

GRIP 4 stroomstoring Bollenstreek 9 januari 2010

Evaluatieverslag



Evaluatie van de stroomstoring in zes gemeenten van de Bollenstreek, waarbij 80.000-100.000 huishoudens een aantal uren zonder stroom zaten en de hulpdiensten zijn opgeschaald naar GRIP 4

Auteur:
A.C. Mantel
Afdeling Crisisbeheersing
Regionale brandweer Hollands Midden

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Kort verslag incident	4
2. Tijdlijn	5
3. Evaluatie gemeenten	6
4. Evaluatie alarmering en opschaling	8
5. Evaluatie met TenneT en Liander	10
6. Evaluatie Communicatie en Voorlichting	12
7. Evaluatie Regionaal Coördinatiecentrum	13
8. Conclusies	15
9. Aanbevelingen	16
Bijlage 1 Referenties	17
Bijlage 2 Afkortingenlijst	18

Inleiding

Op 9 januari 2010 heeft in de Bollenstreek in Hollands Midden een grote stroomstoring plaatsgevonden. De storing trof in totaal 6 gemeenten en leidde bij de hulpdiensten tot een opschaling naar GRIP 4. De storing ontstond rond 19.30 uur aan een hoogspanningsstation in Sassenheim. Om half acht viel de elektriciteit uit in onder meer de gemeenten Lisse, Sassenheim, Voorhout, Katwijk, Noordwijk, Noordwijkerhout en Hillegom. Als gevolg van de stroomuitval was de werking van mobiele telefoons zeer beperkt en de radio werkte alleen als deze werd gevoed met batterijen. Onder andere koelkasten, vriezers, televisie en CV installaties (warm water en verwarming) werkten niet meer. Ook liften functioneerden niet meer en in sommige liften zaten personen opgesloten. Ook de openbare straatverlichting was uitgevallen, waardoor het in de openbare gebieden erg donker was. Ongeveer 100.000 huishoudens in de Bollenstreek zijn getroffen door de stroomstoring.

Deze evaluatie is gericht op de processen in de crisisorganisatie, zoals deze tijdens de stroomstoring zijn ervaren bij de gemeenten en de Veiligheidsregio Hollands Midden. Het gaat dan vooral om de alarmering van de crisisfunctionarissen, afstemming met landelijk netbeheerder TenneT en regionaal netbeheerder Liander, knelpunten zoals ervaren door de gemeenten en de processen en crisisfaciliteiten in het Regionaal Coördinatiecentrum (RCC). De evaluatie richt zich niet op de oorzaak van de stroomstoring. Ook een individuele evaluatie per gemeente is niet in dit document opgenomen, omdat gemeenten een eigen evaluatie hebben gehouden.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 beschrijft een kort verslag van het incident

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht in tijd van de gebeurtenissen tijdens de stroomstoring

Hoofdstuk 3 is een samenvatting van de evaluatiepunten van de gemeenten gericht op de multidisciplinaire aspecten

Hoofdstuk 4 is een verslag van het gesprek met vertegenwoordigers van de Gemeenschappelijke meldkamer

Hoofdstuk 5 is een verslag van het gesprek met vertegenwoordigers van landelijk netbeheerder TenneT, regionaal netbeheerder Liander en vertegenwoordigers ROT

Hoofdstuk 6 is een verslag van het gesprek met de communicatieadviseur van Regionale Brandweer Hollands Midden, als hoofd actiecentrum Voorlichting in het RCC

Hoofdstuk 7 beschrijft de werkzaamheden en ervaringen in het regionaal coördinatiecentrum

Hoofdstuk 8 bevat een overzicht van de conclusies

Hoofdstuk 9 beschrijft de aanbevelingen en de huidige stand van zaken daarin

1. Kort verslag incident

Op zaterdag 9 januari 2010 vindt omstreeks 19.30 uur een stroomstoring plaats in de Bollenstreek. Hierdoor komen 80.000 tot 100.000 huishoudens zonder elektriciteit te zitten. De storing wordt veroorzaakt door het uitvallen van een hoogspanningsstation in Sassenheim. Het defect aan het hoogspanningsstation betreft een defect aan het railssysteem. Het veiligheidssysteem heeft automatisch het betreffende railssysteem uitgeschakeld. Ook het tweede railssysteem, dat normaal gesproken als back-up dient, wordt automatisch door het veiligheidssysteem uitgeschakeld. De gemeenten Lisse, Sassenheim, Voorhout, Katwijk, Noordwijk, Noordwijkerhout en Hillegom komen hierdoor voor een deel zonder stroom te zitten.

Naast de particuliere huishoudens, worden ook diverse instellingen als huisartsenposten en zorginstellingen getroffen door de stroomstoring en moeten deze overschakelen op noodstroomvoorziening. Op de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) komen diverse storingsmeldingen binnen van objecten, in het getroffen gebied, met een aansluiting op het openbaar meldsysteem (OMS). Er wordt opgeschaald naar GRIP 2, zodat een ROT operationeel wordt en mogelijke problemen in kaart kunnen worden gebracht. Als duidelijk is dat de omvang van de stroomstoring groot is en meerdere gemeenten in het gebied liggen waar de stroom is uitgevallen, wordt opgeschaald naar GRIP 4.

Het mobiele telefoonverkeer is tijdens de stroomstoring deels uitgevallen. Hierdoor was het niet mogelijk om functionarissen per mobiele telefoon te bereiken. De GSM-masten, welke wel operationeel zijn, worden overbelast waardoor problemen ontstaan bij alarmering en communicatie via de mobiele telefoon. Brandweer en politie rijden met optische signalen (blauw zwaailicht) door de straten om toezicht te houden op de veiligheid. Leidend was het proces 'ogen en oren op straat' dat door de OvD-politie vanuit bureau Oegstgeest werd vormgegeven. De ambulancedienst is onder andere adressen langsgereden waar zuurstof aanwezig was en heeft deze gecontroleerd op eventuele problemen.

Vanuit het Regionaal Operationeel Team (ROT) is een actiecentrum Voorlichting ingericht. De communicatieadviseur van de Regionale Brandweer Hollands Midden heeft hiervoor de voorlichters van gemeente Leiden bijeengeroepen. RTV West heeft via de reguliere radio-uitzending informatie verspreid over de stroomstoring, maar was niet als rampenzender ingezet. De informatie werd onder andere ingewonnen bij de communicatieadviseur van de Regionale Brandweer Hollands Midden vanuit het ROT.

Landelijk netbeheerder TenneT heeft zelf de communicatie naar de media op zich genomen. Daar het probleem van de storing onder verantwoordelijkheid van TenneT lag, heeft regionaal netbeheerder Liander de voorlichting volledig bij TenneT neergelegd. Er is geen liaison van TenneT of Liander in het ROT geweest. Wel is er diverse keren telefonisch contact geweest tussen de HOvD in het ROT en een medewerker van TenneT om de stand van zaken door te geven.

Het Regionaal Beleidsteam is bijeen geweest en heeft, op basis van de eerste berichtgeving van Liander, een afwachtende houding aangenomen. De berichtgeving van Liander vermeldde dat de stroomstoring ongeveer anderhalf uur zou duren. Er is afgewogen om de gemeentehuizen open te stellen. Gemeente Noordwijk heeft als enige gemeente een beleidsteam geformeerd in het gemeentehuis.

Omstreeks 22.17 uur heeft TenneT aangegeven dat het probleem is verholpen. Op dat moment kon Liander beginnen om de Bollenstreek gefaseerd van stroom te voorzien. Het duurt tot laat in de nacht voor de laatste huishoudens weer zijn voorzien van stroom.

2. Tijdlijn

	Tijdstip	Organisatie	Actie
	19.25 uur	TenneT	SS rail A uitgevallen; Ca 112 MW Alliander spanningsloos
	19.26 uur	GMK	Concentrator op de meldkamer geeft storingen van diverse OMS melders
	19.28 uur	TenneT	Alliander ingelicht
	19.32 uur	TenneT	Escalatedienst TenneT ingelicht
	19.35 uur	Politie	Diverse meldingen van eenheden aan de meldkamer over stroomuitval in Bollenstreek
	19.57 uur	GMK	Meldkamer heeft contact gehad met Liander. Verwachting is dat de stroomstoring 1-1,5 uur gaat aanhouden
	20.01 uur	HOvD	Opschaling GRIP 2
	20.02 uur	TenneT	TenneT en Liander stemmen gezamenlijk af dat TenneT perswoordvoering doet
	20.21 uur	GMK	Meldkamer heeft contact gehad met Liander. Verwachting is dat de stroomstoring tot middernacht gaat duren
	21.00 uur	GMK	Gemeente Noordwijk heeft aangegeven bereikbaar te zijn via het noodnetnummer in het gemeentehuis
	21.15 uur	ROT	Advies ROT aan coördinerend burgemeester leidt tot opschaling naar GRIP 4
	21.25 uur	TenneT	TenneT heeft verzoek van ROT ontvangen om liaison deel te laten nemen in ROT
	21.26 uur	GMK	GMK heeft TenneT gebeld om info te geven over het tijdsverloop. TenneT zou terugbellen
	22.11 uur	RTV West	RTV West heeft met Haaglanden gebeld en navraag gedaan over stroomuitval
	22.17 uur	TenneT	Probleem voor TenneT is verholpen. Liander gaat nu aan de slag om delen onder spanning te zetten
	22.30 uur	TenneT	Contact tussen communicatie TenneT en communicatieadviseur veiligheidsregio Hollands Midden
	22.38 uur	Politie	Meldingen van eenheden aan GMK dat diverse delen van de Bollenstreek weer is voorzien van stroom
	23.57 uur	TenneT	TenneT sluit de storing en Liander neemt contacten met het ROT over
	00.11 uur	Politie	Melding van eenheden dat stroom op diverse plaatsen nog niet beschikbaar is.
	00.13 uur	GMK	Contact geweest met Liander. Deze gaan storing aanpakken. TenneT heeft geen probleem meer.
	00.25 uur	ROT / RBT	Afschaling naar GRIP 0

3. Evaluatie gemeenten

Algemeen

De betrokken gemeenten hebben, daags na de stroomstoring, afzonderlijk de inzet van de gemeente geëvalueerd. Daarbij zijn punten aangedragen welke zijn bestemd voor de eigen interne organisatie van de gemeente. Deze zijn verder niet in dit document opgenomen. Punten welke van belang zijn voor de multidisciplinaire evaluatie zijn uitgelicht en hieronder beschreven.

Alarmering en Bereikbaarheid:

De bereikbaarheid van de leden van de rampenorganisatie werd bemoeilijkt door de stroomuitval. Mensen waren moeilijk of zelfs helemaal niet te bereiken, mede door overbelasting van het mobiele telefoonverkeer. Hierdoor konden de leden van de rampenorganisatie pas in een veel later stadium worden gealarmeerd. De bestuurlijk staffunctionaris in het ROT heeft aangegeven dat gemeenten zijn benaderd, maar door de stroomstoring functionarissen niet konden worden bereikt. Er waren echter gemeentefunctionarissen die zich buiten het gebied van de stroomuitval bevonden en deze zijn op geen enkele wijze benaderd.

Opschaling GRIP

Het was niet bij iedere gemeente bekend dat er sprake was van een opschaling naar GRIP 2. Pas na opschaling naar GRIP 4 zijn de gemeenten op de hoogte gesteld door het ROT. De stroomstoring was er onder andere de oorzaak van dat functionarissen niet konden worden bereikt middels het mobiele telefoonverkeer.

Communicatie

Er is door Liander een gemis en een gebrek aan communicatie ervaren met de gemeenten. Daar Liander geen deel uitmaakte van het ROT of RBT heeft er geen informatie-uitwisseling plaatsgevonden. Liander kan bepaalde delen in een gemeente prioriteit geven bij het opstarten van de stroomvoorziening. Daarnaast beschikte Liander niet over gegevens van gemeenten (of delen van de gemeente) welke weer over stroom beschikten.

In eerste instantie is de gemeentelijke aanpak afgestemd op de eerste berichtgeving van Liander, dat vermeldde dat de stroomstoring ongeveer anderhalf uur zou duren.

Er is geen gebruik gemaakt van het Nationaal Noodnet. Gemeente Noordwijk heeft de telefoon van het Nationaal Noodnet laten bezetten door een medewerker, maar deze kreeg geen verbinding met de Gemeenschappelijke meldkamer van de politie of het ROT.

Multiteam is niet door alle gemeenten gebruikt of geraadpleegd. Vanuit het ROT zijn sitraps verzonden via Multiteam. Niet iedere gemeente heeft Multiteam gebruikt of, vanwege de stroomstoring, niet kunnen gebruiken. Zo geeft gemeente Lisse aan de berichten in Multiteam te hebben ontvangen (bron: evaluatieverslag gemeente Lisse). Gemeente Teylingen heeft echter geen gebruik gemaakt van Multiteam (Bron: evaluatieverslag gemeente Teylingen).

Voorlichting

Gemeenten hebben het contact met het regionaal actiecentrum Voorlichting, ten tijde van de stroomstoring, als onvoldoende ervaren. Het regionaal AC Voorlichting heeft aangegeven dat dit wel is geprobeerd, maar er geen contacten konden worden gelegd. Bij een dergelijk incident als grootschalige uitval van stroom is Voorlichting voor iedere gemeente van groot belang en dient onderlinge afstemming plaats te vinden. Doordat de link met de gemeenten niet kon worden gemaakt zijn gemeenten onvoldoende op de hoogte van de berichten van het ROT / RBT. Zo was een persbericht opgesteld door het regionaal actiecentrum Voorlichting, maar de inhoud van dit bericht heeft de gemeenten pas veel later bereikt waardoor de actualiteit van het bericht was achterhaald.

Afschaling GRIP

Een enkele gemeente (Noordwijk) heeft geen informatie ontvangen over de afschaling van GRIP 4 naar GRIP 0. De informatie over de afschaling is alleen via Multiteam gecommuniceerd en niet telefonisch.

Conclusies

- De stroomuitval heeft invloed op veel zaken welke normaal wel functioneren. Zo zorgt het uitvallen van telefoonmasten voor een overbelasting bij telefoonmasten welke wel functioneren. Hiermee is de bereikbaarheid van mobiele telefoons beperkt. Juist de mobiele telefoons zijn de eerstelijns communicatiemiddelen bij het alarmeren en informeren van de rampenorganisatie.
- Het contact tussen de netbeheerders (TenneT en Liander) en de rampenorganisatie is als een gemis ervaren. Hierdoor heeft te weinig afstemming plaatsgevonden en zijn mogelijkheden onbenut gebleven. Zo had TenneT kunnen aangeven wat de storing precies inhield voor de landelijk netbeheerder en Liander had kunnen aangeven welke werkzaamheden moesten worden verricht om de stroomvoorziening weer op gang te krijgen in de gemeenten. Daarnaast beschikt Liander over mogelijkheden om noodstroomaggregaten te plaatsen bij objecten, welke noodzakelijk worden geacht hierin te worden voorzien.
- Multiteam is niet breed gebruikt als integraal informatiebron.

Aanbevelingen

1. Onderzoek de mogelijkheid om sleutelfunctionarissen in de rampenorganisatie te voorzien van pagers voor de alarmering
2. Borg de samenwerking met bedrijfsdeskundigen (TenneT en Liander) in het ROT en/of gemeentelijk beleidsteam (bij GRIP 3)
3. Voer een controle uit of de informatievoorziening vanuit het ROT / RBT de gemeenten daadwerkelijk bereikt. Neem dit op in het werkproces RCC

4. Evaluatie alarmering en opschaling

Algemeen

In de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) zijn de eerste verschijnselen van de stroomuitval te merken aan de storingen, welke via de OMS concentrator zichtbaar worden. De locatie van de stroomuitval is voor de GMK onbekend. Er wordt opgeschaald naar GRIP 2. Om een opschaling mogelijk te maken moet een locatie in GMS worden aangemaakt. Dit kan desnoods een fictief adres zijn. Vervolgens heeft de centralist het adres van de meldkamer gebruikt (Rooseveltstraat 4a) en zijn de functionarissen gealarmeerd behorende bij de opschaling GRIP 2. Na de opschaling naar GRIP 4 (opschaling na advies van het ROT aan coördinerend burgemeester) is het adres ongewijzigd gebleven. De locatie van de stroomuitval was op dat moment dus nog steeds (voor GMS) in Leiden.

Bij de opschaling naar GRIP 4 wordt voor de centralist een taaklijst gepresenteerd in GMS. De functionarissen en instanties, welke in de taaklijst worden genoemd, moeten door de centralist worden gealarmeerd. Zo zijn o.a. de RGF, regionaal commandant brandweer en korpschef politie gealarmeerd. In de taaklijst, bij opschaling GRIP 4, komt ook de medewerker openbare veiligheid (MOV) van gemeente Leiden voor. Deze is echter niet door de centralist gealarmeerd. Als reden geeft de centralist aan dat hij de MOV van gemeente Leiden in verband bracht met het aangemaakte fictieve adres in Leiden. De stroomuitval was in de Bollenstreek en niet in Leiden en daarom, aldus de argumentatie van de centralist, is de MOV gemeente Leiden niet gealarmeerd. In de taaklijst, bij opschaling GRIP 4, is niet de coördinerend burgemeester opgenomen, waardoor deze niet door de GMK is gealarmeerd.

De centralist GMK heeft geen informatie ontvangen over de grootte van het effectgebied. Het was voor hem onduidelijk welke gemeenten betrokken waren bij de stroomuitval, vanwege het gebrek aan informatie hierover. De centralist heeft om die reden geen burgemeesters en/of MOV'ers van de betrokken gemeenten gealarmeerd. Hier is geen opdracht voor gegeven en het staat niet gepresenteerd in de taaklijst.

Er heeft een opschaling plaatsgevonden van GRIP 2 naar GRIP 4. Alle functionarissen die bij GRIP 2 telefonisch worden gealarmeerd, en vervolgens bij opschaling naar GRIP 4 wederom in de taaklijst voorkomen, zullen niet opnieuw worden gealarmeerd. Met andere woorden: bij telefonische alarmering is de taak (het telefoneren van de functionaris of instantie) afgehandeld en zal bij een opschaling niet opnieuw worden uitgevoerd, waardoor de functionaris geen informatie van de GMK krijgt dat opschaling heeft plaatsgevonden.

Conclusies

- De medewerker openbare veiligheid van gemeente Leiden is niet gealarmeerd, waardoor deze geen ondersteunende werkzaamheden kon verrichten voor de coördinerend burgemeester
- De centralist heeft bewust de mov Leiden niet gealarmeerd, vanwege de veronderstelling dat deze alleen in de taaklijst voorkwam, doordat het incident was aangemaakt op een fictief adres in Leiden
- De centralist heeft geen aanvullende informatie ontvangen over het alarmeren van gemeentefunctionarissen van bij de stroomstoring betrokken gemeenten
- Coördinerend burgemeester komt niet voor in de taaklijst bij GRIP 4

Aanbevelingen

1. Alarmeer functionarissen in de crisisorganisatie op eenduidige wijze. Het gebruik van pagers voor functionarissen in de crisisorganisatie heeft meer voordelen, dan het gebruik van mobiele telefoons.
 - Informatie over opschaling wordt wel gegeven via een pager.
 - Alarmering via pagers is, voor de werkwijze GMK, sneller, makkelijker en efficiënter

2. Controleer de taaklijsten, zoals ingevoerd in GMS. Bij ieder GRIP niveau moeten functionarissen worden gealarmeerd en geïnformeerd. Op de taaklijst van GRIP 4 stond niet de coördinerend burgemeester vermeld. Controleer daarom nogmaals de taaklijsten van ieder GRIP niveau.

5. Evaluatie met TenneT en Liander

Inleiding

In het kader van de evaluatie van de stroomstoring hebben vertegenwoordigers van energiebedrijf TenneT, energiebedrijf Liander en de hulpdiensten Hollands Midden gezamenlijk de aanpak van de stroomstoring besproken. Het doel van deze bijeenkomst is om te leren van de ervaringen tijdens de afhandeling van de stroomstoring en de samenwerking tussen energiebedrijven en hulpdiensten in Hollands Midden te bespreken. De aanbevelingen moeten leiden tot het maken, en vervolgens borgen, van procesafspraken. Dit moet de samenwerking tussen energiebedrijven en hulpdiensten Hollands Midden optimaliseren, zodat in een volgend incident elkaars verantwoordelijkheden, behoeften en verwachtingen duidelijk zijn en leiden tot het efficiënt afhandelen van het incident.

Algemeen:

Om 19.25 uur komt bij de landelijk netbeheerder TenneT het signaal binnen dat een hoogspanningsstation is uitgevallen. Hierdoor is een stroomstoring ontstaan in een groot deel van de Bollenstreek in Hollands Midden. Om 19.28 uur wordt de regionaal netbeheerder Liander (onderdeel van Alliander) ingelicht. Intern gaat de calamiteitenorganisatie van zowel TenneT als Liander aan de slag om de storing te traceren en worden acties uitgezet.

De storingsdienst van TenneT gaat ter plaatse van het hoogspanningsstation om de situatie te beoordelen. Men kijkt alleen naar de technische mankementen en de oplossingsmogelijkheden hierin. De storingsdienst heeft een opkomsttijd van 60 minuten. Ook de escalatiedienst van TenneT wordt ingelicht. De escalatiedienst is de crisisorganisatie van TenneT. Criteria voor het alarmeren / inlichten van de escalatiedienst zijn

- uitval van een bepaalde hoeveelheid vermogen
- het aantal aansluitingen, waarbij stroomuitval is geconstateerd
- mate van media-aandacht

TenneT informeert, via het DCC EZ, het NCC.

Alliander informeert de veiligheidsregio, waarbinnen de stroomstoring plaatsvindt.

Er is een convenant in de maak waarin afspraken worden vastgelegd tussen de energiebedrijven en de veiligheidsregio's. Hierin worden, onder andere, criteria opgenomen voor het informeren van de veiligheidsregio's bij stroomstoring.

De problemen zijn ontstaan in een hoogspanningsstation en deze valt onder de verantwoordelijkheid van de landelijk netbeheerder TenneT. Liander heeft de voorlichting over de stroomstoring in de Bollenstreek volledig bij TenneT gelegd. Daarnaast heeft Liander aangegeven dat TenneT als gesprekspartner zou dienen voor het Regionaal Operationeel Team (ROT) van Hollands Midden. Het probleem van de storing viel onder verantwoordelijkheid van TenneT en niet van Liander. Het ROT heeft een liaison van TenneT gevraagd. Uiteindelijk is er geen liaison van TenneT in het ROT geweest. De HOvD (brandweervertegenwoordiger in het ROT) heeft telefonisch contact gehad met de medewerker van TenneT.

Liander kan snel in beeld brengen welk gebied last heeft van de stroomstoring. Op verzoek van de veiligheidsregio kan Liander vitale objecten in dat gebied voorzien van noodstroom door het leveren van aggregaten. Daarbij is het dus van belang dat deze objecten al vooraf in kaart zijn gebracht door de gemeenten.

Conclusies

- TenneT heeft geen beslisboom bij calamiteiten, waarbij standaard de veiligheidsregio wordt geïnformeerd.
- Energiebedrijven werken graag met zekerheden in informatie. Een geschatte tijd over de duur van de storing wilde men daarom niet geven. De veiligheidsregio wilde juist graag een schatting in tijd, omdat hierop acties kunnen worden genomen en scenario's worden bedacht voor de langere termijn.
- De veiligheidsregio heeft geen beeld van de vitale objecten in het door stroomstoring getroffen gebied paraat. Liander kan voor deze objecten noodstroomvoorzieningen regelen.
- Zowel Liander als TenneT heeft geen liaison in het ROT gehad. Van TenneT was liaison gevraagd. Van Liander niet. Er is in het ROT geen expertise van de energiebedrijven aanwezig en dat werkt nadelig, omdat het ROT onvoldoende informatie en kennis heeft over de interne processen van de energiebedrijven.
- De telefonische bereikbaarheid van de medewerker van TenneT was voor de HOvD minimaal. Dit kwam door de vele telefoontjes die de medewerker TenneT moest afhandelen. Hij was daardoor regelmatig in gesprek. Uiteindelijk is er wel diverse keren telefonisch contact geweest tussen TenneT en het ROT.
- TenneT heeft de voorlichting op zich genomen. Op het moment dat het probleem aan de zijde van TenneT zou zijn opgelost, zou dat niet betekenen dat daarmee ook de stroomstoring zou zijn opgelost. Om 22.17 uur gaf TenneT aan dat ze het probleem hadden opgelost en dit is ook aan de media gecommuniceerd. De stroomstoring was echter nog niet opgelost, omdat Liander een en ander moest opstarten en het net langzaam kon gaan belasten. Voor de veiligheidsregio (en anderen) ontstond de verwarring dat het probleem was opgelost, maar er waren nog meerdere meldingen uit het gebied dat er nog geen stroom was. Door het gebrek aan een deskundige van de energiebedrijven in het ROT heeft deze miscommunicatie kunnen ontstaan.
- Onduidelijk is of de persvoorlichting is overgedragen aan Liander op het moment dat TenneT haar probleem had opgelost.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat de bereikbaarheid van TenneT en Liander goed is geborgd bij GMK. Van beide bedrijven zijn directe lijnen met de crisisorganisatie noodzakelijk.
2. TenneT en Liander zorgen dat een liaison te allen tijde beschikbaar is voor het ROT. Beide bedrijven hebben een piketdienst voor een liaison en kunnen, op aanvraag van het ROT, een liaison leveren.
3. Laat gemeenten een overzicht maken van vitale objecten, welke bij stroomuitval van noodstroom kunnen worden voorzien door Liander.

6. Evaluatie Communicatie en Voorlichting

Algemeen

Na het uitvallen van de stroom in de Bollenstreek is in eerste instantie opgeschaald naar GRIP 2. De omvang van de stroomuitval was nog niet duidelijk. Vervolgens is opgeschaald naar GRIP 4, vanwege het effectgebied van de stroomuitval in meerdere gemeenten.

Vanwege de opschaling GRIP 2 is de communicatieadviseur RBHM gealarmeerd en vervolgens opgekomen in het RCC. Hier heeft de communicatieadviseur een aantal computers opgestart in de kantoorruimte van Communicatie en is een actiecentrum Voorlichting ingericht. Het actiecentrum Voorlichting is bezet door functionarissen van gemeente Leiden. Dit vanwege de opschaling GRIP 4 en de ondersteuning voor de coördinerend burgemeester (de burgemeester van Leiden). De functionarissen van gemeente Leiden zijn door de communicatieadviseur telefonisch gealarmeerd. De functionarissen dienen formeel te worden gewaarschuwd door de medewerker openbare veiligheid van gemeente Leiden. De MOV'er is echter niet gealarmeerd door de GMK, ondanks de opschaling naar GRIP 4, waardoor de MOV'er niet op de hoogte is geweest van het incident. De genoemde voorlichters van gemeente Leiden zijn persoonlijk door de communicatieadviseur RBHM gealarmeerd.

Er is door het AC Voorlichting getracht contact te leggen met TenneT en Liander om de crisiscommunicatie af te stemmen. Dit is niet gelukt, waardoor er geen eenduidige afstemming heeft kunnen plaatsvinden in de crisiscommunicatie tussen de energiebedrijven en de hulpdiensten. De voorlichtingsfunctionarissen van TenneT en Liander waren telefonisch niet bereikbaar. Er was geen liaison van deze partijen in het ROT aanwezig. Hierdoor zijn verschillende beelden over de voortgang in het incident ontstaan.

RTV West is de calamiteitenzender in de regio Hollands Midden. Tijdens de stroomstoring is de zender niet ingezet als calamiteitenzender, maar heeft de communicatieadviseur wel alle informatie doorgegeven aan RTV West. RTV West zocht contact met de hulpdiensten en via de meldkamer Hollands Midden is RTV West in contact gekomen met de communicatieadviseur. Deze gaf de informatie, welke met het ROT was afgestemd, live in de radio-uitzending van RTV West door.

Conclusies:

- De MOV'er van Leiden is niet gealarmeerd, waardoor er geen voorlichters worden gealarmeerd ter ondersteuning van de coördinerend burgemeester in het RBT.
- De communicatieadviseur is formeel nog geen vaste functionaris in het ROT, maar handelt hier wel naar.
- Voorlichting met TenneT en Liander kon niet worden afgestemd, waardoor geen eenduidige communicatie kon plaatsvinden.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat de bereikbaarheid van TenneT en Liander goed is geborgd bij GMK. Van beide bedrijven zijn directe lijnen met de crisisorganisatie noodzakelijk.
2. TenneT en Liander zorgen dat een liaison te allen tijde beschikbaar is voor het ROT. Beide bedrijven hebben een piketdienst voor een liaison en kunnen, op aanvraag van het ROT, een liaison leveren.
3. Zorg dat voorlichting integraal wordt opgenomen in de incidentbestrijding en maak afspraken over de uitvoering hiervan.

7. Evaluatie Regionaal Coördinatiecentrum

Het regionaal coördinatiecentrum (RCC) bevindt zich aan de Rooseveltstraat 4a in Leiden. Hier is het ROT en het RBT bijeen gekomen om, tijdens de stroomstoring, gezamenlijk de effecten te bestrijden en (bestuurlijke) maatregelen te treffen.

Processen RCC

Het ROT is om 20.40 uur voor de eerste keer in vergadering gegaan. Tijdens de vergadering zijn de prioriteiten besproken en vastgelegd in een besluitenlijst. Vervolgens zijn acties uitgezet naar de operationele diensten. De genomen besluiten en daarbij behorende acties zijn in Multiteam verwerkt. Door het gebruik van Multiteam kan informatie breed worden gedeeld. Er is geen gebruik gemaakt van het Nationaal Noodnet, omdat hier niet aan is gedacht door de leden van het ROT. Alle disciplines waren in het ROT vertegenwoordigd, inclusief de ondersteuners. Grote afwezige was de liaison van TenneT. Ondanks meerdere oproepen vanuit het ROT aan TenneT om een liaison af te vaardigen, is dit niet gelukt. De vertegenwoordiger van TenneT moest uit het oosten van het land komen (omgeving Arnhem). De weersomstandigheden in dat deel waren slecht, maar meer waarschijnlijk was de echte reden dat TenneT deze persoon nodig had voor de eigen operationele incidentbestrijding.

De samenwerking tussen ROT en RBT verliep goed. Er zijn afspraken gemaakt over de vergadercyclus. Zaken welke vanuit het ROT ter besluitvorming aan het RBT werden voorgelegd, werden behandeld en vice versa. Het RBT is na 22.00 uur voor de eerste keer bijeen geweest. Al vrij snel na dit tijdstip kwam de stroomvoorziening weer op gang, waardoor verdere dilemma's uitbleven en de samenwerking tussen ROT en RBT van korte duur was (vanwege de afschaling).

In het ROT zijn onder andere de volgende besluiten genomen:

- advies te geven voor opschaling naar GRIP 4. De bestuurlijk staffunctionaris heeft vervolgens opdracht gekregen om burgemeesters van de betrokken uit te nodigen deel te nemen in het RBT
- de hulpdiensten alarmeren om voertuigen op straat te laten rijden ivm bereikbaarheid voor burgers
- verzorg- en pleeghuizen controleren om te zien of hier problemen zijn. Ook het waterleidingbedrijf wordt nagevraagd of er problemen met de drinkwatervoorziening te verwachten zijn
- persbericht opstellen
- Afschaling naar GRIP 0

De besluiten van het ROT zijn afgestemd met het RBT, op het moment dat deze operationeel was.

Middelen

Het ROT en het RBT hebben een eigen ruimte in het regionaal coördinatiecentrum van de Rooseveltstraat 4a in Leiden. De middelen in deze ruimte moeten er, onder andere, voor zorgdragen dat de leden van het ROT en RBT efficiënt kunnen vergaderen. Tijdens de stroomstoring is gebleken dat de middelen voor zowel ROT als RBT onvoldoende op orde zijn. In samenspraak met de werkgroep werkprocessen RCC zal een inventarisatie van de gebreken worden opgesteld. Vervolgens zal een offerte worden aangevraagd.

Conclusies:

- Liaison van TenneT is wel aangevraagd door ROT, maar niet in het ROT geweest
- Nationaal Noodnet is niet gebruikt als voorziening
- De middelen in het RCC (ROT en RBT) voldoen niet aan de wensen van de gebruikers
- RBT is bijeen geweest, maar snel daarna kwam de stroomvoorziening weer op gang.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat de bereikbaarheid van TenneT en Liander goed is geborgd bij GMK. Van beide bedrijven zijn directe lijnen met de crisisorganisatie noodzakelijk.
2. TenneT en Liander zorgen dat een liaison te allen tijde beschikbaar is voor het ROT. Beide bedrijven hebben een piketdienst voor een liaison en kunnen, op aanvraag van het ROT, een liaison leveren.

3. Controleer standaard of alle betrokkenen (gemeenten) de informatie uit ROT en RBT ontvangen.
4. Maak een draaiboek “uitval stroomvoorziening”
5. Breng de voorzieningen voor het ROT en RBT op orde conform de hiervoor gemaakte afspraken

8. Conclusies

1. Tijdens de stroomstoring van 9 januari 2010 hebben zich geen persoonlijke ongelukken voorgedaan. De voornaamste problematiek lag bij communicatie en alarmering en bereikbaarheid van functionarissen van de rampenorganisatie.
2. Het alarmeren van functionarissen per mobiele telefoon wordt bemoeilijkt bij een stroomuitval. Hierdoor kunnen sleutelfunctionarissen in de rampenorganisatie niet worden bereikt.
3. Er is geen draaiboek "stroomuitval", waardoor de aanpak van het incident voor een groot deel afhankelijk is van de informatie van de deskundigen, te weten de functionarissen van TenneT en/of Liander. Er is van beide bedrijven geen liaison beschikbaar geweest in het ROT.
4. De meldkamer heeft geen overzicht van het gebied dat zonder stroom is komen te zitten. Men is afhankelijk van de informatie uit het ROT. Hierdoor is een fictief adres aangemaakt om de opschaling van GRIP 2 uit te kunnen voeren. Bij de opschaling naar GRIP 4 is eveneens het fictieve adres gebruikt, waardoor de medewerker openbare veiligheid van gemeente niet is gealarmeerd. Als gevolg hiervan is de ondersteuning voor de coördinerend burgemeester in het RBT (de heer Lenferink van gemeente Leiden) niet op gang gekomen. Voor het overige heeft de meldkamercentralist gealarmeerd conform de GMS gegevens.
5. Een voorlichter in het ROT is formeel niet geregeld. De communicatieadviseur van de Regionale Brandweer Hollands Midden is zelfstandig naar het ROT gegaan en heeft vervolgens een actiecentrum Voorlichting ingericht.
6. Niet iedereen heeft gebruik gemaakt van Multiteam of had, vanwege de stroomstoring, daar geen mogelijkheid voor. Hierdoor ontstaat een verschil (gebrek) in informatievoorziening.
7. Er is in het ROT niet aan gedacht om gebruik te maken van het Noodnet

9. Aanbevelingen

Nr.	Aanbeveling	Stand van zaken	Actiehouder
1.	<p>Alarmeer functionarissen in de crisisorganisatie op eenduidige wijze. Het gebruik van pagers voor functionarissen in de crisisorganisatie heeft meer voordelen, dan het gebruik van mobiele telefoons.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatie over opschaling wordt wel gegeven via een pager. ▪ Alarmering via pagers is, voor de werkwijze GMK, sneller, makkelijker en efficiënter 	Bureau Gemeentelijke Crisisbeheersing (BGC) heeft een voorstel gemaakt voor aanschaf van pagers voor burgemeesters	BGC
2.	Controleer de taaklijsten, zoals ingevoerd in GMS. Bij ieder GRIP niveau moeten functionarissen worden gealarmeerd en geïnformeerd. Op de taaklijst van GRIP 4 stond niet de coördinerend burgemeester vermeld. Controleer daarom nogmaals de taaklijsten van ieder GRIP niveau.	Wordt onder de aandacht gebracht bij werkgroep RCC werkprocessen	Werkgroep RCC werkprocessen
3.	Zorg dat de bereikbaarheid van TenneT en Liander goed is geborgd bij GMK. Van beide bedrijven zijn directe lijnen met de crisisorganisatie noodzakelijk.	Is geregeld met Liander, TenneT en GMK. Nummers zijn in GMS verwerkt	Afgerond
4.	TenneT en Liander zorgen dat een liaison te allen tijde beschikbaar is voor het ROT. Beide bedrijven hebben een piketdienst voor een liaison en kunnen, op aanvraag van het ROT, een liaison leveren.	Afspraak wordt, met alle netbeheerders, vastgelegd in convenant.	Netbeheerders en Veiligheidsregio Hollands Midden
5.	Zorg dat voorlichting integraal wordt opgenomen in de incidentbestrijding en maak afspraken over de uitvoering.	Voorstel is in concept gereed.	Communicatie RBHM
6.	Maak een draaiboek stroomuitval voor het ROT. Hierin kan onderscheid worden gemaakt tussen storingen van 1-4 uur, storingen tot 24 uur of langer.	Een eerste opzet wordt gemaakt door student integrale Veiligheidskunde aan de Haagse Hogeschool en multidisciplinair afgestemd	VRHM
7.	Maak een draaiboek stroomuitval voor het (R)BT.		Gemeenten
8.	Laat gemeenten een overzicht maken van vitale objecten, welke bij stroomuitval van noodstroom kunnen worden voorzien door de netbeheerder.	Onbekend	Gemeenten
9.	Breng de voorzieningen voor het ROT en RBT op orde conform de hiervoor gemaakte afspraken	Offerte is aangevraagd	Werkgroep RCC werkprocessen
10.	Voer een controle uit of de informatievoorziening vanuit het ROT / RBT de gemeenten daadwerkelijk bereikt.	Moet worden opgenomen in werkproces RCC	Werkgroep RCC werkprocessen
11.	Maak een overzicht met aanspreekpunten van externe partners, welke van belang kunnen zijn in de incidentbestrijding. Te denken valt aan waterleidingbedrijven, defensie, providers, gasbedrijven etc..		VRHM

Bijlage 1 Referenties

Documenten:

- Evaluatieverslag gemeente Teylingen (*"Stroomstoring Bollenstreek 9 januari 2010, gemeente Teylingen"*)
- Evaluatieverslag gemeente Lisse (*"een evaluatie van de rampenbestrijding- en crisisorganisatie gemeente Lisse, versie 24 februari 2010"*)
- Document: *"Tijdelijk storing Sassenheim TenneT"*
- Incidentrapportage GMK (incidentnr.: 6619)
- Brief gemeente Noordwijk d.d. 2 februari 2010 tav voorzitter Dagelijks Bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden, de heer H.J.J. Lenferink
- Monodisciplinair evaluatieverslag GHOR Hollands Midden
- Brief TenneT, 3 februari 2010, kenmerk DIR 2010-007

Gesprekken:

- Verslag van gesprek met medewerkers van TenneT en Liander *Henri Mathijssen (TenneT), Hans van Hooydonk (TenneT), Rien Boone (TenneT), Martijn Ronteltap (Liander), Stef Nieuwland (Liander), Eric Stijger (RBHM), Bart Vegt (vertegenwoordiger ROT), Arno Mantel (RBHM, verslag)*
- Gesprek GMK: Teamchef brandweer en centralist
- Gesprek Communicatieadviseur Brandweer Hollands Midden de heer E. Seugling
- Gesprek met Medewerkers Openbare Veiligheid van gemeenten Lisse, Noordwijk, Hillegom en Noordwijkerhout
- Gesprek operationeel leider ROT de heer A. van der Watering
- Afstemming met de heer Lenferink, coördinerend burgemeester RBT.

Bijlage 2 Afkortingenlijst

AC	:	Actiecentrum
GRIP	:	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure
OvD	:	Officier van Dienst
HOvD	:	Hoofd Officier van Dienst
CvD	:	Commandant van Dienst
CoPI	:	Commando Plaats Incident
ROT	:	Regionaal Operationeel Team
GBT	:	Gemeentelijk Beleidsteam
RBT	:	Regionaal Beleidsteam
GHOR	:	Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen
GAGS	:	geneeskundig adviseur gevaarlijke stoffen
RAD	:	Regionale Ambulance Dienst
CCB	:	bureau Conflict- en Crisisbeheersing politie Hollands Midden
MOV	:	Medewerker Openbare Veiligheid
OMS	:	Openbaar Meldsysteem
COH	:	Commando Haakarmbak
RCC	:	Regionaal Coördinatiecentrum
DCC	:	Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing
GMK	:	Gemeenschappelijke Meldkamer
NCC	:	Nationaal Crisiscentrum
EZ	:	Economische Zaken