



Datum
1 juli 2022

Crisisbeheersingsplan

Waternet/AGV

2021-2024

Y.A. Nijdam-Groen

1.	Inleiding	5
1.1.	Kader	5
1.2.	Uitgangspunten	5
1.3.	Afbakening	6
1.4.	Planvorming, mutaties en vaststelling	7
1.5.	Leeswijzer	7
2.	Taken, risico's en maatregelen	8
2.1.	Drinkwater	8
2.2.	Bedreigingen voor de productie en levering van drinkwater	9
2.3.	Watersysteem	10
2.3.1.	Faalmechanismen	10
2.3.2.	Calamiteitenbestrijdingsplannen Watersysteem	11
2.4.	Afvalwater	12
2.4.1.	Bedreigingen afvalwater	12
2.4.2.	Maatregelen voor de beheersing van afvalwaterverstoringen	12
2.5.	IT en beveiliging	13
2.5.1.	Bedreigingen IT en informatiebeveiliging	13
2.5.2.	Maatregelen voor de beheersing van IT-verstoringen	13
3.	Crisisorganisatie en werkwijze	15
3.1.	Inleiding	15
3.2.	Hoofdstructuur crisisorganisatie en opschaling	15
3.2.1.	Melding	15
3.2.2.	Potentiële fase 1	17
3.2.3.	Coördinatiefase 1 – Waternet Actieteam (WAT) (operationeel)	17
3.2.4.	Coördinatiefase 2 – Waternet Operationeel Team (WOT) (tactisch)	19
3.2.5.	Coördinatiefase 3 en 4 – Waternet of Waterschap Beleidsteam (WBT) (strategisch)	20
3.3.	Afschaling	22
3.4.	Nafase	22
3.4.1.	Nazorg medewerkers	22
3.4.2.	Herstelfase	23
3.4.3.	Aansprakelijkheid	23
3.4.4.	Evaluatie en onderzoek van incidenten	23
4.	Crisiscommunicatie	24
4.1.	Wat is crisiscommunicatie?	24
4.3.	Organisatie Crisiscommunicatie	25
4.3.1.	Team Crisiscommunicatie (TCC)	26
4.3.3.	Overige factoren	26
5.	Borging	27
5.1.	Planvorming	27
5.2.	Opleiden, trainen, oefenen	27
5.3.	Arbo/milieu	28
	Bijlage 1 Afkortingen en begrippen	29
	Bijlage 2 Kaart verzorgingsgebied Waternet / AGV	30
	Bijlage 3 Juridisch supplement	31

Bijlage 4 Crisisstructuur algemene kolom	43
Bijlage 5 Op- en afschalingscriteria crisisorganisatie Waternet	51

1. Inleiding

Water is overal om ons heen. Of het nu gaat om wonen, werken en recreëren. Of om gezondheid, voedsel, energie en transport. Al dat water vormt een kringloop: de watercyclus. Waternet is het enige waterbedrijf in Nederland dat zich richt op de hele cyclus. Waternet zuivert afvalwater, maakt drinkwater, houdt het oppervlaktewater op peil en schoon, zorgt voor de waterveiligheid door beheer en onderhoud van waterkeringen. Dit doet Waternet in opdracht van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht en de Gemeente Amsterdam.

In het verzorgingsgebied van Waternet wonen ca. 1,3 miljoen mensen die klant zijn van Waternet. Waternet heeft de veiligheid en gezondheid van zijn klanten hoog in het vaandel staan. Dat stelt eisen aan de continuïteit van de bedrijfsvoering. Bij verstoringen daarvan treedt Waternet op om de gevolgen voor zijn klanten te beperken. Voor een groot deel gaat het om kleine verstoringen die in de reguliere bedrijfsvoering worden verholpen. Voor die situaties die de reguliere bedrijfsvoering te boven gaan, beschikt Waternet over een crisisorganisatie. Het verzorgingsgebied van Waternet beslaat (delen van) 21 gemeenten, vijf veiligheidsregio's, vier politie-eenheden en drie provincies. Het is de ambitie van de crisisorganisatie van Waternet om tijdens crises, in relatie tot haar netwerkpartners, als volwaardig crisispartner te functioneren.

1.1. Kader

In dit crisisbeheersingsplan wordt de hoofdstructuur van de crisisorganisatie van Waternet en AGV en de samenhang met de crisisorganisatie van de algemene kolom beschreven. Het is een organisatieplan waarin de taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, structuur, werkwijze en communicatielijnen zijn beschreven, met als doel het waarborgen van een effectieve en efficiënte inzet van mensen en middelen bij situaties waarbij crisisbeheersing noodzakelijk is. In onderliggende plannen (calamiteitenbestrijdingsplannen) van de waardeketens van Waternet en het leveringsplan Drinkwater wordt dezelfde crisisorganisatiestructuur gehanteerd.

Verschillende onderdelen van Waternet hebben een wettelijke verplichting voor het beschrijven van hun aanpak ten tijde van verstoringen. In het juridisch supplement (bijlage 3) worden deze verplichtingen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Waternet en het waterschap Amstel, Gooi en Vecht toegelicht. De waterschappen in Nederland zijn verenigd in de Unie van waterschappen en werken toe naar meer uniformiteit in de crisisbeheersing. In *Samenwerking in Crisisbeheersing* – de gezamenlijke visie van de waterschappen op crisisbeheersing (vastgesteld door de CBCF d.d. 9-11-2012) zijn de voornemens voor onder andere meer eensluidende plannen, informatievoorziening en opleidingen, trainingen en oefeningen verwoord. In *de uitvoering hiervan is gekozen* voor een meer regionale aanpak middels het Crisiskompas (26 augustus 2019, van uitvoeringsprogramma naar criskompas en hoe samen te werken en samen te sturen). Waternet valt binnen deze regionale samenwerking onder regio West. Deze regionale samenwerking behelst de thema's informatiekennis en structuur. Op landelijk niveau wordt het netcentrisch werken door ontwikkeld binnen de kerngroep netcentrisch werken waterschappen. Daarnaast wordt er door de waterschappen ook samengewerkt in de SCOR (samenwerking crisisbeheersing overstroming randstad) en zijn er met de veiligheidsregio's convenant afspraken gemaakt over de processen voor crisisbeheersing.

Voor de drinkwaterbedrijven is de borging van continuïteit van levering onder verstoorde en niet verstoorde omstandigheden wettelijk voorgeschreven in de drinkwaterwet en het drinkwaterbesluit. Hoe Waternet hieraan voldoet is beschreven in het zogeheten leveringsplan. Dit plan wordt elke vier jaar herzien en ingediend bij Ilent ter goedkeuring.

De drinkwaterbedrijven zijn verenigd in de brancheorganisatie VEWIN. Samenwerking, kennisdeling en uniforme aanpak worden geborgd via een aantal overlegstructuren zoals de VEWIN Stuurgroep Beveiliging en Crisismanagement, het Platform Beveiliging en Crisismanagement, de verschillende ISAC's en het Platform Continuïteit Drinkwater.

1.2. Uitgangspunten

Er is sprake van een crisis wanneer een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast, of wanneer de omgeving dat zo ervaart. De vitale belangen van de samenleving zijn benoemd in de strategie nationale veiligheid en in het referentiekader regionaal risicoprofiel:

1. territoriale veiligheid: aantasting van de integriteit van het grondgebied (die bijvoorbeeld gevaar loopt bij een langdurige overstroming);

2. fysieke veiligheid: doden, ernstig gewonden en chronisch zieken en gebrek aan primaire levensbehoeften (door bijvoorbeeld een dijkdoorbraak, besmetting of onderbreking van de levering van het drinkwater, uitval sanitatie);
3. economische veiligheid: schade en herstelkosten;
4. ecologische veiligheid: langdurige aantasting van het milieu en de natuur (flora en fauna) (door bijvoorbeeld vervuiling, maar ook door extreme droogte en hitte);
5. sociale en politieke stabiliteit: verstoring van het dagelijks leven, aantasting van de positie van het lokale of regionale openbaar bestuur en sociaal-psychologische impact;
6. veiligheid cultureel erfgoed.

Waternet/AGV spant zich, voor zover dat binnen hun bevoegdheden en verantwoordelijkheden ligt, in om aantasting van de vitale belangen van de samenleving zo veel mogelijk te voorkomen of te beperken. Prioriteit ligt daarbij op het beperken van schade aan mensen en hun eigendommen, dieren en het milieu.

Het is de ambitie van de crisisorganisatie van Waternet om tijdens incidenten, in relatie tot haar netwerkpartners, als volwaardig crisispartner te functioneren. Daartoe gelden de volgende uitgangspunten.

- De crisisorganisatie van Waternet/AGV werkt volgens de netcentrische werkwijze. Daardoor kan de crisisorganisatie op elk moment beschikken over een actueel en consistent beeld van de situatie, de uitgezette acties en de genomen besluiten.
- De crisisorganisatie van Waternet/AGV kent drie niveaus:
 - operationeel: Waternet Actie Team (WAT), onder leiding van de Officier van Dienst Water (OvDW);
 - tactisch: Waternet Operationeel Team (WOT), onder leiding van de Waternet Operationeel Leider (WOL);
 - strategisch: Waterschapsbeleidsteam (WBT), onder leiding van de dijkgraaf en Waternetbeleidsteam, onder leiding van de directeur van dienst.
- De inzet van bovengenoemde functies en teams is afhankelijk van de in- en externe opschaling, die mede afhankelijk is van de aard, de ernst en omvang en de locatie van het incident of ongeval.
- De crisisorganisatie van Waternet/AGV sluit indien nodig aan op de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings procedure (GRIP) van de hulpdiensten.
- Wanneer de algemene kolom (gemeente/veiligheidsregio) opschaaft in de GRIP-fasering, en er Waternettaken aan de orde zijn, schaaft de crisisorganisatie van Waternet en AGV op tot (tenminste) hetzelfde niveau in de eigen coördinatiefasen.
- Op elk niveau vindt horizontale afstemming plaats met het netwerk uit de algemene kolom.
- Wanneer een crisisteam geactiveerd wordt, informeert de leider daarvan de leider van het hogere crisisteam (informatieve opschaling) en de meldkamer van Waternet (in verband met registratie van de afwikkeling).
- Wanneer voorzien wordt dat de bestrijding van een crisis langer gaat duren dan acht uur, zorgt de voorzitter van elk crisisteam dat een aflossingsschema wordt opgesteld en de bemensing van het team ook op de langere termijn wordt geregeld. Het WOT maakt ook een aflossingsschema voor WAT en OvDW.

1.3. Afbakening

Dit crisisbeheersingsplan geeft een beschrijving van de gezamenlijke crisisbestrijdingsorganisatie van Waternet en AGV.

Zoals genoemd in hoofdstuk 2 hebben de drinkwaterbedrijven een wettelijke verplichting tot het hebben van een continuïteitsplan het zogenoemde leveringsplan.

Het leveringsplan en het crisisbeheersingsplan vormen samen de paraplu boven het geheel aan calamiteitenbestrijdingsplannen waarvan een deel Waternet- en AGV-breed toepasbaar is en een deel specifiek is voor de verschillende waardeketens.

De bestrijding van verschillende soorten incidenten staat beschreven in de calamiteitenbestrijdingsplannen van de waardeketens Watersysteem, Afvalwater en Drinkwater. Daarnaast kent Waternet een aantal Waternet/AGV brede calamiteitenbestrijdingsplannen zoals het crisiscommunicatieplan, het calamiteitenbestrijdingsplan IT, het draaiboek dierziekten, het continuïteitsplan voor grootschalige personeelsuitval en de (hygiëne) protocollen die ingezet worden ten tijde van bijvoorbeeld een pandemie. Voor de verschillende bedrijfsonderdelen zoals rioolwaterzuiveringsinstallaties en drinkwaterproductielocaties is per locatie een bedrijfsnoodplan opgesteld. Deze plannen richten zich op de specifieke incidenten en ongevallen die zich op die locatie kunnen voordoen.

Ook bedrijfshulpverleningsplannen en ontruimingsplannen sluiten wat betreft opschaling en afspraken zo veel mogelijk aan op dit crisisbeheersingsplan.

1.4. Planvorming, mutaties en vaststelling

Dit crisisbeheersingsplan wordt vastgesteld door de directie van Waternet en door het Dagelijks Bestuur van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht.

Het crisisbeheersingsplan wordt minimaal 1 maal per 4 jaar volledig geactualiseerd en wordt indien nodig tussentijds aangepast op basis van bijvoorbeeld evaluaties van oefeningen en incidenten, of wijzigingen in de organisatie van Waternet/AGV of nieuwe ontwikkelingen. De coördinator van het Expertteam Crisisbeheersing is verantwoordelijk voor dit proces.

De directie van Waternet en het Dagelijks Bestuur van AGV stellen het plan en geactualiseerde versies vast.

Wijzigingen in de bijlagen worden door de coördinator van het Expertteam Crisisbeheersing vastgesteld.

Voorafgaand aan de vaststelling vindt een consultatieronde plaats bij onze directe netwerkpartners.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de taken van Waternet beschreven. Daarbij wordt aandacht besteed aan de risico's op incidenten die daaraan verbonden zijn. Hoofdstuk 3 bevat de beschrijving van de crisisorganisatie van Waternet. De opschaling van een incident van melding tot en met het Waternet of Waterschaps Beleidsteam en alle tussenliggende teams. Daarbij wordt aandacht besteed aan de relatie met de crisisorganisatie van de veiligheidsregio's. Tevens beschrijft hoofdstuk 3 de nafase, zoals psycho-sociale nazorg voor medewerkers, herstel van de infrastructuur en evaluatie. In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe de crisiscommunicatie georganiseerd is. In hoofdstuk 5 wordt uiteengezet hoe de kwaliteit van de crisisorganisatie en –planvorming geborgd wordt.

In bijlage 1 worden afkortingen en begrippen verklaard. Bijlage 2 bevat informatie over het beheergebied van Waternet. De bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het waterschap en Waternet zijn opgenomen in het juridisch supplement (bijlage 3). De crisisstructuur van de algemene kolom (gemeenten, veiligheidsregio's en Rijk) is uiteengezet in (bijlage 4). In bijlage 5 zijn de criteria voor op- en afschaling opgenomen.

2. Taken, risico's en maatregelen

In dit hoofdstuk worden de primaire taken van Waternet besproken en wordt inzicht gegeven in de daarmee verbonden risico's.

2.1. Drinkwater

De gemeente Amsterdam heeft de winning, zuivering en distributie van drinkwater opgedragen aan Waternet. De Drinkwaterwet verplicht de drinkwaterbedrijven om de levering van drinkwater te waarborgen.

Voor de drinkwaterproductie maakt Waternet gebruik van twee drinkwaterproductieketens:

	Winning	Productie	Engros levering
Rivier-/duinwaterleiding	Pompstation Ir. C. Biermond te Nieuwegein	Leiduin te Vogelenzang (62 mln m3 p/j)	Aan PWN voor levering in Hoofddorp Aan Dunea voor levering in Bollenstreek
Rivier-/plassenwaterleiding	Voorzuivering Loenderveen te Loosdrecht	Weesperkarspel te Amsterdam (25 mln m3 p/j)	Aan PWN voor levering in het Gooi

Tabel 1: Drinkwaterproductieketens Waternet

Waternet levert drinkwater aan de gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel, Heemstede en Muiden/Muiderberg en aan Schiphol (gemeente Haarlemmermeer). Daarnaast levert Waternet industriewater aan het westelijk havengebied. De NV WRK levert industriewater aan Tata Steel en Crown van Gelder. In (bijlage 2) is het distributie- en leveringsgebied van Waternet aangegeven.

Om aan de wettelijke leveringsplicht te kunnen voldoen heeft Waternet een aantal maatregelen getroffen. De infrastructuur van productie en distributie is voor een groot deel redundant uitgevoerd, zodat alle iets omvangrijkere delen van het leverings- en distributiegebied via tenminste twee wegen gevoed kunnen worden. Waternet werkt met betrekking tot de afstemming van de productiecapaciteit samen met PWN.

De drinkwatersector is sinds 2001 door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aangewezen als vitale infrastructuur, waarvoor de risico's in het kader van de 'bescherming vitale infrastructuur' moeten worden verminderd. In dit kader zijn alerteringsafspraken gemaakt met de politie-eenheden Amsterdam-Amstelland, Kennemerland en Midden-Nederland (voor de assets in de provincie Utrecht). De alerteringsafspraken met politieregio Midden-Nederland voor de assets in Gooi en Vechtstreek volgen in een later stadium.

In 2010 is door het Vewin-bestuur¹ en het Veiligheidsbestuur het landelijk convenant Drinkwater bestuurlijk vastgesteld. In het convenant staan afspraken over crisisbeheersing, rampenbestrijding, herstel en bescherming van vitale drinkwaterlocaties. Het convenant zorgt voor eenduidige afspraken op landelijk niveau en ondervangt regionale afstemmingsproblemen. Ondertekening en uitwerking van het convenant vindt plaats op regionaal niveau. Waternet heeft drinkwaterconvenanten gesloten met de veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland, Kennemerland, Gooi en Vechtstreek en Utrecht.

Op grond van de Drinkwaterwet zijn drinkwaterbedrijven verplicht tot het hebben van een Leveringsplan. In het Leveringsplan maakt Waternet inzichtelijk hoe de wettelijke plicht tot levering van drinkwater is gewaarborgd. Naast een verantwoording van de levering van drinkwater onder niet-verstoorde omstandigheden, bevat het Leveringsplan tevens een beschrijving van de levering onder verstoorte omstandigheden en een beschrijving over de nooddrinkwatervoorziening. Een verstoringsrisicoanalyse is een onderdeel van het Leveringsplan.

¹ Vewin is de vereniging van waterbedrijven in Nederland en behartigt de belangen van de tien drinkwaterbedrijven in Nederland.

2.2. Bedreigingen voor de productie en levering van drinkwater

In het continuïteitsplan van drinkwater het zogeheten Leveringsplan is een uitgebreide risicoanalyse opgenomen op basis van de door ILenT voorgeschreven longlisten voor gevaren en dreigingen aangevuld met eventuele bedrijfseigen risico's.

Deze risicoanalyse is vertrouwelijk. Globaal vormen de volgende oorzaken een mogelijke bedreiging voor de continuïteit van de productie en levering van drinkwater.

- Organisatorische en technische oorzaken
Bij organisatorische oorzaken valt te denken aan het niet of niet op tijd leveren van drinkwaterchemicaliën of grondstoffen, onduidelijkheid met betrekking tot functies of onvoldoende opgeleid personeel. Bij technische oorzaken kan sprake zijn van uitval van een onderdeel van het drinkwatersysteem (inname, productie en distributie) of wegvallen van de druk in het distributiegebied.
- Onbewust en bewust menselijk handelen
Onder deze categorie kunnen tal van bedreigingen vallen. Bij bewust menselijk handelen valt te denken aan terrorisme, vandalen, criminelen, hackers, enzovoort. Bij onbewust menselijk handelen valt te denken aan een ongeval waarbij een nucleaire, chemische of bacteriële verontreiniging plaatsvindt, het ontstaan van brand of digitale storingen;
- Natuurrampen
- Uitval of verstoring van een vitaal product of dienst
Onder een vitaal product kan de bron van het drinkwater worden verstaan. Onder uitval of verstoring van een dienst kan bijvoorbeeld de elektriciteitsvoorziening worden verstaan.

Deze gevaren en bedreigingen kunnen leiden tot verstoringen van de drinkwatervoorziening.

1. Uitval Bron en transportnet

Waternet heeft de beschikking over meerdere bronnen. Als de belangrijkste bron, "de Rijn", gedurende langere tijd onbruikbaar is, is een voorraad water aanwezig in de Amsterdamse Waterleiding Duinen (AWD) en in de Waterleidingplas. De mogelijkheid bestaat om naast of in plaats van water uit de Rijn of de Bethunepolder water in te nemen uit het IJsselmeer (via de WRK III) en uit het Amsterdam-Rijnkanaal. Ook kan bij uitval van de Rijn als bron via een directe doorlevering tussen Nieuwegein en Leiduin grondwater rechtstreeks op de zuivering worden gevoerd. Kans op problemen met de levering door uitval van de bron zijn daardoor minimaal.

2. Uitval Zuivering

Door de bedrijfszekere opzet van de zuiveringen van Waternet is de kans op uitval van een gehele productielocatie minimaal. De meeste installaties zijn redundant uitgevoerd. Indien nodig kunnen omloopleidingen worden gemaakt of geopend langs zuiveringsstappen die in bepaalde situaties gemist kunnen worden. Noodstroomvoorzieningen zijn aanwezig. De chemicaliën- en dieselvorraden zijn in dusdanige hoeveelheden aanwezig dat de productiebedrijven tien dagen autonoom kunnen doordraaien. Waternet beschikt over twee productielocaties en beschikt over nooddraaiboeken om aan de wettelijke eisen voor levering te blijven voldoen. De belangrijkste draaiboeken hiervoor zijn ROOD I en ROOD II. In ROOD-I" worden op praktijkgerichte wijze de organisatorische en technische maatregelen beschreven om tijdens de beschreven calamiteiten en rampen de levering van betrouwbaar drinkwater op provinciaal niveau veilig te stellen. In ROOD-II wordt ingegaan op scenario's bij uitval van de WRK indien één van beide uitvalt. Bij verstoringen op één van beide productielocaties is het mogelijk de andere productielocatie meer te laten produceren en de levering geheel of gedeeltelijk over te nemen. Beide productielocaties beschikken over twee drinkwaterreservoirs. De grotere pompstations in de stad beschikken eveneens over drinkwaterreservoirs waarmee een tijdelijke uitval of verstoring kan worden opgevangen. Er zijn noodkoppelpunten met andere drinkwaterbedrijven. Uitval van een zuivering zal dan ook niet gauw leiden tot leveringsuitval maar zal naar alle waarschijnlijkheid wel leiden tot drukklachten in delen van het leidingnet.

3. Verstoring in leidingnet

Voor het transport van drinkwater zijn meerdere aanvoerleidingen beschikbaar. Alle iets omvangrijker delen van het voorzieningsgebied kunnen via tenminste twee wegen worden gevoed. De belangrijkste pompstations kunnen deels elkaars distributiefunctie overnemen.

Hierdoor is de impact van een leidingbreuk vrijwel altijd beperkt tot wijkniveau.

Wel kan schade en overlast ontstaan door wateroverlast en sinkholes.

4. Afwijkende waterkwaliteit

De drinkwaterproductieprocessen zijn zeer robuust en zijn gebaseerd op een zogenaamde “multi-barrier”-zuivering. Als ondanks dat toch een microbiologische overschrijding optreedt, kan overgegaan worden op het geven van een kookadvies of chloren van het water. In geval van een chemische verontreiniging of langdurige uitval van levering kan middels de nooddrinkwatervoorziening voorzien worden in 3 liter nooddrinkwater per persoon per dag en/of het leveren van noodwater (alleen geschikt voor het doorspoelen van het toilet en evt. om te douchen). Hiervoor zijn draaiboeken beschikbaar.

Dit soort maatregelen zijn ingrijpend en leiden tot overlast voor (kwetsbare) burgers, instanties en bedrijven.

5. Beveiligingsincident

Drinkwater is een vitaal proces. De beveiliging is op basis van wetgeving voor vitale A-locaties ingericht. Dit geldt voor zowel de fysieke als digitale veiligheid. Beveiliging is gezien de snelle ontwikkelingen een doorlopend aandachtspunt. Naast de toegepaste risico reducerende maatregelen voor de fysieke en digitale beveiliging kunnen alle essentiële installaties ‘op de hand’ bediend worden.

Het weerstandsverhogende calamiteitenbeleid beschrijft maatregelen in de volgende stappen: Proactief, Preventie, Preparatie, Respons en Nazorg. Hierbij gaat het om het in beeld hebben van risico's, het reduceren daarvan (bijvoorbeeld door redundantie, het werken conform procedures en instructies en beveiligingsmaatregelen), de voorbereiding van de crisisorganisatie met draaiboeken, rolbeschrijvingen en opleiden, trainen en oefenen), het treffen van tijdelijke maatregelen bij verstoringen (bijv. inzet nooddrinkwater en noodwater en herstelmaatregelen) en het beperken van materiële en immateriële schade en het evalueren.

2.3. Watersysteem

In opdracht van het bestuur van het waterschap Amstel, Gooi en Vecht voert de waardeketen Watersysteem van Waternet een aantal waterbeheertaken uit:

- waterkwaliteitsbeheer: dit betekent onder meer dat Waternet verantwoordelijk is voor het bestrijden van verontreiniging van het oppervlaktewater;
- waterkwantiteitsbeheer: hieronder valt het peilbeheer, om wateroverlast te voorkomen;
- waterkeringenbeheer: beheer en onderhoud van de waterkeringen;
- vaarwegbeheer: dit houdt in het bevorderen van de veiligheid, het handhaven van de vaarwegregels en het vlotte verloop van het scheepvaartverkeer (nautisch beheer), het bevaarbaar houden van de vaarwegen en het voorkomen of beperken van schade door de scheepvaart aan waterbeheeraspecten, oevers en waterkeringen.

In het Waterbeheerplan staat uitgebreid beschreven welke taken het waterschap Amstel, Gooi en Vecht heeft.

Namens de gemeente Amsterdam is Waternet ook vaarwegbeheerder op de Kostverlorenvaartroute en de Amstelroute. De taken betreffen het nautisch beheer. Ook verzorgt Waternet het baggeren, drijfvuilverwijzen, onderhoud kunstwerken en de brug en sluisbediening.

2.3.1. Faalmechanismen

Voor de gedetailleerde afhandeling van incidentsituaties, die met de taken van Watersysteem hebben te maken, wordt verwezen naar de calamiteitenbestrijdingsplannen van de waardeketen. Hieronder worden de faalmechanismen benoemd die daarin zijn beschreven. Ze zijn geordend naar de vier beheerstaken.

Waterkeringen

Voor zowel de primaire als de regionale keringen zijn o.a. de volgende faalmechanismen van toepassing:

- schade aan de keringen door bijvoorbeeld erosie, graafwerkzaamheden, of breuk van een waterleiding in de kering;
- overloop of overslag als gevolg van (extreem) hoogwater;
- doorbraak van een kering wanneer bij een stormvloed schade aan de keringen wordt veroorzaakt, of wanneer bij extreme wateraanvoer blijkt dat kaden of dijken zwakke plekken hebben.

Mogelijke gevolgen van deze faalmechanismen zijn inundatie, gevaar voor mens en dier en schade aan infrastructuur, gebouwen, installaties, voertuigen en landbouwgewassen.

Waterkwantiteit

Bij het watersysteembeheer onder bijzondere omstandigheden worden meerdere categorieën onderscheiden:

- hoogwater kan leiden tot het overlopen van kaden of dijken, waardoor wateroverlast ontstaat in het achterliggende gebied. Deze situatie kan ontstaan door extreme neerslag, eventueel in combinatie met beperkte bergingscapaciteit, beperkte afvoermogelijkheden of uitval van instrumentarium;
- watertekorten ontstaan door een te geringe wateraanvoer. Dit heeft gevolgen voor onder meer de stabiliteit van de waterkeringen, doorspoeling, de scheepvaart en diverse watergebruiksvoorzieningen;
- extreem waterbezwaar in de polders ontstaat door een combinatie van extreme neerslag en beperkte bergingscapaciteit en afvoercapaciteit, of door een te hoge waterstand in de boezem waardoor de polderbemaling beperkt of stilgelegd moet worden;
- uitval van het technisch instrumentarium als gevolg van bijvoorbeeld een technische of mechanische storing, brand of uitval van elektriciteit.

Waterkwaliteit

De waterkwaliteit kan worden aangetast door o.a. de volgende oorzaken.

- Waterverontreiniging kan leiden tot zuurstofloosheid en vissterfte, visuele verontreiniging en giftigheid van het water en schade aan het ecosysteem. Dit heeft gevolgen voor de gebruikers van het oppervlaktewater (bijvoorbeeld recreanten, bedrijven en beheerders van grondwaterbeschermings- en waterwingebieden);
- Verontreinigd bluswater als gevolg van brand waarbij verontreinigende stoffen vrijkomen en (eventueel via het riool) in het oppervlaktewater terecht komen;
- Thermische waterverontreiniging ontstaat wanneer te warm koelwater op het oppervlaktewater wordt geloosd. Dit heeft een daling van de zuurstofgraad in het water tot gevolg, wat grote gevolgen kan hebben voor het ecosysteem;
- Botulisme treedt op in warme omstandigheden in dode dieren. De karkassen kunnen dan bronnen van toxines vormen. Toxines zijn zeer giftig en resulteren onder bepaalde omstandigheden in vogelsterfte.
- Tijdens droge periode kan door zoute kwel en lage waterstanden op de rivieren zorgen voor een verhoogt gehalte aan EGV, waardoor de waterkwaliteit verslechtert en minder zoet is.

Vaarwegen

In het vaarwegbeheer kan Waternet te maken krijgen o.a. met:

- vaarwegongevallen: Waternet is dan onder verantwoordelijkheid van AGV verantwoordelijk voor een veilig en vlot scheepvaartverkeer en het toezicht hierop. Waternet verleent ondersteuning waar mogelijk;
- vaarweg transport: wanneer binnen het beheergebied een voertuig te water raakt voert Waternet de volgende taken uit: regeling van het scheepvaartverkeer, bestrijding van de waterverontreiniging en de inventarisatie van schade aan vaarweg, objecten of kade.

2.3.2. Calamiteitenbestrijdingsplannen Watersysteem

De waardeketen Watersysteem beschikt over de volgende calamiteitenbestrijdingsplannen, deelplannen en handboeken, waarin beschreven is welke maatregelen getroffen kunnen worden om bovengenoemde faalmechanismen te managen, welk materieel daarvoor beschikbaar is en welke organisaties en diensten daarbij kunnen worden ingeschakeld:

- waterkeringen;
- hoogwater op de boezem;
- watertekort, droogte en (extreme) warmte;
- wateroverlast in de polder;
- grootschalige overstromingen;
- Waterverontreiniging, vaarwegongeval.

Waterakkoord en convenanten met de veiligheidsregio

Met een aantal netwerkpartners zijn afspraken gemaakt over de samenwerking bij (boven)regionale incidenten en calamiteiten. Deze afspraken zijn in de volgende documenten vastgelegd:

- Convenanten met de veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland, Gooi en Vechtstreek en Utrecht;
- Coördinatieplan (dreigende) overstroming dijkkringen 14, 15 en 44 met het daarbij horende Convenant bestuurlijke en operationele coördinatie dijkkringen 14, 15 en 44;
- Waterakkoorden bijvoorbeeld NZK-ARK, IJsselmeergebied, Weerdsluis en met Rijnland;
- Landelijk Draaiboek Hoogwater en Overstromingen;
- Draaiboeken voor Regionaal Droogte Overleg (Noord en West- Midden);
- Landelijk Draaiboek Watervdeling en Droogte.
- Landelijk Draaiboek milieu.

De afspraken die in bovenstaande documenten zijn vastgelegd, zijn verwerkt in het Handboek Crisisbeheersing en in het bijzonder in de betreffende calamiteitenbestrijdingsplannen.

2.4. Afvalwater

De Wet milieubeheer bepaalt dat elke gemeente zorg draagt voor de inzameling en het transport van afvalwater dat vrij komt bij de percelen die binnen haar grondgebied liggen. De gemeente Amsterdam heeft de uitvoering van het rioleringsbeheer gemandateerd aan de algemeen directeur van Waternet. De waardeketen Afvalwater is verantwoordelijk voor het rioleringsbeheer in Amsterdam: het verzamelen en transporteren van het afvalwater. Deze waardeketen is in opdracht van het bestuur van AGV ook verantwoordelijk voor het zuiveren van het afvalwater in het beheergebied van het waterschap.

2.4.1. Bedreigingen afvalwater

Waternet voert een proactief beleid om door middel van preventief onderhoud de kans op incidenten zo klein mogelijk te maken. De continuïteit in het riolerings- en zuiveringsbeheer kan verstoord raken door o.a. de volgende verstoringen:

- Leidingbreuk
Leidingbreuken kunnen ontstaan als gevolg van bijvoorbeeld grondverzakkingen, bouw- en grondwerkzaamheden en gestuurde boringen.
- Uitval (booster)gemaal of RWZI
Uitval kan ontstaan door verstopping van de pompen en/of in het leidingwerk, stroomuitval of door storing in RWZI
Gehele of gedeeltelijke uitval van een RWZI wordt veroorzaakt door een chemische lozing in het riool, die uiteindelijk het bacteriologische zuiveringsproces doet stilvallen, of door uitval van een primaire installatie op de zuivering).
- Hoosbuien
Hoosbuien leveren een direct risico voor de capaciteit van het rioolstelsel en de waterkwaliteit van het oppervlaktewater bij overstorten. Daarbij is er sprake van water op straat met de daarbij horende risico's.

2.4.2. Maatregelen voor de beheersing van afvalwaterverstoringen

Bij verstoringen waarbij de maximale capaciteit in het stelsel wordt overschreden, zal rioolwater worden overgestort in het oppervlaktewater, kan afvalwater op straat stromen, of kelders en laaggelegen gebouwen instromen. Dit kan leiden tot milieuschade en mogelijk tot risico's voor de volksgezondheid.

In het Calamiteitenbestrijdingsplan Afvalwater staat beschreven hoe calamiteiten worden aangepakt. Daarnaast is er voor de verschillende RWZI's een locatiegebonden BHV- en Noodplan aanwezig.

In het Calamiteitenbestrijdingsplan Afvalwater zijn incidentscenario's beschreven die handvatten bieden voor de bestrijding. De scenario's zijn gekoppeld aan de belangrijkste onderdelen van de infrastructuur (hoofdgroepen) waar de verstoring zich kan voordoen.

Hoofdgroep	Incidentscenario
RWZI	Gevaarlijke lozing; lekkage chemicaliën; totale stop RWZI; stroomstoring; bommelding; brand- en explosiegevaar
(Hoofd)persleiding	Breuk (hoofd)persleiding
Gemalen (boostergemalen en eindgemalen)	Storing gemaal
Riolering	Obstructie vrijvervalstelsel; ongezuiverde lozing
Hoosbuien	Overstorten op oppervlaktewater en veel water op straat

Tabel 2: Incidentscenario's afvalwater

2.5. IT en beveiliging

IT draagt zorg voor een goede werking van alle ondersteunende applicaties en de informatiebeveiliging van Waternet/AGV. In 2020 is het calamiteitenbestrijdingsplan IT en Security opgesteld. Het plan bevat informatie over hoe IT en Security gekoppeld zijn op de crisisbestrijdingsorganisatie van Waternet. In het plan zijn scenariokaarten, opschalingscriteria en een communicatieprotocol opgenomen.

2.5.1. Bedreigingen IT en informatiebeveiliging

De continuïteit van IT kan verstoord raken door de volgende gevaren en dreigingen:

- Uitval of overbelasting van applicaties of systemen
- Security incidenten zoals ransomware, hacking en datalekken

Middels de zogenoemde BIV-analyse worden de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van applicaties en processen weergegeven door middel van termen 'laag', 'midden' en 'hoog'. Tijdens IT- en Security-verstoringen kan door middel van de BIV-analyse gekeken worden naar het belang van deze applicaties/processen.

Op dit moment is Waternet bezig een SOC in te richten. Met het SOC wordt de infrastructuur gemonitord zodat afwijkend gedrag gedetecteerd wordt en via het incidentproces gemitigeerd kan worden.

In het Calamiteitenbestrijdingsplan IT en Security zijn 6 incidentscenario's uitgewerkt in scenariokaarten die handvatten bieden voor de bestrijding van incidenten en de preparatie hierop. Daarnaast is er een communicatieprotocol opgesteld.

Uitgewerkte scenario's zijn:

- Ransomware
- Hacking
- Meer dan x meldingen
- Uitval centrale infrastructuur
- Stroomuitval
- Datalek

2.5.2. Maatregelen voor de beheersing van IT-verstoringen

Er zijn verschillende maatregelen genomen voor de beheersing van IT-verstoringen. Een uitgebreide beschrijving is te vinden in het calamiteitenbestrijdingsplan IT. In deze paragraaf worden kort de belangrijkste maatregelen genoemd.

- Data en applicaties on premise (lokaal geïnstalleerde gedraaid op computers van Waternet) worden geback-up't op verschillende locaties.
- Monitoring op de systemen en netwerken met behulp van software (24*7).
- Security awareness-trainingen (E-learning Privacy en Security Waternet-academy) voor de medewerkers van Waternet.
- Privacy ambassadeurs binnen afdelingen
- Noodstroom op Hoka en Spaklerweg

- Aanvullende ontwerpeisen aan cruciale assets zodat deze in geval van calamiteiten op noodstroom door kunnen functioneren.
- FZ en de BHV organisatie is opgeleid om te ondersteunen bij een calamiteit

Bij de bestrijding van een IT- en Security-verstoringen ligt de nadruk op het zo klein mogelijk houden van de impact en op het bevorderen van een optimale communicatie. De belangrijkste acties, die AGV-Waternet mogelijk moet uitvoeren, zijn:

- de oorzaak achterhalen en, indien mogelijk, wegnemen;
- het inschatten van de gevolgen voor de verschillende onderdelen van Waternet en de Waternetklanten;
- bepalen welke gebruikersgroepen zijn/worden geraakt;
- het beperken van de gevolgen;
- het informeren van de gebruikers (intern en mogelijk ook extern) en de beheerders van de betrokken systemen;
- het inventariseren en herstellen van de effecten;
- het evalueren en leren.

3. Crisisorganisatie en werkwijze

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de crisisorganisatie van Waternet beschreven vanaf de melding van een incident tot en met het hoogste niveau van opschaling. Hierbij wordt de opschaling bottom-up beschreven: nieuwe informatie of ontwikkelingen laten zien dat de situatie ernstiger (geworden) is of wordt, waardoor opschaling van een laag naar een hoger niveau in de crisisorganisatie nodig is. Het kan echter ook voorkomen dat meteen moet worden opgeschaald naar een hogere fase, bijvoorbeeld in geval van een plotseling ontstane crisis of bij dreiging van een complexe crisis. Dan start de crisisorganisatie van Waternet bijvoorbeeld in fase 3 (op het niveau van het WBT) en worden direct ook de onderliggende niveaus geactiveerd.

De crisisorganisatie is van toepassing op heel Waternet. De bemensing van de crisisorganisatie is door middel van wachtdienstregelingen voor de verschillende rollen georganiseerd en geborgd.

De specifieke wettelijke bevoegdheden van het waterschap, Waternet en de algemene kolom (gemeente en veiligheidsregio) zijn beschreven in het juridisch supplement bij dit crisisbeheersingsplan (bijlage 3).

In de beschrijving van de crisisorganisatie wordt steeds de link gelegd naar de algemene kolom (die bestaat uit de hulpdiensten, veiligheidsregio's en het Rijk). Een uitgebreidere beschrijving van de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) is opgenomen in bijlage 4.

3.2. Hoofdstructuur crisisorganisatie en opschaling

In veruit de meeste gevallen wordt opgeschaald conform figuur 1 (zie volgende pagina).

Daarnaast kan het ook voorkomen dat direct duidelijk is dat een incident hoger opgeschaald moet worden, waardoor een aantal van de hieronder beschreven opschalingsfases worden overgeslagen. Dit noemen we **flexibel opschalen**. Een aantal gevallen waarbij direct opgeschaald wordt naar fase 2 staan in de opschalingscriteria benoemd. Er zijn echter meer situaties denkbaar zoals bijvoorbeeld situaties waarbij we de GRIP fase van onze netwerkpartners volgen.

Tevens kan **asynchrone** opschaling plaatsvinden. Dit houdt in dat slechts een deel van de crisisorganisatie hoger opgeschaald is dan de rest. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden in gevallen waarbij er veel negatieve aandacht is in de media. Team communicatie kan in zo'n geval afstemming nodig hebben met directie en veiligheidsregio en is dan hoger opgeschaald terwijl er geen daadwerkelijke verstoring van de levering van onze diensten is. In zo'n geval spreekt men van asynchrone opschaling.

3.2.1. Melding

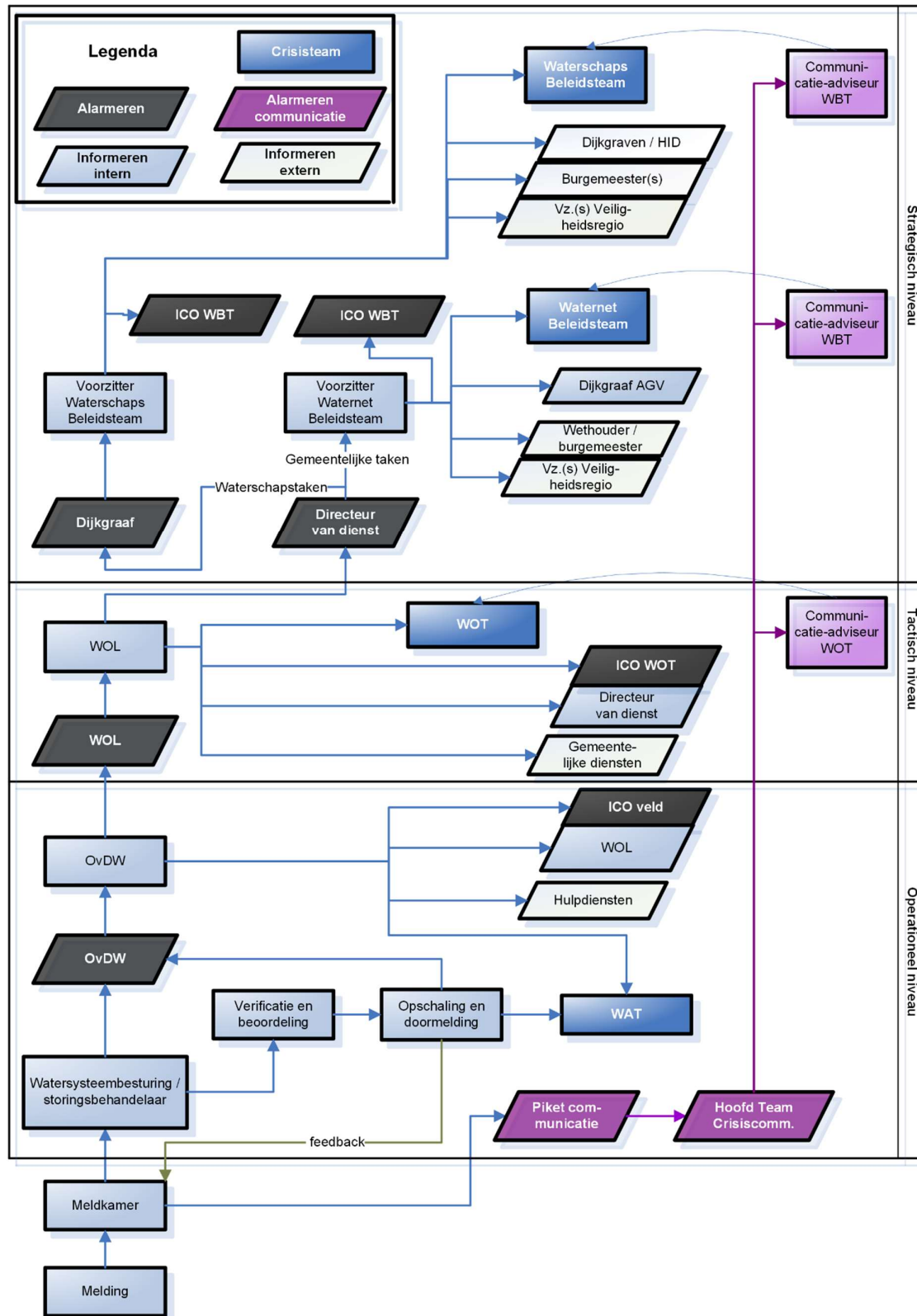
Meldingen komen binnen bij de meldkamer Waternet (0900-9394). De meldkamer van Waternet is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar. De medewerkers van de meldkamer vragen de melder uit en zetten de meldingen door naar de betreffende waardeketens. Alle meldingen worden vastgelegd in de daarvoor bestemde registratiesystemen. Voor Afvalwater en Drinkwater gaat in geval van leidingbreuken eerst een storingsbehandelaar ter plaatse om de situatie te beoordelen en indien mogelijk veilig te stellen.

De verantwoordelijke waardeketen maakt de afweging of een WAT ter plaatse gaat. In enkele gevallen kan de meldkamer zelfstandig een potentiële fase 1 afkondigen. Welke gevallen dit zijn is vastgelegd in de opschalingscriteria (zie bijlage 5).

Met cruciale netwerkpartners en de meldkamers van de veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland, Gooi en Vechtstreek en Utrecht zijn afspraken gemaakt over alarmering bij incidenten. Voor hen is de meldkamer van Waternet bereikbaar op een apart nummer.

De meldkamer informeert indien nodig de piketmedewerker van de afdeling communicatie.

Figuur 1 Opschalingschema crisisorganisatie Waternet



Figuur 2 Crisisteams per coördinatiefase

Fase	Crisisteams Waternet/AGV			Crisisteams GRIP
Coördinatiefase 4 (>1 gemeente, of meerdere waterschappen / drinkwaterbedrijven)	WAT, o.l.v. OvDW	WOT	WBT	CoPI (> 1) ROT (> 1) RBT
Coördinatiefase 3 (1 gemeente)	WAT, o.l.v. OvDW	WOT	WBT	CoPI ROT GBT
Coördinatiefase 2	WAT, o.l.v. OvDW	WOT		CoPI, ROT
Coördinatiefase 1	WAT, o.l.v. OvDW			CoPI
Potentiële fase 1	OvDW, storingsmonteurs/ watersysteem- medewerkers			

3.2.2. Potentiële fase 1

Voor incidenten die de potentie hebben uit te groeien tot een crisissituatie wordt al in een vroeg stadium besloten tot opschaling naar potentiële fase 1. De OvDW van de betrokken waardeketen beslist tot opschaling naar potentiële fase 1. Hiervoor zijn opschalingscriteria opgesteld. Bij enkele incidenten in het leidingstelsel van Drinkwater is de meldkamer bevoegd om op te schalen naar potentiële fase 1.

In potentiële fase 1:

- stelt de informatievoorzitter meldkamer (ICO meldkamer) een situatiebeeld op in LCMS-W;
- stuurt de ICO meldkamer per SMS-bericht een melding van het incident naar alle OvDW's die op dat moment dienst hebben, alle informatievoorzitters, communicatiepiket, de coördinatoren scenario's van Zuiveringsbeheer en van Productie Drinkwater, de medewerker drinkwaterkwaliteit, de WOL's en de crisiscoördinatoren;
- geven de collega's in het veld informatie over de aanpak van het incident door aan de meldkamer, voor verwerking in het situatiebeeld;
- beoordeelt de OvDW van de betrokken waardeketen de situatie en de noodzaak tot verdere opschaling.

3.2.3. Coördinatiefase 1 – Waternet Actieteam (WAT) (operationeel)

Coördinatiefase 1 is bedoeld voor incidenten met een beperkte impact op de omgeving, waarbij wel een bestrijdingsinspanning gepleegd moet worden, die de reguliere bedrijfsvoering overstijgt. Fase 1 kan ook afgekondigd worden vanwege de complexiteit of als ter plaatse van het incident afstemming met de veiligheidspartners nodig is.

De wachtdiensten van de verantwoordelijke waardeketen schalen op naar de Officier van Dienst Water (OvDW) indien het incident daartoe aanleiding geeft (op basis van aard, verwachte hersteltijd en verwachte impact van het incident, media-aandacht). De OvDW beslist tot opschaling naar coördinatiefase 1.

In ieder geval wordt opgeschaald naar coördinatiefase 1 indien voldaan wordt aan o.a. de volgende criteria:

- meerdere hulpverleningsdiensten betrokken (brandweer, politie, ambulance; gemeente of stadsdeel);
- de hulpdiensten zijn opgeschaald naar GRIP 1;
- meerdere waardeketens van Waternet zijn betrokken bij het incident.

Bij opschaling naar coördinatiefase 1:

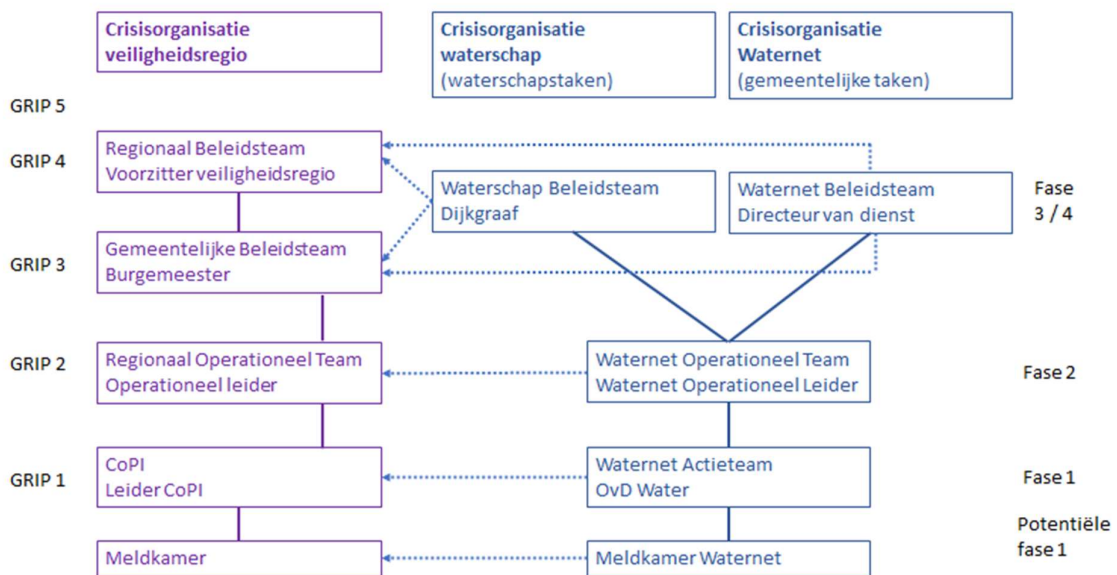
- gaat de OvDW ter plaatse;
- meldt de OvDW de opschaling aan de meldkamer;
- stuurt de ICO meldkamer per SMS-bericht een melding van het incident aan de OvDW's die dan dienst hebben, alle ICO's, de coördinatoren scenario's die dan dienst hebben, communicatiepiket, de WOL's, de directeur van dienst, de dijkgraaf en de crisiscoördinatoren;
- belt de OvDW de informatievoordienaar veld (ICO veld) en spreekt af waar zij elkaar treffen;
- informeert de OvDW altijd de Waternet Operationeel Leider;
- hebben OvDW en ICO veld regelmatig contact om de informatie over de bestrijding van het incident in het LCMS-W actueel te houden;
- neemt de ICO veld, op het moment dat hij met de OvDW een beeld heeft van de situatie ter plaatse, de regie op het situatiebeeld over van de ICO meldkamer;
- zorgt de OvDW er voor dat de betrokken stadsdelen en of gemeenten geïnformeerd worden.

Aansluiting op GRIP

Wanneer de veiligheidsregio een incident waarbij Waternet betrokken is, opschaaft naar GRIP 1 of hoger, schaaft de crisisorganisatie van Waternet op naar fase 1. De medewerkers ter plaatse informeren de meldkamer en de OvDW (als die nog niet ter plaatse is) over de aanwezigheid en de opschaling van de hulpdiensten. De OvDW gaat in dat geval ter plaatse, zodat hij kan deelnemen aan het overleg met de officieren van dienst van de betrokken hulpverleningsdiensten in het Commando Plaats Incident (CoPI). Als deelname aan het CoPI een te groot beslag legt op de tijd van de OvDW kan hij/zij met een collega-OvDW afspreken dat die de coördinatie van de werkzaamheden op zich neemt.

Voor afstemming van de crisiscommunicatie is het Team Crisiscommunicatie van Waternet in GRIP 1-situaties telefonisch beschikbaar.

Figuur 3 Aansluiting op GRIP



Taken OvdW

- coördinatie werkzaamheden bronbestrijding;
- maakt een inzetplan van de beschikbare middelen en zorgt dat deze middelen ter beschikking komen op de plaats van het incident;
- informeren van de ICO over de aanpak van het incident;
- afstemming over de aanpak van de crisis met andere betrokken organisaties, waaronder de veiligheidsregio;
- aanspreekpunt namens Waternet en/of AGV;
- vertegenwoordiger Waternet en/of AGV in het CoPI.

3.2.4. Coördinatiefase 2 – Waternet Operationeel Team (WOT) (tactisch)

Coördinatiefase 2 (zie figuur 1) is gereserveerd voor incidenten met een relatief grote impact op de omgeving. Er is sprake van mogelijke bedreiging of aantasting van de functionele werking van de infrastructuur van Waternet of AGV. Andere factoren zijn: schaarste van in te zetten personen en/of materieel of onrust in de omgeving. Er is een noodzaak voor interne operationele coördinatie over de verschillende afdelingen en/of processen van Waternet heen, of aan coördinatie tussen de operationele teams van andere instanties.

Wanneer de OvdW van mening is dat het Waternet Operationeel Team (WOT) actief moet worden, overlegt hij met de Waternet Operationeel Leider (WOL) van dienst van de betrokken waardeketen.

Bij AW/Zuiveringsbeheer en DW/Productie bespreekt de OvdW de wens om op te schalen naar fase 2 met de coördinator scenario's. De coördinator scenario's overlegt vervolgens met de WOL over de opschaling. De beslissing voor opschaling naar fase 2 en het activeren van het WOT ligt bij de WOL.

Bij opschaling naar fase 2:

- belt de WOL met de ICO WOT en de overige leden van het WOT om hen op te roepen bij elkaar te komen;
- neemt de WOL contact op met de meldkamer van Waternet om melding te maken van de opschaling naar fase 2;
- informeert de WOL de directeur van dienst;
- neemt de ICO WOT de regie over het situatiebeeld in LCMS-W over van de ICO Veld;
- zorgt de WOL er voor dat de betrokken stadsdelen en of gemeenten geïnformeerd worden.

Wanneer meerdere waardeketens betrokken zijn bij een incident, of onduidelijk is welke waardeketen(s) betrokken zijn, bepalen de WOL's van die waardeketens welke waardeketen het voortouw neemt in de afwikkeling van het incident. In de praktijk zal dit de WOL zijn van de waardeketen die het meest getroffen wordt door het incident.

Aansluiting op GRIP

Het WOT wordt in ieder geval geactiveerd wanneer de hulpdiensten opschalen naar GRIP 2 en Waternet bij dat incident betrokken is.

De WOL is tevens liaison bij het Regionaal Operationeel Team (ROT) van de veiligheidsregio.

De waardeketen kan besluiten de taken te verdelen: één WOL die leiding geeft aan het WOT en één WOL die de liaisonfunctie vervult. De liaison kan een inhoudelijk deskundige meevragen naar het ROT.

Vanaf GRIP 2 kan een adviseur crisiscommunicatie uit het Team Crisiscommunicatie van Waternet deelnemen aan het Actiecentrum Crisiscommunicatie van de veiligheidsregio.

Taken WOT

Het WOT heeft de volgende hoofdtaken:

- Netwerkanalyse uitvoeren (intern en extern): welke onderdelen van Waternet en welke externe organisaties spelen een rol bij het incident en welke belangen hebben deze onderdelen en organisaties
- Beoordeling incidentsituatie en het uitwerken van mogelijke scenario's over de ontwikkeling van het incident;
- Formuleren beoogde effect van de inzet van de crisisorganisatie en bijbehorende uitgangspunten
- Doen van voorstellen voor maatregelen die intern en extern uitgevoerd moeten worden om de ongewenste effecten van de situatie – met name op de wat langere termijn – te beheersen en te bestrijden;
- Aansturing van team crisiscommunicatie;
- Afstemmen over de aanpak van de crisis met andere organisaties die bij de bestrijding van de crisis zijn betrokken, waaronder de veiligheidsregio;
- Informeren van en voorbereiden besluitvorming door het Waternet of Waterschap Beleidsteam;
- Inschakelen van medewerkers van de betrokken waardeketen en de coördinatie van de inzet van de medewerkers bij de uitvoering van de bestrijdingstaken;
- Zorg voor de logistieke ondersteuning;
- Zorg voor een vervangingsrooster, indien de bestrijding van de crisis naar verwachting langer dan acht uur zal duren.

Samenstelling WOT

In het WOT hebben ten minste de volgende functionarissen zitting.

- **WOL:** geeft leiding aan de werkzaamheden van het WOT; is procesbewaker en voorzitter van het overleg van het WOT; liaison Regionaal Operationeel Team (ROT) van de veiligheidsregio's en in de Interface in de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland; beslist over de aanpak van het incident; informeert directie en beleidsteam over het incident.
- **Coördinatoren scenario's:** verzamelen alle relevante informatie en duiden de aard en omvang van het ongeval; werken samen met de adviseur crisiscommunicatie en de adviseur juridische zaken scenario's uit van verwachte ontwikkelingen en formuleren voorstellen voor maatregelen – met name voor de langere termijn en leggen de relevante informatie vast in het tabblad Scenario's/maatregelen in LCMS-W.
- **Adviseur crisiscommunicatie:** geeft beelden over de beleving van het incident in de samenleving (die via (social) media binnenkomen) door aan het WOT en adviseert over de wijze waarop op deze beelden geanticipeerd/gereageerd moet worden; werkt mee aan de scenario-ontwikkeling; is intermediair tussen Team Crisiscommunicatie en het WOT.
- **ICO:** presenteert het actuele situatiebeeld aan het WOT; houdt het tabblad van het WOT en het situatiebeeld bij; voert regie op het situatiebeeld; stemt de informatievoorziening af met de WOL en de ICO-meldkamer, de ICO-veld en de ICO-WBT; zorgt voor de geluidsopnamen van de WOT-vergaderingen;
- **Adviseur Juridische Zaken:** advisering over de juridische aspecten bij de aanpak van het incident; werkt mee aan de integrale scenario-ontwikkeling.

De WOL kan besluiten om meer en andere functies in te zetten (bijvoorbeeld, afgevaardigden van samenwerkingspartners, facilitaire zaken, IT, public affairs, PA-beheer, ondersteuning etc.).

Locatie WOT

Het WOT komt bijeen in het crisiscentrum op verdieping D1 van het hoofdkantoor van Waternet. Het gebruik van het crisiscentrum is beschreven in de Instructie crisiscentrum. Ingeval de crisisruimte op het hoofdkantoor niet gebruikt kan worden kan uitgeweken worden naar de crisisruimte op de vestiging Weesperkarspel. Tevens kan via MSTeams overlegd worden.

3.2.5. Coördinatiefase 3 en 4 – Waternet of Waterschap Beleidsteam (WBT) (strategisch)

Coördinatiefase 3 (zie figuur 3) is gereserveerd voor gebeurtenissen met een (zeer) grote impact op de omgeving, met mogelijk bedreiging voor mens, dier en milieu. Bestuurlijke besluitvorming of coördinatie van de bestrijding is noodzakelijk. Kenmerken zijn:

- de gebeurtenis beperkt zich tot één gemeente;
- Waternet kan het incident zelfstandig bestrijden;
- er zijn mogelijke bestuurlijke conflicten in de samenwerking met externe partners;

- er zijn mogelijke grote financiële en/of juridische consequenties.

Coördinatiefase 4 (zie figuur 3) is bedoeld voor gemeentegrens en/of beheergebied overschrijdende incidenten waarbij bestuurlijke afstemming/coördinatie met de veiligheidsregio('s) en/of collega waterbeheerders/ drinkwaterbedrijven noodzakelijk is. In deze fase verandert de interne coördinatiestructuur niet meer (binnen Waternet/AGV is al opgeschaald naar het hoogste niveau), maar ligt de nadruk vooral op de externe (complexere) coördinatiebehoefte.

Wanneer sprake is van een incident dat valt onder bovengenoemde beschrijving, overlegt de WOL met de dienstdoend directeur over opschaling naar coördinatiefase 3 of 4. Afhankelijk van de taak (gemeentelijk of waterschap) die in het geding is, volgt opschaling naar het Waternet of het Waterschap Beleidsteam.

Voor een incident op de gemeentelijke taken, beslist de directeur van dienst tot opschaling naar fase 3 of 4. Voor een incident op de waterschapstaken beslist de dijkgraaf daarover, geadviseerd door de directeur van dienst.

Bij opschaling naar fase 3 of 4:

- belt de directeur van dienst de meldkamer om die te informeren over de opschaling en om door te geven wie er opgeroepen moeten worden voor deelname aan het WBT;
- belt de meldkamer de leden van het WBT en informeert hen over het tijdstip en de locatie van de eerstkomende bijeenkomst van het WBT;
- ligt de regie over het situatiebeeld blijft bij de ICO WOT;
- zorgt de voorzitter van het WBT er voor dat de betrokken stadsdelen en of gemeenten op bestuurlijk niveau geïnformeerd worden.

Aansluiting op GRIP

Het WBT wordt in ieder geval geactiveerd als de hulpdiensten opschalen naar GRIP 3 of 4 (zie figuur 3) en het een crisis op een van de gemeentelijke watertaken of waterschapstaken betreft.

Bij een incident op de gemeentelijke watertaken is de directeur van dienst tevens adviseur van het Gemeentelijk Beleidsteam (GRIP 3) of het Regionaal Beleidsteam (GRIP 4). De directeur van dienst kan in overleg met de andere directeurs besluiten dat een van hen de rol van adviseur in het GBT of RBT vervult.

Bij een incident op de waterschapstaken is de dijkgraaf deelnemer van het GBT of RBT met eigenstandige bevoegdheden en verantwoordelijkheden. In voorkomende gevallen zal de dijkgraaf het voorzitterschap van het WBT in overleg overdragen aan een van de andere leden van het DB van het waterschap.

Vanaf GRIP 2 kan een adviseur Crisiscommunicatie van het Team Crisiscommunicatie van Waternet deelnemen aan het Actiecentrum Crisiscommunicatie bij het ROT.

Taken WBT

Het WBT richt zich op de volgende taken:

- adviseren van de voorzitter van het WBT over de te nemen strategische beslissingen over de incidentbestrijding;
- adviseren en informeren van het WBT over de (strategische) communicatieaanpak; informeren over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het WBT en adviseren van de dijkgraaf of directeur over het vervullen van zijn/haar rol als boegbeeld;
- het onderhouden van de contacten en het voeren van overleg met andere betrokken diensten en organisaties (gemeentelijke diensten en organisaties, de hulpverleningsdiensten, Rijkswaterstaat, provincies, veiligheidsregio's);
- afstemming van de werkzaamheden ter bestrijding van crisis en reguliere werkzaamheden (prioritering in de inzet van mensen en middelen);
- het aanvragen van personele en materiële bijstand door andere organisaties (bijvoorbeeld Defensie);
- specifiek voor het waterschap: het doen van voorstellen tot het toepassen van de wettelijke noodbevoegdheden.

Samenstelling WBT

In het WBT hebben tenminste de volgende functionarissen zitting:

- **voorzitter van het WBT**: de dijkgraaf bij een incident op de waterschapstaken, of de directeur van dienst* wanneer het gaat om een van de gemeentelijke watertaken. De voorzitter van het WBT besluit over de te nemen maatregelen op strategisch niveau en is eindverantwoordelijk voor het optreden van de crisisorganisatie;
- **secretaris-directeur** (bij een incident op de waterschapstaken): adviseur van de dijkgraaf op bestuurlijke vraagstukken en belangen van het waterschap;
- **directeur van dienst** en/of de **verantwoordelijke directeur**: advisering van de voorzitter van het WBT;
- **WOL**: geeft de stand van zaken van de bestrijding en doet voorstellen voor de te nemen beleidsbeslissingen; advisering vanuit de inhoudelijke aspecten van het incident;
- **ICO WBT**: presenteert het actuele situatiebeeld aan het WBT; legt de informatie van het WBT vast in het daartoe bestemde tabblad; stemt de informatie-uitwisseling af met de overige ICO's; zorgt voor de geluidsopnamen van de WBT-vergaderingen;
- **Adviseur crisiscommunicatie WBT**: adviseren in informeren over communicatie-aspecten van het incident; intermediair tussen het WBT en het Team Crisiscommunicatie;
- **Adviseur juridische zaken**: adviseert over de juridische aspecten bij de aanpak van het incident;
- Strategisch adviseur crisisbeheersing: procesbewaking.

De voorzitter van het WBT kan besluiten tot het inzetten van meer of andere functies in het WBT.

Locatie WBT

Het WBT komt bijeen in zaal B10.10 van het hoofdkantoor van Waternet.

Informatiemanagement

De crisisorganisatie van Waternet werkt volgens de netcentrische werkwijze, zoals beschreven in het document Ontwerp Organisatie & Processen en het Handboek informatiemanagement. De hoofdlijnen van die werkwijze zijn in bovenstaande beschrijving van de crisisorganisatie opgenomen.

Ter ondersteuning van de netcentrische werkwijze gebruikt de crisisorganisatie het LCMS-W.

3.3. Afschaling

De voorzitter van het hoogst actieve crisisteam beslist over afschaling. Daarbij wordt rekening gehouden met de volgende aandachtspunten:

- bij gelijktijdige opschaling hulpdiensten (GRIP) en Waternet/AGV: schaal niet eerder af dan de hulpdiensten; blijf aansluiten bij de GRIP-opschaling;
- borg de afwikkeling van en rapportage over de nog openstaande actiepunten;
- informeer de meldkamer over de afschaling.

3.4. Nafase

Onder de nafase vallen alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor terugkeer naar de normale situatie voordat de crisis zich voordeed, en de activiteiten die gericht zijn op het afleggen van verantwoording over en het leren van het incident.

Vaak moet al tijdens de crisis een begin gemaakt worden met de activiteiten die onderdeel uitmaken van de nafase. In de meeste gevallen is het raadzaam om de werkzaamheden van de nafase te beleggen bij een speciaal daarvoor samengesteld team. De voorzitter van het hoogst actieve crisisteam beslist over de instelling en samenstelling van een nafaseteam.

3.4.1. Nazorg medewerkers

In de nafase van een crisis kan nazorg voor medewerkers zeer belangrijk zijn. Medewerkers kunnen in een crisissituatie geconfronteerd worden met een nare, traumatische ervaring zoals het vinden van gewonden of in het ergste geval overledenen. Daarnaast heeft deze categorie medewerkers ook vaak te maken met fysiek en verbaal agressieve omstanders. Genoemde confrontaties geven vaak noodzaak tot een goede debriefing van de

* De directeur van dienst is voorzitter van het WBT (gemeentelijke watertaken), tenzij in overleg met de verantwoordelijke directeur wordt besloten dat die directeur het voorzitterschap op zich neemt.

medewerker. De bestaande professionele dienstverlening binnen Waternet hiervoor bestaat uit de bedrijfsarts en het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Daarnaast kent Waternet Het Opvang Team (HOT). HOT bestaat uit Waternetmedewerkers, die opgeleid zijn om collega's die net een schokkende gebeurtenis achter de rug hebben, een eerste opvang te bieden.

In spoedeisende gevallen kunnen Bedrijfsmaatschappelijk Werk en HOT bereikt worden via het piketnummer van de veiligheidskundige.

3.4.2. Herstelfase

Bij crisissituaties is veelal sprake van materiële schade, vervuiling en/of maatregelen en acties waarmee kosten gemoeid zijn. Waternet probeert in geval van een crisissituatie zo snel mogelijk de oude situatie te herstellen en op deze manier de belasting voor mens, dier en milieu te minimaliseren. Al tijdens de crisis zal begonnen worden met het voorbereiden en plannen van de herstelwerkzaamheden aan de eigen infrastructuur.

Ook in de herstelfase stemt Waternet haar werkzaamheden af met andere betrokken diensten en organisaties.

3.4.3. Aansprakelijkheid

Steeds vaker wordt al tijdens een crisis de vraag gesteld wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de crisis en wie aansprakelijk is voor de schade. Dit is een juridisch vraagstuk: Waternet kan in voorkomende gevallen aansprakelijk gesteld worden voor geleden schade, maar kan mogelijk ook veroorzakers van schade aan de eigen infrastructuur aansprakelijk stellen.

Het is van belang dat Waternet in eventuele procedures kan uitleggen wat er gebeurd is en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Mede daarom houden de medewerkers die bij de bestrijding van een crisis betrokken zijn een logboek bij, waarin ze relevante informatie en hun handelingen vastleggen.

3.4.4. Evaluatie en onderzoek van incidenten

Elk incident en elke crisis wordt geëvalueerd. In het evaluatieprotocol van Waternet is beschreven hoe evaluaties worden uitgevoerd. Incidenten waarbij niet wordt opgeschaald, kunnen mondeling geëvalueerd worden in een nabespreking. Van incidenten die leiden tot coördinatiefase 1 of hoger wordt een evaluatierapport opgesteld volgens de opzet zoals vastgelegd in het genoemde evaluatieprotocol.

Voor het opstellen van een evaluatie is het noodzakelijk dat in een zo vroeg mogelijk stadium actief informatie wordt verzameld. Het vastleggen van relevante informatie en handelingen draagt bij aan het lerend vermogen van de crisisorganisatie van Waternet. De logboeken zijn een waardevolle bron voor de interne evaluatie.

Naast de interne evaluatie kunnen ook onderzoeken plaatsvinden door externe instanties, zoals de veiligheidsregio's of de Onderzoeksraad voor Veiligheid en de Inspectie Leefomgeving en Transport. Deze instanties zullen ook informatie over het incident opvragen.

4. Crisiscommunicatie

Het waterschap Amstel, Gooi en Vecht en Waternet moeten niet alleen goed voorbereid zijn op de technische bestrijding van een crisis, maar ook op de communicatie over de crisis. Dit vraagt om een communicatieaanpak die actueel, snel en betrouwbaar is. De missie van crisiscommunicatie is *het verdienen en behouden van publiek vertrouwen in Waternet door verbinding te maken tussen de organisatie en (groepen in) de samenleving*.

Bij crisiscommunicatie staan - ongeacht het type crisis - altijd drie basisdoelen centraal: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.

De omgeving heeft een duidelijke informatiebehoefte tijdens een crisis. Mensen verwachten snel accurate informatie. Als het waterschap of Waternet die informatie niet levert, doen anderen dat wel. Vanuit de verantwoordelijkheden van het waterschap of Waternet is dat geen wenselijke uitgangssituatie.

De wijze waarop AGV/Waternet invulling geeft aan de crisiscommunicatie is vastgelegd in het crisiscommunicatieplan van de afdeling communicatie. Deze is eigenaar van het plan en daarmee verantwoordelijk voor de actualiteit van dit plan.

Dit hoofdstuk geeft op hoofdlijnen weer wat de uitgangspunten zijn voor de crisiscommunicatie door het waterschap en Waternet.

Daarbij gaat het om de volgende zaken:

- Wat is crisiscommunicatie
- Organisatie van de crisiscommunicatie.

4.1. Wat is crisiscommunicatie?

Bij crisiscommunicatie staan - ongeacht het type crisis - altijd drie basisdoelen centraal: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.

1. Informatievoorziening

Crisiscommunicatie moet (snel) voorzien in de vaak enorme informatiebehoefte bij direct betrokkenen, publiek en pers. Het verzorgen van algemene informatie, procesinformatie, verklaringen en toelichtingen over de crisisaanpak komt tegemoet aan de vraag om een feitelijk overzicht van gebeurtenissen en de aanpak van de Waternet. Informatievoorziening gebeurt vooral door middel van het beantwoorden van vragen, het verstrekken van feitelijke informatie, het bevestigen van informatie en het ontkrachten van feitelijk onjuiste geruchten met onderbouwde informatie.

2. Schadebeperking (gedrag)/ handelingsperspectief bieden

Deze vorm van communiceren richt zich vooral op de instructies die vanuit de organisatie worden gegeven aan betrokkenen om voorbereidingen te treffen en schade voor henzelf te beperken (zoals instructies die samenhangen met bijvoorbeeld veiligheidsmaatregelen, een ontruiming, kookadvies of schadeafhandeling). Ook gaat het hierbij om het eventueel bijsturen van (onjuist) gedrag door het geven van aanvullende of corrigerende gedragsinstructies. Het gaat bij deze doelstelling nadrukkelijk niet om imago- of reputatieschade.

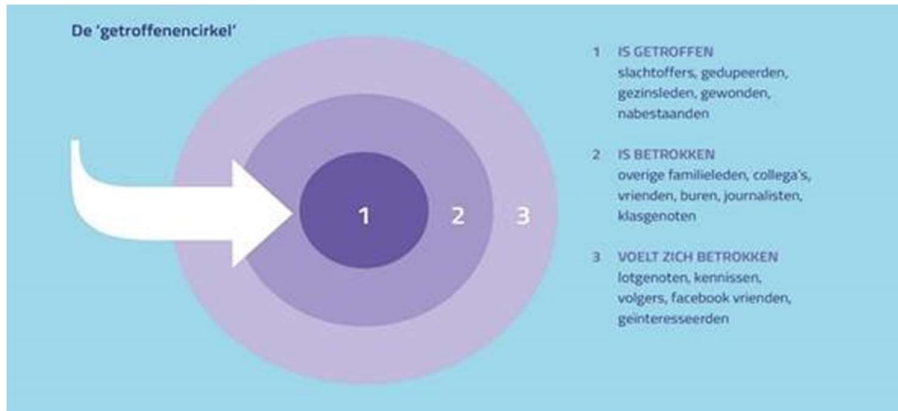
3. Betekenisgeving

De feiten van een crisis zijn niet de enige werkelijkheid. De betekenis die aan de feiten wordt verleend, is ook een werkelijkheid. De wijze waarop in de buitenwereld over de crisis wordt gesproken bepaalt de betekenis ervan. De perceptie buiten, de *taal van de straat*, bepaalt de 'ernst' van de crisis en de inspanningen die crisiscommunicatie moet verrichten. Als de kloof tussen de maatschappelijke beleving en de beleving in de crisisorganisatie groot is, is de brug die met communicatie moet worden gebouwd, ook groot.

4.2 Voor wie doen we het?

Crisiscommunicatie gaat altijd uit van de zwaarst getroffen en betrokkenen. De reputatie van Waternet is niet leidend. Een goede reputatie kan wel het gevolg zijn van goede crisiscommunicatie.

De analyse, communicatiestrategie en redactie en woordvoering richten zich op de binnenste cirkel van betrokkenen. Wie is het meest gedupeerd? Daar gaat de focus van de communicatie naartoe: tot in de haarvaten van de communicatie. Media en journalisten zitten nooit in deze binnenste ring.



Analyse: Bij het monitoren en analyseren van de buitenwereld, kijken de analisten specifiek naar wie er in de binnenste ring zitten. Wie zijn het en welke informatiebehoefte hebben zij, welk gedrag vertonen ze en welke betekenis geven zij aan het incident?

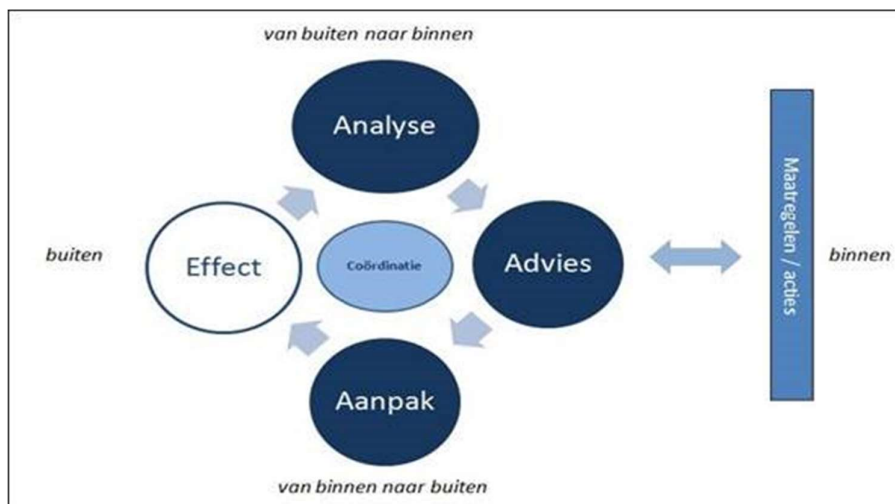
Advies: Ook de communicatiestrategie in het WOT, WBT of welk crisisteam dan ook, richt zich allereerst op de binnenste ring.

Redactie en woordvoering: Het principe van de binnenste ring uit zich ook in teksten en woordvoeringslijnen. Teksten zijn empathisch en inlevend, maar ook proportioneel en aansluitend op de perceptie bij de binnenste ring.

4.3 Organisatie Crisiscommunicatie

Het waterschap Amstel, Gooi en Vecht en Waternet willen een volwaardige en betrouwbare speler zijn in het crisisspeelveld, zodat bestuurders hun verantwoordelijkheid kunnen nemen en die rol op zich kunnen nemen die op dat moment relevant is. Daarvoor is het essentieel dat informatie gedeeld wordt, berichtgeving afgestemd, en verder wordt gekeken dan het primaire hulpverleningsproces.

Daarom wordt de crisiscommunicatie ingestoken volgens de volgende drieslag: analyse, advies en aanpak.



4.3.1 Team Crisiscommunicatie (TCC)

Het TCC vervult een centrale rol in de crisiscommunicatie.

Het TCC:

- stelt omgevingsanalyses op, waarin de vragen die leven bij de zwaarst getroffen en direct betrokkenen (binnenste ring), het daaruit voortvloeiende sentiment en de algemene opinie van de buitenwereld over het incident worden beschreven;
- stelt op basis van de omgevingsanalyse communicatieadvies op. Het advies wordt besproken in WOT en/of WBT. Tijdens het verloop van het incident wordt het advies op basis van de reacties uit de omgeving zo nodig bijgesteld;
- heeft het **mandaat** van de directie van Waternet en het bestuur van AGV om in het eerste uur te communiceren over de feiten (informatievoorziening). Het gaat om de volgende informatie:
 - informatie over feiten en omstandigheden die hetzij door het WOT, hetzij door eigen waarneming/registratie zonder twijfel als waar zijn te benoemen;
 - informatie over de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren (brandweer, politie, gemeente e.d.) binnen de crisisorganisatie;
 - informatie over de momenten waarop en middelen waarmee vanuit de crisisorganisatie aan het publiek en de pers juiste, relevante en actuele informatie beschikbaar wordt gesteld;

over een aantal zaken moet het bevoegde crisisteam een besluit nemen; dat brengt het team nooit zelfstandig, zonder overleg, naar buiten:

- Slachtofferaantallen
 - Identiteiten
 - Schade (-bedragen, -vergoeding)
 - Oorzaak (schuld)
 - Scenario's
-
- formuleert de boodschap en de antwoorden (Q&A's) op veel gestelde vragen die door Klantenservice Waternet, webcare en via andere berichtgeving (website, persberichten, klantenservice) naar buiten worden gebracht;
 - coördineert de woordvoering en bereidt directeur en/of bestuurder daarop voor;
 - staat media te woord over feitelijke zaken rond crisis;
 - neemt deel aan het WOT en het WBT;
 - stemt communicatie af met partners in de crisis, onder meer door een afgevaardigde van TCC bij het Actiecentrum Communicatie van de veiligheidsregio;
 - legt de informatie over de crisiscommunicatie vast in het LCMS-W.

4.3.2 Asynchroon opschalen

Het TCC volgt in het crisisbeheersingsplan gehanteerde fasering en opschaling. Maar ook als niet wordt opgeschaald in de crisisbeheersing kan de crisiscommunicatie-organisatie wel ingericht worden (asynchrone opschaling of opschaling binnen één kolom). In situaties waarbij de maatschappelijke impact groot is, of naar verwachting groot wordt en waarbij de druk op Waternet toeneemt, kan zo snel een organisatie worden ingericht die effectief en efficiënt kan communiceren met degenen die het meest worden getroffen door het incident.

4.3.3 Overige factoren

Naast het TCC spelen andere actoren binnen het waterschap en Waternet een rol in de crisiscommunicatie:

- OvDW: communicatie op kleine schaal op de plaats van het incident;
- directeur en/of bestuurder: woordvoering over gevoelige besluiten en persconferenties;
- Klantenservice: staat bewoners telefonisch te woord;
- Webcare: monitoring van en reactie op de sociale media;
- Meldkamer: eerste loket voor meldingen van incidenten.

5. Borging

5.1. Planvorming

De kwaliteit van de crisisorganisatie van Waternet en AGV is geborgd in de planvorming voor crisisbeheersing. In onderstaand schema is een kort overzicht opgenomen.

niveau	
Beleid /strategie	Crisisbeheersingsplan
	Leveringsplan
	Crisiscommunicatieplan
tactisch	
	Jaarplan crisisbeheersing
	Jaarverslag crisisbeheersing
	OTO- jaarplan
	Evaluatieprotocol
	Calamiteitenbestrijdingsplannen/noodplannen
	opschalingscriteria
	Handboek Proces en organisatie netcentrisch werken
	BHV plannen
	Continuïteitsplan uitval personeel
operationeel	Procedures en instructies
	werkinstructies
	Checklists, registraties
	Evaluaties (incidenten en oefeningen)
	Noodmiddelen

Strategisch platform

Het strategisch platform speelt een belangrijke rol in de borging van de kwaliteit van de crisisorganisatie. Het strategisch platform is samengesteld uit verschillende disciplines binnen Waternet zoals drinkwater, afvalwater, watersystemen, communicatie en IT. Zij bewaken de integraliteit van de crisisorganisatie en hebben de bevoegdheid tot het vaststellen van beleid, plannen, draaiboeken en evaluaties en zijn verantwoordelijk voor de implementatie van daaruit voortvloeiende acties binnen hun eigen discipline.

5.2. Opleiden, trainen, oefenen

Om de crisisorganisatie op niveau te laten functioneren investeert Waternet in het opleiden, trainen en oefenen van de medewerkers in de crisisorganisatie en in de faciliteiten die ten dienste staan aan de crisisorganisatie.

De komende jaren ligt de focus van het opleiden, trainen en oefenen op het nog beter onder de knie krijgen van de netcentrische werkwijze en van de crisisbesluitvorming volgens de PBOB, Procesafspraken Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming. Daarnaast wordt geïnvesteerd in de integrale scenario-ontwikkeling, waarbij alle bij een incident betrokken disciplines gezamenlijk scenario's ontwikkelen over het mogelijke verloop van een incident en de bijbehorende maatregelen.

Voor ieder jaar wordt een OTO-jaarplan opgesteld, waarin de aandachtspunten worden vertaald naar concrete OTO-inspanningen voor dat jaar.

Elke oefening wordt afgesloten met een evaluatie. Deze kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden. De verbeterpunten worden vastgelegd en besproken in kennismomenten en WO- overleggen, waar ook de voortgang van de uitvoering bewaakt wordt. De evaluaties worden afhankelijk van het niveau van opschaling vastgesteld in de waardeketen en/of het Strategisch platform.

5.3. Arbo/milieu

Om crisissituaties waar mogelijk te voorkomen, dan wel risico's beheersbaar te houden tijdens een crisis, moet er te allen tijde bij de uitvoering van een werk met specifieke risico's een Veiligheids- en Gezondheidsplan gemaakt worden. Hierin zit een RI&E (Risico-inventarisatie en Evaluatie) en een plan van aanpak om zaken beheersbaar te houden. Ook milieuaspecten worden hierin meegenomen. Waternet kent een standaard overall V&G-plan voor de ontwerpfase van regulier werk met specifieke risico's.

Daarnaast wordt in een crisissituatie een acuut plan opgezet, waarbij de veiligheidkundige van KAM een adviserende rol heeft en ook bereikbaar is via de piketdienst.

In het draaiboek dierziekten is beschreven hoe medewerkers moeten handelen bij dierziekten (zoals vogelgriep), om zichzelf te beschermen tegen besmetting en om verspreiding van een besmetting zo veel mogelijk te voorkomen.

Daarnaast stelt de KAM adviseur hygiëne protocollen op.

De KAM afdeling is verantwoordelijk voor de actualiteit van deze plannen en draaiboeken.

Bijlagen

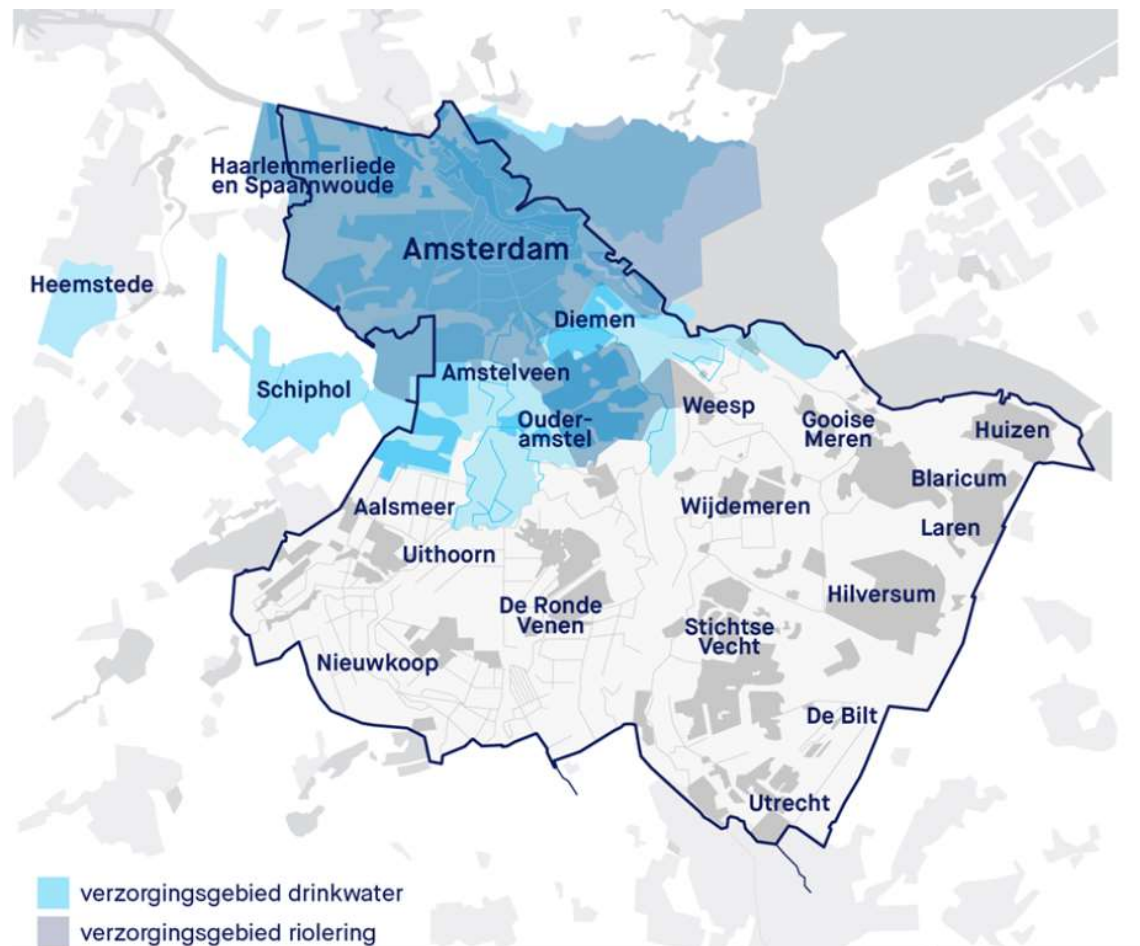
Bijlage 1 Afkortingen en begrippen

- Crisis: een situatie waarin een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast. (art. 1 Wet veiligheidsregio's)
- Crisisbeheersing: het geheel van maatregelen en voorzieningen, met inbegrip van de voorbereiding daarop dat het gemeentebestuur of het bestuur van een veiligheidsregio in een crisis treft ter handhaving van de openbare orde, indien van toepassing in samenhang met de maatregelen en voorzieningen die op basis van een bij of krachtens enige andere wet toegekende bevoegdheid ter zake van een crisis worden getroffen. (art. 1 Wet veiligheidsregio's)
- Ramp: een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken. (art. 1 Wet veiligheidsregio's)
- Rampenbestrijding: het geheel van maatregelen en voorzieningen, met inbegrip van de voorbereiding daarop, dat het gemeentebestuur of het bestuur van een veiligheidsregio treft met het oog op een ramp, het voorkomen van een ramp en het beperken van de gevolgen van een ramp. (art. 1 Wet veiligheidsregio's)

AGV:	Waterschap Amstel, Gooi en Vecht
AWD	Amsterdamse Waterleiding Duinen
CoPI:	Commando Plaats Incident
FAQs:	Frequently Asked Questions, veelgestelde vragen
GBT:	Gemeentelijk Beleidsteam
GRIP:	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure
HOT:	Het Opvang Team
ICO:	Informatiecoördinator
KAM:	Team Kwaliteit, Arbo en Milieu van Waternet
LCMS-W:	Landelijk Crisis Management Systeem-Water
M&O:	Afdeling Mens en Organisatie van Waternet
OL:	Operationeel Leider
OTO:	Opleiden, trainen, oefenen
OvDW:	Officier van Dienst Water
PA	Proces automatisering
RI&E:	Risico-inventarisatie en - Evaluatie
RWZI:	Rioolwaterzuiveringsinstallatie
ROT:	Regionaal Operationeel Team
RBT:	Regionaal Beleidsteam
SOC	Security operation centre
TCC:	Team CrisisCommunicatie
V&G:	Veiligheid en gezondheid
VRA	Verstoringsrisico analyse
WAT:	Waternet Actie Team
WBT:	Waterschaps- of Waternet Beleidsteam
WOL:	Waternet Operationeel Leider
WOT:	Waternet Operationeel Team
Regio West:	Amstel Gooi en Vecht/Waternet, Rijnland, Delfland, Schieland en Krimpenerwaard, Hollandse Delta, Scheldestromen

Bijlage 2 Kaart verzorgingsgebied Waternet / AGV

De gemeente Weesp valt sinds kort bestuurlijk onder de gemeente Amsterdam.



Bijlage 3 Juridisch supplement

1. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1.1 De Waterschapswet

Artikel 61 van deze wet maakt het waterschapsbestuur bevoegd bestuursdwang toe te passen. Dit betekent dat het waterschap een overtreder kan verplichten om, binnen een redelijke termijn, maatregelen te nemen om schade te voorkomen, te beperken of ongedaan te maken. Indien de overtreder hieraan niet voldoet, is het waterschap bevoegd de maatregelen uit voeren op kosten van de overtreder.

Artikel 96 van de Waterschapswet bepaalt het volgende: Wanneer de veiligheid van een of meer waterstaatswerken of de goede staat daarvan in onmiddellijk gevaar is of dreigt te komen en wanneer de omstandigheden geen voorafgaande bijeenroeping van het algemeen of dagelijks bestuur gedogen, mag de voorzitter van het waterschap al de maatregelen nemen waartoe die besturen bevoegd zijn, zolang die omstandigheden voortduren en totdat de besturen weer van hun bevoegdheid gebruik maken. De voorzitter die van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt dat onverwijld aan het betrokken bestuur en bij gedeputeerde staten.

1.2 Algemene wet bestuursrecht

Het waterschap kan ambtenaren aanwijzen die zijn belast met het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften. Toezichthoudende ambtenaren hebben bepaalde bevoegdheden; deze staan in titel 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht. Bij het toepassen van bestuursdwang moet aan bepaalde eisen worden voldaan; deze zijn vermeld in afdeling 5.3.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

In plaats van het toepassen van bestuursdwang kan het waterschap een dwangsom opleggen. Het waterschap kan een overtreder verplichten een overtreding ongedaan te maken of verdere overtreding of herhaling van een overtreding te voorkomen. Als een overtreder daaraan niet voldoet, is hij/zij per tijdseenheid een bepaald bedrag aan het waterschap verschuldigd. De dwangsom is geregeld in afdeling 5.3.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

1.3 De Waterwet

Informatie en waarschuwingen van de minister van Infrastructuur en Milieu

Artikel 3.3 bepaalt dat de minister van Verkeer en Waterstaat (nu de minister van Infrastructuur en Milieu), in het belang van het tijdig nemen van maatregelen bij hoog water dat een gevaar voor een primaire waterkering kan opleveren, informatie verstrekt over de verwachte waterstanden. Zodra te verwachten is dat het alarmeringspeil wordt overschreden, geeft de minister waarschuwingen en verdere inlichtingen aan de beheerders van primaire waterkeringen en aan de colleges van gedeputeerde staten.

Verontreiniging van waterbodems en oevers

Paragraaf 3 van hoofdstuk 5 (de artikelen 5.15 tot en met 5.19) bevat bepalingen met betrekking tot verontreiniging van de bodem en oever van oppervlaktewaterlichamen.

Artikel 5.15 bepaalt het volgende: Indien als gevolg van een ongewoon voorval de bodem of oever van een oppervlaktewaterlichaam ernstig is of dreigt te worden verontreinigd of aangetast, neemt de waterbeheerder onverwijld de noodzakelijke maatregelen om de oorzaak van de verontreiniging of aantasting weg te nemen.

En de verontreiniging of aantasting en de directe gevolgen daarvan te beperken en zoveel mogelijk ongedaan te maken. Daarbij wordt een groot aantal artikelen van de Wet bodembescherming van overeenkomstige toepassing verklaard.

Op grond van artikel 5.16 kan de waterbeheerder aan rechthebbenden van gronden waarin zich een verontreiniging bevindt of aan de veroorzakers van een verontreiniging, bevel geven tot onderzoek naar die verontreiniging. Ook kan de waterbeheerder aan rechthebbenden van die gronden bevel geven om tijdelijke beveiligingsmaatregelen te treffen.

Als de verontreiniging of aantasting van de bodem of oever van een oppervlaktewaterlichaam zich niet beperkt tot die bodem of oever, pleegt de waterbeheerder, alvorens van haar bevoegdheden gebruik te maken, overleg met het bevoegde bestuursorgaan ingevolge de Wet bodembescherming.

Gedoogplichten en andere bijzondere bevoegdheden

Paragraaf 4 van hoofdstuk 5 (de artikelen 5.20 tot en met 5.27) bevat gedoogplichten en andere bijzondere bevoegdheden.

Artikel 5.20 bepaalt dat met de inspectie van watersystemen belaste personen, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de waterbeheerder, bevoegd zijn, met medeneming van de benodigde apparatuur, elke plaats te betreden met uitzondering van woningen zonder toestemming van de bewoner. Voor zover woningen deel uitmaken van een waterstaatswerk of daarmee rechtstreeks in verbinding staan, zijn zij tevens bevoegd die woningen te betreden zonder toestemming van de bewoner.

Artikel 5.21 bepaalt dat de waterbeheerder, voor zover dat redelijkerwijs nodig is, rechthebbenden van gronden de plicht kan opleggen om op of in die gronden onderzoeken en daarmee verband houdende werkzaamheden te gedogen.

Artikel 5.23 bepaalt dat rechthebbenden van onroerende zaken verplicht zijn onderhoudswerkzaamheden aan waterstaatswerken te gedogen, voor zover die werkzaamheden geschieden door of onder toezicht van de waterbeheerder. Uit artikel 5.25 volgt dat deze rechthebbenden verplicht zijn te gedogen dat meetmiddelen en dergelijke worden aangebracht en in stand gehouden, voor zover dat naar het oordeel van de waterbeheerder nodig is.

Artikel 5.26 bepaalt dat rechthebbenden van onroerende zaken, gelegen in of deel uitmakend van een bergingsgebied, gehouden zijn wateroverlast en overstromingen ten gevolge van de afvoer of tijdelijke berging van oppervlaktewater te dulden.

Gevaar voor waterstaatswerken

Paragraaf 5 van hoofdstuk 5 (de artikelen 5.28 t/m 5.31) gaat over gevaar voor waterstaatswerken.

Artikel 5.28 omschrijft het begrip gevaar: omstandigheden waardoor de goede staat van een of meer waterstaatswerken in het ongerede is of dreigt te raken.

Artikel 5.29 bepaalt dat de waterbeheerder zorgt voor oefeningen in doeltreffend optreden bij gevaar. Tevens stelt zij een calamiteitenplan vast.

De memorie van toelichting bij de Waterwet vermeldt het volgende. In opdracht van het toenmalige ministerie van BZK (nu: Veiligheid en Justitie) en de Unie van waterschappen is een module ontwikkeld als handreiking voor een adequate voorbereiding op het waterschapsoptreden bij rampen en ongevallen. De module heeft een ruime reikwijdte; hieronder vallen gevaren voor de waterkering, schaarste of overvloed aan oppervlaktewater, het in het ongerede raken van waterstaatswerken en een plotselinge verslechtering van de kwaliteit van oppervlaktewater.

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen operationele oefeningen en bestuurlijke oefeningen. Bij de laatstgenoemde worden bestuurders betrokken bij de oefeningen.

Het ligt voor de hand dat oefeningen van de waterbeheerder worden afgestemd op oefeningen in het kader van de Wet veiligheidsregio's, zodat regelmatig samen wordt geoefend. De oefenfrequentie zal afhangen van de aard en de omvang van het watersysteem en van de aard en omvang van de risico's.

Het calamiteitenplan moet volgens artikel 5.29 zijn afgestemd op crisisplannen en rampbestrijdingsplannen, zoals bedoeld in de Wet veiligheidsregio's.

Het Waterbesluit (een algemene maatregel van bestuur op grond van de Waterwet) bepaalt in artikel 5.3 welke onderwerpen het calamiteitenplan ten minste moet bevatten.

Het ontwerp-calamiteitenplan wordt in elk geval voor commentaar gezonden aan het bestuur van de veiligheidsregio.

Volgens artikel 5.30 is de waterbeheerder bij gevaar bevoegd, zo lang dat nodig is, maatregelen te nemen, zo nodig in afwijking van wettelijke voorschriften. Het gebruik van die bevoegdheid moet worden gemeld aan gedeputeerde staten. Na afloop zorgt de beheerder voor een evaluatie en zendt een exemplaar daarvan aan gedeputeerde staten en de colleges van burgemeester en wethouders.

Als na een calamiteit een waterstaatswerk niet meer in overeenstemming is met de legger, moet de waterbeheerder, zodra de omstandigheden dit toelaten, het werk weer laten voldoen aan de in de legger omschreven staat.

Artikel 5.31 regelt de mogelijkheid van ingrijpen door een hoger gezag. Als gedeputeerde staten oordelen dat het waterschap niet of onvoldoende optreedt bij gevaar, kunnen zij het waterschapsbestuur een aanwijzing geven over de uitoefening van taken en bevoegdheden. Het waterschapsbestuur krijgt de gelegenheid zijn mening te geven over de voorgenomen aanwijzing, tenzij er sprake is van grote spoed. Als het waterschapsbestuur de aanwijzing niet of onvoldoende opvolgt, mogen gedeputeerde staten namens het waterschapsbestuur optreden. Als het niet mogelijk is om gedeputeerde staten op zeer korte termijn bijeen te roepen, mag de commissaris van de Koning in plaats van gedeputeerde staten de bevoegdheid uitoefenen.

Als de minister van Infrastructuur en Milieu oordeelt dat gedeputeerde staten of de commissaris van de Koning niet of onvoldoende van hun bevoegdheid gebruik maken, kan de minister een aanwijzing geven over de uitoefening van taken en bevoegdheden.

1.4 De Wrakkenwet

Op grond van deze wet kunnen vaartuigen, overblijfselen van vaartuigen en alle andere voorwerpen die in openbare wateren zijn gestrand of gezonken op of in waterkeringen of andere waterstaatswerken, door de beheerder van dat werk of waterstaatswerk worden opgeruimd, zonder dat deze door de belanghebbende aansprakelijk kan worden gesteld voor de eventuele schade.

1.5 De Onteigeningswet

In geval van watersnood kan het waterschap een last geven om een onroerende zaak ogenblikkelijk in bezit te nemen. Dit betekent dat de eigendom onmiddellijk overgaat op degene in wiens naam de zaak in bezit is genomen. Dit is geregeld in artikel 73 van de Onteigeningswet. De last kan worden gegeven door het dagelijks bestuur of de voorzitter van het waterschap of door een door het dagelijks bestuur daartoe aangewezen lid van dat bestuur. Onder watersnood wordt niet alleen verstaan een dijkdoorbraak of overstroming, maar ook een dringend of dreigend gevaar voor doorbraak of overstroming.

Degene die onteigend is, heeft recht op schadevergoeding (artikel 74).

1.6 De Wet veiligheidsregio's

De Wet veiligheidsregio's heeft tot doel een betere samenwerking tussen met name gemeenten, politie, brandweer en geneeskundige hulpverleningsorganisatie en de regio (GHOR). Voor dat doel zijn veiligheidsregio's ingesteld.

Rampen en crises overstijgen vaak de gemeentegrenzen. Bovendien maakt schaalvergroting een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige bestrijding van rampen en crises mogelijk. De veiligheidsregio's moeten een multidisciplinaire samenwerking bevorderen zij hebben een taak als adviseur van andere overheden en organisaties. De taken en bevoegdheden van de veiligheidsregio's zijn afgeleid van de deelnemende gemeenten met betrekking tot de bestrijding van rampen en zware ongevallen.

Definities

Artikel 1 van deze wet geeft een definitie van onder andere de volgende begrippen: ramp, rampenbestrijding, crisis en crisisbeheersing.

Een ramp is een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.

Rampenbestrijding is het geheel van maatregelen en voorzieningen dat het gemeentebestuur of het bestuur van een veiligheidsregio treft met het oog op een ramp, het voorkomen van een ramp en het beperken van de gevolgen van een ramp. Een crisis is een situatie waarin een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast.

Crisisbeheersing is het geheel van maatregelen en voorzieningen dat het gemeentebestuur of het bestuur van een veiligheidsregio treft ter handhaving van de openbare orde, indien van toepassing in samenhang met de maatregelen en voorzieningen die op basis van een bij of krachtens enige andere wet toegekende bevoegdheid ter zake van een crisis worden getroffen.

Gemeentelijke taken

Artikel 2 bepaalt de taken van de gemeenten. Het college van burgemeester en wethouders is belast met de organisatie van: de brandweezorg; de rampenbestrijding en de crisisbeheersing; de geneeskundige hulpverlening.

Artikel 3 bepaalt wat tot de brandweezorg behoort. Hieruit blijkt dat ook de brandweezorg ook betrekking kan hebben op andere ongevallen dan brand.

Artikel 4 bepaalt dat de burgemeester het gezag heeft bij brand en bij ongevallen waarbij anders dan bij brand de brandweer een taak heeft. De burgemeester mag in die gevallen de nodige bevelen geven.

Artikel 5 bepaalt dat de burgemeester het opperbevel heeft bij een ramp of bij ernstige vrees voor het ontstaan daarvan.

Artikel 7 bepaalt dat de burgemeester ervoor zorgt dat aan de bevolking informatie wordt verschaft over de oorsprong, de omvang en de gevolgen van een ramp of crisis die de gemeente bedreigt of treft. Ook zorgt de burgemeester ervoor dat de nodige informatie wordt verschaft aan de personen die in de gemeente betrokken zijn bij de rampenbestrijding of crisisbeheersing.

Veiligheidsregio's

Het Nederlandse grondgebied is verdeeld in veiligheidsregio's (artikel 8). Dit zijn openbare lichamen waarvoor de colleges van burgemeester en wethouders van de betrokken gemeenten een gemeenschappelijke regeling treffen (artikel 9).

Artikel 10 noemt de volgende taken en bevoegdheden van de veiligheidsregio's: het inventariseren van risico's van branden, rampen en crises; het adviseren van het bevoegd gezag over risico's van branden, rampen en crises; het adviseren van het college van burgemeester en wethouders over de brandweerzorg; het voorbereiden op de bestrijding van branden en het organiseren van rampenbestrijding en crisisbeheersing; het instellen en in stand houden van de brandweer; het instellen en in stand houden van een GHOR (geneeskundige hulpverlening); het voorzien in de meldkamerfunctie; het aanschaffen en beheren van gemeenschappelijk materieel; het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening binnen de diensten van de veiligheidsregio en tussen deze diensten en andere organisaties die betrokken zijn bij de taken van de veiligheidsregio.

Het algemeen bestuur van de veiligheidsregio bestaat uit de burgemeesters van de deelnemende gemeenten. De voorzitter van het bestuur is de burgemeester die daartoe bij koninklijk besluit is benoemd (artikel 11).

Artikel 12 bepaalt dat de hoofdofficier van Justitie en de voorzitter van het waterschap worden uitgenodigd deel te nemen aan de vergaderingen van het bestuur van de veiligheidsregio. De voorzitter van de veiligheidsregio nodigt andere functionarissen uit om deel te nemen aan vergaderingen van het bestuur, indien hun aanwezigheid van belang is voor de te behandelen onderwerpen.

Artikel 13 bepaalt dat de commissaris van de Koning (of een vertegenwoordiger) aanwezig kan zijn bij de vergaderingen van het bestuur van de veiligheidsregio.

Beleidsplan, risicoprofiel, crisisplan en rampbestrijdingsplan

Artikel 14 bepaalt dat het bestuur van de veiligheidsregio ten minste eenmaal in de vier jaar een beleidsplan vaststelt. Dit artikel heeft betrekking op alle taken van de veiligheidsregio en artikel 14 noemt de onderwerpen die in ieder geval in het beleidsplan moeten zijn opgenomen. Het bestuur stemt het beleidsplan af met de beleidsplannen van de aangrenzende veiligheidsregio's en van de betrokken waterschappen en met het beleidsplan van het regionale politiekorps.

Artikel 15 bepaalt dat het beleidsplan mede is gebaseerd op een door het bestuur van de veiligheidsregio vastgesteld risicoprofiel. Dit is een overzicht van risicovolle situaties die tot een brand, ramp of crisis kunnen leiden en een inschatting van de gevolgen van de soorten branden, rampen en crises.

Over het vast te stellen risicoprofiel wordt overleg gevoerd met de gemeenteraden; deze kunnen tevens hun wensen kenbaar maken over het ontwerp-beleidsplan.

Voor de vaststelling van het risicoprofiel worden in ieder geval uitgenodigd om hun zienswijze te geven: door de korpschef van politie daartoe aangewezen ambtenaren, de hoofdofficier van Justitie, de besturen van de betrokken waterschappen en de functionarissen die door de betrokken ministers zijn aangewezen.

Het bestuur van de veiligheidsregio nodigt ten minste eenmaal per jaar de bij mogelijke rampen en crises betrokken partijen uit voor een gezamenlijk overleg over de risico's in de regio.

Artikel 16 bepaalt dat het bestuur van de veiligheidsregio ten minste eenmaal in de vier jaar een crisisplan vaststelt.

Het crisisplan beschrijft de organisatie, de verantwoordelijkheden, de taken en de bevoegdheden met betrekking tot de maatregelen en voorzieningen die de gemeenten treffen inzake de rampenbestrijding en de crisisbeheersing en beschrijft

de afspraken met andere bij mogelijke rampen en crises betrokken partijen. Het crisisplan is in ieder geval afgestemd met crisisplannen die zijn vastgesteld voor het gebied van de aangrenzende veiligheidsregio's en de aangrenzende staten. Artikel 17 bepaalt dat bij algemene maatregel van bestuur categorieën van inrichtingen en categorieën van rampen kunnen worden aangewezen waarvoor het bestuur van de veiligheidsregio een rampbestrijdingsplan vaststelt. Dit zijn bedrijven die vallen onder het Besluit risico's zware ongevallen (2015) en vliegvelden.

Brandweer

Artikel 25 regelt de taken van de door het bestuur van de veiligheidsregio ingestelde brandweer.

Gemeenschappelijke meldkamer

Artikel 35 regelt de gemeenschappelijke meldkamer. Een veiligheidsregio stelt ofwel zelf een meldkamer in of heeft de beschikking over een meldkamer die is ingesteld door het bestuur van een andere veiligheidsregio. De meldkamer is belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van acute hulpvragen voor de brandweer, de geneeskundige hulpverlening, het ambulancevervoer en de politietaak. De meldkamer begeleidt en coördineert de hulpdiensten. Naast deze meldkamer is er een meldkamer politie. De meldkamerfunctie is inmiddels belegd bij de politie; de veiligheidsregio's maken afspraken met de politie over het uitvoeren van de meldkamerfunctie ten behoeve van de brandweertzorg en de geneeskundige hulpverlening;

Coördinerend functionaris

Artikel 36 bepaalt dat het bestuur van de veiligheidsregio een functionaris aanwijst, die is belast met de coördinatie van de maatregelen en voorzieningen die de gemeenten treffen met het oog op een ramp of crisis.

Bovenlokale rampen en crises

Bij een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis of bij ernstige vrees voor het ontstaan daarvan is de voorzitter van de veiligheidsregio bij uitsluiting bevoegd toepassing te geven aan diverse artikelen van de Wet veiligheidsregio's, de Politiewet en de Gemeentewet (artikel 39, lid 1).

De voorzitter van de veiligheidsregio roept een regionaal beleidsteam bijeen dat bestaat uit de burgemeesters van de gemeenten die betrokken zijn of dreigen te worden bij de ramp of crisis, alsmede de hoofdofficier van Justitie. De voorzitter van elk direct betrokken waterschap wordt uitgenodigd deel uit maken van het beleidsteam (artikel 39, lid 2).

De voorzitter van de veiligheidsregio wijst een regionaal operationeel leider aan die leiding geeft aan een regionaal operationeel team dat bestaat uit leidinggevenden van de betrokken diensten. De regionaal operationeel leider neemt deel aan de vergaderingen van het regionaal beleidsteam. De voorzitter van de veiligheidsregio nodigt voorts functionarissen uit deel te nemen aan de vergaderingen, indien hun aanwezigheid van belang is (artikel 39, lid 3).

Tenzij de vereiste spoed zich daartegen verzet, neemt de voorzitter van de veiligheidsregio pas besluiten ter uitvoering van artikel 39, lid 1, nadat hij/zij het regionaal beleidsteam heeft geraadpleegd (artikel 39, lid 4).

De voorzitter van de veiligheidsregio geeft de regionaal operationeel leider de bevelen die hij/zij nodig acht voor de uitvoering van de door hem/haar genomen besluiten (artikel 39, lid 5).

Taken van de commissaris van de Koning

De commissaris van de Koning ziet toe op de samenwerking in het regionaal beleidsteam en kan daartoe aanwijzingen geven (artikel 41). Bij een ramp of crisis van meer dan regionale betekenis of ernstige vrees daarvoor, kan de commissaris van de Koning de voorzitter van de veiligheidsregio aanwijzingen geven over het beleid met betrekking tot de rampbestrijding of crisisbeheersing (artikel 42). De voorzitters van de veiligheidsregio's, de commissarissen van de Koning en de minister van Veiligheid en Justitie geven elkaar de nodige inlichtingen (artikel 43).

Informatie en communicatie

Artikel 45 bepaalt dat gedeputeerde staten zorgen voor de productie en het beheer van een geografische kaart waarop de risico's in de veiligheidsregio zijn aangeduid, op basis van het risicoprofiel. De colleges van burgemeester en wethouders en het RIVM leveren de daarvoor benodigde gegevens aan gedeputeerde staten.

Artikel 46 bepaalt het bestuur van de veiligheidsregio zorgt voor informatie aan de minister van Veiligheid en Justitie, de commissaris van de Koning en de hoofdofficier van Justitie over de rampen en crises die de regio kunnen treffen en over de maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming, bestrijding of beheersing daarvan. Het bestuur van de veiligheidsregio zorgt er ook voor dat de nodige informatie wordt verschaft aan de bevolking en aan de personen die betrokken zijn bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing in de regio.

Een ieder die beschikt over relevante veiligheidstechnische gegevens, verschaft het bestuur van de veiligheidsregio de nodige informatie (artikel 48). Het bestuur van de veiligheidsregio maakt deze gegevens openbaar, tenzij –met toepassing van de criteria in de Wet openbaarheid van bestuur – het verstrekken van gegevens achterwege moet blijven (artikel 49).

In geval van een ramp stelt een ieder die daarvan kennis draagt, de burgemeester van de betrokken gemeente daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte (artikel 50, lid 1). Verder verschaft in geval van een ramp ieder die over relevante veiligheidstechnische kennis beschikt, de burgemeester de nodige informatie (artikel 50, lid 2).

Bijstand

Bij een brand, ramp of ernstige vrees daarvoor kan de voorzitter van de veiligheidsregio aan de minister van Veiligheid en Justitie een verzoek doen om bijstand. De commissaris van de Koning wordt van dit verzoek in kennis gesteld. De minister van Veiligheid en Justitie kan zo nodig een verzoek om bijstand doen aan de voorzitter van een andere veiligheidsregio of aan de minister van Defensie.

Buitengewone omstandigheden

Artikel 52 bepaalt dat als buitengewone omstandigheden dit noodzakelijk maken, bij koninklijk besluit de artikelen 53 en 54 in werking kunnen worden gesteld.

Volgens artikel 53, lid 1 kan de commissaris van de Koning de burgemeesters in een concreet geval aanwijzingen kan geven over de rampenbestrijding.

Volgens artikel 53, lid 2 kan de minister van Veiligheid en Justitie de commissaris van de Koning opdragen om in een concreet geval de voorzitter van de veiligheidsregio aanwijzingen te geven over de rampenbestrijding of crisisbeheersing.

Artikel 54 bepaalt dat de minister van Veiligheid en Justitie in dringende gevallen bevoegdheden van de commissaris van de Koning en van de burgemeester op grond van deze wet geheel of gedeeltelijk kan overnemen of een andere autoriteit daarmee geheel of gedeeltelijk kan belasten.

Toezicht

Artikel 57 regelt de taken en bevoegdheden van de Inspectie openbare orde en veiligheid.

Artikel 59 bepaalt dat de commissaris van de Koning het bestuur van een veiligheidsregio een aanwijzing kan geven, indien de taakuitvoering in de veiligheidsregio tekortschiet.

De voorzitters van de veiligheidsregio's geven de commissaris van de Koning alle informatie die deze voor de uitoefening van het toezicht nodig heeft (artikel 60).

1.7 Wet op de veiligheidsregio's

- Het informeren van de betreffende besturen van de provincie, veiligheidsregio en gemeenten over de risico's en relevante veiligheid technische gegevens, opdat zijn hun taken in het kader van de voorbereiding op rampen en zware ongevallen naar behoren kunnen uitvoeren (Artikel 48, Wet op de veiligheidsregio's).
- Deelname aan gemeentelijke en regionale veiligheids- cq. rampenstaven overeenkomstig de afspraken die daarover zijn gemaakt in de veiligheidsregio's (convenanten met veiligheidsregio's).

1.8 De Gemeentewet

De artikelen 172 en volgende van de Gemeentewet regelen de bevoegdheden van de burgemeester. De burgemeester kan bevelen geven aan een ieder met het oog op het voorkomen, beperken of bestrijden van gevaar en ter handhaving van de openbare orde (artikel 175). De burgemeester is ook bevoegd (onder bepaalde voorwaarden) noodverordeningen vast te stellen (artikel 176).

1.9 De Ambtsinstructie van de commissaris van de Koning

De ambtsinstructie regelt de taken van de commissaris van de Koning als rijksorgaan. Bij deze taken is de commissaris verantwoording schuldig aan de minister en niet aan provinciale staten.

De commissaris van de Koning bevordert de samenwerking tussen de in de provincie werkzame overheidsorganen (artikel 1). Artikel 2 van deze instructie maakt de commissaris van de Koning bij (de dreiging van) een ramp of crisis bevoegd om aanwijzingen te geven aan de in de provincie werkzame rijksambtenaren en personen deel uitmakend van de krijgsmacht om de samenwerking te bevorderen met elkaar en met het provinciale bestuur, de gemeentebesturen, besturen van de veiligheidsregio's en waterschapsbesturen.

Artikel 5 bepaalt dat de commissaris de voorbereiding coördineert van de civiele verdediging tussen de in provincie werkzame overheidsorganen. De commissaris zit het overleg voor tussen deze overheidsorganen over de afstemming van hun beleid met betrekking tot de civiele verdediging.

Artikel 5a bepaalt dat de commissaris overlegt met het regionaal beleidsteam, alvorens een aanwijzing te geven als bedoeld in artikel 41 van de Wet veiligheidsregio's.

Artikel 5c bepaalt dat, tenzij de vereiste spoed zich daartegen verzet, de commissaris overlegt met de minister van BZK voordat hij/zij een aanwijzing geeft als bedoeld in artikel 42 van de Wet veiligheidsregio's. Als de minister van BZK de commissaris verzoekt een aanwijzing te geven als bedoeld in artikel 42 van de Wet veiligheidsregio's, geeft de commissaris onverwijld uitvoering aan dit verzoek.

Artikel 5d bepaalt dat de commissaris voor een aanwijzing als bedoeld in artikel 59 van de Wet veiligheidsregio's de instemming nodig heeft van de minister van BZK. Als de minister van BZK verzoekt een dergelijke aanwijzing te geven, dan geeft de commissaris uitvoering aan dit verzoek.

2 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

2.1 Algemeen

Het waterschap heeft een zorgplicht om schade door overstroming, wateroverlast of waterverontreiniging te voorkomen of te beperken, voor zover dat in overeenstemming is met de taken van het waterschap. De zorgplicht van het waterschap wordt mede bepaald door wetten en door normen die volgen uit bijvoorbeeld het Nationaal bestuursakkoord water en het Waterbeheerplan.

De peilbesluiten van het waterschap bepalen de streefpeilen die zo veel mogelijk moeten worden gehandhaafd. In extreme situaties kan echter een tijdelijke afwijking van de streefpeilen niet te voorkomen zijn.

Het waterschap is verantwoordelijk voor het bemalingsregime en voor het onderhoud aan waterkeringen, wateren en kunstwerken waarbij het waterschap zelf onderhoudsplichtig is. Bij wateren en kunstwerken waarbij anderen onderhoudsplichtig zijn, moet het waterschap toezien dat dit onderhoud voldoende gebeurt. Het waterschap moet alert zijn op weersverwachtingen. Verder moet het waterschap tijdig en adequaat reageren op meldingen en klachten.

Indien het waterschap aan de zorgplicht heeft voldaan, is het waterschap niet aansprakelijk voor eventuele schade. Het waterschap kan zich dan beroepen op overmacht en de schade komt dan voor rekening van degene die schade lijdt (tenzij een ander daarvoor aansprakelijk is). Als iemand het waterschap aansprakelijk acht voor schade, kan hij/zij zich zo nodig tot de civiele rechter wenden.

In bepaalde gevallen kan het waterschap bij rechtmatig handelen toch aansprakelijk zijn voor schade. Dit is geregeld in artikel 7.14 e.v. van de Waterwet.

2.2 Wet tegemoetkoming schade bij rampen

De Wet tegemoetkoming schade bij rampen is slechts van toepassing in heel bijzondere situaties, die niet te verzekeren zijn. De wet kan van toepassing zijn bij het overlopen of bezwijken van primaire waterkeringen of het overlopen of bezwijken van anderszins gereguleerde waterkeringen die binnen een door primaire waterkeringen beschermd gebied liggen. Verder moet er sprake zijn van een ramp in de zin van de Wet veiligheidsregio's. Artikel 4 bepaalt voor welke soorten schade een tegemoetkoming kan worden gegeven en aan welke voorwaarden dan moet zijn voldaan. Verder geeft de wet regels over de hoogte van de tegemoetkoming. De wet wordt uitgevoerd door de minister van BZK.

2.3 Aansprakelijkheid van derden

Zoals hierboven vermeld kan het waterschap bestuursdwang toepassen op kosten van de overtreder en is het waterschap bevoegd een dwangsom op te leggen.

Bestuursdwang of een dwangsom is niet altijd mogelijk, met name in de volgende gevallen: 1. Er is geen sprake van een specifieke overtreder; 2. Er is geen overtreder bekend; 3. De overtreder is niet in staat de overtreding ongedaan te maken en de schade te herstellen; 4. Het is (geheel of gedeeltelijk) niet redelijk dat de overtreder de overtreding ongedaan moet maken en de schade moet herstellen.

Indien bestuursdwang of een dwangsom niet mogelijk is, maar er is wel sprake van een onrechtmatige daad van de overtreder ten opzichte van het waterschap, kan het waterschap de kosten van schade privaatrechtelijk op de overtreder verhalen. Het waterschap kan echter geen kosten verhalen van maatregelen die tot de normale taakuitoefening van het waterschap behoren.

2.4 Aansprakelijkheid van het waterschap

Als iemand schade lijdt als gevolg van de rechtmatige uitoefening van een bevoegdheid door het waterschap, behoort het waterschap de schade te vergoeden, voor zover het redelijk is dat de schade niet of niet geheel ten laste van de benadeelde blijft en de voor zover de vergoeding niet op andere wijze is verzekerd. Dit is geregeld in artikel 7.14 van de Waterwet. Een verzoek tot schadevergoeding moet worden gemotiveerd en de hoogte van de gevraagde vergoeding moet worden onderbouwd. Het waterschap kan een verzoek om schadevergoeding afwijzen als er vijf jaar zijn verlopen nadat de schade zich heeft geopenbaard of nadat de benadeelde redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van de schade.

Wettelijke taken en bevoegdheden drinkwatersector

speler	TAKEN	BEVOEGDHEDEN IN WETGEVING	OPMERKINGEN
Waterbedrijf	- Nooddrinkwatervoorziening - Noodwatervoorziening - Analyse m.b.t. risico op verstoringen - Nemen van passende maatregelen tegen verstoringen - Onmiddellijk maatregelen nemen bij verstoringen - Overleg met Inspecteur bij 24-uurs verstoring	Drinkwaterwet Drinkwaterbesluit Kaderrichtlijn water	Waterbedrijf is onderdeel van de 'vitale sector' en valt zodoende onder: "Degenen die aan de bestrijding van een ramp of een zwaar ongeval deelnemen, staan onder zijn bevel" Art. 5 Wet Veiligheidsregio's, maar wel met behoud van eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheden
VEWIN	Brancheorganisatie	Geen wettelijke basis in noodrecht	Elke rol die de VEWIN op zich neemt in tijden van crises bestaat bij de gratie van de waterbedrijven.
Burgemeester	- Algemene bevoegdheid ter handhaving van de openbare orde en veiligheid - Gemeentewet en de Wet Veiligheidsregio's zijn in dergelijke gevallen bepalend voor de relatie tussen waterbedrijf en burgemeester.	Art. 172/173/175/176 Gemeentewet Art. 5 Wet Veiligheidsregio's	Informatie uitwisseling tussen waterbedrijf en burgemeester is cruciaal Ten aanzien van voorlichting en distributie van noodwater is bij een verstoring afstemming met de burgemeester vereist
Voorzitter veiligheidsregio	Opperbevel bij een gemeentegrensoverschrijdend incident	Art. 39 Wet veiligheidsregio's	In geval van een (dreigende) ramp of van meer dan plaatselijke betekenis, heeft de voorzitter van de veiligheidsregio het opperbevel.
CdK	- Toezicht op samenwerking in het regionaal beleidsteam - Aanwijzingen over het inzake de rampenbestrijding of crisisbeheersing te voeren beleid - Verzoeken om bijstand Defensie - Samenwerken met rijksheer	Art. 41/42 Wet veiligheidsregio's Art. 2 en 5 Ambtsinstructie CdK	CdK kan middels zijn aanwijzingsbevoegdheid, een inbreuk maken op de autonome bevoegdheid van de burgemeester. De voorwaarde hiervoor is dat de situatie 'van meer dan regionale betekenis is'.

Inspectie Leefomgeving en Transport	• Toezicht op de naleving van wet- en regelgeving door waterbedrijven. • Plicht opleggen aan waterbedrijven tot nemen van maatregelen • Overleg met Inspecteur bij 24-uurs verstoring • Goedkeuren leveringsplan • Rijksheer; samenwerken met CdK	Art. 28/29/30 Drinkwaterwet Art. 16 lid 2 Prijzenwet jo art. 2, sub f Aanwijzingsbesluit economische noodwetgeving. Zie ook art. 2 en 5 Ambtsinstructie	Minister van Infrastructuur en Milieu heeft geen directe sturingsmogelijkheden; de Inspecteur wel. Conform de Algemene wet bestuursrecht kan de minister aanwijzingen geven aan de inspecteur inzake de uitoefening van de geattribueerde bevoegdheid. Dergelijke aanwijzingen kunnen gericht zijn op algemene en specifieke/individuele gevallen. Bij het niet opvolgen van deze aanwijzingen, kan de minister middels een dienstbevel de Inspecteur in uiterste gevallen disciplinair straffen.
Ministerie van Veiligheid en Justitie	• Mogelijkheid tot verzoek aan CdK om aanwijzingen te geven • Verlenen bijstand • Verantwoordelijk voor terrorismebestrijding	Art 5c Ambtsinstructie CdK Art 51 Wet veiligheidsregio's Besluit van 14 december 2005 <i>'houdende tijdelijke herindeling van ministeriële taken in geval van een terroristische dreiging met een urgent karakter'</i>	Verantwoordelijke voor crisisbeheersing en verantwoordelijk voor NCC en LOCC. De voorzitter van de veiligheidsregio richt zijn verzoek tot bijstand aan de minister van Veiligheid en Justitie. Minister van V&J heeft binnen het kabinet, op grond van het Besluit van 14 december 2005, 'houdende tijdelijke herindeling van ministeriële taken in geval van een terroristische dreiging met een urgent karakter', de mogelijkheid om, indien onverwijld uitoefening daarvan noodzakelijk, maatregelen te nemen ter voorkoming van een terroristisch misdrijf.
Ministerie van Infrastructuur en Milieu	• Politieke verantwoordelijkheid • Beleidsmatige verantwoordelijkheid • Vordering eigendomsrecht en gebruiksrecht	Algemene tendens Drinkwaterwet Art. 3a en 4 Vorderingswet	Aangezien geen fysieke scheiding bestaat tussen het leveringsstelsel voor sanitaire/hygiënische doeleinden en het leveringsstelsel van drinkwater vallen beiden onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Infrastructuur en Milieu.
Ministerie van Defensie	• Bijstand en steunverlening aan civiele rampenbestrijding	Bijstand op basis van: Art 58/59 Politiewet 2012 Art 51 Wet veiligheidsregio's Regeling steunverlening openbaar belang	Bijstand op basis van Politiewet voor handhaving openbare orde en veiligheid. Bijstand op basis van Wet veiligheidsregio's voor gevallen waarin deze wet van toepassing is; militairen dan onder bevel van de burgmeester. Verder bestaat de mogelijkheid van bijstand op basis van de Regeling steunverlening in het openbaar belang, in het kader van het openbaar belang.

Bijlage 4 Crisisstructuur algemene kolom

1. Inleiding

Bij (dreigende) watergerelateerde rampen is het overheidsoptreden niet alleen gericht op die watergerelateerde aspecten, maar ook op de openbare orde en veiligheid. Deze taken maken een gecoördineerd optreden noodzakelijk. Om die reden zijn zowel de algemene² als de functionele (water) kolom betrokken. Dit hoofdstuk geeft een kort overzicht van het algemeen beleid en de structuur op het gebied van de crisisbeheersing en rampenbestrijding in de algemene kolom (gemeenten, veiligheidsregio's en rijk).

2. Gemeenten en veiligheidsregio's

2.1 Gemeente

De basis van de rampenbestrijding ligt, zowel bestuurlijk als uitvoerend, bij de gemeenten. De burgemeester (Wet veiligheidsregio's) heeft het opperbevel in geval van een ramp of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan. Indien een (dreigende) ramp of zwaar ongeval tevens een verstoring van de openbare orde veroorzaakt (kan veroorzaken), kan de burgemeester bevelen uitvaardigen die van invloed kunnen zijn op de taakuitvoering door diensten en andere organisaties. Dergelijke bevelen dienen echter specifiek op de oplossing van de verstoring van de openbare orde en veiligheid gericht te zijn.

De burgemeester laat zich bijstaan door een door hem samengestelde gemeentelijke rampenstaf: het gemeentelijk beleidsteam (GBT). In het GBT kan, afhankelijk van de aard van het ongeval, een vertegenwoordiger van AGV of Waternet zitting hebben.

2.2 Veiligheidsregio

Het Nederlands grondgebied is opgedeeld in veiligheidsregio's. Dit zijn gemeenschappelijke regelingen van de deelnemende gemeenten. De veiligheidsregio's hebben onder meer tot taak het inventariseren van en het aan het bevoegd gezag adviseren over de risico's van branden, rampen en crises, alsmede het voorbereiden op de bestrijding van branden en het organiseren van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing.

Het bestuur van de veiligheidsregio wordt gevormd door de burgemeesters van de deelnemende gemeenten. De voorzitter van de veiligheidsregio is de burgemeester die daartoe bij koninklijk besluit is benoemd.

Het verzorgingsgebied van Waternet ligt in vijf veiligheidsregio's: Amsterdam-Amstelland, Gooi en Vechtstreek, Utrecht, Kennemerland en Hollands Midden. In deze veiligheidsregio's zijn ook andere waterschappen (met uitzondering van Gooi en Vechtstreek) en drinkwaterbedrijven actief.

'Koude fase'

De Wet veiligheidsregio's voorziet in betrokkenheid van de waterschappen bij de bestuurlijke besluitvorming in de veiligheidsregio in de 'koude fase'. Artikel 12 bepaalt

² Met de "algemene kolom" wordt de organisatie voor de crisisbeheersing en rampenbestrijding bedoeld, zoals deze is uitgewerkt conform de bepalingen in de Wet veiligheidsregio's. Dit betreft de organisatie- en coördinatiestructuur van en door de gemeenten, veiligheidsregio's, provincies en ministeries. In dit plan wordt gesproken over de 'functionele kolom' wanneer in een wet specifieke taken in het kader van de crisisbeheersing en rampenbestrijding zijn beschreven. De Waterwet en de Drinkwaterwet zijn voorbeelden van wetten waarin deze taken voor functionele beheerders zijn uitgewerkt.

dat de voorzitter van het waterschap wordt uitgenodigd voor de bestuursvergaderingen van de veiligheidsregio. Het waterschap Amstel, Gooi en Vecht en de omliggende waterschappen hebben afspraken gemaakt om elkaar te vertegenwoordigen in veiligheidsregio's waarin meerdere waterschappen actief zijn. Daarnaast regelt de Wet veiligheidsregio's (artt. 14, 15 en 16) dat de waterschappen betrokken worden bij het opstellen van het risicoprofiel, het beleidsplan en het crisisplan van de veiligheidsregio's. In de toelichting bij de Wet veiligheidsregio's is een soortgelijke rol beschreven voor bedrijven uit de vitale infrastructuur. Daaronder valt ook de drinkwatertaak van Waternet.

Bovenlokale rampen en crises

In geval van een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, heeft de voorzitter van de veiligheidsregio het opperbevel over de bestrijding.

Bij een gemeentegrensoverschrijdend incident kan GRIP 4 ingesteld worden. In dat geval roept de voorzitter van de veiligheidsregio het Regionaal Beleidsteam (RBT) bijeen. Dit team bestaat uit de burgemeesters van de betrokken gemeenten en de hoofdofficier van Justitie. De voorzitter van elk direct betrokken waterschap wordt uitgenodigd deel uit te maken van het RBT. Daarnaast nodigt de voorzitter van de veiligheidsregio andere betrokken functionarissen uit. Het kan dan gaan om bijvoorbeeld de regionaal commandant brandweer, de korpschef politie, de directeur van de GHOR, een (coördinerend) gemeentesecretaris of een directeur van betrokken (vitale) infrastructuur (waartoe Waternet behoort).

De commissaris van de Koning ziet toe op de samenwerking in het regionaal beleidsteam en kan daartoe, volgens zijn ambtsinstructie, aanwijzingen geven. De commissaris van de Koning kan, in geval van een ramp of crisis van meer dan regionale betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, de voorzitter van de veiligheidsregio aanwijzingen geven over het inzake de rampenbestrijding of crisisbeheersing te voeren beleid.

Regionaal Operationeel Team (ROT)

De voorzitter van de veiligheidsregio wijst een regionaal operationeel leider aan, die is belast met de leiding van een ROT. Het ROT bestaat uit leidinggevenden van de betrokken diensten. Vanaf GRIP 2 is een ROT actief. Het ROT is verantwoordelijk voor de coördinatie van het totale uitvoeringsproces. Het ROT vertaalt de beleidsbeslissingen in samenhangende opdrachten voor de uitvoering. Verder schept het ROT de praktische voorwaarden om alle bestrijdingsactiviteiten als een geheel te kunnen beheren.

In het ROT kan een vertegenwoordiger van AGV of Waternet zitting hebben.

Actiecentrum

De hulpverleningsdiensten en andere organisaties die een uitvoerende taak hebben bij de bestrijding van een ramp of zwaar ongeval, richten voor de interne coördinatie een Actiecentrum (AC) in. Bij zowel de gemeenten als bij de hulpdiensten (aansturing door ROT) kunnen AC's actief zijn, welke zorgen voor de uitvoering van de rampenbestrijdingsprocessen.

Commando Plaats Incident (CoPI)

Vanaf GRIP 1 is voor de coördinatie van het incident ter plaatse een CoPI actief. Dit team bestaat uit tenminste de leider CoPI en uit functionarissen die leiding geven aan operationele eenheden van politie, GHOR en brandweer. Verder maakt een persvoorlichter (namens het CoPI) deel uit van het team.

Op verzoek van de leider CoPI kan het team eventueel worden aangevuld met één of meerdere functionarissen die vanuit hun specialisme een toegevoegde waarde kunnen leveren aan het functioneren van het CoPI, bijvoorbeeld de coördinator plaats incident van Waternet.

Motorkapoverleg

Ad-hoc overleg tussen de eerste hulpverleningsdiensten ter plaatse wordt wel motorkapoverleg genoemd. Er is in dit stadium geen behoefte aan structurele coördinatie tussen de hulpverleningsdiensten. Het overleg vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid. Ook hier kan het motorkapoverleg aangevuld worden met vertegenwoordigers van andere organisaties.

3. Fasering en opschaling

3.1 GRIP op regionaal niveau

Ten behoeve van een eenduidige aanpak van de rampenbestrijding in de responsefase schaaft de crisisorganisatie van de algemene kolom op volgens de GRIP-structuur. Op regionaal niveau omvat de GRIP-structuur 4 niveaus:

Fase	Omschrijving	Multidisciplinaire teams
GRIP 1	Brongebied	CoPI
GRIP 2	Bron- en effectgebied	CoPI en ROT
GRIP 3	Bestuurlijke betrokkenheid en/of besluitvorming	CoPI, ROT, GBT
GRIP 4	Gemeentegrensoverschrijdend	CoPI, ROT en RBT

Tabel 1 GRIP-fasering regionaal

In GRIP 1 t/m 4 is coördinatie van de inzet van meerdere disciplines noodzakelijk. Daartoe is een aantal multidisciplinaire teams actief.

In GRIP 1 is dit het CoPI. De werkzaamheden van het CoPI zijn gericht op de bestrijding van de gevolgen van het incident in het brongebied.

In de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland coördineert het CoPI ook de bestrijding in het effectgebied.

Indien ook structurele inzet van hulpverleningsdiensten buiten het brongebied nodig is, wordt opgeschaald naar GRIP 2. In GRIP 2 is naast het CoPI ook het Regionaal Operationeel Team (ROT) actief. Het ROT richt zich op de incidentbestrijding in het effectgebied en ondersteunt het CoPI.

In de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland is het ROT omgevormd tot een Interface. De Interface werkt scenario's uit ter ondersteuning van het CoPI.

Wanneer tijdens een incident de noodzaak ontstaat tot bestuurlijke betrokkenheid, wordt opgeschaald naar GRIP 3. In deze fase is het gemeentelijk beleidsteam (GBT) actief. Het GBT is het multidisciplinaire adviesteam van de burgemeester, die op dat moment het bevoegd gezag bekleedt.

Zodra het bron- en/of effectgebied twee of meer gemeenten bestrijkt, is sprake van een incident met meer dan plaatselijke betekenis. Dan wordt opgeschaald naar GRIP 4. De voorzitter van de veiligheidsregio bekleedt dan het bevoegd gezag. De voorzitter van de veiligheidsregio wordt dan geadviseerd door het Regionaal Beleidsteam (RBT). Dit team bestaat uit de burgemeesters van de getroffen gemeenten, de hoofdofficier van justitie. De voorzitter van elk direct betrokken waterschap wordt uitgenodigd.

3.2 GRIP op bovenregionaal niveau

Wanneer sprake is van een ramp of crisis die zich uitstrekt over meer dan één veiligheidsregio, spreken we van GRIP 5. Opschaling naar GRIP 5 gebeurt alleen als daartoe bestuurlijke noodzaak is en vereist een expliciet besluit van de voorzitters van de betrokken veiligheidsregio's. De voorzitters van de betrokken veiligheidsregio's houden in GRIP 5 het bevoegd gezag over de diensten die in hun eigen regio bij de rampenbestrijding betrokken zijn. De betrokken veiligheidsregio's nemen gezamenlijk de interregionale incidentbestrijding ter hand, waarbij één veiligheidsregio de bestuurlijke en operationele afhandeling coördineert. Voor deze coördinatie kan zo nodig een interregionaal operationeel team (IROT) en een interregionaal beleidsteam (IRBT) bijeen worden geroepen.

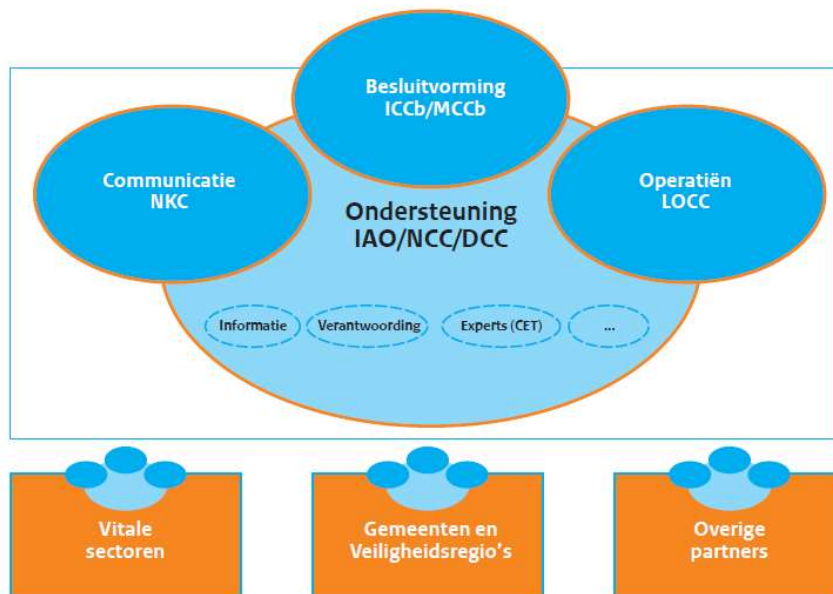
4. Interdepartementale crisisstructuur

Op situaties waarbij de nationale veiligheid in het geding is of kan zijn, of bij een andere situatie waarbij van een grote maatschappelijke impact sprake is of kan zijn, is het Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming van toepassing. In dit document is beschreven hoe de crisisbesluitvorming op nationaal niveau is georganiseerd.

Het rijk kan, afhankelijk van de situatie, drie rollen vervullen.

- Faciliteren: het ondersteunen van de algemene keten of een functionele keten. Dit kan gebeuren op verzoek vanuit die ketens, of op eigen initiatief van het rijk. Voorbeelden van ondersteuning door het rijk zijn: het leveren van expertise, kennis of advies, communicatiemiddelen (bijv. www.crisis.nl of het landelijk publieksinformatienummer), of coördinatie van bijstand.
- Richting geven: het rijk kan richting geven aan het optreden van de verantwoordelijke autoriteiten in de algemene en/of een functionele kolom door bijvoorbeeld afgestemde crisiscommunicatie- en woordvoeringsrichtlijnen, of beleidsuitgangspunten voor landelijk uniforme maatregelen ter handhaving van de openbare orde. Richting geven gebeurt door middel van een dringend advies van het rijk aan de betrokken autoriteiten. Het dringend advies is gericht op het bewerkstelligen van een gezamenlijk optreden of op het verenigen van uiteenlopende belangen van de betrokken partijen. De betrokken autoriteiten moeten een terugkoppeling geven van wat zij met het dringend advies hebben gedaan en kunnen daar alleen gemotiveerd van afwijken.
- Sturen: door het toepassen van wettelijke bevoegdheden, waaronder de noodwetgeving. Het gaat dan bijvoorbeeld om het treffen van maatregelen bij een (dreigende) grootschalige overstroming (bijvoorbeeld grootschalige evacuatie), het treffen van beperkende maatregelen inzake levering en gebruik van drinkwater, het treffen van beveiligings- en bewakingsmaatregelen, of het voorzien in bijstand door politie, brandweer, GHOR of defensie. Sturing door het rijk. Het gebruik van bevoegdheden door het rijk wordt afgestemd in de interdepartementale crisisstructuur.

Die crisisstructuur wordt op de volgende pagina schematisch weergegeven en vervolgens toegelicht.



Schema 1 Interdepartementale crisisstructuur (bron: nationaal handboek crisisbesluitvorming)

Coördinatie en besluitvorming op ambtelijk niveau

In beginsel wordt situatie opgepakt door de bewindspersoon wiens beleidsterrein het betreft. Die bewindspersoon informeert de Minister van Veiligheid en Justitie (V&J). Indien nodig stemmen zij maatregelen en communicatie op elkaar af.

Het Departementaal Coördinatiecentrum van het verantwoordelijke ministerie (DCC) voert eventueel samen met onder het ministerie ressorterende sectoren, diensten en organisaties responsactiviteiten uit en coördineert die. Communicatie en informatievoorziening met de algemene kolom over de besluitvorming verloopt via de minister van V&J door tussenkomst van het Nationaal Coördinatiecentrum (NCC). Indien daaraan behoefte is, kan de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (ICCb) bij elkaar worden geroepen. De ICCb wordt voorgezeten door de Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding en Veiligheid (NCTV). De voorzitter bepaalt de samenstelling van de ICCb. Vaste leden zijn NCTV, de raadgever van Algemene Zaken, vertegenwoordigers van de verantwoordelijke ministeries en het hoofd van het NCC. In overleg met het eerst verantwoordelijke ministerie kunnen deskundigen op ad hoc-basis een vergadering van de ICCb bijwonen, indien zij daartoe worden uitgenodigd. Het gaat om deskundigen op een specifiek terrein, of deskundige vertegenwoordigers van betrokken andere overheden, overheidsdiensten of (vitale) sectoren. Taken van de ICCb zijn onder meer:

- beeld- en oordeelsvorming van de situatie;
- besluitvorming over maatregelen;
- advisering aan de betrokken bewindspersonen over de coördinatie en besluitvorming over het geheel van maatregelen;
- bepalen van strategische kaders, onder meer voor (publieks-)voorlichting en woordvoering.

Coördinatie en besluitvorming op politiek-bestuurlijk niveau

In een situatie waarbij de nationale veiligheid in het geding is of kan zijn, of die anderszins een grote uitwerking heeft of kan hebben op de maatschappij kan de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing (MCCb) bijeen worden geroepen, om zorg te dragen voor coördinatie en besluitvorming op politiek- en bestuurlijk niveau door de rijksoverheid.

De MCCb beraadslaagt onder meer over:

- de beeld- en oordeelsvorming;
- besluitvorming;
- de (internationaal) politieke consequenties van genomen of te nemen besluiten;
- het bepalen van strategische kaders, onder meer voor (publieks-) voorlichting en woordvoering.

Vaste leden van de MCCb zijn de Minister-President en de Minister van V&J. De Minister van V&J is voorzitter, tenzij de Minister-President besluit dat hij voorzitter is. De voorzitter wijst per situatie en zo nodig per vergadering aan welke andere ministers lid zijn van de MCCb. Vaste adviseurs van de MCCb zijn de NCTV en een directeur-generaal van het eerst verantwoordelijke ministerie. Verder zijn bij de vergaderingen aanwezig de directeur/woordvoerder van het eerst verantwoordelijke ministerie en/of het hoofd van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC). In het belang van de coördinatie en besluitvorming over een bepaald onderwerp kunnen deskundigen op uitnodiging door de voorzitter vergaderingen van de MCCb bijwonen.

De Minister van V&J is als coördinerend minister voor crisisbeheersing verantwoordelijk voor het bewaken van de uitvoering van de door de MCCb genomen besluiten en informeert de Ministerraad hierover. De (inter)departementale implementatie van besluiten van de MCCb is een verantwoordelijkheid van de desbetreffende bewindspersonen en wordt gecoördineerd door de DCC's.

De Minister van V&J is als coördinerend minister voor terrorismebestrijding belast met de taken en uitoefening van de daaruit voortvloeiende bevoegdheden die toekomen aan een andere minister, voor zover de onverwijldde uitoefening daarvan noodzakelijk is om maatregelen te nemen ter voorkoming van een terroristisch misdrijf of om op voorhand de gevolgen daarvan te beperken en indien overleg of overeenstemming over die maatregelen tussen de Minister van V&J en de andere minister daarover niet mogelijk is binnen de beschikbare tijd.

Ondersteuning van de crisisbesluitvorming

Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO)

Ter ondersteuning van de crisisbesluitvorming door de ICCb of de MCCb kan een IAO bijeen komen. De samenstelling van het IAO wordt in overleg tussen de voorzitter (een directeur van de NCTV) en het eerst verantwoordelijk ministerie. Ook voor het IAO kunnen deskundigen worden uitgenodigd.

Taken van het IAO zijn onder meer:

- het ondersteunen van de ICCb en de MCCb, onder meer door het afstemmen over adviezen over te nemen maatregelen;
- het besluiten over het afvaardigen van liaisons vanuit de nationale crisisorganisatie naar andere overheden, overheidsdiensten of (vitale) sectoren;
- het afstemmen van de inzet van een Crisis Expert Team (CET) en het aanwijzen van een nationale vraagregisseur. Een voorbeeld van een dergelijk team is het CET milieu en drinkwater.

Nationaal Crisiscentrum (NCC)

Het NCC is het interdepartementaal coördinatiecentrum en knooppunt van en voor de informatievoorziening op nationaal niveau en het centrale aanspreekpunt binnen de Rijksoverheid voor alle publieke en private partijen.

De taken van het NCC zijn onder meer :

- het ondersteunen van de nationale crisisstructuur en daarbij betrokken partijen;
- het verzorgen van de informatievoorziening.

Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (NCC)

Het LOCC zorgt voor een geïntegreerde benadering van de operationele aspecten van crisisbeheersing op nationaal niveau en voert haar taken uit onder gezag van de NCTV. Het LOCC wordt bemenst door medewerkers van politie, brandweer, GHOR, Defensie en gemeenten en is 24 uur per dag bereikbaar.

Taken van het LOCC zijn onder meer:

- het actueel houden van een overzicht van geplande evenementen en inzetbare capaciteiten (mensen, middelen en kennis) van de OOV-kolommen;
- een overzicht van ten behoeve van de situatie aanvraagbare en beschikbare internationale capaciteiten (teams, middelen, experts uit het buitenland);
- het coördineren van nationale en internationale bijstandsverzoeken op het terrein van openbare orde en veiligheid;
- het aanreiken van mogelijke bestuurlijke dilemma's en operationele handelingsperspectieven (adviezen) aan de nationale crisisstructuur.

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Het NKC coördineert de pers- en publieksvoorlichting vanuit de Rijksoverheid en adviseert de crisISOverleggen op rijksniveau over de te volgen communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten. Het NKC monitort en analyseert media, internet en pers- en publiekSVragen en formuleert afgestemde communicatiekaders en –boodschappen voor alle partners op rijksniveau.

Rijksheren

Per ministerie waarvoor dit relevant is, kan een vertegenwoordiger van de minister worden aangewezen die fungeert als bestuurlijke verbindingsschakel naar het Regionaal Beleidsteam van de veiligheidsregio. Voor zowel de waterschappen als de drinkwaterbedrijven is de Hoofdingenieur-directeur Rijkswaterstaat van het ministerie van Infrastructuur en Milieu rijksheer.

De commissaris van de Koning is rijksheer van de ministers van Binnenlandse Zaken en Veiligheid en Justitie en is de coördinerend functionaris die binnen zijn provincie de samenwerking tussen de rijksheren onderling bevordert, alsmede de samenwerking tussen de rijksheren en de veiligheidsregio's.

Bijlage 5 Op- en afschalingscriteria crisisorganisatie Waternet

November 2020

Onderstaande criteria worden gebruikt om te bepalen of de crisisorganisatie wordt opgeschaald voor de bestrijding van een incident.

Wanneer een incident op een van onderstaande criteria scoort, schaal de meldkamer altijd op naar 'potentiële fase 1' en communiceert dat met de betrokken OvDW('s). De meldkamer maakt een activiteit aan in LCMS-W en stuurt een notificatie via Messagebird.

Na een nadere beoordeling van de situatie door de OvDW volgt verdere afhandeling van het incident. De OvDW besluit over opschaling naar fase 1 en overlegt indien nodig met de WOL over opschaling naar fase 2. De OvDW informeert de meldkamer over eventuele op- of afschaling. De OvDW hanteert bij zijn besluit over opschaling de richtlijnen voor opschalingsfase die hieronder zijn weergegeven.

ALGEMEEN

Opschaling naar fase

- | | |
|--|-----------------|
| • uitval van noodnet | Pot. 1 of hoger |
| • betrokkenheid meerdere waardeketens | 1 of hoger |
| • betrokkenheid veiligheidsregio (brandweer, politie en/of GHOR) | 1 of hoger |
| • veel inwoners / klanten zijn getroffen of dreigen getroffen te raken | 1 of hoger |
| • mediagevoelige storingen | 1 of hoger |
| • grote financiële gevolgen | 1 of hoger |
| • dreiging explosiegevaar | 1 of hoger |
| • risico's volksgezondheid | 1 of hoger |
| • grote maatschappelijke impact | 1 of hoger |
| • (dreigende) stremming snelverkeer, scheepvaart | 1 of hoger |
| • grootschalige stroom-, telefonie en/of ict-storingen | 2 of hoger |

SPECIFIEK WATERSYSTEEM

- watertekort, droogte, extreme warmte pot. 1 of hoger
- vaarwegongeval, gezonken vaartuig, auto te water, gevaarlijke stoffen, brand aan boord, verstoring veiligheid pot. 1 of hoger
- afkondiging stremming scheepvaart pot. 1 of hoger
- waterkwaliteitskwesties met maatschappelijke impact pot. 1 of hoger
- dreigende situaties waterkeringen (overloop, overslag, piping, schade talud/kruin, (verwachte) doorbraak) 1 of hoger
- wateroverlastsituaties met maatschappelijke impact (hevige regenval, verstoorde afvoer, breuk transportleiding) 1 of hoger
- hoogwater op de boezem 1 of hoger
- uitval van belangrijke productiemiddelen in- en extern (gemaal IJmuiden, grootschalige uitval onder medewerkers) 1 of hoger

SPECIFIEK AFVALWATER

- persleidingbreuk buitengebied Amstel, Gooi & Vecht pot. 1 of hoger
- gehele of gedeeltelijke uitval booster pot. 1 of hoger
- brand- of gasalarm & explosiegevaar pot. 1 of hoger
- hoofdpersleidingbreuk 1 of hoger
- gehele of gedeeltelijke uitval zuivering 1 of hoger
- ongezuiverde lozing op het oppervlaktewater 1 of hoger
- bommelding RWZI('s) / booster(s) 1 of hoger
- indien de afdeling Communicatie ter plaatse nodig is 1 of hoger
- Hoosbuien

SPECIFIEK DRINKWATER

Potentiële fase 1 of hoger

- een verstoring aan een leiding > 300 mm
- brand in bron- en natuurgebieden (categorie middelbrand en groter)
- Geur en smaakklachten op meerdere adressen
- Kwetsbare klant(en) (zie lijst) betrokken
- Schiphol, afwijkende waterkwaliteit of leveringsproblemen

Direct Fase 2 (WOL) in de volgende gevallen:

1. Onderlinge bijstandsverzoeken in het kader van het landelijke poolingcontract nooddrinkwatermateriaal
2. Alarmeringen vanuit de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid in het kader van het Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (fysiek en cyber)
3. Alarmeringen (high/high alerts) vanuit het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum),
4. Alarmeringen vanuit de sectorvertegenwoordigers in de ICT-Respons Board
5. Alarmeringen en/of vragen vanuit CEt-md (Crisis Expert Team Milieu en Drinkwater).
6. Melding landelijk groot milieu incident met consequenties voor de drinkwaterinname. (nieuw per 1 april 2018)
7. Rood I of Rood II situaties

Afwijking drinkwaterkwaliteit

Afwijkingen aan de drinkwaterkwaliteit blijken doorgaans uit de uitslagen van monsters. Die uitslagen worden door HWL doorgegeven aan Drinkwater. Daar wordt opgeschaald volgens onderstaande tabel. De), de OvDW (potentiële fase 1 en fase 1) of de WOL (fase 2) geven deze opschaling door aan de meldkamer.

Potentiële fase 1 (= informatief opschalen / kennisgeving door CS)	Fase 1 (= bij actief handelen OvDW)	Fase 2 (= bij WOL besluitvorming)
Afwijking Waterkwaliteit		
Bij 1 ^e kwaliteitsafwijking van <i>Enterococci</i> <i>Escherichia coli</i> <i>Campylobacter</i> <i>Clostridium perfringens</i> (af pomp of DB, waarde 1 of hoger) <u>In groot volume</u>	Bij 1 ^e kwaliteitsafwijking van <i>Enterococci</i> <i>Escherichia coli</i> <i>Campylobacter</i> <i>Clostridium perfringens</i> (af pomp of DB, waarde 1 of hoger) <u>In 100 ml</u> óf Indien een kookadvies wordt afgegeven	Bij kwaliteitsafwijking van <u>[PARAMETER]</u> Indien • externe media betrokken is • naar oordeel betrokkenen nodig
Bij kwaliteitsafwijking van <i>Bacteriën van de coligroep</i> Indien in <u>herhalingsmonster</u> wederom bac vd coligroep wordt gevonden (af pomp of DB, waarde 1 of hoger) In 100 ml monster of groter <u>Uitzondering:</u> als sprake is van een bekend achtergrondsignaal.		
Bij kwaliteitsafwijking van [parameters nader te bepalen]	Indien ILenT geïnformeerd moet worden via Portal	Indien ILenT mondeling geïnformeerd moet worden
Bronnen / innamestop		
Bij bedreiging bron (Rijnalarmfax, ARK, polder, duin) Indien volgens Expert judgement kans bestaat op overschrijding / met nog enkele dagen looptijd / (her)bemonstering ingezet (WCB/HAG)	Bij bedreiging bron (Rijnalarmfax, ARK, polder, duin) Indien reële kans bestaat op sluiting/inname beperking: (voorbereidings)handelingen moeten worden genomen.	Bij bedreiging bron (Rijnalarmfax, ARK, polder, duin) Besluit tot innamestop/-beperking, omdat hier externen bij betrokken worden (RUD, RWS, industrie etc)

SPECIFIEK IT

Hacking: Meer dan 10 meldingen of een technische signalering over een mogelijke hackpoging en onzekerheid. Er is geen controle over de grootte en de verspreiding van de hackpoging	Pot. 1 of hoger
Meerdere IT-meldingen: Er zijn meerdere IT-meldingen over het zelfde onderwerp of meerdere applicaties hebben last van verstoring. Er is geen beeld waar het probleem vandaan komt en wat de mogelijke oplostijd is.	Pot. 1 of hoger
Netwerkstoring, effecten primaire proces, IT-productieverlies: Burgers, meerdere teams, afdelingen, vestigingen kunnen langere tijd (>1 u) onvoldoende of geen gebruik maken van de IT-dienstverlening.	Pot. 1 of hoger
Groot datalek of IT-storing: Gegevens van Waternet (dreigen) naar buiten te komen en/of medewerkers kunnen niet meer werken (primaire processen in gevaar en mogelijk media aandacht).	Fase 2 of hoger

Afschalingscriteria:

- Impact van de verstoring is opgeheven of wordt verder opgepakt in de lijn.
- Verstoring wordt opgepakt/ gemonitord door taskforce/projectgroep