

Portfolio Crisisbeheersing 2019-2020

Middels het portfolio crisisbeheersing wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar en vooruit gekeken naar het nieuwe jaar. In dit portfolio lichten we de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen toe in tekst en beeld. In 2019 is het calamiteitenplan van Aa en Maas herschreven. Verder werd 2019 gekenmerkt door de livegang van het netcentrisch werken en het borgen van de nieuwe werkwijze. Dit vormt dan ook meteen de doorkijk naar 2020, waarin we werken volgens de netcentrische werkwijze en ons blijven richten op het verder eigen maken van deze werkwijze. Ook bereiden we ons in 2020 binnen de Brabantse waterkolom verder voor op de Brabantbrede bestuurlijke oefening in juni 2020.

Auteurs: Wouter van Rossum
Mandy Bek
Team: Crisisbeheersing
Leidinggevende: Petra Kamsma

Dijkgraaf (schriftelijk):
Vaststelling in DB:
Kennisgeving aan C.AFZ:
Kennisgeving aan AB:

Koers

In 2016 werd met **'Crisisbeheersing The Next Step'** een ontwikkelkoers voor de komende jaren op het gebied van crisisbeheersing geschetst.

Deze speerpunten zijn:

- **Ambitie bepalen:** Hoe goed is goed genoeg? Expliciete keuzes voorleggen aan directie en bestuur over de hoogte van de lat.
- **Anticiperen op risico's:** Een integraal gewogen risicoprofiel, waarin we o.b.v. impact en waarschijnlijkheid een risicoprioritering voor crisisbeheersing binnen Aa en Maas kunnen maken.
- **Heldere rollen, taken en verantwoordelijkheden:** Een calamiteitenplan en leerprogramma dat helpt om verwachtingen onderling scherp te krijgen.
- **Een lerende organisatie:** Door een strategisch onderbouwd leerprogramma en borging van evaluatie- en verbeterpunten binnen de organisatie.
- **Realiseren van de randvoorwaarden:** Crisisbeheersing als gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen Aa en Maas.

Onderstaand wordt de voortgang per speerpunt weergegeven.

1. **Ambitie bepalen:** In juli 2018 is de Brabantbrede beleidsvisie: **"Samen Krachtig in Crisisbeheersing: Brabantse Waterschappen op weg naar Flexibel en Veerkrachtig Partnerschap"** goedgekeurd door de Stuurgroep Winnend Samenwerken. Dit document is voor ons de leidraad in ons werk (*Zie ook volgende pagina.*)
2. **Anticiperen op risico's:** 2019 stond in het teken van de **ontwikkeling van scenario's**, ter voorbereiding op mogelijke calamiteiten. Dit wordt getrokken door de functie van Adviseur Crisisbeheersing Watersystemen die in februari 2019 is gestart. Deze adviseur vormt de verbinding tussen de inhoud en het proces crisisbeheersing. Het eerste scenario (droogte) is in 2019 opgeleverd.
3. **Heldere rollen, taken en verantwoordelijkheden:** De oplevering van het **nieuwe Calamiteitenplan** en een **gezamenlijk rollenboek (in concept)** met waterschap De Dommel is in 2019 gerealiseerd.
4. **Een lerende organisatie:**
 - a. In 2018 heeft een **fors leerprogramma plaatsgevonden** dat bijna volledig in het teken stond van de implementatie van het netcentrisch werken. Ook opschalingen werden hierbij benut. 2019 is benut om deze nieuwe werkwijze te borgen en verder eigen te maken.
 - b. In 2019 is een Brabantbrede **Visie op Leren** ontwikkeld die door de Stuurgroep Winnend Samenwerken is goedgekeurd en is een verkenning gedaan op het opzetten van een samenwerking met de **Brabantaquademie**.
 - c. De sturing op evaluatie- en verbeterpunten voortkomend uit calamiteiten worden is eerder al overgenomen door de managementoverleggen en **sluit daarmee beter aan op de reguliere bedrijfsvoering**.
5. **Realiseren van de randvoorwaarden:** crisisbeheersing als gezamenlijke verantwoordelijkheid en daarmee **de verankering van crisisbeheersing binnen de reguliere bedrijfsvoering** staat centraal binnen de Brabantbrede Beleidsvisie Crisisbeheersing en vormt het uitgangspunt in alle te maken keuzes.



In 2018 is een Brabantbrede beleidsvisie Crisisbeheersing ontwikkeld en vastgesteld door de stuurgroep Winnend Samenwerken.

Ambities op 4 Thema's:

Leren en evalueren

- Brabantbreed leerprogramma
- Gezamenlijke Visie op leren

Bemensing van onze crisisorganisatie

- Administratief beheer crisisorganisatie koppelen aan E-HRM systeem
- Rollen uit crisisorganisatie zijn beschreven

Kennis en informatie

- Wijze waarop we crisis kennis en -informatie vormgeven en aanbieden innoveren

Netwerk

- Brabantbrede watergerelateerde crisisoefening 2020
- Partnerschap met veiligheidsregio's verdiepen



Strategische uitgangspunten:

- ***We werken samen in Brabant.*** Door het delen van kennis en ervaring en het bundelen van slagkracht verminderen we kwetsbaarheid en bereiken we allen een hoger niveau. Daarom ***is samenwerking uitgangspunt en wijken wij alleen hiervan af wanneer organisatiebelang of specifieke inhoud hierom vraagt***
- Crisisbeheersing is het effectiefst wanneer het is ingebed in een breder veiligheidsbeleid. Risicobeheersing en crisisbeheersing zijn beiden onderdeel van de veiligheidsketen.
- ***Crisisbeheersing behoort als proces verankerd te zijn in de organisaties.*** Hierbij hoort dat er zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van de standaard bedrijfsvoering. Ook moet een bijdrage aan de voorbereiding op crises (of in het proces crisisbeheersing) bij alle relevante processen nadrukkelijk een plek hebben.

Netcentrisch werken (NCW)



Netcentrisch werken: we zijn ermee aan de slag!

Eind 2018 ontvingen we vanuit het Instituut Fysieke Veiligheid officieel een 'GO' om over te gaan op de netcentrische werkwijze. Op 1 april 2019 was het zover en zijn we 'live' gegaan. De eerste calamiteiten zijn bestreden met gebruikmaking van de nieuwe werkwijze.

Wat levert het ons nu al op? (Operationeel en Tactisch Niveau)

- **Winst in snelheid van informatie.** Informatie in LCMS is voor iedereen, ongeacht tijd of plaats binnen de crisisorganisatie, snel en tegelijkertijd, beschikbaar.
- **Meer balans tussen beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming.** Voorheen vormde beeldvorming het grootste onderdeel van het crisisonderzoek. De beeldvorming vindt nu niet meer tijdens, maar grotendeels voorafgaand aan het crisisonderzoek plaats, daardoor winnen we tijd. We merken dat in de overleggen meer tijd besteed wordt aan oordeel- en besluitvorming.
- **Het advies- en scenarioteam helpt om proactief in te spelen op de calamiteit.** Terwijl het adviesteam ad hoc en korte termijn adviezen oplevert aan het WRT, krijgt het scenarioteam de ruimte om juist naar de langere termijn te kijken. De eerste ervaringen die hiermee tijdens calamiteiten zijn opgedaan zijn positief.

2019 en 2020: Borgingsjaar Netcentrisch Werken

We zijn 'live' met netcentrisch werken en dat is mooi. Tegelijkertijd weten we dat de nieuwe werkwijze de komende jaren nog extra aandacht vraagt. De komende jaren zien we dan ook als een borgingsperiode, waarin we het nieuw aangeleerde verder gaan inslijten en verdiepen.

Waar moeten we in het borgingsprogramma aandacht aan besteden?

- **Dat LCMS een informatiesysteem is en geen communicatiesysteem.** Warm contact blijft belangrijk om de informatie die in het LCMS staat de duiden.
- Het **nog meer vertrouwd raken met de rol van de Informatie Coördinator (ICO)**, zowel voor de ICO's zelf als voor de teamleden. De ICO's zijn rolvast. Zij nemen en krijgen de ruimte om hun rol te vervullen.
- In het **Waterschap Beleids Team** (strategisch niveau) is het nog **wennen** met de Netcentrische Werkwijze. De ICO's hebben met name op dit niveau nog meer opleiding en ervaring nodig om op het juiste niveau te komen. Daarom wordt begin 2020 een aanvullende opleiding voor ICO's georganiseerd.
- **Scherpte op de kwaliteit en inhoud van informatie (beelden, adviezen, besluiten) in het LCMS.** Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.



Plannen



Highlights

- **Calamiteitenplan:**

In 2019 is gewerkt aan een nieuw calamiteitenplan waarin de nieuwe structuur van de crisisorganisatie is beschreven en de op het netcentrisch werken gerichte crisisprocessen zijn opgenomen. Het nieuwe plan heeft een volledig andere structuur, schrijfstijl en vorm gekregen en is gericht op informatie die relevant is tijdens de warme fase. Het herziene calamiteitenplan is tot stand gekomen in afstemming met een grote groep interne en externe betrokkenen en in oktober door het dagelijks bestuur vastgesteld. Vanuit de Brabantse veiligheidsregio's hebben we complimenten ontvangen over ons nieuwe calamiteitenplan.

- Het **Calamiteiten Bestrijdingsplan Droogte** is in 2019 ontwikkeld en vastgesteld. Tot voorheen bestond er één gezamenlijk bestrijdingsplan voor wateroverlast en watertekort, wat met de komst van het bestrijdingsplan droogte is gescheiden van elkaar. In het bestrijdingsplan droogte zijn de eerder uitgewerkte scenario's voor droogte opgenomen.

- Calamiteitenbestrijdingsplannen worden in 2020 geüniformeerd en doelgroepgericht. Daardoor willen we informatie eenvoudiger toepasbaar maken tijdens de warme fase.

Crisisorganisatie



In 2019 zijn enkele collega's vertrokken uit de (crisis)organisatie en zijn nieuwe collega's geworven. Belangstelling om een rol te vervullen in de crisisorganisatie blijft onverminderd groot!

Sinds januari 2019 is de nieuwe structuur van de crisisorganisatie van kracht met de daarbij horende rollen en teams en gebruik makend van het LCMS. Ook de nieuwe wachtdiensten van Leider WRT en ICO WRT zijn vanaf dat moment ingegaan.

In 2020 wordt het rollenboek vastgesteld en worden medewerkers formeel aangesteld in hun calamiteitenrol.

	REGULIER	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	
COORDINANTE WATERSCHAPPEN	DAGELIJKE ROUTINE / POTENTIELE FASE 1	WATERSCHAP RESPONST TEAM (WRT)	WATERSCHAP OPERATIONEEL TEAM (WOT)	WATERSCHAP BELEIDSTEAM (WBT)	MEERDERE WATERSCHAP BELEIDSTEAMS (WBT'S)	
		ADVIESTEAM	SCENARIOTEAM			
GRIJPE VEILIGHEIDSGEGEENS	WACHTDIENST / CMI	OVD WATER-SCHAP	AC WATER-SCHAP	BESTUURDER WATER-SCHAP	BESTUURDER WATERSCHAP	
	DAGELIJKE ROUTINE / MOTORKAP OVERLEG	COMMANDO PLAATS INCIDENT (COP)	REGIONAAL OPERATIONEEL TEAM (ROT)	GEMEENTELIJK BELEIDSTEAM (GBT)	REGIONAAL BELEIDSTEAM (RBT)	MEERDERE REGIONALE BELEIDSTEAM (RBT'S)
						MINISTERIELE COMMISSIE CRISIS BEHEERSING (MCCB)
	REGULIER	GRIP 1	GRIP 2	GRIP 3	GRIP 4	GRIP 5
						NATIONAAL

Leren

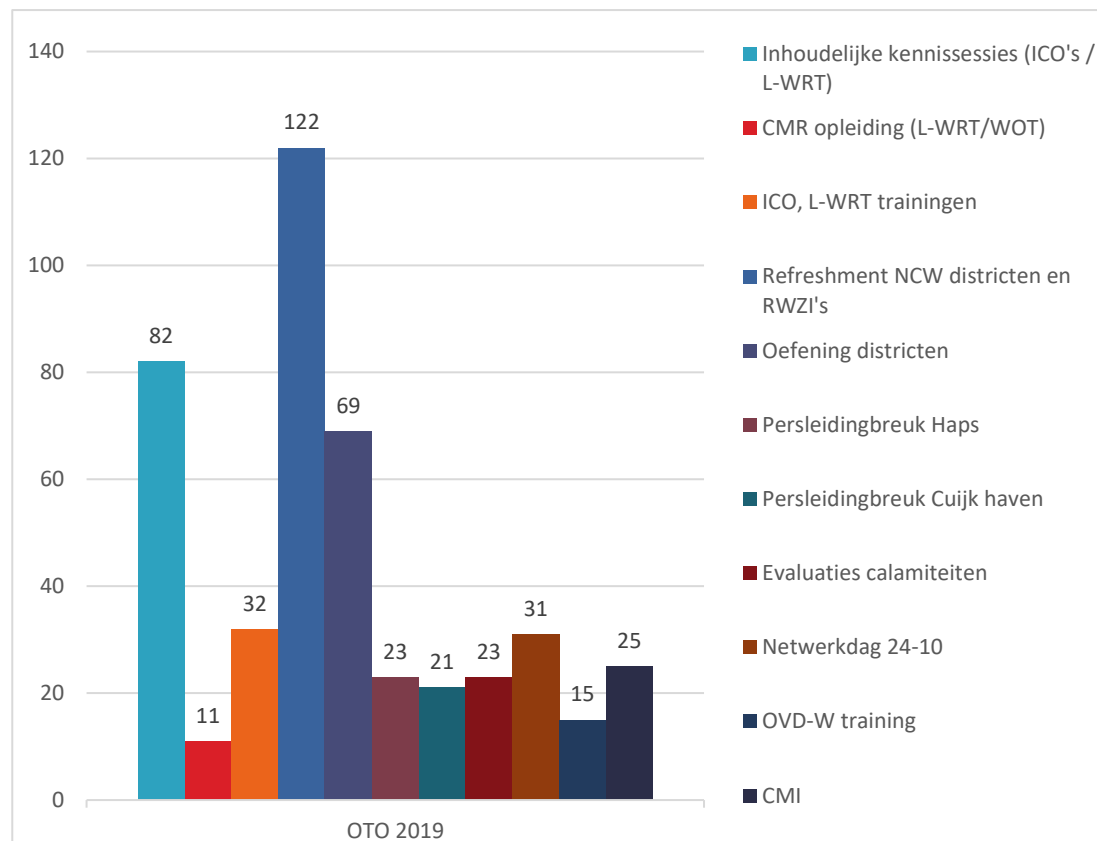
In 2019 stond het leerprogramma in het teken van borging van het netcentrisch werken!

- **Voor alle districten en RWZI's is een refreshmentsessie NCW georganiseerd.**
- **Coördinatoren Meldingen en Incidenten (CMI)** hebben rolspecifieke trainingen gevolgd. Zij zijn nu 24/7 het aanspreekpunt voor (dreigende) calamiteiten en kunnen activiteiten in het LCMS (Landelijk Crisis Management Systeem) opstarten.
- De **Informatie Coördinatoren (ICO)** volgden rolspecifieke trainingen, zodat zij beter in staat zijn om de informatievoorziening bij calamiteiten goed op orde kunnen houden.
- Voor Leiders WRT, ICO's en CMI's hebben interactietrainingen plaatsgevonden om beter op elkaar ingespeeld te raken.

Naast het Netcentrisch Werken:

- In 2019 hebben drie districten aan een **praktijkoefening** deelgenomen waar ook een Leider WRT en ICO WRT aan deelnamen.
- Voor Leiders WRT en WOT heeft een aanvullende opleiding tot crisismanager plaatsgevonden waarbij zij hebben geleerd hoe zij hun rol als voorzitter van een crisisteam kunnen vervullen en maakten zij kennis met elementen die bij crisismanagement een rol spelen.
- Voor onze liaisons in de crisisteams van de veiligheidsregio zijn leeractiviteiten georganiseerd waardoor zij meer vertrouwd zijn geraakt met hun rol.
- Voor de crisisorganisaties van Aa en Maas en De Dommel organiseerden we op de legerbasis Oirschot voor het eerst een gezamenlijke netwerkdag die draaide om onderlinge kennismaking, het uitwisselen van ervaringen en het verdiepen van kennis op inhoudelijke thema's.

Leerinterventies Crisisorganisatie 2018



Leerprogramma Crisisbeheersing 2019

1 7-jan: Startbijeenkomst Nieuwe Crisisorganisatie Sluutelrollen + inhoudelijke kennissessie waterkeringen 8-10-jan: CMR Opleiding CrisisManager (groep 1, deel 1) 8-10-jan: Vakdag Veiligheidsregio's Oost-Brabant 28-31-jan: CMR Opleiding CrisisManager (groep 2, deel 1) 8-feb: Brand Luth	2 5-feb: ICO-WRT training 7-feb: Inhoudelijke kennissessies watersystemen en afvalwaterketen (t.b.v. L-WRT en ICQ's) 12-feb: Toelichting rol L-WRT en ICO district Boven Aa 12-14-feb: CMR Opleiding CrisisManager (groep 1, deel 2) 18-feb: ROT Activiteit VRBZO, VRMWB	3 5-7-mrt: CMR Opleiding CrisisManager (groep 2, deel 2) 7 en 14-mrt: Training Vizier 11-mrt: Toelichting rol L-WRT en ICO-WRT district Hertogswetering 13-mrt: Toelichting rol L-WRT en ICO-WRT district Beneden Aa 19-mrt: Functioneel Beheerderstraining LCMS door IFV 19-mrt: Evaluatie legionella calamiteit 25-mrt: Toelichting rol L-WRT en ICO-WRT district Raam 26-mrt: Intervisie ICO-WRT 26-mrt: Intervisie Adviseurs Crisisbeheersing Regio Zuid	4 1-apr: ICO-WOT/WBT training 8-apr: CMI training 8-apr: Evaluatie wateroverlast 17 maart 8-apr: Inhoudelijke kennissessie afvalwaterketen (t.b.v. L-WRT en ICQ's) 14-apr: Oefening district Boven Aa 15-apr: Opstartsessie nieuwe leiders WRT 16-apr: DVD-W opleiding 23-apr: Opstartsessie nieuwe CMI	5 8-mei: ROT Activiteit VRMWB 8-mei: Toelichting rol L-WRT en ICO rwsj Oijen 13-mei: Opleiding nieuwe CMI 14-mei: Toelichting rol L-WRT en ICO rwsj Den Bosch 17-mei: Calamiteit persleidingbreuk Cuijk 20-mei: Toelichting rol L-WRT en ICO rwsj Dinther 23-mei: Opleiding nieuwe CMI's 27-mei: Opleiding nieuwe CMI's 27-mei: CMI's Gebruikers instructie Smart Respond 28-mei: Toelichting rol L-WRT en ICO rwsj LVC	6 4-jun: Netwerkdag Incidentbestrijding Gevaarlijke Stoffen 4-jun: Opleiding nieuwe CMI's 11-jun: Intervisie ICO-WRT 11-jun: Evaluatie persleidingbreuk Cuijk 11-jun: Intervisie Adviseurs Crisisbeheersing Regio Zuid
7 1-jul: Refreshment NCW district Hertogswetering 4-jul: Inhoudelijke kennissessie ICT (t.b.v. L-WRT en ICQ's) 11-jul: Intervisie ICQ's WOT/WBT	8 22-aug: Interactie training CMI – ICO – Leider WRT 29-aug: Interactie training ICO-WRT – Leider WRT 30-aug: ROT activiteit VRBN	9 6-sep: Interactie training CMI – ICO – Leider WRT 9-sep: Refreshment NCW district Raam 18-sep: Interactie training CMI – ICO – Leider WRT 17-sep: Refreshment NCW RWZI LVC 19-sep: Interactie training ICO-WRT – Leider WRT 20-sep: oefening district Boven Aa 23-sep: Refreshment melding en alarmering KCC 23-sep: Toelichting rol L-WRT en ICO rwsj Aardie Ristel 24-sep: Workshop CMI meldkamer Oost-Brabant 26-sep: Intervisie ICO-WRT	10 1-okt: netwerkdag calamiteitenorganisaties WAM en WDD 1-okt: Intervisie Adviseurs Crisisbeheersing Regio Zuid 29-okt: Refreshment NCW district Boven Aa 19-okt: Oefening district Raam	11 1-okt: Bestuurlijke interview Brabantse Waterschappen 5-nov: VCA-VOL CMI/Leider WRT/Leider WOT 12-nov: VCA-VOL CMI/Leider WRT/Leider WOT 21-nov: Introductietraining calamiteitenorganisatie ICQ's	12 1-okt: Intervisie Adviseurs Crisisbeheersing Regio Zuid 16-dec: Sessie QyD-W 16-dec: Calamiteit Persleidingbreuk Boxmeer 16-dec: Intervisie ICO-WRT, WOT/WBT

Legenda: Oefening - Calamiteit - Training - Opleiding - Kennissessie - Refreshment - Intervisie - Optionele aanvullingen

In 2019 is focus aangebracht binnen Opleiden, Trainen en Oefenen. Daarbij hebben we ons gericht op de 'sleutelfunctionarissen' van de crisisorganisatie. Met een intensief programma voor een beperktere groep, bouwen we aan een 'slanke en gesperde' crisisorganisatie en worden de sleutelfuncties steeds professioneler. Dit is in lijn met de Brabantbrede visie op leren die in 2019 is ontwikkeld.

Netwerk

In 2019 leverde Aa en Maas vanuit crisisbeheersing o.a. de volgende bijdragen in het netwerk:

- Samen met veiligheidsregio Brabant-Noord en Brabant Zuidoost organiseerden we de Multidisciplinaire Vakdagen 2019. Deze dagen zijn bedoeld voor de hulpverleningsdiensten en haar crisispartners en draait om het leren kennen van elkaar, kennis verdiepen en netwerken. Ook in 2020 zijn we weer betrokken in de organisatie van deze dagen waar zo'n 400 personen aan deelnemen.
- We leverden een bijdrage aan *de impactanalyses overstromingen* voor veiligheidsregio's Brabant-Noord en Brabant Zuidoost.
- We droegen bij aan de actualisatie van het risicoprofiel en het Multidisciplinair Coördinatieplan Hoogwater de Maas van veiligheidsregio Brabant Noord.
- We haakten als waterschap aan bij de nieuwe programma's **Industriële Veiligheid** en **Vitale Infrastructuur** van veiligheidsregio Brabant-Noord. In 2020 komt wordt dit uitgebreid met het programma **Waterveiligheid**.
- We waren betrokken bij de Brabantbrede voorbereiding op de **multidisciplinaire crisisoefening** in juni 2020. Deze oefening zal in het teken staan van een bovenregionale watercrisis en richt zich op het bestuurlijke niveau.
- Ook waren we vertegenwoordigd in landelijke werk- en stuurgroepen gericht op crisisbeheersing binnen de waterkolom.
- Aa en Maas is als partner van veiligheidsregio Brabant-Noord betrokken geweest bij het opstellen van het beleidsplan 2020-2023 waar het thema water een prominente rol heeft gekregen.



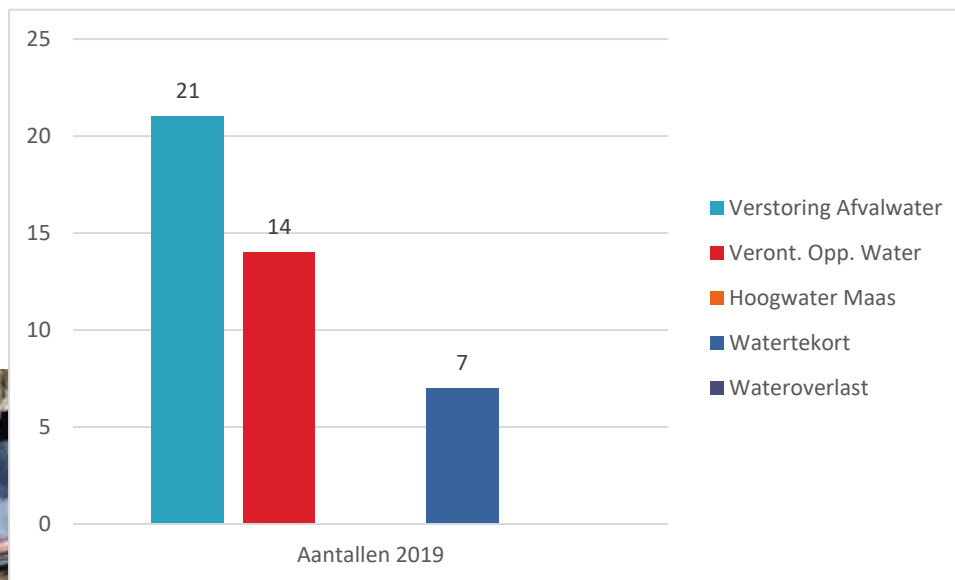
Calamiteiten

Incidenten zijn bijzondere gebeurtenissen die afwijken van de gewenste situatie, maar geen opschaling van de crisisorganisatie vragen.

Incidentmeldingen Coördinator Meldingen en Incidenten 2019 (leidend tot verstoring)

Opschalingen crisisorganisatie in 2019

In 2019 is de crisisorganisatie slechts tweemaal opgeschaald. Aan het begin van het jaar hadden we te maken met de staart van de legionella-calamiteit, waarvoor we eind 2018 opschaalden. Deze is niet meegenomen in deze cijfers. Bij allebei de opschalingen in 2019 betrof het een persleidingbreuk en schaalden we op naar fase 1. In mei in Cuijk en in december ging het om een leidingbreuk in Haps. In 2019 is opschaling voor de droogte niet noodzakelijk geweest doordat de reguliere organisatie steeds in control is geweest.



Persleidingbreuk Cuijk

Op vrijdagavond 17 mei werd een persleidingbreuk geconstateerd nabij gemaal Cuijk Haven. Omdat de leidingbreuk zich op een lastig begaanbare plek bevond en reparatiewerkzaamheden langer zouden gaan duren is besloten op te schalen naar de crisisorganisatie. De **aanpak van de gevolgen is goed opgepakt**, waarbij de weersomstandigheden goed uitpakten: weinig tot geen neerslag. Ondanks dat de calamiteit goed opgepakt is, werd deze geëvalueerd, om de **crisismanagementprocessen verder te kunnen fijn slijpen**. Juist ook omdat deze calamiteit één van de eerste calamiteiten is waarbij werd **geoefend met de nieuwe werkwijze** en het gebruik van het **LCMS** (Landelijk Crisis Management Systeem).

WAT GING GOED?

- + **Gebruik van LCMS** wordt als positief ervaren en van toegevoegde waarde gezien. Het LCMS helpt met het ordenen van informatie. **Hierdoor is meer tijd voor de (bron)aanpak** van de calamiteit en is minder tijd nodig voor het informeren van derden.
- + Er is **veel aandacht besteed aan communicatie** bij deze calamiteit, in het bijzonder het contact tussen het waterschap en omwonenden werd als positief gezien.
- + Door **ter plekke bij het incident te gaan kijken** was er een goede beeldvorming mogelijk tijdens het eerste overleg.
- + Er was een **goede sfeer en teamgevoel** als gevolg van inzet, betrokkenheid en hulpvaardigheid



WAT GAAN WE VERBETEREN?

- **PBOB werkwijze en NCW** kan nog beter op elkaar worden afgestemd ten behoeve van het besluitvormingsproces in het team .
- Het **moment van aflossen** had binnen deze calamiteit eerder kunnen plaatsvinden om te voorkomen dat collega's te lang in touw zijn.
- Beschikbaarheid van **actuele informatie over de assets** in informatiesystemen kan worden verbeterd waardoor we minder afhankelijk zijn van kennis uit de hoofden.

Tot slot

Het jaar 2019 werd gekenmerkt door het verder inslijten van het *Netcentrisch Werken*, de nieuwe werkwijze binnen de crisisorganisatie. Naast de leeractiviteiten die hiervoor werden georganiseerd, werd er ook in de realiteit bij opschalingen met de netcentrische werkwijze en het gebruik van het LCMS door onze Informatie Coördinatoren geoefend.

Dit waren momenten waarvan we veel hebben kunnen leren voor het proces crisisbeheersing, de netcentrische werkwijze en de samenwerking met externe crisispartners. Dit geeft ons richting in het *verder optimaliseren van de crisismanagement processen* en *vertrouwen* dat we met onze crisisorganisatie in staat zijn om *adequaats en flexibel in te spelen* op wat zich aandient.

Ook in 2020 gaan we door op de ingeslagen weg om die nieuwe werkwijze verder in te slijten.

Voor meer informatie verwijzen we u graag door naar Spraakwater: Weten en Regelen: Crisisbeheersing, onze website: www.aenmaas.nl of het team crisisbeheersing:

Jeanne Verstegen (Medewerker Crisisbeheersing)

Brenda Arends (Adviseur Crisisbeheersing Watersysteem)

Mandy Bek (Adviseur Crisisbeheersing)

Wouter van Rossum (Adviseur Crisisbeheersing)

