering op de regel dat crisiscommunicatie zo bepalend is. Als er echter niets aan crisiscommunicatie zou zijn gedaan, was dat zeker een valkuil geweest.

3.4 Afschaling: overdracht nafase

Net zoals de opschaling in een aantal stappen verliep, zo vond ook de afschaling stapsgewijs plaats. Zo'n drie uur nadat was opgeschaald naar GRIP-3, kon worden afgeschaald naar GRIP-2. Nog eens vier uur later vond een laatste ROT-overleg plaats en werd afgeschaald naar GRIP-1. Daarna bracht de koning een bezoek aan de ongevals-locatie. Wat toen nog resteerde, was de overdracht van de verdere afhandeling van het incident aan de gemeente Voorschoten en afschaling van GRIP.

Ten behoeve van de overdracht van een incident was nog niet zo lang geleden (eind 2022) door de veiligheidsregio een 'Taakkaart Nafase' opgesteld. Daarop staan vijftien thema's die in de nafase een rol kunnen spelen, waaronder bijvoorbeeld: de zorg aan getroffenen en het eigen personeel, de juridische afwikkeling en het schademanagement. Op basis van een

beschouwing van eerdere incidenten had de veiligheidsregio namelijk geconstateerd dat de overdracht naar de nafase niet altijd even soepel verliep. Om daarin meer lijn aan te brengen, was de Taakkaart Nafase opgesteld, met een daarbij behorend overdrachtsdocument. Na het treinincident is daar dankbaar gebruik van gemaakt.

Hoewel de projectleider nafase erg geholpen was met het overdrachtsdocument dat door het CoPI was opgesteld, gaven sommige respondenten aan dat voor de overdracht van de verdere afhandeling aan de gemeente Voorschoten mogelijk iets meer tijd genomen had moeten worden. Achteraf gezien was de afschaling van GRIP (op bepaalde onderdelen) iets te snel gegaan. Er kwam namelijk nog best veel op de gemeente Voorschoten af. Behalve dat er zorgen waren over 'ramptoerisme' dat de bergingswerkzaamheden zou kunnen hinderen, brachten de bergingswerkzaamheden en het herstel van de infrastructuur veel afstemmingsoverleggen met zich mee. Er was mogelijk sprake van bodemverontreiniging, waardoor het Hoogheemraadschap van Rijnland in beeld kwam, en ook het drinkwaterbedrijf Dunea meldde zich. Een van de treinstellen die in het weiland waren beland, was namelijk terechtgekomen op een plek waar op circa 1.80 meter diepte een betonnen drinkwatertransportleiding ligt, die grote hoeveelheden water naar de duinen vervoert voor de productie van drinkwater. Of die leiding schade had ondervonden, zou nog uit onderzoek moeten blijken, maar in ieder geval mocht het zwaar materieel dat voor de bergingswerkzaamheden nodig was, niet over het leidingtracé rijden (Dunea, 2023). De bergingsplannen werden dan ook met Dunea afgestemd.

Iedereen begreep dat ProRail vaart wenste te maken met het herstel van het spoortraject. Binnen deze organisatie is het normaal om 'rond de klok' in ploegendiensten te werken. Voor een kleine gemeente als Voorschoten geldt dat echter niet. Dit betekende dat een aantal gemeenteambtenaren de eerste weken na het treinincident vele overuren maakten om alle partijen van dienst te kunnen zijn. Ondersteuning door een of twee personen vanuit de pool van omliggende gemeenten had mogelijk de werklast wat draaglijker kunnen maken. Drie maanden na het treinincident volgde nog de financiële afwikkeling waarover BAM bij de gemeente had aangegeven alle kosten te zullen dragen die de gemeente had gemaakt (onder andere voor het herstel van groenvoorziening en de gemaakte uren).

3.5 Tot slot

Zowel de op- als afschaling verliepen in doordachte stappen. Het besluit om 'beter te vroeg dan te laat' naar GRIP-3 op te schalen en daarmee een beleidsteam bijeen te roepen, is ons inziens verstandig geweest. Het bijeenroepen van een beleidsteam kan geen kwaad, als ook beseft wordt dat bij het overbodig zijn van een beleidsteam weer snel wordt afgeschaald. Tenslotte gebeurt het niet vaak dat zich een calamiteit van enige omvang voordoet, en opschaling naar GRIP-3 kan ook gezien worden als een test om te bepalen of de organisatie daarop toegerust is. In Voorschoten heeft de gemeente gemerkt dat er van zo'n gebeurtenis veel te leren valt voor de eigen organisatie, bijvoorbeeld wat betreft bereikbaarheid, de crisiscommunicatie en samenwerking met de veiligheidsregio. Achteraf gezien heeft het GBT nauwelijks een rol van betekenis gespeeld, maar gezien de aanvankelijke onzekerheden over aantallen gewonden, in combinatie met de impact van het ongeval, die onder meer af te lezen was aan de enorme – ook internationale – mediabelangstelling, was opschaling naar GRIP-3 gerechtvaardigd. Het schiep de mogelijkheid om als beleidsteam voorbereidingen te treffen voor de persconferentie, die niet achterwege had kunnen blijven. Het afschalen van

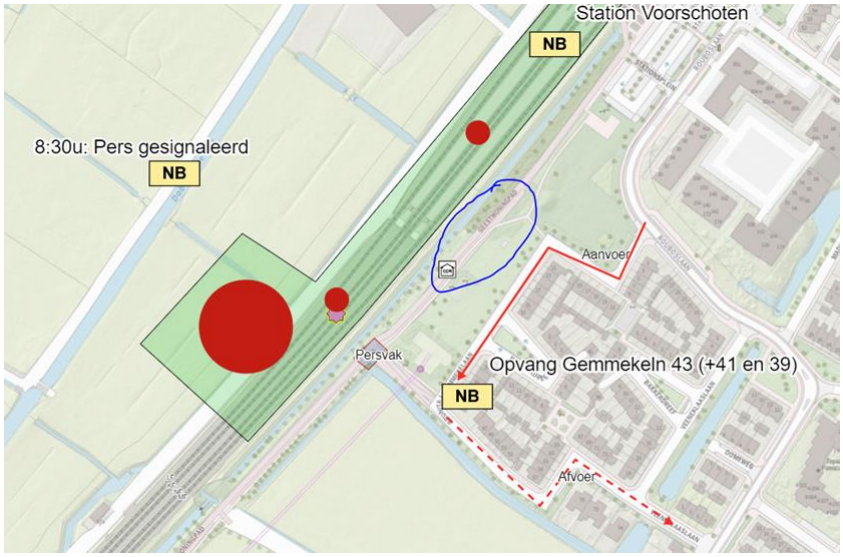
GRIP ging echter op onderdelen iets te snel. Het had voor gemeenteambtenaren van Voorschoten gescheeld als nog enige tijd een beroep had kunnen worden gedaan op ondersteuning vanuit de regio (overigens zonder dat daar een GRIP-fase voor nodig is).

4 Slachtoffers, vrijwilligers, hulpdiensten en crisispartners

Bij het treinincident in Voorschoten viel één dode te betreuren; daarnaast waren er gewonden. Treinpassagiers hielpen elkaar uit de treinstellen te komen, het was donker. Omwonenden snelden toe en vormden spontaan een 'emergente hulporganisatie'. Sommige slachtoffers moesten voor hun verwondingen naar het ziekenhuis worden overgebracht. Het Calamiteitenhospitaal werd geactiveerd en het Verwantencontact werd ingezet. Hoe in een dergelijke situatie overzicht te krijgen en te houden? In hoeverre waren vrijwillige hulpverleners tot steun of juist tot last? Daarnaast waren bij de respons ook ProRail en de NS betrokken. Hoe vond in de acute fase en in de nafase samenwerking plaats en zijn de betrokkenen hierover tevreden?

4.1 Gewondenspreiding

Na de eerste meldingen van het treinincident arriveerden de brandweer en politie als eersten bij de plaats van het ongeval. Kort daarna meldde zich ook de OvD-G, die de aansturing van de geneeskundige hulpverlening op zich nam. Aangezien er al meerdere ambulances gearriveerd waren, was een eerste prioriteit om te komen tot een verkeerscirculatieplan. Dit om te voorkomen dat ambulances vast zouden komen te staan in de naast het spoor gelegen woonwijk. In onderstaande figuur 4.1 zijn de aan- en uitrijroutes voor ambulances in rood weergegeven; blauw omcirkeld is de plaats waar de CoPI-bak stond waarin leidinggevenden van de verschillende hulpdiensten overleg hadden.



Figuur 4.1 Locatie van het treinincident met de aan- en uitrijroutes voor ambulances

De hulpdiensten wezen drie locaties aan als zogenoemde triageplaatsen waar slachtoffers van het treinongeval werden opgevangen en hen werd gevraagd naar eventuele verwondingen:

> de brandweerkazerne in Voorschoten
> de boerderij aan de Papelaan-West, waar een aantal passagiers naartoe waren gelopen
> woningen aan de Gemmekelaan, waar niet- en lichtgewonden werden opgevangen.

Triage: T1-, T2- en T3-slachtoffers

Bij ongevallen en rampen met veel gewonden vindt op de plaats van het incident triage van de slachtoffers plaats. Dit betekent dat afhankelijk van de ernst van hun verwondingen de slachtoffers worden ingedeeld in een triageklasse:

> T1 staat voor zwaar gewond; slachtoffers hebben onmiddellijk medische hulp nodig, omdat zij zonder die hulp niet zullen overleven.
> T2 staat eveneens voor zwaar gewond, maar behandeling van de verwondingen kan even wachten, al zullen T2-slachtoffers binnen zes uur moeten worden behandeld en continu moeten worden gemonitord op ademhaling, circulatie en acute problemen.
> T3 staat voor lichtgewond en behandeling kan in veel gevallen door de patiënt zelf, een EHBO'er of een huisarts(enpost) verricht worden, maar behandeling in het ziekenhuis is niet uitgesloten.

Zwaargewonde (T1 en T2) slachtoffers werden per ambulance naar ziekenhuizen vervoerd. De meldkamer ambulancezorg had daartoe contact opgenomen met de ziekenhuizen in de omgeving. Achteraf bleek dat zich daarbij een misverstand heeft voorgedaan. Door sommige ziekenhuizen, waaronder het Alrijne ziekenhuis in Leiderdorp, werd de mededeling van de meldkamer namelijk zo opgevat dat alle aanvankelijk 30 ingeschatte zwaargewonden naar het desbetreffende ziekenhuis zouden worden vervoerd om daar behandeld te worden. Het Alrijne ziekenhuis activeerde daarom het zogenoemde Ziekenhuis Rampen Opvangplan (ZiROP). Hierop meldde zich een groot aantal zorgmedewerkers bij het ziekenhuis die op dat moment eigenlijk geen dienst hadden. Toen uiteindelijk slechts vijf slachtoffers van het treinincident in het Alrijne ziekenhuis werden binnengebracht, vroegen zorgmedewerkers zich af waarom zij waren opgeroepen en op stel en sprong naar het ziekenhuis waren gekomen. Ook het LUMC, dat dienst doet als regionaal traumacentrum, alarmeerde een groot aantal medewerkers (zie onderstaand kader).

Het LUMC: regionaal traumacentrum

In de nacht van dinsdag 4 april ontvingen 800 medewerkers van het LUMC om 04.00 uur via een app op hun telefoon een oproep om naar het ziekenhuis te komen. Ongeveer 200 van hen gaven gehoor aan deze oproep. Aangezien door de meldkamer ambulancezorg inmiddels code 50 was afgegeven, hetgeen betekent dat er mogelijk meer dan 50 personen gewond waren geraakt, werd verwacht dat er bij het LUMC een groot aantal gewonden zou worden binnengebracht. Bij een groot ongeval fungeert het LUMC namelijk als regionaal traumacentrum dat verantwoordelijk is voor de medische zorg aan T1-slachtoffers. Uiteindelijk viel het aantal zwaargewonden enorm mee en zijn slechts twee slachtoffers naar het LUMC overgebracht (Tindemans, 2023).

Achteraf beschouwde het LUMC de onnodige oproep van zorgmedewerkers als 'de beste oefening ooit' (Tindemans, 2023): het maakte duidelijk waar zich lacunes in de alarmering van medewerkers voordeden. Maar om middenin de nacht opgeroepen te worden voor een noodsituatie vraagt veel van het personeel dat aan de oproep gehoor geeft, en het kan het krediet dat een ziekenhuis bij zijn medewerkers heeft schaden als de oproep onnodig blijkt te zijn geweest. Bovendien kan een opschaling de continuïteit van de reguliere zorg verstoren,

zelfs voor langere tijd. Zo hadden eerder enkele dagen ijzel in de regio tot gevolg dat bij het Alrijne ziekenhuis een groot aantal patiënten bij de spoedeisende hulp binnenkwam en het bijna twee maanden duurde totdat de reguliere zorg weer op orde was.

Daarnaast bleek dat de ziekenhuizen in de regio niet bekend waren met de procedure van de meldkamer dat bij afgifte van code 50 standaard het Calamiteitenhospitaal in Utrecht wordt geactiveerd. In het gewondenspreidingsplan stond daarover niets vermeld. Een en ander betekende achteraf gezien dat vlak bij de plaats van het incident, in het Alrijne ziekenhuis in Leiderdorp en het LUMC (dat een van de grootste ziekenhuizen van ons land is) een groot aantal mensen klaarstond, terwijl uiteindelijk de helft van het aantal gewonden naar Utrecht is vervoerd.

Hoogenergetisch letsel

Bij het treinongeluk in Voorschoten kwam de intercity als gevolg van de botsing met de kraan van hoge snelheid abrupt tot stilstand. Een dergelijk incident kan hoogenergetisch letsel veroorzaken door een grote overdracht van energie op het lichaam of op het voertuig waarin iemand zich bevindt. Het letsel dat een treinpassagier zou kunnen oplopen is afhankelijk van een drietal factoren:

1. Ten eerste de hoeveelheid energie die overgedragen wordt. De hoeveelheid energie heeft te maken met zowel de snelheid van het object dat inwerkt op de passagier (tegen de passagier aankomt) als de snelheid van de passagier.
2. Ten tweede de locatie en de fysieke positie van een treinpassagier in een treinstel. Het maakt uit of de passagier zich voorin of achterin de trein bevindt. De meeste slachtoffers van het treinincident in Voorschoten bevonden zich in de twee voorste treinstellen die ontspoord waren. De twee achterste treinstellen stonden deels nog op de rails. Met betrekking tot de fysieke positie van de treinreiziger maakt het uit of iemand zit of staat en vooruit (met het gezicht in de rijrichting) of achteruit (met de rug in de rijrichting) rijdt.
3. Ten derde de plek waar de energie wordt overgedragen op het lichaam van de treinpassagier. Zo kunnen bijvoorbeeld inwendige organen scheuren wanneer de energie wordt overgedragen op de buik, kan het zorgen voor hersenletsel als de vrijkomende energie wordt overgedragen op het hoofd en kan het zorgen voor botbreuken als de energie wordt overgedragen op ledematen

Hoogenergetisch letsel ontstaat direct bij een hoog energetisch trauma of incident. Het kan echter voorkomen dat slachtoffers zich pas later bewust zijn van hun eigen letsel als gevolg van hun verhoogde adrenalinespiegel. Het algemene advies luidt dan ook dat T3-slachtoffers die binnen 24 uur na een treinongeluk pijnklachten ontwikkelen, direct naar een huisarts(enpost) of de SEH van een ziekenhuis moeten gaan.

Activering Calamiteitenhospitaal

Nadat op basis van het verwachte aantal slachtoffers van het treinincident code 50 was afgegeven, werd besloten om het Calamiteitenhospitaal in Utrecht te activeren. Het gebeurt niet vaak dat dit noodhospitaal – dat gehuisvest is in het UMC Utrecht – geactiveerd wordt.[7] Meest recent was tijdens de uitbraak van de coronapandemie in 2020. Ook hier was dus min of meer sprake van ‘een oefening’ van hoe voorgenomen procedures in de praktijk zouden verlopen. Het Calamiteitenhospitaal bleek binnen een half uur gereed en om 05.30 uur werd een eerste slachtoffer binnengebracht (DUIC, 2023). In totaal werden tien slachtoffers in het Calamiteitenhospitaal opgenomen, van wie zeven nog dezelfde dag naar huis konden. De overige slachtoffers werden overgebracht naar reguliere verpleegafdelingen.

[7] Zie voor een overzicht van de openstelling van het Calamiteitenhospitaal in de jaren vanaf 1991: https://calamiteitenhospitaal.umcutrecht.nl/nl/openstellingen.

Verdeling gewonden over ziekenhuizen

Bij het treinincident raakten in totaal 20 personen zodanig gewond dat zij voor behandeling van hun verwondingen naar een ziekenhuis zijn vervoerd. Onderstaande tabel 4.1 geeft een totaaloverzicht van de ziekenhuisopnames.

Tabel 4.1 Verdeling gewonden treinincident Voorschoten over ziekenhuizen

Ziekenhuis	Veiligheidsregio	Aantal slachtoffers
Calamiteitenhospitaal	Utrecht	10
Alrijne ziekenhuis Leiderdorp	Hollands Midden	5
LUMC	Hollands Midden	2
HMC Westeinde	Haaglanden	2
Franciscus Gasthuis & Vlietland	Rotterdam Rijnmond	1

4.2 Informatie over slachtoffers

Slachtofferinformatiesystematiek

In het tweede ROT-overleg (dat plaatsvond om 05.05 uur) werd besloten de Slachtoffer-informatiesystematiek (SIS) op te starten, zodat diegenen die zich ongerust maakten over een familielid of bekende zouden kunnen worden geïnformeerd.[8] Hoewel de sectie Bevolkingszorg de inzet van SIS in eerste instantie niet nodig achtte, omdat er sprake was van een relatief gering aantal slachtoffers en de meeste slachtoffers in staat werden geacht om zelf gezinsleden en/of vrienden op de hoogte te stellen, gaf de sectie GHOR aan baat te hebben bij de inzet van SIS. Als SIS zou worden opgestart, zou de GHOR bij ziekenhuizen informatie kunnen opvragen over de toestand van de slachtoffers. Een andere en doorslaggevende factor was, dat bij de meldkamer telefoontjes binnenkwamen met de vraag of een familielid of bekende mogelijk slachtoffer van het treinongeval was. Uiteraard is het telefoonnummer van de meldkamer niet voor dergelijke vragen bedoeld. Aldus lag de inzet van SIS voor de hand en werd deze om 06.00 uur geactiveerd. Een half uur later werd het telefoonnummer voor Verwantencontact opengesteld dat vervolgens tot 12.30 uur in totaal 48 keer is gebeld. Om 12.30 uur werd SIS beëindigd. Daarna kwamen tot 21:00 uur nog 16 oproepen binnen op het telefoonnummer van Verwantencontact.

Inzet SIS en Verwantencontact

Van de vijf ziekenhuizen waar slachtoffers van het treinincident zijn behandeld, leverden vier ziekenhuizen voor 08.00 uur de slachtoffergegevens aan. Het ging om in totaal 19 personen van wie er op dat moment 9 uit het ziekenhuis waren ontslagen. De gegevens van één slachtoffer werden later doorgegeven, waarna deze niet meer in SIS werd geregistreerd, omdat het slachtoffer al uit het ziekenhuis was ontslagen. Ook het overleden slachtoffer is niet in SIS geregistreerd.

Van de 19 in SIS geregistreerde personen:

- is van 1 slachtoffer een match gevonden via Verwantencontact
- zijn van 2 slachtoffers de verwanten geïnformeerd door het ziekenhuis
- was van 2 slachtoffers de identiteit nog niet bekend bij het ziekenhuis.[9]

[8] Informatievoorziening aan verwanten geschiedt in dat geval via Verwantencontact (088 269 00 00).

[9] Uit de evaluatie van de SIS-inzet blijkt dat er die dag geen verwanten naar Verwantencontact hebben gebeld met een zoekvraag voor deze slachtoffers.

Het komt niet vaak voor dat SIS wordt ingezet. De laatste keer was bij de tramaanslag in Utrecht (2019). Ook bij het kraanongeval in Alphen aan den Rijn (2015) werd SIS ingezet, al bleek later dat dit ongeval geen slachtoffers tot gevolg had gehad. Uit evaluaties van deze SIS-inzetten kwam naar voren dat het goed is om niet te lang te wachten met het inzetten van SIS en dat het beter is om SIS meteen te activeren (IFV, 2020a; IFV, z.d.).

Om SIS op te starten, gelden vier criteria: er zijn doden, zwaargewonden en/of vermisten; verwacht wordt dat verwanten op zoek gaan naar hun naasten; meerdere partijen zijn betrokken bij het voorzien in slachtofferinformatie; en het incident heeft maatschappelijke impact. Bij het treinincident waren al deze criteria van toepassing. Het bleek echter dat bij verschillende partijen de kennis van de systematiek wat was weggezakt. Het beëindigen van de SIS-inzet ging in dit geval duidelijk iets te snel. Afschalingscriteria zijn onder andere dat bij Verwantencontact geen telefoontjes meer worden verwacht en alle slachtoffergegevens bekend en ingevoerd zijn in het informatiesysteem (IFV, 2020b). Toen SIS werd afgeschaald, waren echter nog niet alle slachtoffers geïdentificeerd en ook na afschaling werd nog verschillende malen naar Verwantencontact gebeld.

Publieksinformatie

Een half uur nadat SIS was opgestart verscheen, conform procedure, op de website ‘hollandsmiddenveilig.nl’ het bericht dat verwanten die zich ongerust maakten, konden bellen naar het telefoonnummer van Verwantencontact (088 269 00 00). Dit bericht verscheen alleen in het Nederlands. In de intercity zaten echter ook reizigers met een buitenlandse nationaliteit. Van meerdere ambassades kwam de vraag of er ook buitenlandse slachtoffers waren en, zo ja, of hun nationaliteit bekend was. Normaal gesproken hoort de informatievoorziening aan ambassades en consulaten via het Nationaal Crisiscentrum (NCC) te verlopen. De sectie Bevolkingszorg was hiervan niet op de hoogte, maar nadat met het NCC contact was opgenomen, was dit snel opgelost.

Behalve het telefoonnummer van Verwantencontact werden nog verschillende andere publieksinformatienummers geactiveerd, waaronder een telefoonnummer van ProRail. Hier kon het Verwantencontact naar verwijzen als algemene informatie over het treinincident werd gevraagd. Later die ochtend is een nieuw telefoonnummer van ProRail gedeeld dat achteraf niet bleek te kloppen. Een derde telefoonnummer, het calamiteitennummer van de NS, is daarna ingezet. Daarnaast telde ook het Calamiteitenhospitaal in Utrecht een informatienummer open. Verder bracht het Rode Kruis de website ‘ikbenveilig.nl’ onder de aandacht en heeft Slachtofferhulp een telefoonnummer voor slachtofferhulp verspreid. Zo kon via verschillende kanalen informatie over het treinincident verkregen worden en wat eventueel te doen. Met het verstrekken van een onjuist telefoonnummer door ProRail bleek echter ook bij dit incident sprake van ‘slordigheden’ in de publieksinformatievoorziening. Bij incidenten komt dat vaker voor, zoals bijvoorbeeld tijdens de KPN-storing in 2019 en de lekkage van giftige stoffen op het Chemelot-terrein in datzelfde jaar (zie onderstaand kader).

Slordigheden in publieksinformatievoorziening
Nadat op 24 juni 2019 door een storing bij KPN het nationale noodnummer 112 was uitgevallen, werd via verschillende kanalen geprobeerd om mensen hiervan op de hoogte te stellen. Sommigen ontvingen meerdere NL-Alert-berichten, terwijl anderen helemaal geen NL-Alert ontvingen. Bovendien ontstond er commotie over het verkeerde telefoonnummer dat was opgenomen in een landelijk NL-Alert-bericht. Het daarin opgenomen telefoonnummer om de politie via Whatsapp te bellen, bleek de Whatsapp-tiplijn van *De Telegraaf* te zijn (Van Duin, 2020).
Een paar maanden later lekten er giftige stoffen uit een salpeterzuurfabriek op het Chemelot-terrein in Sittard-Geleen. Het sirene-alarm ging af en er volgden berichten via NL-Alert en Twitter. Desondanks bleef voor inwoners van het gebied onduidelijk wat de ernst van de situatie was. De website van de gemeente Sittard-Geleen raakte tijdelijk buiten gebruik c.q. overbelast en de informatie op de teletekst van de regionale omroep L1 voorzag voor velen niet in de gewenste actuele informatie over het incident (Bakker et al., 2020).

4.3 Slachtoffer treinincident of gestrande treinpassagier?

Opmerkelijk is dat onder diegenen met wie wij spraken er geen eensgezindheid bestond over wie nu bij het treinongeval verantwoordelijk was voor de registratie, opvang en verzorging van de passagiers die niet- of lichtgewond waren geraakt. Strikt genomen vallen deze taken onder de verantwoordelijkheid van de kolom Bevolkingszorg. Wat echter bijzonder was aan het treinincident, is dat geen enkel slachtoffer woonachtig was in de gemeente Voorschoten. De vraag is dan ook hoe deze taken na het treinincident zijn verlopen.

Uit eerder onderzoek is bekend dat bij rampen en in crisissituaties de slachtofferregistratie zelden vlekkeloos verloopt (zie bijvoorbeeld Van Duin et al., 2012). In dat opzicht is de registratie van de passagiers die betrokken waren bij het treinincident, ondanks enkele strubbelingen, redelijk goed verlopen. De politie was al vrij snel ter plaatse op de drie triageplekken en heeft de registratie van de slachtoffers voortvarend opgepakt. Hoewel de politie het merendeel heeft geregistreerd, was achteraf de veronderstelling dat mogelijk niet alle passagiers zijn geregistreerd. Ten eerste was het precieze aantal passagiers van de intercity onbekend; naar schatting waren het zo'n 50 personen. Diegenen die niet- of lichtgewond waren geraakt, wensten na alles wat ze hadden meegemaakt, zo snel mogelijk thuis te komen. "Je zag de schrik in hun ogen", vertelde boer Freek die enkele treinpassagiers opving in zijn stal (*Algemeen Dagblad*, 2023). Niet iedereen was er even erg aan toe, maar "iedereen was wel enorm geschrokken" (NOS, 2023a).

Terwijl de niet- en lichtgewonde treinpassagiers door omwonenden werden opgevangen, regelde de NS voor hen busvervoer; iets wat de vervoersmaatschappij doorgaans doet als zich op het spoor een verstoring voordoet (zie onderstaand kader).

Vervangend vervoer bij verstoringen op het spoor
Bij verstoringen op het spoor probeert de NS de reizigers alsnog op hun eindbestemming te brengen. Hiervoor kent de NS drie standaardscenario's:
1. De reizigers reizen in dezelfde trein verder, zij het met vertraging.
2. De reizigers verlaten de trein en reizen met een andere trein verder.
3. De reizigers verlaten de trein en reizen met bussen verder.

Toen eenmaal de NS-bus bij station Voorschoten gearriveerd was, werd er bij de gestrande treinreizigers op aangedrongen om van deze mogelijkheid gebruik te maken om de reis richting Den Haag Centraal te vervolgen. Sommigen hadden ondertussen gezinsleden of vrienden gebeld om opgehaald te worden. Onze respondenten spraken wel van het 'Turkish-Airlines-effect', daarmee verwijzend naar de crash in 2009 van een toestel van Turkish Airlines in een polder vlakbij Schiphol. Het registratieproces werd toen bemoeilijkt, mede doordat een aantal slachtoffers direct na de crash op eigen kracht de ramplocatie had verlaten (Inspectie OOV, 2009a). Eén passagier had zelfs op Schiphol een ander vliegtuig naar de VS genomen, waardoor deze persoon langere tijd vermist leek. Mogelijk zijn zo ook niet alle treinpassagiers die bij het incident in Voorschoten betrokken waren geregistreerd en zijn zij, als getroffenen van het treinongeval, uit beeld geraakt.

Hoewel de crisisorganisatie er wel van op de hoogte was dat door de NS busvervoer geregeld werd, is niet afgestemd wanneer de NS-bus zou vertrekken en hoe laat deze zou aankomen op Den Haag Centraal. Het eerste CoPI-overleg (om 04.30 uur) moest nog plaatsvinden. Het ging dus allemaal best snel. Een treinpassagier deed daarover in de media zijn verhaal: "We zijn bij Den Haag Centraal uitgestapt en toen was het: je zoekt het zelf maar uit. Ik woon in Den Haag, maar er zijn mensen die hierdoor een trauma hebben opgelopen en daarna nog een trein moesten pakken. Ik dacht: kon dat niet beter?" Hij veegde zelf de dag na het treinongeval zijn agenda helemaal leeg: "Ik heb vandaag alles gecanceld. Ik ben nog steeds aan het natrillen, maar ik weet dat er mensen heftiger aan toe waren" (NOS, 2023a). De NS heeft naar eigen zeggen wel opvang en (na)zorg aangeboden op station Den Haag Centraal aan degenen die daar behoefte aan hadden.

4.4 Tot slot

Een bekende uitspraak van hulpverleners is: "We doen het voor de slachtoffers". Dit betekent dat alle inspanningen die worden gepleegd bedoeld zijn om diegenen die bij een calamiteit betrokken zijn geraakt, zo snel en zo goed mogelijk te helpen. Zijn de hulpverleners en alle anderen die een rol speelden daar in dit geval in geslaagd?

Het heeft ons de nodige moeite gekost om de vraagstukken die rond dit thema speelden zo goed mogelijk op een rijtje te zetten. Uit de gesprekken werd ons duidelijk dat eigenlijk niemand er goed zicht op had wie nu verantwoordelijk was voor wat: welke taken en verantwoordelijkheden kwamen toe aan de veiligheidsregio, de gemeente en/of de NS? Het roept de vraag op of dit allemaal wel zo goed geregeld is. Dat geldt zowel ten aanzien van de alarmering van ziekenhuizen en de spreiding van gewonden, als voor de opvang van diegenen die niet gewond zijn geraakt en de vraag hoe met deze groep om te gaan.

Volgens 'het boekje' (c.q. de afspraken die gemeenten onderling in *Bevolkingszorg op orde 2.0* hebben vastgelegd) heeft de gemeente bij de nazorg aan getroffenen een grote rol. Het gaat dan echter het primair om situaties waarbij ook inwoners van de desbetreffende gemeente betrokken zijn. Nu vond het ongeval min of meer 'toevallig' op het grondgebied van de gemeente Voorschoten plaats en waren onder haar inwoners geen slachtoffers gevallen. Eigenlijk had geen van de bestuurlijk of operationeel leidinggevenden goed zicht op wat er met de niet-gewonden was gedaan. Waren zij met één of met meerdere bussen vervoerd en naar welke bestemming waren zij gebracht? Wat is hun aan nazorg geboden?

Zonder meer zijn met de beste bedoelingen de passagiers die niet- of lichtgewond waren in de gelegenheid gesteld om zo snel mogelijk de geplande eindbestemming van de intercity te bereiken, maar misschien zou in dit geval – voor mensen die een treinongeval hadden meegemaakt – vervangend vervoer per taxi beter zijn geweest. Ten slotte resteert de vraag hoe de getroffenen de aan hen geboden zorg en ondersteuning hebben ervaren. In hoeverre zijn zij hierover tevreden? Helaas is een onderbouwd antwoord op deze vraag vrijwel niet te geven. Dit onderzoek maakte ons (opnieuw) duidelijk dat privacybescherming het onmogelijk maakt om achteraf een betrouwbaar beeld te krijgen van hoe slachtoffers de hulpverlening hebben ervaren. Een dergelijk onderzoek is buitengewoon lastig te organiseren. Om enig zicht te krijgen op met name de groep niet-gewonde slachtoffers plaatsten wij een oproep op LinkedIn, maar helaas leverde deze oproep nauwelijks respons op.

5 Slotbeschouwing

In de voorgaande hoofdstukken zijn we ingegaan op een drietal thema's met als doel om lessen op te halen voor de doorontwikkeling van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Hollands Midden. In dit afsluitende hoofdstuk gaan we in op de conclusies en aanbevelingen ten aanzien van de drie centrale vragen. Deze luidden:

1. Hoe heeft bij het treinongeval in Voorschoten de hoofdstructuur van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Hollands Midden gefunctioneerd en hoe is dat door betrokkenen ervaren?
2. Welke handelingen en besluiten hebben het verschil gemaakt?
3. Welke verbeterpunten zijn aan te dragen voor de verdere doorontwikkeling van de crisisorganisatie?

Ten slotte brengen we een aantal meer algemene lessen onder de aandacht die ook voor andere veiligheidsregio's relevant zijn.

5.1 Conclusies

Door respondenten werd wel gesproken van een 'voorbeeldige' ramp of, beter gezegd, een voorbeeldige rampbestrijding. Op basis van de stukken, de gesprekken die wij hebben gevoerd en de antwoorden op de enquêtevragen kan inderdaad worden geconcludeerd dat er professioneel, in goede harmonie en met voldoende afstemming actie is ondernomen. Passagiers werden uit de trein gehaald en de zwaargewonden werden naar ziekenhuizen gebracht, terwijl de niet- en lichtgewonden door omwonenden werden opgevangen. Hoewel het treinincident weinig verrassende elementen kende (er volgden geen onverwachte ontwikkelingen), speelden na de acute fase nog opvallend veel zaken die de situatie ter plaatse behoorlijk complex en deels ook enerverend maakten.

> Vanuit de spoorwegsector kwamen verschillende personen inventariseren wat de betekenis van het ongeval was voor het herstel van het spoortraject en welke stappen genomen zouden moeten worden om het treinverkeer weer te kunnen hervatten.
> Ook kwamen er vanuit andere instanties personen ter plaatse, die zich met name richtten op de oorzaak van het ongeval en de daartoe op te starten onderzoeken. 'Fact finding' werd daarmee een kernproces.
> Daarnaast kwamen de media massaal naar de plaats van het ongeval en bracht in de loop van de ochtend de koning een bezoek aan de incidentlocatie.

Op deze 'onverwachte' ontwikkelingen werd goed ingespeeld, maar natuurlijk zijn er ook zaken waarover achteraf gezegd zou kunnen worden: 'dat had beter gekund'. De aandachtspunten hoeven echter het overwegend positieve gevoel onder betrokkenen niet weg te nemen.

Functioneren hoofdstructuur van de crisisorganisatie

Bij de respons op deze calamiteit was duidelijk te zien dat de generieke voorbereiding op flitsincidenten inmiddels zover ontwikkeld is dat hulpdiensten snel en adequaat reageerden.

> De opschaling en afstemming tussen de hulpdiensten kwam naar tevredenheid tot stand. Iedereen die wij spraken – en ook diegenen die op onze enquête reageerden – was heel positief over de onderlinge samenwerking. De operationele diensten gingen onderling prima met elkaar om.

Veel aandacht ging uit naar de slachtoffers van het treinongeval. De hulpverlening was erop gericht om gewonden en anderszins getroffenen zo snel mogelijk te helpen.

> In het contact met de ziekenhuizen in de directe omgeving (i.c. het LUMC en Alrijne) was sprake van miscommunicatie, waardoor deze ziekenhuizen onnodig opschaalden en welbeschouwd het ook onnodig is geweest om het Calamiteitenhospitaal te activeren.
> Met bereidwillige omwonenden kwam op een natuurlijke wijze samenwerking tot stand. Hulpdiensten maakten gebruik van hun aanbod om de niet- en lichtgewonden op te vangen.
> Treinpassagiers die niet- of lichtgewond waren zijn door de NS per bus naar station Den Haag Centraal gebracht, waar deze groep van zo'n 30 personen werd afgezet om hun reis te vervolgen. Daarmee lijken zij als 'gestrande reizigers' te zijn beschouwd, maar ook aan hen is zowel door de hulpdiensten als de NS (na)zorg geboden.
> Veel werd overgelaten aan de zelfredzaamheid van de treinpassagiers en het is de vraag of zij de weg naar reguliere zorg hebben gevonden.

Het treinincident bij Voorschoten was een transportongeval, dat weliswaar plaatsvond in de gemeente Voorschoten, maar waarvan de slachtoffers niet uit de gemeente afkomstig waren. De gemeente Voorschoten – die eigenlijk min of meer toevallig met het spoorwegongeval te maken kreeg – heeft haar rol zeer serieus opgepakt en de nodige energie gestoken in de nazorg aan al diegenen die bij de respons en het verdere nafasetraject betrokken waren.

> Omwonenden die hulp boden ontvingen van de burgemeester persoonlijk een bos bloemen als dank voor hun inzet.
> Voor de hulpverleners en alle andere betrokkenen zijn bijeenkomsten georganiseerd.

Over het opstarten van SIS had geen twijfel hoeven bestaan (beter zo snel mogelijk en onnodig, dan te traag of laat). De afschaling van SIS ging juist iets te snel.

> Op het moment dat SIS beëindigd werd, was nog niet van alle slachtoffers de identiteit bekend en ook na afschaling ontving Verwantencontact nog verschillende oproepen.

Ook voor de overdracht van de nafase aan de gemeente Voorschoten, oftewel het afschalen van GRIP, had meer tijd genomen kunnen worden.

> De herstelwerkzaamheden aan het spoor en het daarmee gepaard gaande schade-management vergden in de weken na het treinongeval nog veel aandacht van de gemeente. Ondersteuning vanuit omliggende gemeenten uit de regio had die werklast kunnen verlichten.

Handelingen en besluiten die een verschil maakten

Naast het feit dat de crisisorganisatie door planvorming en oefeningen goed was voorbereid, waren er ook waardevolle vormen van improvisatie en besluiten die een verschil hebben gemaakt.

> Hoewel bij het treinincident geen echte bestuurlijke besluiten zijn genomen, was het verstandig dat al vrij vroeg werd opgeschaald naar GRIP-3. Op dat moment was immers nog onzeker dat zich geen onverwachte ontwikkelingen zouden voordoen. De aard van het incident (een treinongeval op het hoofdspoornet), de impact ervan (grote mediabelangstelling uit binnen- en buitenland) en de mogelijke omvang (in termen van een groot aantal gewonden) rechtvaardigden deze keuze.
> Het was eveneens een goed besluit dat binnen de context van het GBT een persconferentie werd voorbereid.
> De introductie van een liaison onderzoeksinstanties die de zorgdraagt voor afstemming tussen deze organisaties en het CoPI was een goede vondst die navolging verdient.
> Een goed besluit was ook dat gebruik is gemaakt van de hulp die omwonenden spontaan aanboden.

5.2 Aanbevelingen

> Hoewel ongevallen in het openbaar vervoer gelukkig schaars zijn, zou het goed zijn als tussen de veiligheidsregio en vervoersmaatschappijen afspraken worden gemaakt over de opvang van getroffenen die niet zichtbaar gewond zijn geraakt. Lessen uit eerdere transportongevallen zijn waardevol om hiervoor nader te beschouwen. Zo is het aan te raden om bij transportongevallen het zekere voor het onzekere te nemen en alle passagiers op fysiek letsel te onderzoeken.

> Bespreek met de ziekenhuizen in de regio wat een passende procedure is om hen op de hoogte te stellen dat mogelijk een groot aantal slachtoffers wordt verwacht en hoe deze over verschillende ziekenhuizen te verspreiden.

> De welhaast vanzelfsprekende reflex om direct na een incident een informatie- en ontmoetingsplek in te richten, zal altijd moeten worden afgewogen tegen de doelgroep en de aard van het incident.

> Het is zinvol om in de planvorming een liaisonfunctionaris op te nemen die onderzoeks-instanties begeleidt en afstemming organiseert met de hulpverleningsprocessen. Aangezien deze functie een zekere mate van senioriteit vereist, is het goed vooraf na te denken wie een dergelijke rol zou kunnen vervullen.

> Crisiscommunicatie vraagt vrijwel altijd meer tijd dan gedacht en daarom is het verstandig om hiervoor meer capaciteit vrij te maken.

> Als bij een calamiteit een bezoek van een hoogwaardigheidsbekleder aan de ongevalslocatie qua timing lastig te combineren valt met de operationele afhandeling, zullen diegenen die daarover geraadpleegd worden dit ook duidelijk moeten (durven) aangeven.

> Bedenk dat behalve flexibel opschalen, ook flexibel afschalen mogelijk is. Sommige taken kunnen in de nafase meer aandacht vragen dan aan gemeentelijke capaciteit beschikbaar is.

> Organiseer een multidisciplinaire sessie om het proces rond het opstarten en afschalen van SIS onder de aandacht van betrokken (hulp)diensten te brengen.

> Actualiseer de taakkaarten die bij de afhandeling van dit incident nuttig, maar onvolledig bleken te zijn (bijvoorbeeld de Taakkaart SIS en het gewondenspreidingsplan).

5.3 Meer algemene lessen

In het voorgaande hebben wij hopelijk voldoende duidelijk gemaakt dat ons inziens de Veiligheidsregio Hollands Midden en andere betrokken actoren, waaronder de gemeente Voorschoten, de NS en ProRail, een goede prestatie hebben geleverd, nadat op 4 april 2023 een goederentrein en een intercity betrokken raakten bij een ernstig ongeval. Ook omwonenden hebben zich van hun beste kant laten zien, door samen met professionele hulpverleners een bijdrage te leveren aan de eerste opvang van niet- en lichtgewonden. Voorbereiding loont, oefening baart kunst.

Desondanks deden zich bij de respons op het treinongeval een aantal knelpunten voor, die zich ook eerder, bij andere incidenten in ons land, hebben voorgedaan.

Gewondenspreiding
Miscommunicatie tussen de ambulancevoorziening, de GHOR en ziekenhuizen over de gewondenspreiding leidde ertoe dat ziekenhuizen grootschaliger opschaalden dan achteraf gezien nodig was. Terwijl de zorginstellingen in de regio voldoende capaciteit hadden vrijgemaakt, maar er nauwelijks gewonden werden binnengebracht, werd een deel van de gewonden naar het Calamiteitenhospitaal in Utrecht overgebracht. Ook na het incident op Koninginnedag 2009 en het schietdrama in Alphen aan den Rijn (2011) was sprake van miscommunicatie tussen betrokken actoren (Inspectie OOV, 2019b; Van Duin et al., 2012). Het aantal gebeurtenissen waarbij gewondenspreiding werkelijk noodzakelijk is, is kennelijk zo gering, dat de verdeling van gewonden over ziekenhuizen vrijwel altijd gepaard gaat met misverstanden.

Slachtofferregistratie
Bij de slachtofferregistratie hadden veel organisaties een rol, waaronder de sectie Bevolkingszorg, de GHOR, politie en ook private partijen (NS en ProRail). Maar desondanks (of juist daardoor) is achteraf niet met honderd procent zekerheid vast te stellen of de slachtofferregistratie sluitend was. Ook laat deze casus zien dat de formele verantwoordelijkheid van de gemeente in dezen, vastgelegd in het Besluit Veiligheidsregio's, een lastige is. Bij het treinongeval waren geen inwoners van Voorschoten betrokken en een deel van de slachtoffers was al naar een ziekenhuis vervoerd, voordat het gemeentelijk Team Bevolkingszorg paraat was. SIS kon wel een relevante bijdrage leveren, maar is er niet op gericht om ook de niet-gewonde slachtoffers in beeld te brengen. Wij vragen ons wat dat betreft sterk af of het niet meer voor de hand liggend is de politie met deze taak te belasten. Vaak is de politie namelijk als eerste ter plaatse en daarnaast is het een (grote) organisatie waarop ten behoeve van de slachtofferregistratie een beroep kan worden

gedaan. Voor de politie is persoonsregistratie een regulier proces dat bij incidenten ook dienst doet ter ondersteuning van nabestaanden en verwanten (denk aan de inzet van familierechercheurs).

Publieksinformatievoorziening
Een derde thema dat meer in het algemeen om verbetering vraagt, is de publieksinformatie. Na het treinincident hebben verschillende organisaties hierin een rol gespeeld, maar had de onderlinge afstemming beter gekund. Het verstrekken van verschillende informatienummers (waaronder een onjuist informatienummer) leidde tot onduidelijkheden. Daarmee deed zich een vaker voorkomend fenomeen voor, dat kennelijk nog niet helemaal dekkend geregeld is. Het is begrijpelijk dat verschillende organisaties verschillende rollen hebben. Toch zou het goed zijn om eens te kijken bij welke organisatie een regierol zou kunnen worden belegd, zodat de informatie die aan het publiek verstrekt wordt ook enigszins is afgestemd.

Ten slotte ondervonden al deze drie processen complicaties vanwege privacywetgeving. Informatie kan vaak niet (tussen hulpdiensten) worden gedeeld. Daarom vraagt ook de spanning tussen privacywetgeving en de crisisresponspraktijk nadere aandacht.

Literatuur

Algemeen Dagblad. (2023, 4 april). *Boer Freek ving ontredderde passagiers Voorschoten op in zijn stal na ongeluk: 'Zag de schrik in hun ogen'*

Bakker, M., Domrose, J., & Van Duin, M. (2020). *Lekkage van giftige stoffen bij Chemelot*. Een advies over de risico- en crisiscommunicatie in Veiligheidsregio Zuid-Limburg. IFV

Businessinsider.nl. (2023, 7 april). *Dit gebeurde er volgens ProRail bij het treinongeluk bij station Voorschoten: spoorkraan te vroeg actief*

De Regt, A., & Zuidijk, H. (2013). Trein- en giframp in het Belgische Wetteren. In M. van Duin & V. Wijkhuijs (red.), *Lessen uit crises en mini-crises 2013* (pp. 133-151). Boom Lemma uitgevers

DUIC. (2023, 4 april). *Calamiteitenhospitaal in Utrecht ving tien slachtoffers op van ernstig treinongeluk in Voorschoten*

Dunea. (2023, 6 april). *Treinwagon Voorschoten op transportleiding*

IFV. (2020a). *Evaluatie inzet Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) schietincident Utrecht 2019*

IFV. (2020b). *SIS, de blauwdruk*

IFV. (z.d.). *SIS ingezet bij kraanongeval Alphen aan den Rijn*

Inspectie OOV. (2009a). *Poldercrash 25 februari 2009*

Inspectie OOV. (2009b). *Koninginnedag 2009 Apeldoorn*

JenV. (2018). *Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's (versie 4.0)*. Ministerie van Justitie en Veiligheid

Knoop, R., & Van Duin, M. (2017). Treinongevallen bij Dalfsen en Winsum. In M. van Duin & V. Wijkhuijs (red.), *Lessen uit crises en mini-crises 2016*. Boom bestuurskunde

Nieuws.nl. (2023, 5 april). *Omwonenden treinongeval donderdag bijeen in Voorschoten*

NIPV. (2023). *Leidraad Grootschalige Geneeskundige Bijstand*, versie 2.1

NOS. (2023a, 4 april). *Ooggetuige treinongeval: 'Ik hoorde een harde klap en toen ging het licht uit'*

NOS. (2023b , 20 april). *Treinen rijden weer langs plek fataal ongeluk Voorschoten*

Omroep West. (2023, 7 april). *Fatale werkzaamheden en snelle hulpverlening: De treincrash van minuut tot minuut*

ProRail. (2023, 7 april). *Treinongeval bij Voorschoten*

Staatssecretaris van IenW. (2023, 4 april). *Treinongeval bij Voorschoten 4 april 2023* [Kamerbrief]

Telegraaf. (2023, 4 april). *Live: Nog zeker een week geen treinen tussen Leiden en Den Haag na drama in Voorschoten*

Tindemans, M. (2023, 1 juni). *Treinongeluk Voorschoten: 'We schaalden maximaal op'*

Van Duin, M. (2020). *KPN-storing: hoe bestuurlijk omgaan met gebiedsontbonden crises*. Een advies opgesteld in opdracht van het Veiligheidsberaad. IFV

Van Duin, M., & Bakker, M. (2019). De Stella-brand in Nunspeet: over ontruimen, schuilen en evacueren. In V. Wijkhuijs & M. van Duin (red.), *Lessen uit crises en mini-crises 2018* (pp. 157-171). Boom bestuurskunde

Van Duin, M., Tops, P., Wijkhuijs, V., Adang, O., & Kops, N. (2012). *Lessen in crisisbeheersing: dilemma's uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn*. Lemma Boom uitgevers

Veiligheidsregio Hollands Midden. (2017). *Regionaal Crisisplan: Deel 1*
Wijkhuijs, V. (2015). Fatale overval op juwelier in Deurne. In M. van Duin & V. Wijkhuijs (red.), *Lessen uit crises en mini-crises 2014* (pp. 65-79). Boom bestuurskunde
Wijkhuijs, V., & Van Duin, M. (2016). Tarik Z.: verwarde man of terrorist? In M. van Duin & V. Wijkhuijs (red.), *Lessen uit crises en mini-crises 2015* (pp. 63-81). Boom bestuurskunde

Bijlage 1 – Respondenten

Naam	Functie
Mw. H. Bergsma	Liaison onderzoeksinstanties
Dhr. W. Boeije	Hoofd Bevolkingszorgteam, Rode Kruis
Dhr. B. Bogaards	Informatiemanager CoPI
Dhr. C. Brouwer	Informatiecoördinator bevolkingszorg GBT
Dhr. S. de Bruin	Treinpassagier
Mw. M. Brunet	Team Bevolkingszorg, notulist
Mw. A. Dijkstra	AC-Geneeskundige zorg
Mw. R. Elling	Team Bevolkingszorg, Hoofd Taakorganisatie communicatie
Dhr. M. Fallaux	Adviseur crisisbeheersing
Dhr. E. Groenendijk	Leider CoPI
Mw. A. van Hoven	ROT-stafsectie bevolkingszorg
Dhr. J. Jochmann	Stafhoofd Crisis- en Calamiteitenorganisatie, NS
Dhr. C. Kruizinga	Communicatieadviseur Veiligheidsregio Hollands Midden
Dhr. P. Lasschuijt	OvD-Geneeskundige zorg
Mw. L. van der Linden	Teamleider Veiligheid en crisismanagement, LUMC
Mw. I. Louwsma	OvD-R, ProRail
Dhr. E. van der Meer	Adviseur crisisbeheersing OTO + ZIROP, Alrijne ziekenhuis
Dhr. M. Mulder	Projectleider nafase gemeente Voorschoten
Dhr. K. van Nierop	HOvD-Brandweer
Mw. I. Nieuwenhuis	Informatiemanager ROT
Dhr. G. Nottelman	Team Bevolkingszorg, Hoofd Taakorganisatie omgevingszorg
Mw. X. van den Nouland	Communicatieadviseur GBT
Mw. T. Olthof	Voorzitter Team Bevolkingszorg
Mw. K. van der Ploeg	AC-Bevolkingszorg

Naam	Functie
Dhr. R. de Rooij	Hoofd Noodhulpteam, Rode Kruis
Dhr. H. Rovers	Security inspecteur, NS
Mw. I. Schipper	Hoogleraar ongevalschirurgie, afdelingshoofd traumachirurgie LUMC en hoofd Traumacentrum West
Dhr. D. van der Sman	OvD-Politie
Mw. S. Smeets	Team Bevolkingszorg, Hoofd Taakorganisatie publieke zorg
Mw. D. Smit	ROT-stafsectie geneeskundige zorg
Dhr. A. Soerdjbalie	AC-Politiezorg
Mw. N. Stemerdink	Burgemeester van Voorschoten
Dhr. R. van Trigt	Omwonende en vrijwillige hulpverlener
Mw. S. van Trigt	Omwonende en vrijwillige hulpverlener
Dhr. R. Vergouwen	Hoofd ondersteuning brandweer
Dhr. H. Verheggen	AC-Brandweerzorg
Dhr. M. de Visser	OvD-Geneeskundige zorg
Dhr. E. Vreugdenhil	Calamiteitencoördinator
Dhr. S. de Vroome	Arts specialist ouderengeneeskunde
Mw. L. Weber	Adviseur brandweer
Dhr. L. van Wijk	ROT-stafsectie bevolkingszorg
Dhr. T. Zomer	OvD-Politie
Dhr. H. Zuidijk	Operationeel Leider en directeur Veiligheidsregio Hollands Midden

Bijlage 2 – Enquête

Op 30 mei 2023 is een enquête uitgezet onder functionarissen en vrijwilligers die betrokken waren bij de respons op het treinincident. In de enquête is gevraagd naar hoe zij terugkijken op de crisisrespons en specifiek de samenwerking binnen en tussen de verschillende teams. Tot 15 juni, de sluitingsdatum, is door 41 personen een ingevulde vragenlijst geretourneerd. Uit elke kolom en elk crisisteam (CoPI, ROT en GBT) zijn reacties ontvangen.

Enquêtevragen

1. Vanuit welke functie en organisatie was u betrokken bij de crisisrespons?
2. Waarover bent u achteraf het meest tevreden en waarom?
3. Hoe beoordeelt u de samenwerking binnen het crisisteam waarin u participeerde?
4. Hoe beoordeelt u – voor zover u daar zicht op had – de samenwerking met partners (denk aan NS, ProRail, vrijwilligers en/of anderen)?
5. Zijn er bepaalde zaken waarvan u zegt ‘als ik het weer zou moeten/mogen doen, dan zou ik het anders doen’? Zo ja, kunt u aangeven wat u anders zou doen en waarom?
6. Is er verder nog iets dat u met ons wilt delen?

De reacties op de enquête waren over het algemeen positief. Vrijwel alle respondenten waren tevreden, zowel over de samenwerking binnen hun team als over de samenwerking met andere teams. De samenwerking met de NS en ProRail verliep volgens de respondenten goed. Ook de NS en ProRail waren tevreden over de samenwerking met de hulpdiensten. De meeste respondenten lieten weten dat ze een volgende keer niet iets anders zouden doen dan ze bij de afhandeling van het treinincident hebben gedaan. De vrijwillige hulpverleners waren eveneens tevreden over de crisisrespons, met name over het snelle handelen van de hulpdiensten en de nazorg die ze van verschillende partijen aangeboden kregen. Over het bezoek van de koning en de publiekscommunicatie was niet iedereen even tevreden.

Bijlage 3 – Tijdlijn

De onderstaande tijdlijn geeft op hoofdlijnen een beeld van het verloop van het incident. Dit betekent dat niet alle betrokken functionarissen in dit beknopte overzicht staan vermeld. Voor een volledig beeld en tijdstippen verwijzen wij naar LCMS.

Dinsdag 4 april 2023	**Gebeurtenis**
03.25 uur	Tijdens werkzaamheden aan het spoor tussen Den Haag en Leiden vindt er een aanrijding plaats tussen een goederentrein van DB Cargo en een kraanvoertuig van spoorwegaannemer BAM. De botsing vindt plaats nabij het treinstation Voorschoten en leidt ertoe dat het kraanvoertuig belandt op het naastgelegen spoor dat eveneens nog in gebruik is. De kraanmachinist komt door het ongeval om het leven. Een omwonende belt direct 112.
03.27 uur	Een intercity die vanuit Leiden onderweg is naar Den Haag botst op het kraanvoertuig dat op het spoor ligt. De intercity ontspoort en twee treinstellen komen terecht in het nabijgelegen weiland. In de trein zitten op dat moment ongeveer 50 reizigers, één machinist en twee conducteurs. Een aantal passagiers raakt als gevolg van de botsing gewond. Er volgen veel noodoproepen naar 112 van omwonenden en treinpassagiers.
03.29 uur	Het OBI van ProRail belt de treindienstleider van ProRail en meldt dat er meerdere bovenleidingsgroepen zijn uitgevallen. Het OBI vraagt of het treinverkeer tussen Leiden en Den Haag nog actief is.
03.29 uur	De meldkamer van de politie roept agenten met prio 1 op om naar het Stationsplein in Voorschoten te gaan vanwege ‘een aanrijding met spoorvervoer en letsel’.
03.30-03:37 uur	De OvD-G en het Hoofd Taakorganisatie communicatie worden gealarmeerd.
03.31 uur	De politie is ter plaatse.
03.31-03.32 uur	De Haagse treindienstleider van ProRail probeert de goederentrein, de passagierstrein en de trein achter de goederentrein telefonisch te bereiken, maar krijgt geen gehoor.
03.34 uur	De machinist van de trein die achter de goederentrein rijdt geeft door dat vlak voor station Den Haag Mariahoeve de spanning is weggevallen.
03.36 uur	De treindienstleider van ProRail wordt geïnformeerd door de Utrechtse Meldkamer Spoor van ProRail. De Meldkamer Spoor geeft te kennen dat de brandweer heeft vernomen dat een kraan is aangereden en een trein van de NS is ontspoord. Hulpdiensten rukken uit. Ook een traumahelikopter wordt opgeroepen.

03.37 uur	De eerste tankautospuit van de brandweer is ter plaatse. Op aangeven van de CaCo wordt er opgeschaald naar GRIP-1. De HOvD van de brandweer en de informatiemanager van het CoPI worden gealarmeerd.
03.41 uur	De meldkamer van de NS meldt dat het treinverkeer is stilgelegd.
03.44 uur	De eerste ambulance is ter plaatse.
03.45 uur	De adviseur crisisbeheersing van het TBz en de informatiemanager van het BT worden gealarmeerd. Op hetzelfde moment heeft de brandweer zich toegang weten te verschaffen tot het spoor. De website hollandsmiddenveilig.nl wordt ingezet voor publieksinformatie.
03.46 uur	Door de meldkamer ambulancezorg wordt code 10 afgegeven.[10]
03.48 uur	De burgemeester van Voorschoten wordt door de Operationeel Leider gealarmeerd. In het GMS wordt gemeld dat er in de wagons van de goederentrein geen gevaarlijke stoffen aanwezig zijn.
03.49 uur	De Operationeel Leider schaalt na overleg met de CaCo op naar GRIP-2. Zowel de informatiemanager als de communicatieadviseur van het ROT worden gealarmeerd. Huizen aan de Brunita J. Gemmekelaan worden ingezet als opvanglocatie voor slachtoffers.
03.50 uur	De OvD-G is ter plaatse.
03.53 uur	De eerste traumahelikopter is ter plaatse.
03.56 uur	De OvD-G schaalt op naar code 30,[11] en deelt de plaats van het incident op in een vak West en een vak Oost. Het mobiel medisch team (MMT) vertrekt richting de opvanglocatie aan de Gemmekelaan.
04.00 uur	Medewerkers van het LUMC worden opgeroepen om naar het ziekenhuis te komen. In het bericht staat vermeld dat er een groot ongeluk is gebeurd. Een onbekend aantal slachtoffers wordt aangetroffen in het weiland. Het is onduidelijk of er nog mensen in de trein zitten en/of mensen naar de nabijgelegen boerderij zijn gelopen voor hulp. De woordvoerder CoPI is ter plaatse. De AC-B komt aan bij het ROT.
04.02 uur	De HOvD van de brandweer is ter plaatse. DCMR Milieudienst Rijnmond wordt op de hoogte gebracht van het incident.
04.03 uur	De Leider CoPI is ter plaatse. De burgemeester van Voorschoten arriveert bij het gemeentehuis.
04.04 uur	Het slachtofferbeeld ter plaatse is dat in het gekantelde treindeel zich zo'n 30 reizigers bevinden.
04.05 uur	De AC-Bz komt aan bij het ROT. De OvD-G schaalt op naar code 50.[12] Door de meldkamer ambulancezorg wordt het Calamiteitenhospitaal

[10] Code 10 betekent dat meer dan 10, maar minder dan 20 slachtoffers worden verwacht.
[11] Code 30 betekent dat meer dan 30, maar minder dan 40 slachtoffers worden verwacht.
[12] Code 50 betekent dat meer dan 50 slachtoffers worden verwacht bij een incident.

	geactiveerd. De Leider CoPI wijst de kazerne Voorschoten aan als voorlopige opvanglocatie voor diegenen die niet- of licht gewond zijn.
04.08 uur	De informatiemanager van het CoPI is ter plaatse.
04.09 uur	Het Stationsplein wordt aangewezen als opstellocatie voor het CoPI.
04.10 uur	De AC-GZ is in het ROT. De brandweer inspecteert de treinstellen in het weiland. Deze zijn leeg. Het is onduidelijk of alle slachtoffers gevonden zijn.
04.15 uur	De OvD-G vraagt de meldkamer om de inzet van een politiehelikopter, zodat in het weiland naar slachtoffers gezocht kan worden met behulp van een infraroodcamera. Ook vraagt de OvD-G om extra ambulances voor de T3-slachtoffers en om de politie te laten posten bij de Parallelweg, om duidelijk te maken waar de inrit naar de boerderij is. De OvD-G wijst de Papelaan West 97 en de Brunita J. Gemmekelaan 43 aan als opvanglocatie voor getroffenen die niet gewond zijn. De ODPG is telefonisch geïnformeerd door AC-GZ. De OL en de Informatiecoördinator van het ROT zijn aanwezig in het ROT.
±04.15 uur	De voorzitter van het TBz wordt gealarmeerd.
04.16 uur	De opstelplaats van het CoPI wordt verplaatst naar het Geestwoningpad, het fietspad naast het spoor.
04.18 uur	De T1- en T2-slachtoffers die in het weiland zijn aangetroffen, zijn naar ziekenhuizen vervoerd. De OvD-G heeft bij de brandweer om extra verlichting gevraagd. Extra T3-ambulances vervoeren slachtoffers naar verschillende ziekenhuizen. Het Calamiteitenhospitaal in Utrecht is opengesteld.
04.19 uur	Op advies van de OL besluit de burgemeester op te schalen naar GRIP-3.
04.20 uur	De Informatiemanager van het ROT is aanwezig.
04.30 uur	De communicatieadviseur van het ROT is aanwezig. Het eerste CoPI-overleg heeft plaats. Er volgen hierna nog vijf overleggen.
±04.30 uur	Een liaison van de NS sluit aan bij het CoPI-overleg. De projectleider nafase van het TBz is aanwezig
04.30 uur	Vanaf dit tijdstip ontvangt de perstelefoon heel veel verzoeken om informatie. Om 04:45 uur is een tweede voorlichter ter plaatse ter ondersteuning van alle mediaverzoeken.
04.36 uur	Het eerste ROT-overleg heeft plaats. Het ROT vraagt de brandweer om een BOBcat, gezien de lastige bereikbaarheid van de locatie.[13]
04.41 uur	De BOBcat van de brandweer wordt ingezet.

[13] Een BOBcat is een lichtgewicht voertuig dat lijkt op een golfkarretje.

04.45 uur	Het ROT besluit om ProRail te vragen om een liaison af te vaardigen. Het team Uitvoering Pers en Publieksvoorlichting komt aan bij het gemeentehuis van Voorschoten. De AC-B van het BT wordt gealarmeerd.
04.46 uur	De AGS wordt gealarmeerd. Het is de GAGS niet duidelijk wat de lading van de goederentrein isd.
04.47 uur	Er wordt besloten dat het CoPI zich zal focussen op de treinen op het spoor en het ROT zich richt op het herstarten van de passagiersstroom vanaf station Voorschoten en Mariahoeve. De Brunita J. Gemmekelaan 43 wordt aangewezen als opvanglocatie voor gewonden. Een bewoner die als arts in een verpleeghuis werkt is daar aanwezig. De Brunita J. Gemmekelaan 39 en 41 worden opengesteld voor niet-gewonden.
04.50 uur	De AC-P komt aan bij het ROT.
04.55 uur	De CaCo geeft te kennen dat de mankracht, kennis en hulpmiddelen waarschijnlijk voldoende zijn.
04.57 uur	In het GMS wordt gemeld dat de kraanmachinist van BAM nog vermist wordt.
04.59 uur	De communicatieadviseur van het BT wordt gealarmeerd.
05.00 uur	De Brunita J. Gemmekelaan wordt aangewezen als aanvoerroute, de Veeneklaaslaan als afvoerroute.
05.01 uur	Het treinincident wordt door de landelijke en buitenlandse media opgepakt.
05.02 uur	De overleden kraanmachinist wordt aangetroffen door de hulpdiensten.
05.05 uur	Een tweede ROT-overleg heeft plaats. Onder andere het opstarten van SIS is onderwerp van discussie. Het LUMC meldt de opname van twee slachtoffers. Door de politiehelikopter zijn geen slachtoffers gesignaleerd.
05.08 uur	De politie maakt de locatie van het treinongeval tot plaats delict (PD).
05.10-05.30 uur	Een eerste overleg van het TBz heeft plaats, waarna nog zeven TBz-vergaderingen volgen.
05.11 uur	Station Voorschoten wordt afgesloten. Gestrande reizigers kunnen gebruikmaken van vervangend vervoer.
±05.15 uur	Een touringcar van de NS vertrekt met passagiers die bij het treinincident niet- of lichtgewond zijn geraakt richting station Den Haag Centraal.

05.15 uur	Alle T1-, T2- en T3-slachtoffers zijn met een ambulance vervoerd naar een ziekenhuis. In totaal zijn 19 gewonden naar een ziekenhuis vervoerd.[14]
05.20 uur	Een liaison van Defensie is aanwezig in het ROT.
05.25 uur	Met uitzondering van de machinist van de goederentrein en de twee conducteurs van de intercity hebben diegenen die werden opgevangen aan de Brunita J. Gemmekelaan 39 de locatie verlaten. De AC-GZ besluit in overleg met het TBz om SIS op te starten. De gemeente Voorschoten plaatst een bericht over het treinincident op haar website.[15]
05.33 uur	De AGS is ter plaatse.
05.45 uur	Een liaison van ProRail is aanwezig in het ROT.
05.50 uur	De ODPG komt aan bij het gemeentehuis van Voorschoten.
05.55 uur	De burgemeester geeft aan in de loop van de dag een persconferentie te willen geven. Communicatiemedewerkers starten met de voorbereidingen.
05.58 uur	SIS is opgestart.
06.00 uur	De communicatieadviseur van het BT arriveert bij het gemeentehuis. De burgemeester geeft aan een persbericht te willen uitbrengen. De recherche is ter plaatse.
06.01 uur	Een derde ROT-overleg heeft plaats Er zouden in totaal 18 slachtoffers zijn die in triagecategorie T1 en T2 vallen. Van het Haaglanden Medisch Centrum is de slachtofferlijst ontvangen. Het LUMC en het Alrijne ziekenhuis schalen af. Het informatienummer van Verwantencontact heeft enkele telefoontjes ontvangen.
06.03-06.20 uur	Een eerste BT-overleg heeft plaats. Hierin wordt de situatie geschetst. Ook worden het onderzoek van de GAGS, de communicatie richting de pers en de afstemming met ProRail en de NS besproken. Besloten wordt een persconferentie voor te bereiden.
06.06 uur	De brandweer besluit het Team Collegiale Opvang (TCO) in te zetten.
±06.08 uur	Het informatienummer van Verwantencontact wordt actief. Om 06:39 uur communiceert de regio op de website hollandsmiddenveilg.nl dat verwanten kunnen bellen naar het Verwantencontact.
06.11 uur	Het ROT besluit een liaison in te zetten die als eerste aanspreekpunt fungeert voor onderzoekers van instanties die ter plaatse komen. Inmiddels heeft het ILT zich bij de Leider CoPI gemeld.

[14] Triagecategorie T1 betekent dat de patiënt onmiddellijk medische hulp nodig heeft om te overleven. T2 betekent dat de patiënt wel kan wachten, maar continu gemonitord moet worden op ademhaling, circulatie en acute problemen. T3 betekent dat de patiënt kan wachten en geen monitoring nodig heeft.

[15] Treinongeval bij Voorschoten | Voorschoten.

06.13 uur	De OL overlegt met de burgemeester over afschaling naar GRIP-2
06.18 uur	Het slachtofferbeeld wordt bijgesteld: er zouden 19 mensen in triagecategorie T1 en T2 vallen.
06.19 uur	De brandweer start met afschalen.
06.42 uur	Alle brandweereenheden hebben de locatie van het treinincident verlaten.
06.46 uur	De liaison onderzoeksinstanties is ter plaatse.
06.50 uur	De AGS stelt vast dat de goederentrein ongebluste kalk vervoerde en hulpverleners alert moeten zijn op klachten die hieraan gerelateerd zijn.
07.00-07.15 uur	Een tweede BT-overleg heeft plaats.
07.07 uur	Het slachtofferbeeld wordt bijgesteld. Het totaalbeeld is nu dat 3 mensen in triagecategorie T1 vallen, 8 mensen in triagecategorie T2 en 9 mensen in triagecategorie T3. De politie bereidt zich voor op ramptoerisme.
07.14 uur	De OvD-B vraagt het TBz om verkeersregelaars in te zetten.
07.15 uur	Op aangeven van de OL wordt er afgeschaald naar GRIP-2. De burgemeester krijgt van de hulpdiensten te horen dat zij ter plaatse kan komen.
07.31 uur	De woningen aan de Brunita J. Gemmekelaan fungeren niet langer als opvanglocatie. Alle getroffenen hebben de plaats van het incident verlaten.
±08.00 uur	De burgemeester is ter plaatse.
±08.00 uur	Een ‘fact finding team’ komt bijeen dat onderzoeksinformatie uitwisselt. Deelnemers zijn de ILT, OvV, ProRail en de politie.
08.10 uur	De burgemeester meldt aan de communicatieadviseur van het BT dat koning Willem-Alexander een bezoek wil brengen aan de ongevalslocatie.
08.18 uur	Station Leiden Centraal wordt gesloten. VRHM meldt dat de treinen tot 16.00 uur niet zullen rijden. Reizigers moeten gebruikmaken van alternatief vervoer.
08.45 uur	De gemeente Voorschoten verstuurt een persbericht met de aankondiging dat er een persconferentie zal plaatsvinden om 09.30 uur.
09.00 uur	Een vierde ROT-overleg heeft plaats. De aandacht gaat uit naar de communicatie en de afschaling van SIS. Ook wordt gesproken over de aangekondigde persconferentie en het bezoek van de koning.

09.16 uur	Een inzittende van de intercity geeft een eerste ooggetuigenverslag in de media.[16]
09.19 uur	In buurthuis De Boschbloem wordt een informatiecentrum voor buurtbewoners ingericht.
09.22 uur	Het slachtofferbeeld wordt opnieuw bijgesteld: 2 mensen vallen in triagecategorie T1, 8 in triagecategorie T2, en 9 in triagecategorie T3.
10.05 uur	Door de Omgevingsdienst West-Holland wordt een onderzoek gestart naar olie die mogelijk in de bodem terecht is gekomen ten gevolge van het incident.
10.15 uur	De persconferentie heeft plaats en wordt live uitgezonden door landelijke media. De burgemeester van Voorschoten, de CEO van ProRail, de president-directeur van de NS, de OL, tevens directeur van VRHM en een vertegenwoordiger van de politie zijn aanwezig.
11.07 uur	In de media wordt gemeld dat het dodelijke slachtoffer een werknemer van BAM is.
11.13 uur	Op aangeven van de OL wordt er afgeschaald naar GRIP-1.
11.15 uur	Een vijfde ROT-overleg heeft plaats. Er wordt teruggeblikt op het incident en de nafase wordt besproken. De SIS zal nog open blijven tot 12.00 uur.
11.25 uur	Het TBz ontvangt een eerste SIS-rapportage.
11.30 uur	Het ROT wordt afgeschaald.
11.37 uur	Koning Willem-Alexander is ter plaatse.
12.00 uur	De burgemeester van Voorschoten en de directeur van VRHM worden gevraagd aan te sluiten bij diverse landelijke talkshows.
12.10 uur	SIS wordt afgeschaald.
12.26 uur	Koning Willem-Alexander is weer vertrokken.
12.30 uur	Einde inzet van de GHOR.
13.25 uur	Het TBz ontvangt de eindrapportage van SIS.
13.32 uur	Duikers van de politie gaan ter plaatse om de omliggende sloten te checken op eventuele verdere slachtoffers.
14.00 uur	De website van Slachtofferhulp wordt actief voor slachtoffers van het treinongeluk in Voorschoten, onder ‘treinongelukvoorschoten.nl’.
14.51 uur	Er wordt afgeschaald naar GRIP-0.
17.00 uur	Een bijeenkomst voor omwonenden heeft plaats in buurthuis ‘De Boschbloem’. De burgemeester is hierbij aanwezig.

[16] Ooggetuige treinongeval: 'Ik hoorde een harde klap en toen ging het licht uit' (nos.nl).

17.20 uur	Het lichaam van de kraanmachinist is geborgen. De politie draagt de beveiliging van de incidentlocatie over aan ProRail.
21.56 uur	Gemeente Voorschoten plaatst een bericht op haar website over het nazorgtraject.
Woensdag 5 april 2023	
12.14 uur	ProRail meldt voorbereidende werkzaamheden te starten voor het bergen van de intercity. Ook meldt het bedrijf dat de kalklading van de goederentrein wordt opgeruimd en een deel van de goederentrein inmiddels geborgd is.
Donderdag 6 april 2023	
12.41 uur	ProRail meldt dat herstelwerkzaamheden duren tot 18 april; de goederentrein en de kraan inmiddels zijn weggesleept.
17.00-18.30 uur	Er vindt een besloten bewonersbijeenkomst plaats die tot doel heeft bewoners te bedanken, een luisterend oor te bieden en hen te informeren over de herstelwerkzaamheden.
Maandag 10 april 2023	
15.30 uur	ProRail meldt dat de tijdelijke weg door het weiland en een tijdelijke opstelplaats voor de kranen voltooid zijn. Ook zijn de overkluizingen voor de waterleiding gereed en is de sloot inmiddels gedempt.
Dinsdag 11 april 2023	
20.49 uur	De gemeente Voorschoten plaatst een bericht op haar website waarin waardering wordt geuit voor iedereen die meewerkt aan de bergingswerkzaamheden.[17]
Woensdag 12 april 2023	
10.30 uur	ProRail meldt dat de bergingswerkzaamheden van de intercity zijn voltooid.
Donderdag 13 april 2023	
15.30-18.00 uur	In kasteel Duivenvoorde vindt een bijeenkomst plaats waar de burgemeester van Voorschoten alle hulpverleners bedankt voor hun inzet.
Donderdag 20 april 2023	
05.10 uur	Tussen Leiden en Den Haag rijden weer treinen.[18]

[17] Grote waardering voor samenwerkende partijen na treinongeval | Voorschoten.
[18] Treinen rijden weer langs plek fataal ongeluk Voorschoten (nos.nl).

Bijlage 4 – Toetsingskader

Inleiding

Veiligheidsregio Hollands Midden heeft ons gevraagd om het functioneren van de crisisorganisatie ten tijde van het treinincident bij Voorschoten ook te beschouwen aan de hand van het toetsingskader van de Inspectie Justitie en Veiligheid (JenV, 2018). Het gaat daarbij om vijf thema's c.q. processen waarbij het de bedoeling is aan te geven hoe goed deze verlopen zijn. De vijf thema's zijn:

A. De alarmering en informatie-uitwisseling vanuit de meldkamer.
B. De sturing en coördinatie van de operationele en bestuurlijke aanpak.
C. De tijdige, actuele en relevante informatie bij de crisisorganisatie en de externe partners.
D. De tijdige en regelmatige communicatie over het incident met de doelgroepen (getroffenen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie).
E. De afschaling en overdracht naar de nafase.

Rode draden analyse: vijf thema's

A. Alarmering en informatie-uitwisseling vanuit de meldkamer

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

Vanaf 3.25 uur kwamen de eerste 112-meldingen binnen bij de meldkamer. Uit de 112-meldingen van omwonenden en getroffen treinpassagiers werd in korte tijd duidelijk dat het ging om een grootschalig treinincident. De meldkamer alarmeerde de hulpdiensten. Deze rukten massaal uit. De calamiteitencoördinator (CaCo) schaalde om 03.37 uur op naar GRIP-1. Tien minuten later, om 3.46 uur, gaf de meldkamer ambulancezorg op advies van de CaCo code 10 af: de inschatting was dat er in ieder geval 5 tot 10 zwaargewonde slachtoffers waren.

Om 3.49 uur schaalde de Operationeel Leider op naar GRIP-2. Enkele minuten daarna, om 03.55 uur, kondigde de officier van dienst Geneeskundig (OvD-G) ter plaatse code 30 af, omdat de eerder opgeroepen medische capaciteit onvoldoende werd geacht in relatie tot het aantal mogelijke slachtoffers. Nog eens tien minuten later werd opgeschaald naar code 50 en activeerde de meldkamer ambulancezorg conform zijn procedure het Calamiteiten-hospitaal in Utrecht.

Tijdens de opschaling naar de opeenvolgende GRIP-niveaus werden de meeste partijen tijdig en adequaat gealarmeerd. Alleen bij de alarmering van het Rode Kruis en de NS deden zich strubbelingen voor, maar zonder dat dit tot problemen leidde bij de crisisrespons; beide partijen zijn alsnog gealarmeerd. Hoewel de alarmering over het algemeen naar tevredenheid verliep, bemoeilijkte het zacht piket van het Team Bevolkingszorg (waaronder inbegrepen de Taakorganisatie communicatie) een spoedige aanwezigheid van (extra)

medewerkers. Het tijdstip van het treinongeval, ’s nachts om 3.25 uur, speelde hierbij zeker een rol. Desondanks lukte het uiteindelijk om alle posities bemenst te krijgen en had de vertraging geen grote consequenties.

Het LUMC en het Alrijne ziekenhuis waren tijdens het treinincident voor korte tijd opgeschaald. Het Alrijne ziekenhuis vernam dat er dertig slachtoffers zouden zijn, maar heeft daarna niet meegekregen dat daarvan slechts een aantal (uiteindelijk maar vijf) naar het Alrijne ziekenhuis zou worden gebracht. Bij de misinterpretatie speelden wellicht de stress die de alarmering teweegbracht en het feit dat een dergelijke opschaling maar weinig plaatsheeft een rol. Ook de communicatie tussen de meldkamer en het LUMC liet het een en ander te wensen over. De meldkamer zou niet volgens procedure aan het LUMC hebben uitgevraagd wat de actuele capaciteit was om slachtoffers op te vangen. Het LUMC zou alleen gevraagd zijn naar de theoretische capaciteit. Verder ontving het LUMC pas laat een bericht van de meldkamer dat alle slachtoffers inmiddels gehospitaliseerd waren. Op dat moment kreeg het te horen dat nog twee T2-slachtoffers naar het LUMC onderweg waren. Deze T2-slachtoffers zijn echter nooit bij het LUMC aangekomen, maar bleken, zonder tegenbericht van de meldkamer, naar het Calamiteitenhospitaal in Utrecht te zijn gebracht. Omdat in het gewondenspreidingsplan de informatie ontbrak dat bij code 50 standaard het Calamiteitenhospitaal wordt ingezet, was het LUMC hiervan niet op de hoogte. Dat het LUMC niet meer dan twee slachtoffers binnenkreeg, zorgde daar voor verwarring.

De misinterpretatie en miscommunicatie bij spoedeisende hulpmedewerkers zorgden ervoor dat het LUMC en het Alrijne veel medewerkers onnodig alarmeerden. Beide ziekenhuizen beschouwden echter de massale alarmering achteraf als een goede oefening. De samenwerking tussen de meldkamer en het CoPI alsook tussen de meldkamer en het ROT verliep soepel. Met name de goede communicatie tussen deze partijen werd gewaardeerd.

B. Sturing en coördinatie van de operationele en bestuurlijke aanpak

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

Niet alleen de respondenten, maar ook de onderzoekers constateerden dat de crisisorganisatie over het geheel genomen goed functioneerde tijdens de initiële responsfase in de vroege ochtend van 4 april 2023. Alle betrokkenen spraken over een ‘voorbeeldige rampbestrijding’ ondanks de complexiteit van het ongeval, de lastig te bereiken ongevalslocatie en het nachtelijke tijdstip dat hulpverleners parten speelde. Afgezien van deze lastige omstandigheden was sprake van een snelle en massale opkomst van de verschillende hulpdiensten. Terecht werd na een snelle en gerechtvaardigde opschaling naar GRIP-3 korte tijd later weer afgeschaald naar GRIP-2, omdat er voor het gemeentelijk beleidsteam relatief weinig op strategisch niveau te besluiten was. Het CoPI en het ROT functioneerden goed, zakelijk en professioneel. De samenwerking tussen de hulpdiensten, maar ook tussen de hulpdiensten en private partijen, zoals NS en ProRail, verliep adequaat en efficiënt. Hetzelfde gold voor de samenwerking tussen hulpverleners en omwonenden (burgers die hun huizen openstelden voor niet- of lichtgewonde treinpassagiers).

Respondenten gaven aan dat de rolduidelijkheid, de professionaliteit van het optreden, de daadkracht maar ook rust binnen de verschillende teams mede te danken waren aan het frequente opleidings-, trainings- en oefenbeleid binnen de Veiligheidsregio Holland Midden. Meerdere respondenten noemden als bron van kennis en ervaring het specifieke trainen en oefenen met verschillende incident- en rampscenario's in en nabij de Hogesnelheidslijn (HSL). Het snel opschalen van code 10 naar code 30 en vervolgens naar code 50 had een massale alarmering van het medisch personeel tot gevolg binnen zowel het LUMC als het Alrijne ziekenhuis. De snelle en massale opkomst was bewonderenswaardig, maar bleek achteraf gezien overbodig.

De gewonde treinreizigers werden zo snel mogelijk uit de trein geholpen. Bij het verlaten van de treinstellen werden zij geassisteerd en gewonden werden direct naar een ziekenhuis vervoerd. De overige ongeveer dertig treinpassagiers die de treinstellen op eigen kracht konden verlaten, werden door medische hulpverleners in het kader van de triage meermaals gevraagd naar hun lichamelijke situatie en mogelijk opgelopen verwondingen. Deze treinreizigers werden opgevangen en verzorgd in twee nabijgelegen woonhuizen. De afstemming tussen de omwonenden die spontaan de niet- of lichtgewonde treinreizigers opvingen en de professionele hulpverleners verliep haast als vanzelfsprekend, efficiënt en adequaat. Binnen krap twee uur na het treinongeval waren alle gewonde slachtoffers naar ziekenhuizen vervoerd en vervolgden de niet-gewonde slachtoffers hun reis richting station Den Haag Centraal.

Dit maakte het mogelijk om later in de ochtend de koning te ontvangen. De koning werd rondgeleid en geïnformeerd op de ongevalslocatie, in het CoPI en bij de bewoners die hun huizen hadden opgesteld voor de opvang van niet- of lichtgewonden. Het bezoek van de koning werd door het merendeel van de hulpverleners zeer gewaardeerd en had nog een ander positief effect: na zijn het vertrek verdwenen ook gelijk de media.

Om de afstemming te faciliteren tussen enerzijds betrokken organisaties (ProRail en NS), inspecties (de ILT en Arbeidsinspectie) en onderzoekinstanties (de OvV en het OM) en anderzijds de hulpdiensten, werd een speciale liaison ingezet om de Leider CoPI te ontlasten. Dit bleek voor beide zijden goed en effectief te werken. Deze noviteit is door alle partijen als positief ervaren.

De gemeente Voorschoten besteedde uitgebreid aandacht aan de nazorg aan betrokken hulpverleners en hulpverlenende buurtbewoners. Nog dezelfde ochtend werd een buurthuis als informatie- en ontmoetingspunt voor wijkbewoners ingericht. Geen van de wijkbewoners heeft echter hiervan gebruikgemaakt. De burgemeester heeft nog diezelfde avond een luisterend oor geboden voor de leden van de vrijwillige brandweer van Voorschoten. De volgende dag zijn de buurtbewoners bedankt en later zijn nog twee bijeenkomsten voor betrokkenen georganiseerd.

Er verliepen ook enkele zaken minder goed die zich eigenlijk pas voordeden na de initiële hulpverleningsfase. We noemen zes leerpunten:

1. De opvang van niet- of lichtgewonden (T3-slachtoffers) liet te wensen over. Zo was het bijvoorbeeld onduidelijk wie (NS, ProRail of het Team Bevolkingszorg van de gemeente Voorschoten) verantwoordelijk was voor de acute opvang en verzorging van niet- of lichtgewonde treinpassagiers. Binnen de planvorming dient vastgelegd te worden wie

wanneer over de opvang van T3-slachtoffers gaat. Dit dient met publieke en private partijen als NS en ProRail afgestemd en beoefend te worden.De niet-gewonde treinpassagiers zijn in dit geval meermaals bevraagd naar hun eventuele verwondingen door ambulancepersoneel en vrijwilligers van het Rode Kruis. Het is de vraag of enkel het mondeling bevragen van reizigers naar hun verwondingen voldoende is. Het is aan te bevelen dat bij ongelukken met mogelijk letsel als gevolg van hoogenergetisch trauma ook lichamelijk onderzoek naar interne verwondingen wordt uitgevoerd bij de triage of dat slachtoffers standaard de volgende dag worden gezien door een huisarts of in het ziekenhuis.
De NS leek onvoldoende nagedacht te hebben over de opvang van het eigen personeel en het per trein laten doorreizen van treinpassagiers die notabene net een treinongeval hadden meegemaakt. Het is aan te bevelen dat de NS voor het eigen treinpersoneel direct individuele opvang verzorgt . Daarnaast dient bij de NS bij treinongelukken als deze meer zorg en aandacht te bestaan voor of meer keuze te worden geboden wat betreft het type vervoer waarmee de reis van inzittenden wordt voortgezet. Het inzetten van taxi's zou bijvoorbeeld in dit geval passender zijn geweest.

2. Ook de registratie van alle inzittenden van de ontspoorde intercity was ondanks het geringe aantal passagiers niet op orde. Meerdere organisaties zoals de NS, ProRail, Politie, Ambulancezorg, GHOR en de sectie Team Bevolkingszorg hadden zich met dit proces beziggehouden zonder dat dit snel en efficiënt een volledige en accurate overzichtslijst met inzittenden opleverde. Geen van de respondenten durfde het exacte aantal inzittenden van de intercitytrein te noemen. We hebben niet kunnen vaststellen of het proces van registreren volledig, tijdig en correct is verlopen. Het registratieproces dient bij transportongevallen helder belegd te worden (bijvoorbeeld bij de politie die vaak als eerste en met veel personele capaciteit ter plaatse is). Nadere aandacht moet ook besteed worden aan het type gegevens dat door 'registratiepersoneel' wordt opgevraagd en het systeem waar deze gegevens in opgenomen worden. De slachtofferinformatiesystematiek (SIS) dat op verzoek van de GHOR werd opgestart, zou een van de mogelijke systemen kunnen zijn dat voor registratie van grote aantallen slachtoffers gebruikt kan worden. Ongeacht het systeem dat gebruikt wordt, vergt het registratiesysteem wel afstemming met de daarvoor verantwoordelijke organisaties zoals het Team Bevolkingszorg en/of de GHOR. De inzet van een dergelijk registratiesysteem kan ook de overdracht van namen tussen GGD en GHOR bespoedigen.

3. Als gevolg van onbekendheid met bestaande procedures en door miscommunicatie tussen centralisten van de meldkamer ambulancezorg en de ziekenhuizen in de regio vond een massale alarmering en opkomst van zorgmedewerkers plaats. In het LUMC waren 175 personeelsleden binnen dertig minuten aanwezig in afwachting van T1-slachtoffers. Uiteindelijk zijn er twee T1-slachtoffers naar het LUMC gebracht en vijf T2-slachtoffers naar het Alrijne ziekenhuis vervoerd. Het merendeel van de T2-slachtoffers is naar het Calamiteitenhospitaal overgebracht conform de procedure van de meldkamer bij afgifte van code 50. Het LUMC en het Alrijne ziekenhuis waren echter niet op de hoogte van deze afspraak tussen de meldkamer ambulancezorg en het Calamiteitenhospitaal. De alarmeringsprocedure tussen de meldkamer ambulancezorg en de aangewezen ziekenhuizen binnen de regio verdient nadere aandacht en protocollering.

4. Als gevolg van onderbemensing van de crisiscommunicatiepool zaten het CoPI en het ROT kortstondig zonder woordvoerder. De voorbereiding op en de voorzieningen tijdens de persconferentie waren duidelijk voor verbetering vatbaar. Nadere aandacht dient besteed te worden aan het oefenen met en in de praktijk brengen van de reeds eerder geleerde lessen op het terrein van persconferenties.

5. De afschaling is mogelijk iets te snel verlopen. Het succes van de initiële responsfase zal hier ongetwijfeld van invloed zijn geweest. Ondanks de zeer gewaardeerde notitie met aandachtspunten voor de nafase die in het CoPI was opgesteld ten behoeve van het Team Bevolkingszorg, stond de gemeente Voorschoten er vanaf dat moment alleen voor. De gemeente Voorschoten heeft niet bij de omliggende gemeenten of de veiligheidsregio gevraagd om extra ondersteuning of expertise met betrekking tot de afhandeling van het incident en het onderhouden van contacten met private partijen die herstelwerkzaamheden uitvoerden. De veiligheidsregio heeft op haar beurt na de afschaling ook niet gevraagd of de gemeente Voorschoten ondersteuning kon gebruiken bij de afhandeling en herstel van de schade.

6. Het bezoek van de koning werd door velen op prijs gesteld, maar is door een aantal betrokkenen als stressvol ervaren. Volgens hen kwam het bezoek van de koning iets te vroeg en het betreden van de plaats delict door een aantal personen die bij het bezoek aanwezig waren was een doorn in het oog van de politie. Het ontvangen van hoogwaardigheidsbekleders dient voorbereid en geprotocolleerd te worden, maar ook getoetst te worden aan vooraf opgestelde uitgangspunten.

C. Informatiedeling tussen crisisorganisatie en externe partners

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

Het algemene oordeel over de informatiedeling tussen betrokken organisaties bij het trein-incident in Voorschoten is positief. Respondenten noemden veel voorbeelden die dit positieve oordeel onderbouwden. Er waren snel informele en later ook formele contact-momenten waarin informatie tussen experts en verschillende crisisteams werd gedeeld. Alle respondenten roemden de informatie-uitwisseling in de acute fase. De informatie-uitwisseling in het CoPI was doeltreffend en snel. Dat had ook te maken met het aanschuiven en betrekken van externe partijen als ProRail en de NS.

De inzet van de eerder genoemde liaison voor onderzoeksinstanties en diens deelname aan zowel de CoPI-overleggen als de overleggen van het ‘fact finding team’ heeft de informatie-uitwisseling bevorderd. Tegelijkertijd ontlastte de liaison voor de onderzoeksinstanties de Leider CoPI die anders voor de afstemming met verschillende onderzoeksinstanties had moeten zorgdragen. De ervaringen die met deze liaison voor onderzoeksinstanties zijn opgedaan, zijn zeer de moeite waard voor veiligheidsregio’s om kennis van te nemen; een dergelijke functie zou opgenomen kunnen worden in de planvorming.

Redelijk snel was er helderheid over de afwezigheid van gevaarlijke stoffen in de goederentrein van DB Cargo die als eerste botste met de krol van de Koninklijke BAM Groep. Wel ontstond hier later nog enige verwarring over. De informatie-uitwisseling aan de hand van het overdrachtsdocument nafase dat in het CoPI was opgesteld (op basis van de

Taakkaart Nafase) was van meerwaarde voor de gemeente Voorschoten. De informatie-uitwisseling op ROT-niveau en met andere partijen verliep ook goed.
Uiteraard waren er ook enkele aandachtspunten ten aanzien van de informatiedeling. Deze vielen echter in het niet bij al datgene wat goed verliep. Enkele aandachtspunten hadden te maken met het vormen van een eerste beeld van de situatie. Daarbij ging het met name om de haast 'gebruikelijke' onduidelijkheid van de meldingen die in de eerste tien minuten na de botsing met de goederentrein en de krol bij de meldkamer binnenkwamen. Zo bestond er onduidelijkheid over de precieze locatie van het ongeval en het feit dat zowel een goederentrein als een intercity betrokken waren. Dezelfde problemen deden zich voor met de eerste afstemming tussen de veiligheidsregio en de NS als privaat bedrijf met eigen verantwoordelijkheden en procedures. De Taakorganisatie communicatie was bijvoorbeeld niet op de hoogte van het feit dat namens de NS een woordvoerder was aangeschoven bij het NOS-ochtendjournaal omdat daarover vooraf geen afstemming had plaatsgevonden.

De informatiedeling tussen de centralist van de meldkamer ambulancezorg en de medewerkers binnen het LUMC en het Alrijne ziekenhuis over de opschaling van code 10 naar uiteindelijk code 50 had misinterpretaties tot gevolg. Deze leidden tot een grootschalige opschaling binnen beide ziekenhuizen, terwijl het aantal binnengebrachte T1- en T2-slachtoffers zeer beperkt bleef. Een ander moment waarop de informatiedeling tekortschoot had betrekking op het busvervoer van de niet en lichtgewonde slachtoffers vanuit de huizen die bewoners hadden opgesteld naar station Den Haag Centraal om vanaf daar hun treinreis voort te zetten. De NS beschouwde hen primair als 'gestrande reizigers' in plaats van slachtoffers van of getroffenen door een treinincident.

Ten slotte deden zich enkele technische storingen voor, uitgerekend op een zeer ongelegen moment. Zo werd er een update van LCMS uitgevoerd door een onderaannemer van het NIPV zonder dat daarover vooraf was gecommuniceerd. Daardoor viel het LCMS uitgerekend op 4 april tussen 10.33 uur en 10.53 uur uit. Uiteindelijk heeft dit niet tot onoverkomelijke problemen geleid. Daarnaast bleek van sommige betrokken functionarissen de pager defect of het mailaccount verlopen.

D. Communicatie met doelgroepen

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

In de initiële responsfase hadden communicatiemedewerkers het relatief rustig. Aanvankelijk kwamen de media betrekkelijk langzaam op gang, waardoor er weinig hectiek was. Desondanks hadden de communicatiemedewerkers genoeg omhanden. Vanaf 04:30 uur stond de perstelefoon roodgloeiend en kwam een tweede voorlichter ter plaatse ter ondersteuning van alle mediaverzoeken. Communicatiemedewerkers waren met name in de weer met het verifiëren en verzamelen van informatie, schrijven van persberichten, actueel houden van de website, het stroomlijnen van persvragen en mediaverzoeken en het voorbereiden van de persconferentie.

Aanvankelijk was er relatief weinig media-aandacht voor het treinincident. Enkele interviews met omwonenden en treinpassagiers hadden plaats in de media. Vanaf 04:30 uur nam het aantal mediaverzoeken snel toe. Op 4 april 2023 was het treinincident de hele dag 'trending' in alle (sociale) media. De aandacht voor het ongeval verdween echter relatief snel. Dit had

mogelijk te maken met de omvang en het tijdstip van het incident. De acute fase was al voorbij toen Nederland ontwaakte. Het bezoek van de koning zorgde nog wel voor een korte opleving in media-aandacht, maar na de persconferentie en zijn vertrek ebde de media-aandacht die dag en de dagen erna al snel weg.

Veel zaken op het terrein van communicatie verliepen goed. Zo was de algehele berichtgeving tijdig en inhoudelijk goed van kwaliteit. Ook werd een groot publiek bereikt door de persconferentie via livestream op de publieke en commerciële omroepen uit te zenden. Daarnaast verliep de inzet van publieksinformatienummers over het algemeen goed.

Er waren ook zaken die beter hadden gekund. Zo was de uitvoering en organisatie van de persconferentie suboptimaal. Met name het continu wisselen van microfoons liet een rommelige en onprofessionele indruk achter. Het is aan te bevelen om dit van te voren te doordenken en geregeld te hebben op het moment dat een persconferentie wordt georganiseerd. In totaal zijn zes verschillende publieksinformatienummers ingezet. Hoewel het begrijpelijk was dat iedere organisatie een eigen telefoonnummer openstelde, kunnen zes verschillende telefoonnummers mogelijk wel tot verwarring leiden bij het publiek. Wanneer moest welk nummer worden gebeld?

E. Afschaling en overdracht nafase

Na afschaling is sprake van een duidelijke overdracht van activiteiten van de crisisorganisatie naar de ‘nafase’-organisatie.

Om 7.15 uur, nog geen drie uur na de opschaling naar GRIP-3, werd afgeschaald naar GRIP-2 en vervolgens, om 11.13 uur, vond afschaling plaats naar GRIP-1. Om 14.51 uur droeg de crisisorganisatie de nog openstaande taken over aan de nafase-organisatie van de gemeente Voorschoten. De afschaling verliep goed, maar de laatste stap werd mogelijk iets te snel gezet. In de optiek van de gemeente Voorschoten stond zij er nu alleen voor om alle zaken in de nafase af te handelen. Het is inmiddels duidelijk dat afschaling niet per se betekent dat betrokken partijen elkaar niet meer zouden kunnen bevragen op expertise en/of personele ondersteuning.

Ondanks dat het treinincident ‘min of meer’ bij toeval op het grondgebied van de gemeente Voorschoten plaatsvond en er geen slachtoffers waren onder haar eigen inwoners, nam de gemeente Voorschoten haar taken op het terrein van nazorg en herstel van de aangerichte schade zeer serieus. De tijd, moeite en personele capaciteit die de gemeente Voorschoten aan nazorg voor hulpverleners en omwonenden besteedde, was bewonderenswaardig te noemen. We noemen enkele activiteiten die in dit kader werden georganiseerd. De burgemeester bood nog diezelfde avond een luisterend oor aan het brandweerpersoneel van de kazerne in Voorschoten en ging de volgende dag met bloemen langs bij omwonenden die hun huizen voor de opvang van treinreizigers hadden opengesteld. Daarnaast zijn er in het kader van nazorg een tweetal bijeenkomsten georganiseerd en om professionele hulpverleners en vrijwilligers te bedanken. Al deze nazorgactiviteiten werden zeer gewaardeerd door betrokkenen. Daarnaast hebben inwoners van Voorschoten zelf diverse verwerkingsactiviteiten georganiseerd.

Slachtofferhulp werd al vroeg betrokken in de respons, wat leidde tot een snelle en adequate inzet van psychosociale hulpverlening aan slachtoffers. Ook de snelheid waarmee een website voor slachtoffers van het treinongeluk online werd gezet, was uitzonderlijk te noemen.

Enkele zaken verliepen minder goed. Zo ging de overdracht van de crisisorganisatie naar de nafase voor een kleine gemeente als Voorschoten iets te snel. De weken na het treinincident maakten medewerkers van de gemeente overuren om de afhandeling en het herstel van de schade in goede banen te leiden. De bergingswerkzaamheden en het herstel van de infrastructuur gingen gepaard met intensieve afstemming met verschillende private partijen met elk hun eigen belangen en prioriteiten. Ook bleek na het afschalen van de SIS de nazorg aan slachtoffers van het treinincident ingewikkeld. Het ontbreken van een totaalbeeld van slachtoffers maakte het lastig om psychosociale hulp te bieden aan alle getroffenen.