



Deze nota betreft het thema 'de opgaven van Rijnland'

Rijnland zorgt van oudsher voor droge voeten en schoon water. Door klimaatverandering stijgt de zeespiegel en extreme neerslag en droogte komen vaker voor. Rijnland neemt samen met inwoners en bedrijven doelmatige maatregelen om de gevolgen van klimaatverandering tegen te gaan.

Film de opgaven van Rijnland

Memo – Ter kennisname

Registratienummer:
19.003869

Aan: VV
Van: D&H
Onderwerp: Leren van calamiteiten, evaluaties zomer 2018
Datum: 22-1-2019

Waarom moet u dit weten

Met dit memo brengen wij u op de hoogte van wat er geleerd is van de calamiteiten die in de zomer van 2018 plaatsvonden aan de hand van de inmiddels genomen maatregelen uit de evaluaties.

Het college heeft verder besloten om deze informatie na de waterschap-verkiezingen van 20 maart 2019 aan de nieuw te installeren VV ter kennisname te brengen via een informatieve bijeenkomst met presentatie. De datum wordt nader bepaald in het kader van het inwerkprogramma van het nieuwe bestuur.

Kernboodschap

Het ontwikkelen en behouden van een positief klimaat om te kunnen leren, is een belangrijk uitgangspunt bij het evalueren van calamiteiten. Tot op heden was het proces van de crisisbeheersing onderwerp van deze evaluaties. Rijnlands calamiteitenorganisatie is goed georganiseerd en functioneert in het algemeen op hoog niveau. Het constant evalueren helpt ons om dat niveau vast te houden. De calamiteiten van afgelopen zomer vormen echter aanleiding om de evaluaties te verbreden en ook het technisch inhoudelijke verloop te onderzoeken waarmee ook de reguliere processen betrokken worden in het leren van calamiteiten. Het evalueren stelt de Verenigde Vergadering in staat haar toezichhoudende rol te vervullen dan wel bij te sturen indien uit een evaluatie zou blijken dat de reguliere processen van Rijnland niet voldoende op orde zijn.

Context

De zomer van 2018 kende vier opschalingen die meer dan gemiddeld complex, langdurig of ernstig waren. Zoals gebruikelijk werd elk van deze opschalingen geëvalueerd. Gezien het bijzondere karakter van de opschalingen van afgelopen zomer alsmede de samenloop in de tijd is er voor gekozen externe partijen de evaluatie te laten uitvoeren, conform het gestelde in het Calamiteitenhuis Rijnland (Deel A, paragraaf 9.3).

- Droogte (procesevaluatie)
- ICT-netwerkstoring (procesevaluatie en quickscan technisch inhoudelijke problematiek)
- Leidingbreuk terrein AWZI Zwaanshoek (procesevaluatie)

- Waterbezwaar Boskoop eo (procesevaluatie; voor de technisch inhoudelijke evaluatie werd separaat opdracht gegeven welke, als zijnde een pilot, in januari 2019 zal worden opgeleverd.

Het eerste en het derde doel van evalueren hebben betrekking op meer onderdelen van Rijnland dan alleen de calamiteiten zorg en -organisatie. Tijdens de behandeling van de 'Strategie calamiteiten zorg' (zie bijlage) door D&H op 13 november jongstleden is daarom besloten vanaf heden evaluatierapportages te agenderen voor de relevante poho's, waarbij de portefeuillehouder crisisbeheersing alle evaluatierapportages ziet. Dat is met betrekking tot de evaluaties van deze vier opschalingen inmiddels gebeurd: de individuele rapporten met bijbehorende aanbevelingen zijn langs geweest in de poho's.

- Er was waardering voor deze manier van evaluaties delen. Het positieve klimaat in de organisatie waarin leren (van wat goed ging, maar juist ook van wat verbetering behoeft) voorop staat, werd als waardevol benoemd. Tegelijkertijd ontstonden er vragen die breder zijn dan calamiteiten zorg. Dat is logisch vanuit de inhoudelijke portefeuille van de bestuurder. Daarom is het tijd om de evaluaties breder in te steken: niet alleen het proces, maar juist ook de (technisch) inhoudelijke kant.
- De besproken rapportages sloten niet altijd aan bij de wensen van de portefeuillehouder. Reden hiervoor zou kunnen zijn dat de rapportages geschreven zijn vanuit een operationele insteek; circa 80 procent van de aanbevelingen zijn van operationele/tactische aard en daarmee interessant voor de organisatie en circa 20 procent is strategisch van aard en daarmee interessant voor het bestuur. Het in het vervolg vroegtijdig betrekken van portefeuillehouders over hun wensen en beelden ten aanzien van de rapportage (en de scope van het evaluatieonderzoek) zou kunnen helpen.

Toelichting

De uitvoering/implementatie van de concrete aanbevelingen worden reeds door het Hoofd Calamiteiten zorg bewaakt aan de hand van een thematisch ingedeelde Actielijst Calamiteiten zorg. Een groot deel van aanbevelingen uit evaluaties heeft betrekking op of raakvlak met de reguliere organisatie. We concluderen dat het verder op orde brengen van het primaire proces belangrijk is, gelet op de uitdagingen waar de klimaatverandering en de digitale transformatie ons voor stellen. Recent is met de drie Resultaatmanagers daarom afgesproken dat zij altijd de evaluatierapportage van een opschaling ontvangen, zodat zij deze kunnen betrekken in hun planning en prioritering.

De rode draad uit de vier rapportages te samen werd op 13 november jongstleden in D&H besproken en teruggebracht tot een aantal overkoepelende thema's. Samengevat wordt het volgende nu gedaan:

De paraplu (strategische doorontwikkeling)

1. Integraal benaderen van de veiligheidsketen/ stimuleren van het veiligheidsdenken

- Er is een aanvang gemaakt om droogte op een andere manier te benaderen. Als droogte een regulier fenomeen wordt, waarvoor de tijd is om die aan te pakken en maatregelen in de reguliere organisatie kunnen worden ingebed, past het niet meer bij een crisisorganisatie. Daarover zullen in de eerste helft van 2019 keuzes worden gemaakt.
- Met de Evaluatiepoule en de Resultaatmanagers is bepaald dat vanaf nu alle fase 2 en 3 opschalingen zowel op proces als op inhoud zullen worden geëvalueerd. Tot nu toe werd in de procesevaluatie de vraag beantwoord: "hebben we bij de opschaling gehandeld volgens onze eigen vastgestelde procedures in het Calamiteitenhuis?" voor de (technisch) inhoudelijke evaluatie komen daar drie vragen bij:
 - a. Hadden we de calamiteit (moeten) kunnen voorkomen als Rijnland?
 - b. Hebben we de goede maatregelen genomen tijdens het oplossen van de calamiteit?
 - c. Wat heeft het gekost (in medewerkers-uren en in geld (inhuur derden en middelen))?

2. Investeren in de relatie met onze partners (in de koude fase)

Binnen Rijnland zijn diverse teams in het reguliere werk betrokken bij het onderhouden van relaties met allerlei stakeholders. Vanuit calamiteiten zorg is het gesprek geïnitieerd hoe bij een opschaling de reguliere contacten benut kunnen worden. Er zijn inmiddels diverse presentaties gegeven over de werking van de calamiteitenorganisatie en in gezamenlijkheid worden procesafspraken ontwikkeld. Leden van het dagelijks bestuur hebben afgelopen zomer een belangrijke bijdrage geleverd aan het onderhouden van deze contacten. De verdere ontwikkeling van de bestuurlijke rol in fase 1 en fase 2 staat daarom ook nadrukkelijk op de agenda voor 2019 (nieuwe bestuursperiode).

3. Crisiscommunicatie

Voor alle typen opschalingen wordt nu gewerkt aan een steviger crisiscommunicatie. Hiervoor is een externe audit gedaan en wordt het team communicatie opnieuw vormgegeven en relaties gelegd.

De koffer (basis op orde)

- Er is in de voorbereiding op een volgend waterbezwaar gewerkt aan een systeem waarbij mobiele pompinstallaties beter te traceren zijn en sneller in te zetten waar nodig.
- Om een netwerkstoring in de toekomst te voorkomen en in algemene zin de kwetsbaarheid van ICT te verminderen wordt op verschillende vlakken gewerkt aan verbeteracties op korte termijn. Dat is zowel vanuit de reguliere I&A-organisatie, de informatiebeveiliging, waar gewerkt wordt aan een objectgerichte risicoanalyse en daarop passende classificatie van beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en privacybescherming (BIVP-classificatie) van objecten en systemen. Daarnaast wordt het Calamiteitenbestrijdingsplan Bedrijfscontinuïteit (onderdeel van het Calamiteitenhuis) uitgebreid met meer gedetailleerde scenario's en maatregelen voor verschillende potentiële continuïteits-calamiteiten.
- Met de teams van Zuiveren en Onderhoud loopt een initiatief om de samenwerking tussen deze organisatieonderdelen en de calamiteitenorganisatie tijdens opschalingen te verbeteren.
- In het algemeen krijgen het op orde houden van het Calamiteitenhuis Rijnland, het programma voor opleiden, trainen en oefenen, het paraat hebben van diverse noodmiddelen, de werving & selectie van leden van de calamiteitenorganisatie, de aandacht voor voldoende aflossing van personeel met aandacht voor een geharmoniseerde aansturing in het crisismanagement, het verzorgen van evaluaties en de afstemming met onze veiligheidspartners, continu aandacht.

Vervolg

D&H besloot op 13 november 2018 vanaf heden evaluatierapportages te agenderen voor de relevante poho's, waarbij de portefeuillehouder crisisbeheersing alle evaluatierapportages ziet.

De portefeuillehouder crisisbeheersing besloot daarnaast om de uitkomsten van deze vier specifieke evaluaties ter kennis te brengen van het college.

Het college heeft op 22 januari 2019 besloten om deze informatie via dit memo ter kennisname te brengen van de huidige VV en na de waterschap-verkiezingen van 20 maart 2019 de nieuw te installeren VV te informeren via een informatieve bijeenkomst. De datum wordt nader bepaald in het kader van het inwerkprogramma van het nieuwe bestuur.

Op hoofdlijnen zou het programma voor deze bijeenkomst er als volgt kunnen uitzien:

1. toelichting op de calamiteitenorganisatie en de werkwijze bij incidenten;
2. toelichting op de vier cases van de zomer 2018, waarbij er expliciet aandacht gegeven zal worden aan de samenwerking tussen Rijnland en de gemeente Alphen aan den Rijn bij het waterbezwaar in Boskoop (dit conform toezegging VV-cie BOD 07-11-2018, 5a);
3. mogelijkheid om per casus na te praten in deelgroepen.