



RAPPORT

Evaluatie aanpak gebeurtenissen overlaatdam Maastricht

Multidisciplinaire evaluatie voor
Veiligheidsregio Zuid-Limburg en
Rijkswaterstaat

Openbaar - 12 juli 2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	3
Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doel en vraagstelling	4
1.3 Opzet van de evaluatie	4
1.4 Systeemtest Veiligheidsregio Zuid-Limburg	4
1.5 Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2	6
Context	6
Hoofdstuk 3	8
Tijdljn en reconstructie	8
3.1 Tijdljn	8
3.2 Reconstructie	10
Hoofdstuk 4	24
Bevindingen	24
4.1 Melding en alarmering	24
4.2 Opschaling	27
4.3 Leiding en coördinatie	28
4.4 Informatiemanagement	32
4.5 Crisiscommunicatie en omgevingsmanagement	35
4.6 Samenwerking	37
4.7 Afschaling en overdracht nafase	39
Hoofdstuk 5	42
Conclusies en aanbevelingen	42
5.1 Conclusies	42
5.2 Aanbevelingen	45
Bijlage 1. Evaluatiekader inclusief toetsingskader	47
Bijlage 2. Respondenten interviews	53

HOOFDSTUK 1

Inleiding

1.1 Aanleiding

Tijdens de hoogwaterperiode begin januari 2024 deden zich verschillende gebeurtenissen voor rondom de Maas bij Maastricht. Dit leidde tot een grootschalige inzet en opschaling van Rijkswaterstaat (RWS) en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. Bij de crisisaanpak waren ook de crisispartners Waterschap Limburg en het ministerie van Defensie, en de partners in België betrokken.

De aanleiding voor opschaling was het deels wegspoelen van de overlaatdam in de Maas bij Bosscherveld te Maastricht in de middag van 3 januari 2024, de ontruiming van woonboten in de omgeving, en het vervolgens losraken van een woonboot in de nacht van 4 januari 2024. De woonboot kwam terecht tegen een brug, en de brug werd daardoor instabiel en niet langer begaanbaar.

Vanwege het gat in de overlaatdam stroomde het water weg en daalde het peil tot onder het reguliere peil van het stuwpand Borgharen. Het feit dat de stuw bij Borgharen niet volledig gestreken kon worden vanwege een defect, zorgde voor additionele opstuwende werking. De aanleg van een tijdelijke nooddam was nodig om het peil in het stuwpand op niveau te houden. Hierbij is de inzet en steunverlening van het ministerie van Defensie aangevraagd en verkregen. Het ministerie heeft materieel ingezet vanwege moeilijk begaanbaar terrein en de overlaatdam tijdelijk hersteld met inzet van Chinook-helikopters.

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg is opgeschaald naar GRIP 1 en kort daarna naar GRIP 2 op 3 januari 2024. Vanaf de vroege ochtend van 4 januari 2024 is gewerkt in een GRIP 3-opschaling. Gedurende meerdere dagen zijn er tientallen crisioverleggen geweest van de crisisteams binnen de veiligheidsregio (CoPI, ROT, GBT, scenarioteam), meerdere bestuurlijke kernoverleggen, en twee internationale overleggen met de partners in België. Er zijn vijf bewonersbijeenkomsten geweest tijdens de opgeschaalde periode om de direct betrokken burgers te informeren. De veiligheidsregio is op 9 januari 2024 afgeschaald naar GRIP 0.

Rijkswaterstaat was vanwege extreem hoogwater, in het gehele land, al sinds medio december 2023 opgeschaald. Het gat in de overlaatdam was voor Rijkswaterstaat Zuid-Nederland een specifieke crisis binnen deze landelijke crisis. Rijkswaterstaat Zuid-Nederland is apart opgeschaald gedurende het incident bij de overlaatdam. Op 3 januari 2024 is Rijkswaterstaat opgeschaald naar fase 1, om vervolgens in de vroege ochtend van 4 januari 2024 op te schalen naar fase 2. Hierbij geldt ook dat zij gedurende meerdere dagen veelvuldig overleg hebben gehad in het bestrijdingsteam en het crisisteam Rijkswaterstaat (CT-RWS). Rijkswaterstaat is tevens betrokken geweest bij de bewonersbijeenkomsten. Het CT-RWS schaalde op 9 januari 2024 af naar fase 1. Het bestrijdingsteam bleef nog een hele tijd opgeschaald, om zorg te dragen voor het herstel van de overlaatdam en schaalde uiteindelijk op 19 februari af naar fase 0.

1.2 Doel en vraagstelling

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg en Rijkswaterstaat hebben besloten een gezamenlijke evaluatie uit te laten voeren naar de gebeurtenissen rondom de overlaatsdam en hebben hiervoor Berenschot gevraagd. Het doel van de evaluatie is om te leren van de multidisciplinaire inzet van de crisisorganisaties. In de evaluatie hebben we zowel aandacht voor de positieve punten en best practices die in deze situatie toegepast zijn, als aandacht voor de punten die minder makkelijk liepen en waar verbetering in de toekomst mogelijk is. De hoofdvraag van de evaluatie is:

Wat kunnen we leren van de multidisciplinaire samenwerking in de crisis omtrent het gat in de overlaatsdam bij Maastricht in januari 2024?

Naast het leren van de multidisciplinaire samenwerking in de crisis geldt deze evaluatie voor de Veiligheidsregio Zuid-Limburg ook als invulling van de systeemtest voor de Inspectie JenV.

1.3 Opzet van de evaluatie

Aan de hand van de eerste afspraken met zowel de Veiligheidsregio Zuid-Limburg als Rijkswaterstaat, hebben we een evaluatiekader opgesteld. Hierin hebben we opgenomen welke aspecten wij zullen bestuderen in deze evaluatie en op welke wijze. Het evaluatiekader is te vinden in bijlage 1.

Vervolgens hebben we op basis van de ontvangen LCMS-journalen, verslagen van overleggen en andere documenten, op hoofdlijnen de belangrijkste gebeurtenissen in chronologische volgorde weergegeven in een reconstructie. Dit hebben we ook weergegeven in een visuele tijdlijn.

De reconstructie hebben we gebruikt als input voor de interviews met personen die betrokken waren bij de afhandeling van het incident. Een overzicht van de geïnterviewde personen is te vinden in bijlage 2.

We hebben aan de hand van de reconstructie en de afgenomen interviews de analyse opgesteld. Vervolgens hebben we in drie validatie- en reflectiesessies de voorlopige bevindingen gepresenteerd aan degenen die betrokken waren tijdens de inzet bij de overlaatsdam. Het doel van deze sessies was om de opgestelde bevindingen samen te valideren en hierop te reflecteren, om vervolgens zorgvuldig de lessen te verzamelen van de inzet tijdens het incident.

Op basis van de uitkomsten van de documentstudie, de interviews en de validatie- en reflectiesessies hebben we de bevindingen aangescherpt, om vervolgens de conclusies en de aanbevelingen te formuleren en deze rapportage op te stellen.

1.4 Systeemtest Veiligheidsregio Zuid-Limburg

De Inspectie Justitie en Veiligheid brengt periodiek de kwaliteit van de taakuitvoering van de multidisciplinaire rampenbestrijding in de veiligheidsregio's in beeld. Dit gebeurt aan de hand van het Toetsingskader Multidisciplinaire Taakuitvoering Veiligheidsregio's. Het toezicht wordt gehouden vanuit vertrouwen waarbij de veiligheidsregio zelf moet aantonen of laten zien dat zij aan de gestelde normen en eisen van het toetsingskader voldoet.

De Inspectie wil meer zicht krijgen op de operationele prestaties van de veiligheidsregio, en dit niet langer alleen baseren op de prestaties bij de jaarlijkse systeemtest. De Inspectie wil dat de veiligheidsregio's jaarlijks laten zien hoe zij op basis van alle inzetten zowel bij oefeningen als bij GRIP-incidenten op functionaris-, team- en organisatieniveau presteren.

Toetsingskader

Het toetsingskader werkt vier processen uit die gezamenlijk een cyclus vormen waarbij de omgeving (burgers, bedrijven) steeds centraal staat. Deze processen zijn: risicobeheersing, voorbereiding, uitvoering en verantwoorden, leren en bijstellen.

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg gebruikt de rapportage van deze evaluatie als vervanging voor de systeemtest zoals voorgeschreven in artikel 2.5.1 van het Besluit veiligheidsregio's. Dit gebeurt in overleg met de Inspectie JenV. In dit licht is enkel het proces 'uitvoering en verantwoorden' uit het toetsingskader van toepassing. De voor dit proces in het toetsingskader beschreven normen en de uitwerking daarvan maken daarom onderdeel uit van het evaluatiekader.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van deze rapportage beschrijven wij de context rondom deze evaluatie, zoals relevante planvorming. Hoofdstuk 3 geeft inzicht in de gebeurtenissen in de periode van woensdag 3 tot en met dinsdag 9 januari 2024, middels een tijdlijn en een uitgebreide reconstructie. In hoofdstuk 4 hebben wij onze analyse uitgewerkt in de vorm van bevindingen met onderbouwing. Hoofdstuk 5 geeft vervolgens onze conclusies en aanbevelingen weer.

In bijlage 1 hebben wij het evaluatiekader opgenomen en bijlage 2 geeft een volledig overzicht van de respondenten van de interviews.

HOOFDSTUK 2

Context

Om de achtergrond van de samenwerking tussen de crisisorganisaties van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg en Rijkswaterstaat te duiden, wordt in dit hoofdstuk op hoofdlijnen toegelicht hoe de partijen eerder hebben samengewerkt in relatie tot de overlaatsdam en wat in de planvorming beschreven staat over de samenwerking. Tevens gaan we kort in op recente veranderingen in taken en bevoegdheden.

Voorgeschiedenis samenwerking veiligheidsregio en Rijkswaterstaat in relatie tot overlaatsdam

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg en Rijkswaterstaat werken al jaren intensief samen. Dit kwam onder andere tot uiting in de zomer van 2021. In juli 2021 werd Zuid-Limburg getroffen door een hoogwatercrisis. Hevige regen zorgde voor hoge waterstanden van de Maas, zijrivieren en beken, met wateroverlast als gevolg. Veel inwoners van Zuid-Limburg werden getroffen door overstromingen.¹ In die periode was ook sprake van hoogwater bij de overlaatsdam in Maastricht, waardoor Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio in nauwe samenwerking de nodige maatregelen dienden te treffen bij de overlaatsdam.

Sinds het hoogwater in 2021 hebben Rijkswaterstaat en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, samen met het Waterschap Limburg, hun crisisaanpak voor mogelijke overstromingen en hoogwater verder aangescherpt. Eén van de belangrijkste plannen hiervoor is het 'Rampbestrijdingsplan Hoogwater Limburg 2022-2025'. Dit plan is niet een-op-een van toepassing op het incident bij de overlaatsdam, maar raakt wel aan hoe de samenwerking vormgegeven kan worden. In het plan is bijvoorbeeld ook aandacht voor het organiseren van bijstand door het ministerie van Defensie.

Regionaal Crisisplan Veiligheidsregio Zuid-Limburg

In het Regionaal Crisisplan van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg (2020-2023) staat de structuur voor opschaling naar de GRIP-structuur door de veiligheidsregio uitgebreid beschreven. Over de samenwerking met Rijkswaterstaat wordt benoemd dat de veiligheidsregio Rijkswaterstaat informeert bij ieder GRIP-incident en dat de inzet van een liaison RWS afhankelijk is van de behoefte van het crisisteam of de voorzitter/leider van het team. Over de werking van het ROT (Regionaal Operationeel Team) staat in het plan beschreven dat het ROT gevraagd en ongevraagd signaleert, afstemt en adviseert richting partijen binnen de crisisorganisatie en ook richting de betrokken partners. Het Regionaal Crisisplan was van kracht ten tijde van het incident bij de overlaatsdam.

¹ De inzet van Rijkswaterstaat gedurende de hoogwatercrisis van 2021 is geëvalueerd door het NIPV.

Crisisplan Rijkswaterstaat

In het crisisplan van Rijkswaterstaat wordt ook aandacht besteed aan de samenwerking met de veiligheidsregio in tijden van crises. In het plan wordt beschreven dat, indien er bij de veiligheidsregio reden is om op te schalen binnen de GRIP-structuur, de veiligheidsregio het Crisis Informatie Centrum (CIC) van Rijkswaterstaat vraagt om de inzet van een liaison RWS. Wanneer de veiligheidsregio opschaalt, schaaft de crisisorganisatie van Rijkswaterstaat zo veel mogelijk mee op om de liaison te ondersteunen. Per situatie wordt bepaald of een volledig CT-RWS nodig is of dat een deel van het CT-RWS voldoende is om liaison te ondersteunen en te voeden met relevante informatie. Indien de situatie daarom vraagt kan Rijkswaterstaat zelf ook een eigen bestrijdingsteam bijeenroepen.

Namens het CT-RWS sluit een ROT-liaison aan bij het ROT van de veiligheidsregio. Daarnaast kan ook een afgevaardigde vanuit Rijkswaterstaat als BT-liaison aansluiten in het GBT (Gemeentelijk BeleidsTeam).

Per 1 januari 2024: de Omgevingswet

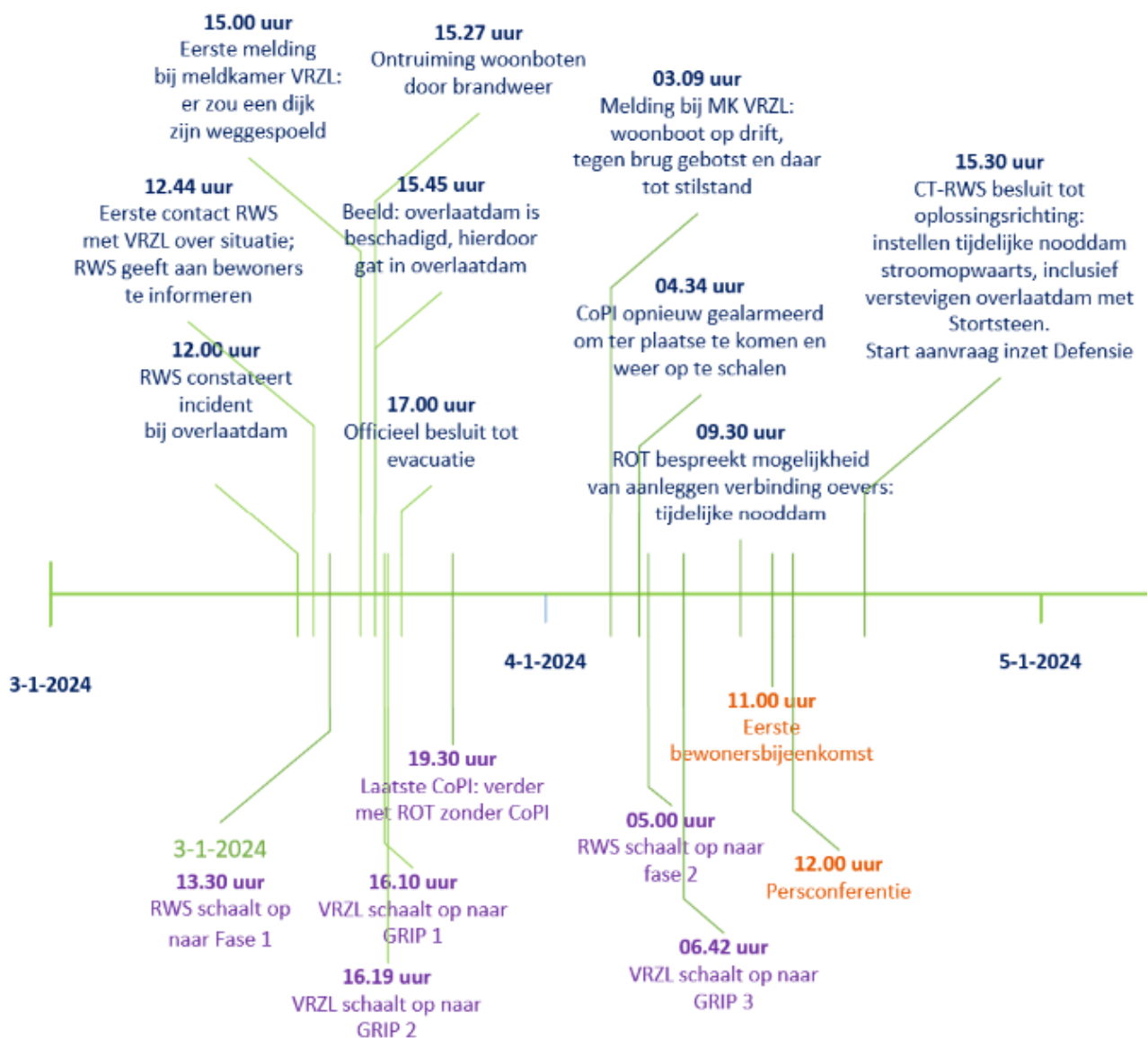
Sinds 1 januari 2024 is de Omgevingswet van kracht, die onder andere de Waterwet heeft vervangen. De Omgevingswet bundelt alle wetgeving en regels op het gebied van ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur, bodem en water. In de Omgevingswet is vastgelegd dat Rijkswaterstaat eigenstandige bevoegdheden heeft in het geval er bij een waterstaatswerk een acute gevaar situatie ontstaat. Zolang de daardoor ontstane situatie dit noodzakelijk maakt, kan een beheerder van een waterstaatswerk (een waterschap of Rijkswaterstaat) de maatregelen treffen die hij nodig acht, zo nodig in afwijking van de wettelijke voorschriften (artikel 19.15 Omgevingswet). Een beheerder van een waterstaatswerk kan dan bijvoorbeeld adviseren om bewoners te verbieden hun woning te betreden. De besluitvorming hierover moeten worden afgestemd. De bevoegdheid om het verbod uit te vaardigen ligt echter nog altijd bij de burgemeester.

HOOFDSTUK 3

Tijdlijn en reconstructie

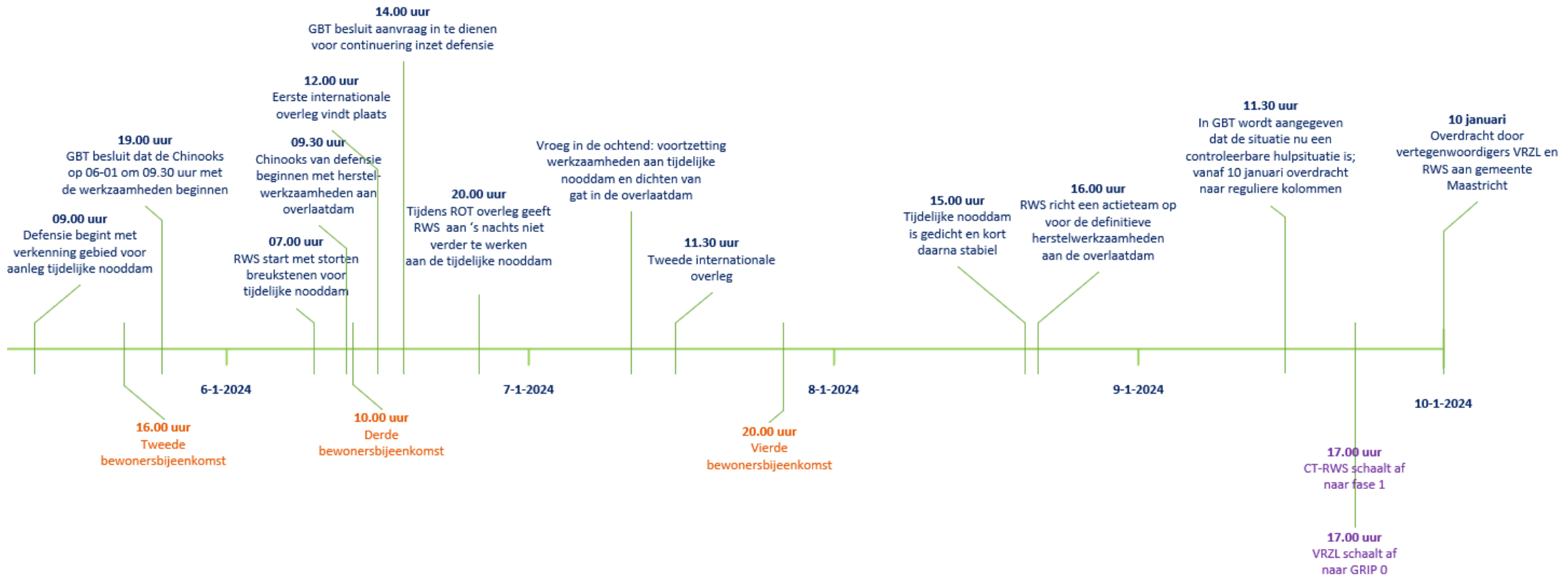
De reconstructie van de gebeurtenissen is in dit hoofdstuk weergegeven in een visuele tijdlijn. De items boven de groene streep zijn voornamelijk de ontwikkelingen tijdens de crisis, de items onder de groene streep bestaan vooral uit op- en afschalingsmomenten en de momenten van de bewonersbijeenkomsten.

3.1 Tijdlijn



Figuur 1. Tijdlijn 3 – 5 januari 2024.

Evaluatie aanpak gebeurtenissen overlaatsdam Maastricht



Figuur 2. tijdlijn 6 – 10 januari 2024

3.2 Reconstructie

In deze paragraaf gaan we in op de belangrijkste momenten en ontwikkelingen tijdens het incident bij de overlaatdam. De reconstructie is in chronologische volgorde opgesteld.

Aanloop naar de crisis

In de eerste week van januari 2024 stijgen de waterstanden in de Maas vanwege grote hoeveelheden neerslag. Ook in de buurlanden valt veel neerslag, waardoor de verwachting is dat de waterstanden hoog blijven. Vanwege het hoogwater en vanwege het feit dat de stuw bij Borgharen niet naar behoren werkt sinds oktober 2023, organiseert de Regionaal Operationeel Leider (ROL) van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg op 2 januari een eerste Operationeel Kern Overleg plus (OKO+). Hierbij zijn de volgende partijen aanwezig: Rijkswaterstaat, het Waterschap Limburg, de algemeen commandant Bevolkingszorg, de ROL, de dienstdoende informatiemanager, de calamiteitencoördinator van de meldkamer en een vertegenwoordiger van de multidisciplinaire operationele voorbereiding hoogwater van de veiligheidsregio. Op woensdag 3 januari om 10.00 uur vindt een vervolgoverleg plaats van het OKO+.

Woensdag 3 januari

Bewoners melden schade aan de overlaatdam bij sluis Bosscherveld, wat leidt tot eerste acties

Aan het einde van de ochtend doen bewoners van de woonboten bij de overlaatdam bij Bosscherveld melding van schade aan de overlaatdam bij de nautische meldkamer van Rijkswaterstaat (RWS). De nautische meldkamer informeert rond 12.00 uur de dienstdoende piketofficier van de dienst van RWS (OvD-Water) dat er bij de overlaatdam bij sluis Bosscherveld in Maastricht iets wegspoelt. Omdat het onduidelijk is wat er precies aan de hand is, is de OvD-Water meteen ter plaatse. Om 12.44 uur stelt de vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat uit het OKO+ de voor de veiligheidsregio dienstdoende informatiemanager ROT (IM-ROT) telefonisch op de hoogte dat de overlaatdam iets beschadigd is door hoogwater en dat RWS de woonbootbewoners hierover wil informeren. De IM-ROT geeft aan dat de veiligheidsregio in principe geen taak heeft in het informeren van de omgeving. RWS is aan zet voor spoedherstel en definitief herstel van de overlaatdam en de gemeente Maastricht is in de reguliere situatie verantwoordelijk voor het informeren van de omgeving.

De OvD-Water constateert ter plaatse een gat in de overlaatdam. Hij schakelt daarop met het assetteam van RWS en schakelt naar aanleiding van dit contact meteen op naar fase 1 en formeert een bestrijdingsteam. De OvD-Water roept een andere OvD op om het bestrijdingsteam van RWS voor te zitten en blijft zelf ter plaatse. Het bestrijdingsteam van RWS komt om 13.30 uur voor het eerst bij elkaar, om een eerste beeld te vormen van de situatie en eerste acties uit te voeren. De operationeel leider van het bestrijdingsteam (BT-RWS) legt contact met de gemeente Maastricht, die vervolgens de omgeving informeert.

Om 13:55 stuurt het crisisinformatiecentrum (CIC) van RWS een informatiebericht uit naar alle crisisrolhouders: *'Omstreeks 11:50 is er een gat geconstateerd in de overlaatdam bij sluis Bosscherveld. Het gat is ongeveer 10 m groot/breed. Naast de dam liggen meerdere woonboten. Wanneer het waterpeil op de maas gaat zakken kan er een sterke stroming bij het gat in de dam ontstaan wat risico's meebrengt voor de woonboten. Bestrijdingsteam is opgeschaald naar fase 1.'*

Om 14.21 uur belt een ambtenaar openbare orde en veiligheid van de gemeente Maastricht met de IM-ROT dat RWS woonbootbewoners wil evacueren. Direct hierna verifieert de IM-ROT dit bij RWS. Vervolgens heeft de IM-ROT om 14.33 uur contact met de ROL over de mogelijke evacuatie, omdat volgens de IM-ROT de evacuatie een taak is van de veiligheidsregio. Hierop besluit de ROL om een nieuw OKO+ bijeen te laten komen, om 15.45 uur.

Er komt een melding binnen van een incident bij de overlaatdam bij de meldkamer van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg

Om 15.06 uur komt de eerste melding bij de meldkamer van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg binnen vanuit omwonenden: er zou een dijk weggespoeld zijn. De meldingen zijn vaag en het is bij de meldkamer niet direct duidelijk wat de situatie is. Op basis van de melding alarmeert de meldkamer de brandweereenheden om uit te rukken naar een incident bij de overlaatdam. Om 15.13 uur wordt hierover een officiële melding gelogd in het GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem). Vervolgens is er telefonisch contact tussen de meldkamer van de brandweer en de Officier van Dienst Bevolkingszorg, waarin de brandweer de OvD-Bevolkingszorg alarmeert over de situatie. Om 15.43 uur plaatst het bestrijdingsteam van Rijkswaterstaat in LCMS (Landelijk CrisisManagement Systeem) de melding dat de brandweer ter plaatse is om de woonbootbewoners te evacueren.

De calamiteitencoördinator van dienst (CaCo) start het LCMS op en vult deze met het eerste geschetste beeld. Al snel wordt de CaCo gebeld door het Crisis Informatie Centrum van RWS (CIC-RWS), zodat het LCMS van de veiligheidsregio aan die van RWS gekoppeld kan worden. De informatiecoördinator (ICO CIC) van Rijkswaterstaat geeft aan dat de veiligheidsregio in LCMS niet het juiste beeld heeft geschetst: het zou niet gaan om een dijk, maar om een overlaatdam.

Het OKO+ komt bijeen, vormt zich een beeld van de situatie en besluit op te schalen

Om 15.45 uur komt het OKO+ weer bijeen. Naast de ROL en de IM-ROT zijn ook de CaCo, het Hoofd Crisiscommunicatie (HCC) en de algemeen commandant Bevolkingszorg (AC-B) aanwezig. De CaCo deelt in het overleg de eerste geschetste beelden van RWS die in het LCMS zijn geplot, om zich een beeld te vormen van de situatie ter plaatse. Het geschetste beeld van RWS is op dat moment dat de overlaat bij Bosscherveld is beschadigd, een deel van de bekleding van de overlaat door de kracht van het water is losgeraakt en is weggespoeld, en dat hierdoor een gat (van 10 meter breed) in de overlaatdam is ontstaan. Direct aan de overlaat ligt een aantal woonboten en één woonboot ligt tegen de dam aan. In het geschetste beeld wordt aangegeven dat het voor de bewoners belangrijk is dat het waterpeil hier niet te laag komt, zodat de woonboten niet scheef komen te liggen. In het OKO+ worden verschillende mogelijke scenario's besproken, waaronder de mogelijkheid van het loskomen van de woonboot, die dan tegen de brug aan zou komen. Dit laatste scenario wordt op dat moment niet als reëel ingeschat.

Wel bespreekt het OKO+ dat het goed is om de woonboten te (laten) ontruimen en de bewoners te evacueren, omdat de veiligheid van de bewoners niet te waarborgen is. De daadwerkelijke ontruiming is dan al gestart: uit een GMS-verslag blijkt dat de ontruiming voor 15.27 uur is begonnen. Op het moment van de evacuatie is er nog geen opvanglocatie bekend voor de bewoners. Daarnaast besluit de ROL om op te schalen naar GRIP 2, vanwege de onveilige situatie ter plaatse en de mogelijke gevolgen voor de omgeving als de situatie zou verslechteren. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg schaal om 16.10 uur op naar GRIP 1, om vervolgens binnen 9 minuten op te schalen naar GRIP 2.

Parallel aan het OKO+-overleg vindt om 16.00 uur het tweede overleg van het BT-RWS plaats. De voorzitter van het BT-RWS, neemt contact op met de technisch voorzitter van het crisisteam van Rijkswaterstaat over het al dan niet opschalen naar fase 2. Er wordt nog niet opgeschaald naar fase 2. Wel wordt een technisch team geformeerd om in beeld te brengen of het verstandig is om een scheepvaartvoorziening te treffen. Het BT-RWS geeft om 16.03 uur een update in LCMS dat de Veiligheidsregio Zuid-Limburg nog niet is opgeschaald en dat RWS gevraagd heeft aan de veiligheidsregio om op te schalen.

Om 16.07 uur plaatst het BT-RWS een update in LCMS dat de situatie is verslechterd. Er is een gat ontstaan onder de woonboot bij het initiële gat in de overlaat. Verder wordt genoteerd dat de aannemer ter plaatse is en de opdracht aan de aannemer is gegeven om maatregelen te treffen om erger te voorkomen. Het droneteam van Rijkswaterstaat wordt ingeschakeld om regelmatig te monitoren op de plek van het incident.

Woonbootbewoners worden geëvacueerd

Om 17.00 uur vindt het eerste CoPI-overleg plaats, in LCMS staat genoteerd dat woonboten nummers 10 tot en met 60 verplicht moeten evacueren. Dit zijn de woonboten aan de oostoever. Verder is genoteerd dat voor de woonboten nummers 60 tot en met 69 geldt dat zij op vrijwillige basis kunnen evacueren. Het CoPI vraagt aan het ROT om een bestuurlijk advies voor te bereiden over het instellen van noodbevoegdheden voor het vertrek van de woonbootbewoners. Rond 17.00 uur begint ook het crisisteam van RWS (CT-RWS) met het loggen in LCMS. Zij zijn op dat moment nog niet opgeschaald. Het opschalingsniveau is op dat moment fase 1 bij RWS.

Het eerste ROT vindt plaats en er vormt zich een beeld van de situatie

Om 17.30 uur vindt het eerste overleg van het Regionaal Operationeel Team (ROT) plaats. Naast de vaste samenstelling van het ROT sluiten ook een liaison van RWS, een liaison van het Waterschap Limburg en een liaison van het ministerie van Defensie aan. Het ROT besluit dat er een bestuurlijke maatregel voorbereid moet worden, dat de besproken scenario's verder uitgewerkt moeten worden en dat GRIP 2 met een bestuurlijk kernoverleg (BKO) gehandhaafd blijft. De besproken scenario's worden meegegeven aan de AC Brandweer om verder uit te werken, waarna het scenarioteam wordt opgericht. In het overleg noemt het ROT vier knelpunten: de stabiliteit van de dam, de stabiliteit van de woonboten, de ontruiming en opvang van de woonbootbewoners en het herstel van de dam. Het eerste BKO vindt vervolgens om 18.00 uur plaats, tussen de burgemeester van Maastricht, de ROL en de communicatieadviseur van de gemeente Maastricht. In dit overleg wordt met name een beeld gevormd van de situatie.

Het CoPI besluit aan het eind van de avond af te schalen

In het tweede CoPI-overleg van 18.00 uur bespreekt het CoPI dat er rekening gehouden moet worden met de verwachting dat het incident meerdere dagen gaat duren. Als actie wordt opgenomen dat er een noodverordening opgesteld moet worden voor de omgeving. Daarnaast benoemt het CoPI dat er circa veertien personen van woonboten dienen te worden opgevangen. Dit is in het derde overleg om 19.30 uur aangepast naar achttien personen en twee honden. In het derde CoPI van 19.30 uur wordt besloten om verder te gaan met een ROT zonder CoPI, na overleg tussen de ROL en de leider CoPI, omdat er op de plaats van het incident weinig taken meer zijn voor het CoPI. De politie blijft wel patrouilleren gedurende de nacht en is aanwezig in de CoPI-bak om de situatie te monitoren.

Gedurende de dag bestaat er onduidelijkheid over de grootte van het gat in de overlaatsdam. In LCMS van het bestrijdingsteam van Rijkswaterstaat worden verschillende aantallen gelogd: het gat in de overlaat blijkt niet 10 meter, maar 50 meter te zijn. Later wordt dit getal hersteld naar 15 meter, om vervolgens weer 50 meter aan te geven.

Het BKO overlegt over de voorbereiding van een noodbevel en noodverordening

De burgemeester van Maastricht, de ROL en de communicatieadviseur van de gemeente Maastricht komen om 20.45 uur bij elkaar voor het tweede BKO. Hierin bespreken zij dat het gebied rondom de dam goed afgezet moet worden, vanwege de voorbereiding van een noodbevel (voor de woonbootbewoners) en een noodverordening (voor ramptoerisme). Het instellen van een noodbevel heeft niet de voorkeur, aangezien de bewoners vrijwillig vertrokken zijn. Mocht het toch nodig zijn, dan kan mondeling, via de ambtenaar OOV aan de burgemeester een noodbevel worden aangevraagd. Zij besluiten daarnaast dat op donderdag 4 januari om 11.00 uur een bewonersbijeenkomst zal worden georganiseerd. Hiertoe geven ze opdracht aan de sectie bevolkingszorg.

Om 23.30 uur vindt nog een ROT-overleg plaats, waarna de leden van het ROT allen naar huis gaan met de afspraak om in de ochtend om 8.00 uur weer bijeen te komen.

Het incident wordt gevolgd in de media

RWS start op de eerste dag van het incident een online liveblog op. De media zijn al vanaf de eerste dag betrokken bij het incident en ter plaatse om verslag te doen. De communicatieadviseur van het BT-RWS stelt een persbericht op, deze wordt uiteindelijk niet gedeeld, omdat in de media al berichten zijn verschenen waardoor het persbericht achterhaald is.

Donderdag 4 januari

De situatie verslechtert; een woonboot raakt op drift en botst tegen de brug

In de nacht van woensdag 3 op donderdag 4 januari komt om 03.09 uur een melding van de politie bij de meldkamer van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg binnen. De politie op locatie heeft gezien dat een woonboot (nummer 61) van de westoever op drift is geraakt, tegen de brug bij de Stuwweg is gebotst en tot stilstand is gekomen. De meldkamer alarmeert de brandweer met het verzoek om ter plaatse te gaan. Daarnaast belt de CaCo van dienst de IM-ROT en de ROL, om hen op de hoogte te brengen van de situatie. Na overleg komen de ROL en IM-ROT naar het crisiscentrum in Maastricht, waarna zij besluiten het CoPI opnieuw op te roepen en het ROT gevraagd op te roepen. Hiertoe wordt om 04.34 uur het CoPI opnieuw gealarmeerd om ter plaatse te komen en weer op te schalen en worden om 06.06 uur de ROT-functionarissen opnieuw gealarmeerd vanwege vervroegde aanvang van het ROT. Het BT-RWS komt om 06.00 uur samen in Maasbracht.

Zowel het CoPI als het BT-RWS hebben gedurende de ochtend meerdere overleggen (4x CoPI en 3x BT-RWS), waarin onder andere de volgende onderwerpen aan bod komen: de constructieve veiligheid van de brug bij de Stuwweg, het wegslepen van de losgeslagen woonboot en eventuele omliggende woonboten, de opvang van de bewoners, het vrijhouden van de toegangsweg en het waterpeil. Het BT-RWS richt een eigen communicatieteam Maastricht in.

RWS schaal op naar fase 2; de veiligheidsregio schaal op naar GRIP 3

Op basis van de situatie, besluit RWS op te schalen naar fase 2 en alarmeert het CIC de leden van het CT-RWS, waarna het CT-RWS om 05.00 uur voor het eerst bijeenkomt. Ook de Veiligheidsregio Zuid-Limburg besluit om 06.42 uur verder op te schalen naar GRIP 3, na contact tussen de ROL en de burgemeester 's nachts. Het eerste Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) vindt om 08.00 uur plaats.

Het ROT wordt in voorbereiding op het GBT vervroegd bijeengeroepen, namelijk om 07.00 uur in plaats van 8.00 uur.

In het eerste overleg van het CT-RWS om 05.00 uur wordt gesproken over het instellen van een scenarioteam en een omgevingsteam Zuid-Nederland, vanuit RWS. Ook wordt besproken dat een liaison aangesteld moet worden voor de verbinding tussen het CT-RWS en het BT-RWS. Het CT-RWS bespreekt dat er een woordvoeringslijn bepaald moet worden en dat de beslisser van fase 3 geïnformeerd dient te worden.

Het ROT bespreekt om 07.00 uur dat aan het GBT een advies voor de noodverordening moet worden voorgelegd. Ook vindt het ROT het belangrijk dat het GBT spreekt over de woordvoeringslijn. Het ROT geeft het scenarioteam van de veiligheidsregio opdracht verschillende scenario's uit te zoeken, namelijk: 1) wat als de hele dam weg is, 2) wat als de brug niet meer toegankelijk is, 3) wat als meerdere boten los geraken, 4) wat als het volledige afvoerkanaal wordt afgeloten (Rijkswaterstaat/aannemer). Het ROT benoemt dat een communicatiebericht moet worden uitgedaan om kijktoeristen weg te houden.

Om 08.00 uur vindt het eerste GBT plaats. Naast de vaste samenstelling van voorzitter GBT en strategisch adviseurs uit de secties zijn ook Defensie en RWS aanwezig. Het GBT besluit om 12.00 uur een persconferentie te organiseren. Tevens wordt besproken dat juridisch onderzocht moet worden wat nodig is om toestemming te geven voor het wegslepen van de woonboten. Daarnaast wordt gesproken over het organiseren van slachtofferhulp voor de betrokkenen.

De politie informeert de bewoner van de afgedreven boot om 4.03 uur. In de loop van de ochtend komen meerdere bewoners naar de plaats van het incident. In het LCMS van het CoPI staat genoteerd dat de sfeer goed is.

In het ROT worden de mogelijkheden voor een tijdelijke nooddam besproken

Tijdens het vierde ROT om 09.30 uur wordt besproken of het mogelijk is een verbinding te maken tussen de twee oevers. Deze verbinding dient als tijdelijke nooddam om te zorgen dat de stroomsnelheid van het water vertraagd wordt, om zo de overlaatsdam sneller en gemakkelijker te kunnen repareren. Er is dan een veerverbinding of helikopter nodig om mensen en materiaal te vervoeren voor het aanleggen van de tijdelijke nooddam. Er worden voorbereidingen getroffen om eventueel zes woonboten weg te slepen voor het aanleggen van deze nooddam.

Aan het einde van de ochtend vinden meerdere overleggen plaats. Het BT-RWS en het CT-RWS komen bijeen en het GBT heeft een overleg.

Eerste bewonersbijeenkomst en de pers wordt op de hoogte gesteld

Om 11.00 uur vindt de eerste bewonersbijeenkomst plaats bij roeivereniging Saurus. Hierbij zijn de leider CoPI, de Ovd Bevolkingszorg, Rijkswaterstaat, de communicatieadviseur en de burgemeester van de gemeente Maastricht aanwezig. In het LCMS van het ROT wordt genoteerd dat de bijeenkomst goed is gegaan, maar dat er wel sprake is van enige emotie en kritiek van omwonenden. Om 12.00 uur, na afloop van de bewonersbijeenkomst, vindt een persconferentie plaats, georganiseerd door de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. De directeur Netwerkmanagement Zuid-Nederland doet de woordvoering namens Rijkswaterstaat en komt net als de burgemeester voor de camera. Zij informeren de pers over de verschillende scenario's voor het herstel van de overlaatsdam.

Genie (Defensie) komt ter plaatse; de plaats van de nooddam wordt bepaald

De inzet van het ministerie van Defensie wordt op donderdag verschillende keren besproken in het ROT en in het BT-RWS. Het CT-RWS doet vervolgens de formele aanvraag via het DCC-IenW, de minister en het LOCC. Het gaat hierbij om twee steunaanvragen: een voor de Chinooks en een voor de inzet van het onderdeel genie. Vanuit de Commandant der Strijdkrachten (CDS) komt op donderdag een akkoord voor de inzet van de genie. Het onderdeel genie van het ministerie van Defensie komt donderdagmiddag ter plaatse. Rond 14.00 uur bekijken RWS en Defensie samen waar de tijdelijke nooddam geplaatst zou kunnen worden en hoe een verbinding gemaakt kan worden tussen de twee oevers om de tijdelijke nooddam te kunnen aanleggen.

In het vijfde ROT om 14.00 uur wordt besproken dat de inzet van een helikopter nodig is voor het brengen van het benodigd materiaal, omdat de brug niet bruikbaar is om het materiaal te verplaatsen.

Ook in de middag komen het CoPI en het BT-RWS meerdere keren bijeen. In deze overleggen worden de situatie ter plaatse, mogelijke oplossingsrichtingen en mogelijke vervolgrisco's besproken. Om 17.00 uur vindt het afsluitende CoPI plaats, waarbij een overdrachtsdocument wordt ingevuld. Vanaf dat moment blijft de leider van het CoPI in het veld als taakcommandant van de brandweer. Verder wordt rond 14.00 uur een gemeentelijk telefoonnummer opengesteld en wordt een maillijst gemaakt voor alle woonbootbewoners om hen te bereiken. De bewoners worden via mailupdates op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen.

Het CT-RWS besluit een tijdelijke nooddam te plaatsen en de overlaat te verstevigen met stortstenen

In het overleg van het CT-RWS van 15.30 uur legt het technisch team zijn oplossingsadvies uit. Zij werken met drie oplossingsrichtingen, in het overleg kiezen ze voor de optie van het instellen van een tijdelijke nooddam stroomopwaarts, inclusief het verstevigen van de overlaatdam met stortstenen. Deze stenen worden waarschijnlijk met een helikopter geplaatst. Hiervoor is de inzet van Defensie nodig. Door het plaatsen van de stortstenen neemt de stroomsnelheid in het stuwpand af, waarna het mogelijk is om een tijdelijke nooddam (stroomopwaarts) te plaatsen. De nooddam zal geplaatst worden vanaf een schip in het stuwpand. De breukstenen (bedoeld voor de tijdelijke nooddam) worden per schip en per vrachtauto vanuit de Ardennen en andere locaties geleverd. De verwachting is dat deze om 21.00 uur aanwezig moeten zijn. Het CT-RWS besluit verder om een nazorgteam samen te stellen.

De situatie rondom de losgeslagen woonboot is stabiel. Een analyse van de brug, waartegen de woonboot verankerd ligt, geeft aan dat de brug instabiel is. Gedurende de nacht blijft de politie ter plaatse om de veiligheid te borgen. Het CT-RWS start het aanvraagproces voor de inzet van de Chinooks van Defensie.

Gedurende deze dag is er veel onduidelijkheid over de inzet van de Chinooks van Defensie: zullen de Chinooks wel worden ingezet, en zo ja wanneer gaat dat dan gebeuren?

Om 20.00 uur vindt het derde overleg van het GBT plaats. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voorbereidingen voor de volgende bewonersbijeenkomst op 5 januari. Hiervoor moet slachtofferhulp en psychosociale hulp (PSH) georganiseerd worden. Verder wordt er gesproken over het juridisch onderzoeken van de mogelijkheden om de woonboten te kunnen wegslepen en wat de voorwaarden zijn voor het bouwen van de tijdelijke nooddam. Tot slot wordt bepaald dat RWS contact zoekt met België over het reguleren van de toestroom van water vanuit België.

In het tiende overleg van het BT-RWS om 21.30 uur wordt besproken dat door de sterke stroming het schip dat de tijdelijke nooddam moet bouwen niet op de beoogde locatie kan komen. Het ingestelde technische team bekijkt alternatieve scenario's om de aanleg van de tijdelijke dam mogelijk te maken. Eén van de mogelijke en waarschijnlijke alternatieve scenario's is het bouwen van een dam die vanuit beide oevers richting het midden van de Maas wordt gebouwd. Voor deze manier van bouwen is de inzet van Defensie nodig om het materieel over te kunnen brengen naar de oostoever.

Vrijdag 5 januari

Defensie verkent het gebied voor het bouwen van de tijdelijke nooddam

Het ministerie van Defensie begint rond 09.00 uur met de verkenning van het gebied, om de mogelijkheid van het aanleggen van een verbinding tussen de west- en oostoever van de Maas te verkennen. Hier kan dan gebruik van worden gemaakt bij het bouwen van de tijdelijke nooddam. Na de politieke accordering voor de inzet van de genie is er nog geen politiek akkoord van de Commandant der Strijdkrachten (CDS) op de inzet van de Chinooks.

Om 09.00 uur vindt het zevende overleg van het ROT plaats. De verwachting was dat de werkzaamheden voor de tijdelijke nooddam om 10.00 uur konden starten. Dit blijkt niet te gaan lukken. De voorbereidingen voor het plaatsen van de tijdelijke nooddam worden getroffen. Om te zorgen dat de tijdelijke nooddam geplaatst kan worden, dienen beide oevers begaanbaar te worden gemaakt en moet de overlaatsdam versterkt worden met behulp van de Chinooks. Omdat de plaats waar de tijdelijke nooddam gebouwd wordt niet per schip te bereiken is, moet het materieel per auto via de oever worden aangeleverd. Hiervoor zijn voorbereidingen getroffen qua infrastructuur om het transport mogelijk te maken. Er wordt besproken dat het van belang is dat er een plan van aanpak komt en een tijdlijn van de werkzaamheden, zowel voor het GBT als voor de bewonersbijeenkomst.

In het CT-RWS wordt gesproken over de schadeafhandeling en afschalingscriteria

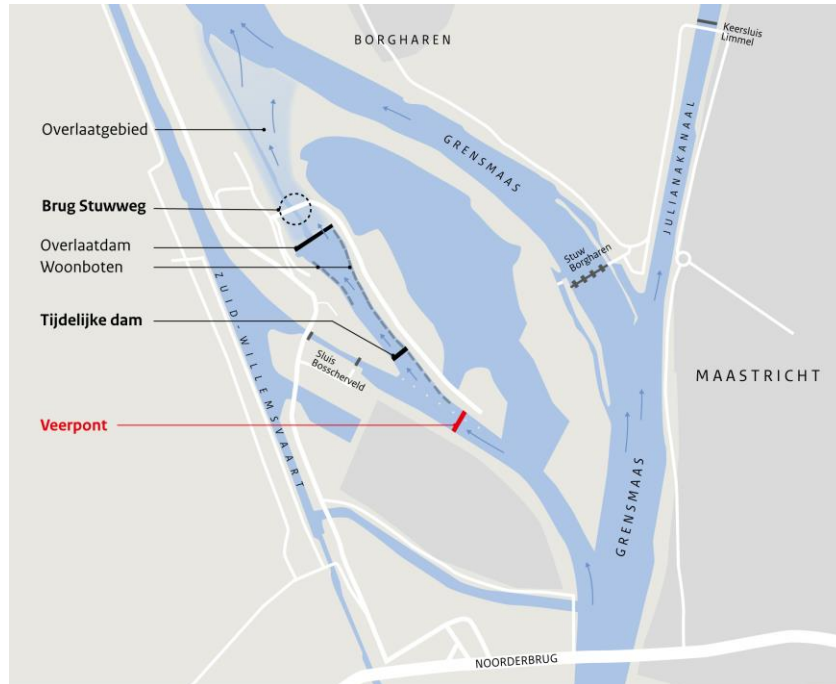
Het vierde overleg van het CT-RWS vindt plaats om 11.00 uur. Hierin spreken zij over de afhandeling van de schade, rekening houdend met het leed van gedupeerden. Er wordt bekeken of een coulance regeling juridisch mogelijk is in samenwerking met het Omgevingsteam Zuid-Nederland. Daarnaast doen zij een verzoek via het CT-RWS en het actiecentrum crisiscommunicatie van RWS voor de versterking van de communicatie, namelijk de (technische) woordvoering en (technische) persvoorlichting ter plaatse. In dit overleg is er voor het eerst aandacht voor de afschalingscriteria. Ze besluiten om in het volgende overleg te bespreken hoe met de criteria om te gaan en of deze herijkt moeten worden.

In het LCMS wordt genoteerd dat Defensie, na de verkenning in de ochtend, om 12.00 uur start met zijn werkzaamheden voor het overzetten van de aannemer en het materiaal naar de andere oever met de genie. Over de start van het ministerie van Defensie gaat een communicatiebericht uit en er wordt een woordvoerder van RWS aan Defensie gekoppeld.

De woonbootbewoners krijgen toegang tot hun woonboten; RWS en Defensie werken aan voorbereidingen voor de bouw van de tijdelijke nooddam

Rond 12.00 uur komen de bewoners ter plekke bij de woonboten. De leider CoPI neemt de bewoners mee; er is gecommuniceerd dat de bewoners tussen 12.00 en 14.00 uur onder begeleiding van de brandweer en Rijkswaterstaat toegang krijgen tot hun woningen. De bewoners kunnen de woonboten dan eventueel extra zekeren.

Men is van plan de tijdelijke nooddam aan te leggen tussen de woonboten nummer 36 en 38. Met ondersteuning van het ministerie van Defensie zal een ponton worden aangelegd om zwaar materieel op de oost- en westoever aan te kunnen voeren. Zodra beide oevers begaanbaar zijn voor vrachtauto's zal met behulp van kranen de tijdelijke nooddam worden gebouwd. De verwachting aan het begin van de middag is dat er vanaf 15.00 uur het zwaar materieel kan worden overgezet, zodat om 20.00 uur gestart kan worden met de werkzaamheden aan de tijdelijke nooddam. Tegelijkertijd zullen helikopters van Defensie zakken met stenen in het gat van de overlaat laten zakken, om de stroomsnelheid van het water te verminderen.



Figuur 3. Overzicht van de plaats van het incident.

In de middag komt het ROT en vervolgens ook het GBT samen. In de overleggen wordt besproken dat de breukstenen voor de tijdelijke nooddam toch wel per boot aangeleverd kunnen worden. Wegen worden alsnog aangelegd voor het overzetten van zwaar materieel. In het overleg besluit het GBT na de bewonersbijeenkomst een persmoment in te plannen.

Tijdens de tweede bewonersbijeenkomst worden vragen gesteld over de werkzaamheden

De tweede bewonersbijeenkomst vindt plaats om 16.00 uur op roeivereniging Saurus. Hierbij zijn in ieder geval de burgemeester van Maastricht, de woordvoerder van Rijkswaterstaat en de ROL aanwezig vanuit de crisispartners. De bewoners ontvangen informatie over de werkzaamheden die al verricht zijn en die gepland staan. Tijdens de bijeenkomst stellen de bewoners veel vragen en zijn zij geëmotioneerd over de situatie. RWS geeft aan dat de bewoners zaterdag 6 januari opnieuw de mogelijkheid krijgen om hun woonboot te betreden om zich te kunnen voorbereiden op het droogvallen. RWS levert materiaal aan om dit te faciliteren.

Aan het einde van de middag en het begin van de avond vinden er overleggen plaats van het bestrijdingsteam, het ROT en het CT-RWS. In het CT-RWS is naast aandacht voor de eigen scenario's aandacht voor de scenario's van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. De scenario's worden onderling uitgewisseld zodat men van elkaar op de hoogte is wat de verwachtingen zijn. In het LCMS van het BT-RWS wordt om 17.52 uur genoteerd dat de voorbereidende werkzaamheden voor het aanleggen van de tijdelijke nooddam inmiddels zijn opgestart. Deze lopen volgens het LCMS volgens tijdsplan en de verwachting is dat de tijdelijke nooddam op zondagavond klaar is.

Het GBT besluit dat de Chinooks op zaterdag hun werkzaamheden zullen uitvoeren. De woonbootbewoners kunnen voorlopig niet terug naar hun boten

Het GBT komt om 19.00 uur voor de vijfde keer bij elkaar. Na een politiek akkoord over het inzetten van de Chinooks door Defensie besluit het GBT dat op zaterdag 6 januari om 09.30 uur de Chinooks het gat in de overlaatsdam zullen vullen met netten gevuld met breuksteen. De benodigde toestemming is hiervoor inmiddels verkregen. De bewoners kunnen door de inzet van de Chinooks niet hun woonboten bezoeken, terwijl dit aanvankelijk wel de verwachting was. De bewoners overnachten in ieder geval tot en met zondag elders. Waarschijnlijk moet dit hierna verlengd worden. De afdeling communicatie en bevolkingszorg lichten de bewoners hierover telefonisch in. Daarbij wordt er een informatiepunt ingericht voor bewoners. In het ROT van 20.00 uur is hier ook aandacht voor. Verder wordt besloten een communicatiebericht voor te bereiden voor de website van de veiligheidsregio en een communicatiebericht te maken over de inzet van Defensie.

In de avond komt het ROT om 20.00 uur voor de elfde keer samen. Er wordt gesproken over een communicatiebericht voor het belronde naar de bewoners en het inrichten van het informatiepunt voor de bewoners. Verder wordt besloten een inspectieteam in te richten, dat ervoor moet zorgen dat de woonboten waar mogelijk maximaal beschermd worden.

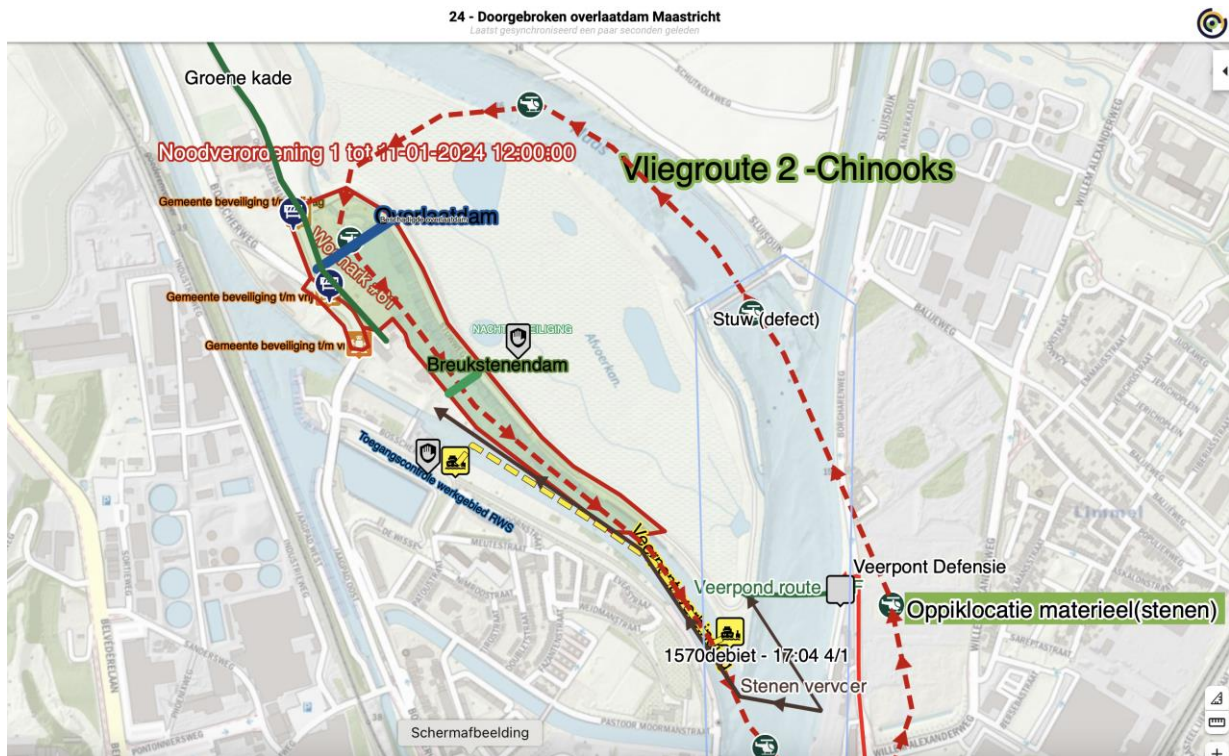
Zaterdag 6 januari

RWS start met het aanleggen van de tijdelijke nooddam en Defensie zet de Chinooks in voor herstelwerkzaamheden aan de overlaat

RWS gaat in de ochtend van start met het storten van breukstenen voor de tijdelijke nooddam bij de ingang van de overlaat. Ze storten de stenen vanaf de westelijke oever.

De Chinooks van het ministerie van Defensie beginnen ook rond 09.30 uur met de herstelwerkzaamheden aan de beschadigde overlaatsdam. De helikopters laten in de ochtend zestig zakken met daarin zware stenen zakken in het water, om zo de beschadiging in de dam tijdelijk te herstellen en te voorkomen dat het gat groter wordt.

De volgende afbeelding (figuur 4) geeft weer hoe in LCMS is geplot hoe de inzet van de Chinooks en de overige werkzaamheden hebben plaatsgevonden bij de overlaatsdam.



Figuur 4. LCMS plot inzet Chinooks.

In het ROT van 8.30 uur wordt besproken dat er bij de plaats van het incident publiek zal zijn en het er druk kan worden. Dit in verband met het rondvliegen van de Chinooks. Het ROT geeft aan voorbereidingen hiervoor te treffen door in de nieuwe noodverordening een groter gebied in te richten en een plek te reserveren als zichtlocatie voor het publiek. Dit gaan ze niet actief communiceren.

In de derde bewonersbijeenkomst is aandacht voor de omgang met de schade aan de woonboten

Om 10.00 uur vindt de derde bewonersbijeenkomst plaats, in het Van der Valk Hotel in Maastricht. Hierbij zijn in ieder geval de burgemeester van Maastricht, een vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat, de ROL, de leider CoPI en de wijkagent aanwezig. De volgende vraag staat centraal: hoe gaan we om met de schade aan de woonboten. De woonbootbewoners ontvangen een mail met de huidige stand van zaken.

Het eerste internationale overleg wordt georganiseerd door de veiligheidsregio

Het eerste internationale overleg vindt om 12.00 uur plaats. Dit wordt georganiseerd door de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. Hierbij zijn vertegenwoordigers van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, de Vlaamse Waterweg, de provincie Luik en van de provincie Belgisch-Limburg aanwezig. De vertegenwoordiger vanuit Belgisch-Limburg fungeert als tolk tussen de veiligheidsregio en de provincie Luik. Tijdens het overleg worden met name technische vragen gesteld. Aangezien Rijkswaterstaat niet aanwezig is, kan niet op alle vragen antwoord worden gegeven. In het overleg wordt afgesproken dat de technische vragen via de e-mail beantwoord zullen worden.

Het GBT en het ROT bespreken de actuele situatie en de benodigde acties

Het GBT komt om 14.00 uur voor de zesde keer bij elkaar. Het team besluit dat het nodig is om een nieuwe aanvraag in te dienen om de inzet van Defensie te continueren. 'Wanneer is de tijdelijke nooddam klaar' is de belangrijkste vraag van het GBT aan het ROT.

Als reactie hierop geeft het ROT in het overleg van 15.30 uur aan dat het team verwacht dat, in tegenstelling tot de eerder aan het GBT doorgegeven verwachting van zondagochtend, de tijdelijke nooddam pas op zondagavond klaar zal zijn. In het ROT heerst het beeld dat het water sneller daalt dan verwacht, waardoor er tijdsdruk ontstaat voor het aanleggen van de tijdelijke nooddam. De opdracht vanuit het GBT is om 24/7 door te gaan met het aanleggen van de tijdelijke nooddam. Daarbij geeft de ROL aan dat als er hulp nodig is om veilig te kunnen werken, RWS dat in het ROT kan inbrengen en dat de veiligheidsregio dit dan gaat organiseren. Verder geeft het ROT aan behoefte te hebben aan een dashboard om de huidige waterstanden inzichtelijk te hebben.

Het ministerie van Defensie brengt in het ROT in dat het om 16.15 uur de laatste vlucht met de Chinooks voor die dag uitvoert. Defensie brengt het knelpunt in dat er vertraging is ontstaan bij het vliegen door de beperkte aanvoer van breukstenen. Daarnaast loopt het mandaat voor de inzet van de Chinooks af op zondagavond en voor de veerpont op maandagochtend.

In het overleg van het ROT wordt als bestuurlijk knelpunt genoteerd dat de bewoners nog niet kunnen overzien wanneer ze terug kunnen keren naar hun woonboot en wanneer er sprake is van een stabiele situatie. In het LCMS staat genoteerd dat de bewoners behoefte hebben aan een tijdlijn die de gebeurtenissen voor de tijdelijke verbinding tussen west en oost op een rij zet.

Het ROT escaleert vanwege de vertraging van de werkzaamheden van RWS

Tijdens het ROT-overleg van 20.00 uur geeft RWS aan dat niet door te werken aan het bouwen van de tijdelijke nooddam gedurende de nacht, terwijl dit wel de wens is van het ROT en de veiligheidsregio. De redenen voor RWS om niet door te werken zijn onder andere de vermoeidheid van de medewerkers, waardoor de nodige nauwkeurigheid ontbreekt en het slechte zicht in het donker. Bovendien heeft RWS zich te houden aan de afspraken die met de aannemer zijn gemaakt. De Chinooks kunnen daarnaast alleen bij daglicht vliegen; het kunstlicht is niet voldoende om de veiligheid te borgen. Dit bericht staat haaks op het verzoek afkomstig uit de veiligheidsregio om 24/7 door te gaan om zo snel mogelijk de situatie te stabiliseren (zowel op het gebied van het waterpeil als door het terug laten keren van de bewoners naar hun woonboten). Het ROT-overleg wordt geschorst, om te escaleren over de vertraging in de werkzaamheden door Rijkswaterstaat. Uiteindelijk wordt na telefonisch overleg tussen de ROL en de HID (de Hoofdingenieur-Directeur van RWS die in het GBT zitting heeft) besloten dat de werkzaamheden aan de tijdelijke nooddam die nacht niet doorgaan en dat er alleen voorbereidende werkzaamheden worden uitgevoerd.

Het vertrouwen van de woonbootbewoners is niet hoog

Het vertrouwen van de woonbootbewoners in het oplossen van de crisis is niet groot. Het ROT geeft aan het vertrouwen te willen herstellen door de verwachtingen bij de bewoners te managen. Hierbij willen zij zo veel mogelijk vermijden dat eerdere toezeggingen op een later moment alsnog gewijzigd moeten worden.

Zondag 7 januari

De werkzaamheden worden vervolgd

RWS gaat vroeg in de ochtend weer verder met de werkzaamheden aan de tijdelijke nooddam en het dichten van het gat in de overlaatsdam. De Chinooks van het ministerie van Defensie zijn ook weer actief om de overlaatsdam te dichten.

Om 11.30 uur vindt een tweede overleg met de internationale partners plaats. Hier is de HID van RWS wel kort bij aanwezig.

In het ROT-overleg van 13.00 uur geeft RWS een toelichting op het verloop van de werkzaamheden. Een expert van RWS is, naast de liaison van RWS, aanwezig om een aantal technische zaken toe te lichten. Zij lichten nogmaals toe waarom 's nachts niet doorgewerkt kan worden: vanwege de schittering en reflectie van het kunstlicht op het water dat de medewerkers in de nacht niet goed kunnen corrigeren. De voorbereidende werkzaamheden gaan wel 24/7 door. Uit het overleg komt naar voren dat het ROT actie moet ondernemen om uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn voor het voortzetten van de inzet van de Chinooks van het ministerie van Defensie.

In dit overleg is ook aandacht voor de veerverbinding van Defensie, die op zondag einde dag afgebroken zal worden. RWS gaat een nieuwe veerverbinding aanleggen. Dit moet verder uitgewerkt worden. De actie voor het realiseren van de veerverbinding is ook in het overleg van het BT-RWS van 13.30 uur besproken.

In het overleg van het ROT om 15.30 uur wordt een begin gemaakt met het realiseren van het overdrachtsdocument voor de nafase naar de lijnorganisatie van de gemeente Maastricht.

De verwachting van RWS is dat de tijdelijke nooddam op maandag einde dag sluitend gemaakt kan worden en dat dan dus de werkzaamheden afgerond zijn. RWS onderzoekt ook de mogelijkheden voor een tijdelijke noodbrug. Daarnaast maken zij een tijdsplan voor het herstel van de overlaatsdam, de noodbrug en de werkzaamheden bij de losgeslagen woonboot en de brug.

Het moment van stoppen van de inzet van Defensie zorgt voor onduidelijkheid

In de middag heerst er onduidelijkheid over het moment van stoppen met de inzet van de Chinooks door Defensie. Aan het einde van de dag vertrekken de Chinooks van het ministerie, nadat deze de laatste netten met stenen hebben laten zakken. Defensie heeft hiermee de werkzaamheden aan de overlaatsdam afgerond en de Chinooks komen niet meer terug. De aannemer ter plaatse geeft aan dat zijn medewerkers de werkzaamheden over kunnen nemen. Dit is niet overlegd met het CT-RWS, maar ter plaatse besloten en overlegd met Defensie.

De verschillende crisisteams komen meerdere malen bijeen

Gedurende de dag vindt er vier keer een overleg plaats van het BT-RWS, waarin vooral operationele besluiten en acties geformuleerd worden. Er vinden drie ROT-overleggen plaats, waarin onder andere aandacht is voor het verwachtingsmanagement richting de bewoners. Het GBT komt twee keer bij elkaar. In het overleg van het GBT om 10.00 uur wordt overwogen om op te schalen naar GRIP 4. Uiteindelijk wordt besloten om in GRIP 3 te blijven.

Het CT-RWS komt ook bij elkaar en heeft als belangrijkste thema de schadeafhandeling voor de woonbootbewoners op de agenda staan. Hiertoe richten zij een schadeteam in.

De woonbootbewoners worden op verschillende manieren bijgepraat

Het vertrouwen in het oplossen van de crisis is aan het begin van de dag nog steeds niet groot bij de bewoners. Dit heeft vooral te maken met het continu bijstellen van de toezeggingen die gedaan zijn over het moment van herstel. De bewonersbijeenkomst van zondagavond 20.00 uur brengt hier verandering in en deze sessie verloopt goed. De bewoners zien dat alles uit de kast wordt gehaald door de betrokken partners en voelen zich gehoord. Dit versterkt het vertrouwen van de bewoners in het oplossen van de crisis enigszins. Bij de bewonersbijeenkomst zijn de burgemeester, RWS, de ROL, de leider CoPI en de wijkagent aanwezig.

Op L1 is een livestream opgezet. Deze stream wordt goed bekeken en dit levert positieve reacties op. Bij de bewoners heerst veelal de vraag wie de schade aan hun woonboten zal vergoeden. Het is nog steeds onduidelijk voor de woonbootbewoners wanneer zij kunnen terugkeren naar hun huis. Voor de bewoners worden vaste momenten ingericht waarop zij informatie kunnen krijgen bij het informatiepunt, dat ingericht wordt in het clublokaal van roeivereniging Saurus. Het informatiepunt is bemand door vertegenwoordigers van de gemeente Maastricht en RWS.

Maandag 8 januari

RWS maakt de tijdelijke nooddam af

RWS werkt verder aan het dichtten van de tijdelijke nooddam. RWS treft voorbereidingen om een tijdelijke veerverbinding aan te leggen bij de overlaatdam. De veerpont wordt vooral ingezet voor het vervoeren van de werknemers en het materiaal dat nodig is voor de werkzaamheden bij de dammen. Gedurende de dag is er onduidelijkheid over wanneer deze veerverbinding wordt ingezet.

Rond 15.00 uur is het gelukt de tijdelijke nooddam vanaf het land en op het water dicht te maken. Aan het eind van de werkzaamheden is het even wat spannend, omdat er veel harde stroming op de laatste smalle opening van de tijdelijke nooddam staat. Het BT-RWS plaatst om 16.05 uur in LCMS het bericht dat de tijdelijke nooddam stabiel is en zo goed als gereed is. Hierna starten de definitieve werkzaamheden aan de overlaatdam. Het BT-RWS stemt met de veiligheidsregio af dat zij om 16.00 uur de bewoners informeert dat de tijdelijke nooddam gedicht is.

De crisisteam vergaderen over de stand van zaken

Het BT-RWS komt vier keer bij elkaar. Het ROT komt drie keer bij elkaar. Eén overleg wordt tussendoor extra ingelast, omdat er tegenslag plaatsvindt bij het afmaken van de tijdelijke nooddam. Een deel van de stenen wordt namelijk meegevoerd door de sterke stroming. Bij het ROT is verder aandacht voor de definitie van een 'stabiele' situatie, één van de criteria voor afschaling.

Het GBT komt om 16.00 uur bij elkaar, net als het CT-RWS. Het GBT bespreekt in dit overleg dat RWS onderzoekt wat de mogelijkheden zijn voor het instellen van een noodbrug. Daarnaast heeft RWS een actieteam opgericht om te beginnen met de definitieve herstelwerkzaamheden aan de overlaatdam. GRIP 3 blijft nog gehandhaafd.

De woonbootbewoners krijgen bericht over wanneer zij hun woonboot kunnen bezoeken

Op maandag, woensdag en vrijdag zijn er om 16.00 uur inloopsprekuren ingericht bij het informatiepunt voor de woonbootbewoners. De verwachting is dat de bewoners op dinsdag 9 januari tussen 13.00 uur en 15.00 uur onder begeleiding van de gemeente Maastricht spullen kunnen ophalen uit de woonboot. Door het ROT zijn hier voorwaarden aan gesteld. Tijdens een instructiemoment om 12.30 uur op Saurus worden deze voorwaarden aan de bewoners medegedeeld. De voorwaarden gaan bijvoorbeeld over restricties bij het ophalen van spullen en de omgang met afval op de boten en de controle dat maximaal twee personen per woonboot toegang zouden krijgen tot de woonboten.

Dinsdag 9 januari en nasleep

De tijdelijke nooddam wordt verder verstevigd

Op dinsdag 9 januari wordt de tijdelijke nooddam extra verstevigd vanwege de risico's die kunnen ontstaan door de harde stroming. Naar verwachting is dit op donderdag 11 januari gereed. Ook wordt gestart met de voorbereidende werkzaamheden rondom een tweede tijdelijke nooddam. De reden voor de aanleg van deze tweede dam is dat men verwacht dat de huidige tijdelijke nooddam na drie maanden te waterdoorlatend zal zijn.

De veiligheidsregio bereidt de overdracht naar de nafase voor en schaal af. RWS schaal af van fase 2 naar fase 1.

In het overleg van het GBT om 11.30 uur wordt aangegeven dat de situatie een controleerbare hulpverleningssituatie is geworden. Overdracht naar de reguliere kolommen kan volgens het GBT gaan plaatsvinden. Dit gebeurt op woensdag 10 januari. Het GBT bespreekt dat er een kernteam ingericht moet worden om de overdracht van de nafase in te richten bij de gemeente Maastricht.

Het ROT neemt het op zich om nog een laatste bewonersbijeenkomst te organiseren. Dit gebeurt ook op verzoek van het BT-RWS.

Op advies van het ROT aan het GBT schaal de Veiligheidsregio Zuid-Limburg op dinsdag om 17.00 uur af van GRIP 3 naar GRIP 0. Het CT-RWS schaal om 17.00 uur ook af van fase 2 naar fase 1. Indien er zich opnieuw een probleem voor zal doen met de brug of de dam, schalen zij weer op naar fase 2. Het BT-RWS stelt een veiligheidsplan op om de werkzaamheden in combinatie met de terugkeer van de woonbootbewoners veilig te laten verlopen.

De veiligheidsregio bereidt de nafase verder voor in een OKO+ en draagt de verdere afhandeling over aan de gemeente Maastricht

Na afschaling door de veiligheidsregio gaat een OKO+ op dinsdag 9 januari en woensdag 10 januari verder aan de slag met het opstellen van een overdrachtsplan. De sectie bevolkingszorg neemt hierin het initiatief, en nodigt alle disciplines bij het OKO+-overleg uit om input te geven op het overdrachtsplan. Vervolgens vindt op woensdag 10 januari een fysiek overleg plaats tussen de AC-Bevolkingszorg, de gemeentesecretaris van Maastricht, de projectleider nafase, de ROL en een vertegenwoordiger van RWS, waarin het overdrachtsdocument wordt doorgesproken en de resterende acties officieel worden overgedragen aan de gemeente Maastricht.

HOOFDSTUK 4

Bevindingen

Dit hoofdstuk bevat onze analyse van de multidisciplinaire samenwerking in de crisis rond het gat in de overlaatdam bij Maastricht in januari 2024. Deze analyse is gebaseerd op de feitelijke reconstructie die is opgenomen in hoofdstuk 3. De analyse is uitgewerkt in een serie bevindingen met bijbehorende onderbouwing. De bevindingen zijn geordend naar de hoofprocessen van crisisbeheersing en gaan in op de volgende thema's:

- Melding en alarmering.
- Opschaling.
- Leiding en coördinatie.
- Informatiemanagement.
- Crisiscommunicatie en omgevingsmanagement.
- Samenwerking.
- Afschaling en overdracht nafase.

Daarnaast geven we in dit hoofdstuk antwoord op de gestelde vragen in de systeemtest voor de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. De vragen en antwoorden zijn per thema in een tabel opgenomen.

4.1 Melding en alarmering

1. De hoogwatersituatie maakte dat de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat, nog voordat het gat in de overlaatdam bij Bosscherveld ontstond, al alert waren op eventuele incidenten.

- Rijkswaterstaat was landelijk gezien al opgeschaald sinds medio december 2023, vanwege extreem hoogwater.
- In de eerste week van januari 2024 stegen de waterstanden in de Maas vanwege grote hoeveelheden neerslag. Ook in de buurlanden viel veel neerslag, waardoor het de verwachting was dat de waterstanden van de Maas hoog zouden blijven. Daarnaast werkte de stuw bij Borgharen sinds oktober 2023 niet naar behoren: doordat de stuw niet volledig gestreken kon worden, kon hier minder water afgevoerd worden en was de druk op de overlaatdam hoger.
- Rijkswaterstaat hield de waterstanden nauwlettend in de gaten en vanuit het Watermanagementcentrum Nederland (WMCN) werden de ontwikkelingen op het gebied van hoogwater in heel Nederland gemonitord. Op maandag 1 januari werden tijdens de multibriefing van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg enkele grafieken van Rijkswaterstaat over de waterstanden getoond.
- De veiligheidsregio organiseerde vanwege het hoogwater en het feit dat de stuw bij Borgharen niet naar behoren werkte op 2 januari een eerste Operationeel Kern Overleg plus (OKO+). Hierbij sloot ook een vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat aan. Op 3 januari om 10.00 uur vond een vervolgoverleg plaats van het OKO+.

2. De eerste melding over een gat in de overlaatsdam bij Bosscherveld kwam binnen bij Rijkswaterstaat en hierover werd de veiligheidsregio geïnformeerd. Enkele uren later werd de veiligheidsregio gealarmeerd naar aanleiding van een evacuatie.

- Rond 11 uur in de ochtend op 3 januari deden bewoners van de woonboten bij de overlaatsdam bij Bosscherveld melding van schade aan de overlaatsdam bij de nautische meldkamer van Rijkswaterstaat. De nautische meldkamer informeerde kort daarna de dienstdoende piketofficier van de dienst van Rijkswaterstaat, de Ovd-Water, dat er bij de overlaatsdam bij sluis Bosscherveld in Maastricht iets wegspoelde. Omdat het onduidelijk was wat er precies aan de hand was, ging de Ovd-Water direct ter plaatse.
- Om 12.44 uur stelde de vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat uit het OKO+ de dienstdoende informatiemanager ROT telefonisch op de hoogte dat de overlaatsdam beschadigd was door hoogwater. De RWS-functionaris gaf bij de IM-ROT aan de bewoners te willen informeren over de situatie. Volgens de IM-ROT kon Rijkswaterstaat dat doen en had de veiligheidsregio daar geen rol in. Anderhalf uur later, om 14.21 uur, werd de IM-ROT gebeld door een ambtenaar openbare orde en veiligheid van de gemeente Maastricht dat Rijkswaterstaat de bewoners van de woonboten wilde evacueren. De ambtenaar gaf hierbij aan dat dit met de veiligheidsregio zou zijn afgestemd. De IM-ROT gaf vervolgens aan dat die afstemming enkel om het informeren van de bewoners ging en niet om het evacueren van de bewoners. Dit maakte de situatie voor de IM-ROT geheel anders; de evacuatie van de bewoners moet namelijk wel via de veiligheidsregio verlopen.

3. In eerste instantie was het voor de veiligheidsregio lastig om de melding van het incident te duiden vanwege onder andere verwarring over terminologie en de uitgezette acties.

- Kort na 15.00 uur kwam de eerste melding bij de meldkamer van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg binnen van een omwonende: er zou een dijk zijn weggespoeld. Het was de meldkamer niet direct duidelijk wat de situatie was en welke effecten deze situatie mogelijk had. Daarnaast bereikten verschillende geschetste beelden van de situatie de meldkamer: er zou ook een boot in het water hangen en een boot wegzinken in water. De brandweer is door de calamiteitencoördinator van dienst (CaCo) ter plaatse gestuurd. De brandweer kende de locatie al door de eerdere hoogwatercrisis in 2021.
- Het feit dat de IM-ROT eerst werd gebeld met de mededeling over het informeren van bewoners, en het later over een ontruiming bleek te gaan, maakte dat het voor de veiligheidsregio in de fase na de eerste melding van Rijkswaterstaat niet helder was wat er nu precies aan de hand was en wat de ernst van de situatie was. Na contact tussen de CaCo en de informatiecoördinator van Rijkswaterstaat over het koppelen van LCMS en het nader duiden van de precieze situatie (onder andere dat het ging om een overlaatsdam in plaats van over een dijk) werd dit beter.

4. De veiligheidsregio heeft vervolgens actie ondernomen om de melding van het incident verder te onderzoeken.

- De IM-ROT zocht kort na 14.30 uur contact met de ROL om af te stemmen over de mogelijke evacuatie van de woonbootbewoners, omdat evacuatie een taak is van de veiligheidsregio. Hiertoe besloot de ROL om een nieuw OKO+ bijeen te laten komen om 15.45 uur om te onderzoeken en te bepalen of er vervolgstappen nodig zouden zijn.
- Daarnaast stuurde de meldkamer van de veiligheidsregio op basis van de binnengekomen melding brandweereenheden naar de locatie van het incident om de situatie te beoordelen en om de woonboten te ontruimen. De brandweer heeft dit bij aankomst direct in gang gezet.
- In het OKO+ van 15.45 uur werden vervolgens de eerste geschetste beelden van Rijkswaterstaat uit het LCMS gedeeld door de CaCo om zich een beeld kunnen te vormen van de situatie.

5. Op basis van de beschikbare informatie over het incident zijn de partijen op 3 januari door de veiligheidsregio en door Rijkswaterstaat breed gealarmeerd.

- Iets voor 14.00 uur zond het CIC van Rijkswaterstaat een informatiebericht toe aan alle crisisrolhouders om hen te alerteren over het incident bij de overlaatsdam en om te laten weten dat het BT-RWS al was opgeschaald naar fase 1.
- Iets na 14.30 uur alarmeerden de IM-ROT en de ROL van de veiligheidsregio al de leden van het OKO+ om de situatie nader te duiden. Het OKO+ was echter maar in een beperkte samenstelling aanwezig.
- In het OKO+-overleg van 15.45 uur werd vervolgens besloten om een CoPI te alarmeren en om daarnaast ook het ROT bijeen te roepen. In reactie daarop alarmeerde de meldkamer alle leden van het CoPI om ter plaatse te gaan en werden alle leden van het ROT gealarmeerd voor een eerste ROT-overleg. Naast de kernonderdelen van het ROT (brandweer, politie, GHOR, bevolkingszorg, communicatie) werden ook alle relevante partners uitgenodigd, zoals het Waterschap Limburg, het ministerie van Defensie, Rijkswaterstaat en het OM. Hoewel niet iedere partij direct een rol had in de aanpak van het incident, werd wel iedereen uitgenodigd en namen ook alle partijen deel aan het overleg.
- Rijkswaterstaat geeft aan dat de liaison RWS niet via de formele kanalen is gealarmeerd (via het CIC), maar enkel via de informele lijn die al gelegd was.

6. De gebeurtenissen in de nacht van 3 op 4 januari zorgden voor een wijziging van de crisissituatie. De betrokken partijen zijn passend naar de situatie opnieuw gealarmeerd.

- In de nacht van 3 op 4 januari raakte een woonboot aan de westoever bij de overlaatsdam op drift, en botste tegen de brug bij de Stuwweg. Hierop werd de meldkamer van de veiligheidsregio gealarmeerd, waarna de brandweer werd gealarmeerd ter plaatse te gaan.
- De CaCo van dienst alarmeerde ook direct de IM-ROT, die op haar beurt weer de ROL op de hoogte bracht van de situatie. Op basis van de situatie ter plaatse was de inschatting van de ROL en de IM-ROT dat het nodig was om opnieuw een crisisteam ter plaatse op te roepen en om op korte termijn ook op tactisch niveau bijeen te komen. Na telefonisch overleg tussen de ROL en de IM-ROT en na opkomst in het crisiscentrum in Maastricht, besloten zij het CoPI opnieuw te alarmeren en het ROT vervroegd op te roepen. Om 4.34 uur werd vervolgens het CoPI opnieuw gealarmeerd door de meldkamer en om 6.06 uur werden de ROT-functionarissen via het P2000-systeem vervroegd opgeroepen.
- Daarnaast werd het BT-RWS door het CIC gealarmeerd en kwam om 6.45 uur het BT-RWS samen in Maasbracht.

Vraag toetsingskader – Melding en alarmering	Antwoord Berenschot
Heeft de meldkamer een 24/7 beschikbare multidisciplinaire functionaris gehad die bij de inzet van de drie disciplines:	
de drie disciplines coördineerde?	Ja, de CaCo heeft gecoördineerd op de meldkamer.
zorgde voor eenduidige aansturing?	Ja
de eerste noodzakelijke besluiten nam ten behoeve van de operationele inzet?	Ja, de CaCo heeft de brandweereenheden aangestuurd en de IM-ROT op de hoogte gebracht.
zorgde voor interne/externe informatie-uitwisseling?	Ja, met IM-ROT en met ICO van RWS
Heeft de meldkamer de juiste interne en externe functionarissen en eenheden/teams tijdig gealarmeerd (ook liaison vitaal, andere veiligheidsregio's, het Rijk en de buurlanden)?	Ja, gehele samenstelling ROT en GBT opgeroepen. Daarna is informeren gebeurd via de crisisteams zelf.
Heeft de meldkamer de opkomst en (her)alarmering (indien nodig) bewaakt?	Ja, in samenspraak met voorzitter ROT

4.2 Opschaling

7. Rijkswaterstaat en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg zijn om verschillende redenen opgeschaald in hun crisisorganisaties.

- Naar aanleiding van de eerste melding, constateerde de OvD-Water ter plaatse het gat in de overlaatsdam. Daarop schakelde hij meteen met het assetteam van RWS, schaalde naar aanleiding van dit contact op naar fase 1 en formeerde een bestrijdingsteam. Rijkswaterstaat schaalde in eerste instantie op vanwege de zorg voor zijn assets en zorg om het waterpeil.
- De veiligheidsregio schaalde naar aanleiding van het OKO+-overleg van 15.45 uur, om 16.10 uur, op naar GRIP 1 en negen minuten later naar GRIP 2. Reden voor opschaling was de zorg voor de woonbootbewoners en dat verdere verslechtering van de situatie voor meer effecten zou kunnen zorgen. Verder zag men tijdens het OKO+ in dat dit incident meer afstemming behoefde gezien de potentiële effecten voor het gehele watersysteem en het stuwpijp.

8. In de nacht van 3 op 4 januari is het CoPI (na situationele afschaling de vorige avond) opnieuw gealarmeerd en opgeschaald. Aan het einde van 4 januari is er weer voor gekozen om verder te gaan met een ROT zonder CoPI.

- In de avond van 3 januari besloot de leider CoPI om het CoPI situationeel af te schalen, omdat er op de plaats van het incident geen multidisciplinaire inzet van de veiligheidsregio meer nodig was. Het ROT bleef wel actief, dus de crisisorganisatie ging verder met een ROT zonder CoPI.
- In de nacht van 3 op 4 januari, toen de situatie veranderde, besloot de ROL in overleg met de CaCo van dienst om opnieuw een CoPI op te roepen, aangezien op de plaats van het incident weer multidisciplinaire inzet vereist was. Om 4.34 uur werd het CoPI door de meldkamer opnieuw gealarmeerd om ter plaatse te komen en weer op te schalen.
- Gedurende de dag op 4 januari is het CoPI verschillende keren bijeen geweest. Aan het eind van de middag constateerde de leider CoPI dat er geen taak meer was voor het CoPI en is weer besloten om het ROT te continueren zonder CoPI. Na afschaling van het CoPI bleef in de daaropvolgende dagen de leider CoPI in zijn rol als taakcommandant brandweer aanwezig en actief ter plaatse.

9. Het CT-RWS is, na zorgvuldige afweging en afstemming met de voorzitter van het BT-RWS, op donderdag 4 januari vroeg in de ochtend opgeschaald.

- Al op 3 januari, na opschaling van het BT-RWS, nam de voorzitter van het BT-RWS contact op met de technisch voorzitter van het crisisteam van Rijkswaterstaat om te bespreken of een opschaling naar fase 2 nodig zou zijn. Op dat moment constateerden zij dat opschaling naar fase 2 nog niet nodig was, maar dat er wel een technisch team zou worden geformeerd om in beeld te brengen of het verstandig was om een scheepvaartvoorziening te treffen.
- In de nacht van 3 op 4 januari besloot de beslisser fase 2 van het CT-RWS, na overleg met de OvD-RWS, de adviseur crisisbeheersing van het CT-RWS, de beslisser fase 3 en de technisch voorzitter van het CT-RWS, alsnog om wel op te schalen naar fase 2. In reactie hierop heeft het CIC het CT-RWS gealarmeerd, waarna het CT-RWS om 5.00 uur voor het eerst bijeenkwam. De reden voor opschaling naar fase 2 was dat de situatie vanwege de op drift geraakte woonboot veranderd was en er meer complexiteit voorzien werd in de effecten voor het watersysteem, de constructie van de brug en de maatschappelijke onrust, mede in de context van de opgeschaalde hoogwatersituatie in de rest van het land.

10. In een overleg tussen de voorzitter GBT en de ROL is op donderdagochtend 4 januari besloten om op te schalen naar GRIP 3 vanwege te nemen bestuurlijke besluiten.

- In de avond van 3 januari werd een Bestuurlijk Kern Overleg (BKO) georganiseerd om de situatie bij de overlaatsdam te bespreken en monitoren. Op dat moment constateerden de betrokkenen in het BKO dat opschaling naar GRIP 3 nog niet nodig was, maar dat bestuurlijke afstemming via het BKO wel gewenst was.
- In de nacht van 3 op 4 januari heeft de ROL, naar aanleiding van de veranderde situatie, contact gezocht met de burgemeester van Maastricht om af te stemmen over opschaling naar GRIP 3. Op basis van de op dat moment bekende informatie, de verwachting dat het stabiliseren van het incident complex zou zijn, de verwachte media-aandacht, en de verwachting dat er bestuurlijke besluiten nodig zouden zijn, heeft de burgemeester om 6.42 uur besloten op te schalen naar GRIP 3. Om 8.00 uur vond het eerste GBT plaats.

Geen specifieke vraag in toetsingskader met betrekking tot opschaling.

4.3 Leiding en coördinatie

11. Zodra duidelijk werd dat het nodig was om de woonbootbewoners uit hun huis te halen, is de brandweer met deze actie gestart. Het formele besluit tot evacuatie werd later genomen.

- Nadat de brandweer na de formele melding via de meldkamer ter plaatse kwam bij de overlaatsdam, is de brandweer rond 15.30 uur direct gestart met het ontruimen van de woonboten. Dit ging over het algemeen voorspoedig, al wilden niet alle woonbootbewoners direct hun woning verlaten. Ook voor enkele aanwezigen van Rijkswaterstaat ter plaatse kwam de ontruiming als een verrassing, omdat hier nog niet over gecommuniceerd was.
- Vervolgens werd aan het eind van de middag in het eerste CoPI-overleg de operationele beslissing tot ontruimen vastgelegd. Respondenten in deze evaluatie hebben deze volgorde (eerst ontruimen, daarna formele besluitvorming) als logisch en passend bij de situatie ervaren.

- In de verschillende overleggen (CoPI, ROT en later het BKO) op 3 januari aan het einde van de dag is gesproken over het instellen van een noodverordening en/of noodbevel voor de locatie, om mensen te weren uit de omgeving van de woonboten. Een noodverordening is gericht op een onbepaalde groep en kan bijvoorbeeld geldig zijn voor een gehele locatie; een noodbevel is gericht op een individu of een bepaalde groep personen. Uiteindelijk is door het GBT besloten om een noodverordening in te stellen voor het gebied rondom de overlaatsdam, zodat mensen niet te dicht in de buurt konden komen. Het instellen van een noodbevel voor de woonbootbewoners bleek uiteindelijk niet nodig, omdat de woonbootbewoners uiteindelijk allemaal vrijwillig de woning hebben verlaten.

12. De respondenten geven complimenten aan het ROT voor hun de vergaderdiscipline.

Zowel uit de After Action Review-rapportage van de veiligheidsregio als uit de interviews is naar voren gekomen dat leden van het ROT de vergaderdiscipline in het ROT als zeer prettig hebben ervaren. De overleggen werden volgens de respondenten strak geleid door de ROL en er was sprake van slagvaardige besluitvorming. Als leerpunt voor het ROT is meerdere malen genoemd dat bij start van het overleg beter geduïd had kunnen worden wie met welke rol aan tafel zit.

13. Het incident had dusdanig impact op verschillende terreinen, dat de inzet van de crisisorganisaties van zowel Rijkswaterstaat als de veiligheidsregio nodig was voor een adequate aanpak.

- Het incident had grote impact op verschillende terreinen, zoals de evacuatie van woonbootbewoners, het herstel van de overlaatsdam, het reguleren en monitoren van het waterpeil en andere keteneffecten. Deze terreinen hadden deels betrekking op de inzet van de veiligheidsregio, en deels betrekking op de inzet van Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat was betrokken vanwege de beschadiging aan één van hun assets en door hun deskundigheid rondom de waterproblematiek. De veiligheidsregio was betrokken vanwege zijn verantwoordelijkheid voor de (evacuatie van) woonbootbewoners, de communicatie rondom het incident en de reactie op de impact van de waterstanden voor de veiligheid van de bewoners.
- Hoewel de verantwoordelijkheid voor het herstel van het gat in de overlaatsdam bij Rijkswaterstaat lag, had het werk van Rijkswaterstaat grote invloed op de verantwoordelijkheden en werkzaamheden van de veiligheidsregio. De veiligheidsregio was voor het uitvoeren van zijn acties immers afhankelijk van de vorderingen van Rijkswaterstaat. Een complicerende factor hierbij was dat Rijkswaterstaat voor zijn vorderingen weer (gedeeltelijk) afhankelijk was van het ministerie van Defensie, die bijstand verleende in de vorm van mensen en materieel.
- Vanwege de impact en inzet van beide crisisorganisaties was coördinatie nodig, omdat deze beide crisisorganisaties naast elkaar functioneren.

14. Er zijn verschillende beelden over hoe Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio zich tot elkaar verhouden tijdens een crisis. Dit heeft ertoe geleid dat er tijdens dit incident onduidelijkheid was over waar welke besluiten genomen dienden te worden.

- Verschillende functionarissen van de veiligheidsregio waren gedurende het incident in de veronderstelling dat er een hiërarchische relatie bestond tussen hen en Rijkswaterstaat. De veiligheidsregio is normaliter gewend in de lead te zijn bij een crisis en daarin alle verschillende secties aan te sturen. In dit geval was het echter aan Rijkswaterstaat, die geen onderdeel is van de veiligheidsregio maar via een liaison is aangehaakt bij de crisisorganisatie van de veiligheidsregio, om de overlaatsdam te herstellen. Gedurende een groot deel van de inzet tijdens het incident hebben beide partijen niet expliciet uitgesproken hoe ze zich tot elkaar verhielden en welk mandaat ze waarvoor hadden. Dit zorgde voor onduidelijkheid tijdens het incident over waar welke besluiten genomen dienden te worden. Dit kwam het duidelijkst tot uiting in de volgende knelpunten:

- Gedurende het incident ontstond er een discussie over of en hoe Rijkswaterstaat in de nacht zou doorwerken aan de tijdelijke nooddam en wie daarover kon beslissen (zie bevinding 15).
- Gedurende het incident kwam men tot de conclusie dat inzet van het ministerie van Defensie gewenst en benodigd was. Het was niet direct helder wie die inzet moest aanvragen (zie bevinding 33).
- Bij het organiseren van de bewonersbijeenkomsten was het in beginsel niet helder wie hier de verantwoordelijkheid voor droeg en wie welke rol daarin speelde (zie bevinding 25).

15. Het besluit over het wel of niet doorwerken in de nacht van 6 op 7 januari door Rijkswaterstaat heeft tot discussie geleid. Uiteindelijk is hierover een besluit genomen na afstemming met de HID van RWS.

- Tijdens het ROT-overleg op 6 januari om 20.00 uur gaf Rijkswaterstaat aan dat er niet door zou worden gewerkt aan het bouwen van de tijdelijke nooddam gedurende de nacht, terwijl het ROT en het GBT hier wel behoefte aan hadden. De reden voor Rijkswaterstaat om niet door te werken was onder andere het ontbreken van de nodige nauwkeurigheid in de nacht en slecht zicht in het donker, waardoor doorwerken volgens hen niet veilig was. De Chinooks konden daarnaast alleen bij daglicht vliegen, kunstlicht was niet voldoende om de veiligheid te borgen. Dit bericht van Rijkswaterstaat stond haaks op het verzoek van de burgemeester om er alles aan te doen om zo snel mogelijk de situatie te stabiliseren (zowel op het gebied van het waterpeil als door terug laten keren van de bewoners naar hun woonboten).
- Tijdens het ROT-overleg zette de ROL druk op de liaison van Rijkswaterstaat, maar kwamen de aanwezige betrokkenen er niet uit omdat de liaison geen toezeggingen kon doen. Daarop werd het ROT-overleg tijdelijk geschorst, en escaleerde de ROL dit discussiepunt naar strategisch niveau. Na telefonisch overleg tussen de ROL en de HID van Rijkswaterstaat (die in het GBT zitting heeft) werd alsnog besloten dat de werkzaamheden aan de tijdelijke nooddam die nacht niet zouden doorgaan en dat enkel voorbereidende werkzaamheden zouden worden uitgevoerd.

16. In de voorbereiding op besluitvorming heeft het ROT al snel na opschaling een scenarioteam ingesteld. Het takenpakket van het scenarioteam werd tijdens de crisis steeds omvangrijker.

- Al in het eerste overleg van het ROT op 3 januari om 17.30 uur is besloten om de besproken scenario's verder te laten uitwerken. De scenario's werden aan de AC Brandweer meegegeven met de opdracht om een scenarioteam in te richten. Kort daarop werd een scenarioteam geformeerd met deelnemers uit iedere sectie, inclusief de liaison van Rijkswaterstaat.
- Het scenarioteam werkte scenario's uit, die vervolgens gewogen werden door het ROT. Het was voor de leden van het scenarioteam niet precies duidelijk wat hun positie was, omdat ze niet alleen vragen kregen om scenario's uit te werken. Steeds meer betrokkenen in de crisis zochten het scenarioteam op om in rust kort bijgepraat te worden over de meest recente situatie. Hierdoor stelden de betrokkenen vaak vragen aan het scenarioteam, die beter bij het ROT, een CoPI, de secties of bij Rijkswaterstaat hadden kunnen worden neergelegd. Ook had het scenarioteam in de eerste dagen geen duidelijke plek in de crisisvergaderstructuur.

17. Het feit dat enkele voorbereide (maar niet verder uitgewerkte) scenario's toch uitkwamen, leidde tot frustratie bij de opstellers van deze scenario's.

- Aan het begin van de crisis werden door de eerst betrokkenen (onder andere de CaCo en de eerste leden van het scenarioteam) verschillende scenario's opgesteld, die zij als waarschijnlijk achtten. Deze werden vervolgens door het CoPI en ROT niet verder uitgewerkt, omdat zij deze als niet waarschijnlijk beschouwden. Vervolgens kwamen enkele scenario's daarvan toch uit, wat voor frustratie zorgde bij de bedenkers. Enkele voorbeelden van scenario's die niet verder waren uitgewerkt en terzijde waren geschoven, maar wel uitkwamen, waren het op drift raken van één van de woonboten en het moeten verplaatsen van vee omdat het in gevaar zou komen.

18. De scenarioteams van Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio opereerden los van elkaar.

- In de middag van 4 januari kwam het scenarioteam van de veiligheidsregio erachter dat Rijkswaterstaat zelf sinds donderdagochtend 4 januari ook een scenarioteam had. Hier waren het scenarioteam van de veiligheidsregio inclusief de liaison van Rijkswaterstaat niet van op de hoogte. Toen de teams aan elkaar werden gekoppeld, kwamen ze erachter dat ze veel hetzelfde werk deden maar met een andere nadruk.
- Doordat de teams niet vanaf het begin met elkaar samenwerkten, maakten ze niet optimaal gebruik van elkaars expertise.

Vraag toetsingskader – Leiding en coördinatie	Antwoord Berenschot
Hebben de teams en functionarissen conform procedures, richtlijnen en handboeken gewerkt? Hebben zij maatwerk toegepast als specifieke omstandigheden daartoe aanleiding gaven?	Ja, de teams hebben conform richtlijnen, procedures en handboeken gewerkt, maar omdat de situatie op een bepaald moment geen aanleiding meer gaf tot overleggen in het COPI heeft het ROT de taken die er nog waren overgenomen. Dit was maatwerk.
Was het voor de betrokkenen duidelijk wie wat doet in het kader van de operationele en bestuurlijke aanpak op basis van rol, verantwoordelijkheid en verwachtingen?	Ja, het was helder op welke tafel welk besluit diende te worden genomen, al was er niet altijd duidelijkheid over de verantwoordelijkheden of de mandaten van de partners
Hebben de ingezette crisisteams geadviseerd over operationele, tactische en strategische vraagstukken?	Ja
Hebben de crisisteams rolvast geacteerd en geadviseerd (operationeel, tactisch, strategisch)?	Ja
Was het duidelijk wie op welke vraagstukken een besluit of actie moest nemen ten aanzien van de operationele en strategische aansturing?	Ja, voor de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio wel. Er was niet altijd duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van partners

Vraag toetsingskader – Leiding en coördinatie	Antwoord Berenschot
Hebben de teams regelmatig afgestemd over of: <ul style="list-style-type: none"> • het bijstellen van de operationele aanpak en sturing nodig is • de huidige inzet van functionarissen nog passend is bij het incident • de continuïteit van de crisisorganisatie gegarandeerd wordt gedurende het incident • advies/aansluiting van experts en externe netwerkpartners nodig is? 	Ja, naar wat we hebben vernomen is hier in de ROT-overleggen frequent bij stilgestaan.
Sloot de gekozen aanpak/interventie aan bij: <ul style="list-style-type: none"> • de beoogde effecten en resultaten • de benoemde doelstellingen en uitgangspunten; • de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio • het actuele beeld van het incident • de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten • de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/maatschappij • de zorgbehoefte van de getroffen • prioritering en uitgewerkte scenario's • eventuele initiatieven van burgers en bedrijven? 	Ja (met name organiseren bewonersbijeenkomsten)
Zijn de leiders van de teams op basis van een beeld (van het incident) tot een oordeel en tot een gewogen en vastgelegd besluit gekomen?	Ja (naar wat we hebben vernomen)

4.4 Informatiemanagement

19. Om meerdere redenen was het voor het ROT lastig om een juist en actueel beeld te krijgen van de situatie.

- De situatie ter plaatse veranderde zeer snel. Zo veranderde de hoeveelheid en de stroomsnelheid van het water rondom de overlaatsdam continu. Ook werd er steeds nieuwe informatie bekend, zoals dat bijvoorbeeld stenen wegzakten in de overlaat omdat er veel slib op de bodem zat. Hierdoor was het lastig om een juist actueel beeld te krijgen van de situatie, omdat informatie soms al achterhaald was op het moment dat het werd ingebracht in een ROT.
- Op 4 januari om 17.00 uur vond het laatste CoPI-overleg plaats, waarna het CoPI afschaalde en het ROT verder ging zonder het CoPI. Hierdoor had het ROT geen gestructureerde bron van informatie meer over de situatie ter plaatse, behalve via ad-hoc-contact met de taakcommandant brandweer of via de aanwezigen op locatie van Rijkswaterstaat.
- De informatie die Rijkswaterstaat inbracht in het ROT, werd niet verder geduid vanuit de waterstaatkundige expertise. Enerzijds had de liaison RWS in het ROT zelf de expertise niet om technisch-operationele aspecten uit te leggen, anderzijds werd in eerste instantie ook niemand anders aangehaakt om de situatie wel nader te duiden. Hierdoor was het voor het ROT lastig om de kern van de problemen en de consequenties van de oplossingsrichtingen te doorgronden. Hier is op een later moment aan tegemoetgekomen door een expert van Rijkswaterstaat in het ROT de situatie te laten toelichten en te duiden.

20. Door de onvoorspelbaarheid van het water konden de gestelde verwachtingen over de aanpak van de situatie niet altijd worden waargemaakt, wat leidde tot verwarring en frustratie bij meerdere betrokkenen.

- De hoeveelheid en stroomsnelheid van het water veranderde gedurende het incident continu. Waar bijvoorbeeld eerst sprake was van hoogwater en daardoor een hoge stroomsnelheid van het water, ontstond later in het incident juist het risico van laagwater en het mogelijk droogvallen van de woonboten. Deze continu veranderende watersituatie maakte dat gemaakte plannen (zowel van de veiligheidsregio als RWS) niet konden worden waargemaakt. Dat betekende ook het bijstellen van de verwachtingen richting andere partijen. In de praktijk werd niet altijd expliciet gesproken over de bijgestelde werkzaamheden, waardoor de verwachtingen niet meer aansloten bij wat er daadwerkelijk gebeurde. Voor het ROT werkte dit verwarrend, omdat het zijn activiteiten hierop diende aan te passen.
- Een voorbeeld is dat het bestrijdingsteam van Rijkswaterstaat aanvankelijk de boodschap gaf dat de tijdelijke nooddam op zondagochtend 7 januari klaar zou zijn, waardoor de bewoners daarna zouden kunnen terugkeren naar hun woonboot. Gedurende de werkzaamheden bleek dat zondagochtend niet gehaald zou worden. Uiteindelijk was de tijdelijke nooddam op maandag 8 januari rond 15.00 uur klaar.
- Een ander voorbeeld is de toezegging op 5 januari aan de bewoners dat zij op 6 januari de mogelijkheid kregen om hun woonboot te betreden. Echter, het GBT besloot later op diezelfde vrijdag 5 januari dat de Chinooks op 6 januari vanaf 09.30 uur het gat in de overlaatdam zouden vullen met netten breuksteen. Hierdoor konden de bewoners toch niet naar hun woonboten.

21. Tijdens de crisis werden veel verschillende termen door elkaar heen gebruikt, dat werkte verwarrend.

- Gedurende de crisis werden voor meerdere fysieke onderdelen verschillende termen gebruikt. In de afstemming over de crisisaanpak leidde dit er soms toe dat functionarissen elkaar niet begrepen, of andere termen voor hetzelfde onderdeel gebruikten. Ook de meldingen in het LCMS waren daardoor lastiger te begrijpen. We geven hiervan de volgende twee voorbeelden:
 - Er werd wisselend gesproken over de tijdelijke nooddam stroomopwaarts van de overlaatdam. Deze dam kreeg namen als ‘de breukstenendam’, ‘de nooddam’, ‘de tijdelijke nooddam’, ‘de tijdelijke dam’ en ‘de tweede dam’. Hierdoor was het voor de betrokken partijen soms onduidelijk of het over de tijdelijke nooddam ging of over de overlaatdam. Vanaf zondag 7 januari kwam hier duidelijkheid in en werd in het GBT gekozen om de volgende termen te hanteren: ‘groene dam’ voor de overlaatdam, en ‘blauwe dam’ voor de tijdelijke nooddam stroomopwaarts.
 - Gedurende de crisis werd veelal gesproken over ‘de werkzaamheden’. In sommige gevallen werd hierbij geen duiding gegeven welke specifieke werkzaamheden het hier precies ging.

22. De LCMS-bladen van de veiligheidsregio en van Rijkswaterstaat waren al snel na opschaling aan elkaar gekoppeld, waardoor op netcentrische wijze informatie gedeeld werd.

- Kort na het binnenkomen van de eerste melding bij de meldkamer van de veiligheidsregio, startte de calamiteitencoördinator van dienst (CaCo) het LCMS van de veiligheidsregio op en vulde dit met het eerste geschetste beeld. Op dat moment had het Crisis Informatie Centrum van Rijkswaterstaat (CIC) het LCMS al opgestart en een eerste geschetst beeld aangemaakt. Na het opstarten van LCMS door de veiligheidsregio zocht het CIC contact met de CaCo, om het ‘LCMS-beeld’ van de veiligheidsregio aan het ‘LCMS-beeld’ van Rijkswaterstaat te koppelen.

- Tijdens het incident haalde de informatiemanager van het ROT bij betrokken partijen het beeld van de actuele situatie op, door hen in het MCC (en anders telefonisch) te bevragen. In samenwerking met de informatiecoördinator werd de informatie vervolgens in LCMS gelogd. Uit de interviews is gebleken dat de betrokken functionarissen de informatie in LCMS vervolgens wisten te vinden, waardoor een netcentrisch gedeeld beeld ontstond.

23. De complexiteit en de lange duur van de crisis maakten dat de logging in LCMS weinig gestructureerd en op onderdelen niet specifiek was.

- De crisis was complex door de steeds veranderende situatie en het feit dat verschillende partijen intensief moesten samenwerken. Ook duurde de crisis (in de opgeschaalde situatie) relatief lang (zes dagen), en werd al die tijd LCMS bijgehouden. Deze factoren maakten het lastig om structuur te houden in de logging in LCMS. Een voorbeeld was dat bij iedere tekstuele wijziging in LCMS (bijvoorbeeld de correctie van een spelfout) een update in het journaal kwam, terwijl er dan geen update van de situatie was.
- Daarnaast was de logging in LCMS op onderdelen niet specifiek. Zoals toegelicht in bevinding 21, werd in LCMS op verschillende momenten naar 'de werkzaamheden' verwezen. Hierbij was het niet duidelijk of het ging om de werkzaamheden ter voorbereiding van de tijdelijke nooddam, of om werkzaamheden aan de tijdelijke nooddam zelf of dat het hier ging om de werkzaamheden rondom het herstel van de overlaatsdam.

Vraag toetsingskader – Informatiemanagement	Antwoord Berenschot
Heeft de meldkamer de informatie tussen de drie disciplines gedeeld, gebundeld, verrijkt en veredeld?	Aan het begin door de meldkamer, na opschaling door de informatiemanager
Vond er binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie en externe partners regelmatige afstemming en informatie-uitwisseling plaats?	Ja
<p>Deelden de functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) de benodigde informatie met elkaar over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het beeld van het incident • omgevingsbeeld/analyse • de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau • de besluiten • de aanpak • de getroffen maatregelen • de prognose • de mogelijk uitgewerkte scenario's • de communicatieberichten? 	<p>Ja, met uitzondering van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de internationale partners (kwam pas na paar dagen op gang en was niet volledig) - het afstemmen van wederzijdse verwachtingen tussen de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat - Duiding van het geschetste beeld door Rijkswaterstaat
Controleerden de functionarissen, de teams en de externe partners of cruciale informatie is overgekomen?	Nee, niet expliciet

4.5 Crisiscommunicatie en omgevingsmanagement

24. Met het organiseren van de bewonersbijeenkomsten konden de omwonenden direct bereikt worden. Het belang voor het organiseren hiervan werd breed gedragen door de betrokken partijen.

- Bij de woonbootbewoners heerste grote behoefte aan informatie over het incident en live contact, vanwege de grote en directe impact op hen als omwonenden. De gemeente, de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat hebben op die behoefte ingespeeld door bewonersbijeenkomsten te organiseren.
- De bijeenkomsten werden op frequente basis en steeds op dezelfde locatie georganiseerd. Deze continuïteit en het feit dat er steeds een afgekaderd moment gepland was voor de bijeenkomsten, zorgde voor helderheid richting de bewoners.
- Alle betrokken partijen bij het incident zagen het belang van de bijeenkomsten in en werkten mee om de bijeenkomsten succesvol te organiseren.
- Door het organiseren van de bijeenkomsten kreeg de burgemeester een podium, zodat hij zijn rol als 'burgervader' kon invullen.

25. Het was tijdens de crisis niet helder wie de eindregie had op de organisatie van de bewonersbijeenkomsten.

- De voorbereiding van de bewonersbijeenkomsten bestond uit drie facetten; de praktische organisatie van de bijeenkomsten, de inhoudelijke boodschap om over te brengen tijdens de bijeenkomsten en de communicatie richting de woonbootbewoners over de bijeenkomsten.
- Voor het eerste punt was de brongemeente (gemeente Maastricht) verantwoordelijk. Dit was volgens de gemeente ook helder bij de partijen. De HTO Ondersteuning (Hoofd Taakorganisatie Ondersteuning) van de gemeente Maastricht sloot regelmatig aan bij de overleggen van de sectie bevolkingszorg, wat wel voor verwarring zorgde over of het nu de veiligheidsregio of de gemeente was die de zaken oppakte.
- Voor het opstellen van de inhoudelijke boodschap was niet geheel helder wie hiervoor verantwoordelijk was. Deels lag dit bij de sectie crisiscommunicatie en deels lag dit bij de afdeling communicatie van Rijkswaterstaat, maar wie hier de regie op voerde was in het begin onduidelijk. Hierover is afstemming geweest tussen de gemeente en Rijkswaterstaat.
- Het derde facet, de communicatie richting de bewoners over de bijeenkomsten, werd in beginsel door geen van de partijen opgepakt. Dit gaat om het versturen van e-mails met een uitnodiging voor de bijeenkomst, of het telefonisch benaderen van de bewoners. De brongemeente wees hiervoor naar de sectie bevolkingszorg, en de sectie bevolkingszorg wees naar de sectie crisiscommunicatie van de veiligheidsregio.
- In de praktijk was er geen partij die de eindregie nam op het samenbrengen van de drie facetten voor de organisatie van de bewonersbijeenkomsten. Doordat alle partijen een gedeelte van de organisatie op zich namen, horen we in de interviews terug dat de verantwoordelijkheid en daardoor ook het eigenaarschap versnipperd was.

26. De afspraak om eerst de bewoners en daarna pas de pers en het publiek te informeren, leidde tot vertraging in de communicatie over zichtbare ontwikkelingen.

- De veiligheidsregio had intern de afspraak gemaakt om eerst bewoners te informeren over nieuwe ontwikkelingen en daarna pas het brede publiek en de pers op de hoogte te stellen. Reden hiervoor was dat de veiligheidsregio zorgvuldig wilde communiceren naar de bewoners vanwege de complexiteit van het incident en de bestaande spanning tussen bewoners en de gemeente over de plaats van het incident. Deze volgordelijkheid in communicatie heeft in enkele gevallen geleid tot vertraagde communicatie richting de pers en het publiek. Soms werd er pas over werkzaamheden naar het brede publiek gecommuniceerd, toen deze op het moment al duidelijk zichtbaar waren ter plaatse. Een voorbeeld hierbij was toen medewerkers van Defensie al (in uniform) bij de overlaatsdam waren om de locatie te inspecteren, terwijl over hun aanwezigheid nog niet gecommuniceerd was. Tussen Rijkswaterstaat en het ministerie van Defensie is toen afstemming geweest om gelijktijdig te communiceren over de aanwezigheid van Defensie bij het incident.

27. Er vond ad hoc afstemming plaats tussen Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio over de schriftelijke communicatieboodschap. Ter plaatse werd de woordvoering vooral door Rijkswaterstaat en het ministerie van Defensie uitgevoerd.

- De afstemming tussen de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat over de crisiscommunicatie vond plaats op momenten dat er een communicatieboodschap nodig was. Er was geen structureel (crisiscommunicatie)overleg om de gezamenlijke communicatieboodschappen voor te bereiden, maar de communicatieadviseurs wisten elkaar te vinden voor afstemming.
- Door het ROT werd voornamelijk gestuurd op schriftelijke communicatie over het incident, minder op de woordvoering ter plaatse. Het was ook het ROT dat de schriftelijke communicatieboodschap vaststelde, waardoor een boodschap pas naar buiten kon als er een ROT-overleg was geweest. Dit stond in contrast met de woordvoering die op de locatie ter plaatse werd gedaan. De woordvoering ter plaatse werd namelijk overgelaten aan de partijen ter plaatse, wat inhield dat deze woordvoering voornamelijk werd uitgevoerd door de inhoudelijk deskundigen van Rijkswaterstaat en het ministerie van Defensie. Woordvoerders ter plaatse hadden de vrijheid om zelf een boodschap te formuleren.
- De communicatieadviseurs van Rijkswaterstaat hebben op sommige momenten lang moeten wachten op goedkeuring voor een persbericht, omdat de communicatieboodschap eerst nog in het ROT afgestemd diende te worden. Op dat moment was ter plaatse al wel gecommuniceerd over de ontwikkelingen.

28. Er was verschil van inzicht over wie de communicatie richting de woonbootbewoners zou verzorgen (facilitair) en uitvoeren (inhoudelijk): de sectie bevolkingszorg of de sectie communicatie van de veiligheidsregio.

- De sectie bevolkingszorg was van mening dat de sectie communicatie van de veiligheidsregio het best met de woonbootbewoners zou kunnen communiceren, omdat het hier om de communicatie ging. De sectie communicatie vond zelf dat het geen taak voor haar was, maar pakte deze taak op vrijdagavond 5 januari wel op. Dit betrof het uitnodigen van de bewoners voor de bewonersbijeenkomst.
- Ook leefde het idee om een appgroep aan te maken voor het informeren en communiceren met de bewoners. De sectie bevolkingszorg en de sectie crisiscommunicatie vonden beide dat dit geen taak voor hen was, maar voor de brongemeente. Het aanmaken van de Whatsapp-groep kwam uiteindelijk niet tot stand vanwege technische problemen hierbij.

Vraag toetsingskader – Crisiscommunicatie	Antwoord Berenschot
Richtte de communicatie zich op informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief? Werd feitelijke informatie snel gecommuniceerd? Vond er afstemming plaats over betekenisgeving en handelingsperspectief?	Ja, de bewonersbijeenkomsten waren gericht op de drie onderdelen van crisiscommunicatie, en deze vonden snel en regelmatig plaats.
Werd benoemd wie de doelgroepen zijn? En ontvingen zij tijdig, regelmatig en op maat informatie?	Ja (onder andere via bewonersbijeenkomsten).
Werd de communicatieboodschap met (externe) partners (uit de functionele keten) afgestemd? Werd het duidelijk wie op welk moment waarover communiceerde en met welk doel?	Ja, werd afgestemd. Er is wel flink afstemming geweest over wie wanneer waarover zou communiceren.
Werd de communicatieboodschap gebracht met passende communicatiemiddelen die afgestemd waren op het incident, de omstandigheden en de doelgroepen?	Ja, zo is rekening gehouden met het feit dat niet iedereen e-mailvaardig was.
Was de communicatieboodschap gericht op de specifieke informatiebehoefte, de kennis en het niveau van de verschillende doelgroepen?	Ja, de informatie was gericht op de bewoners van de woonboten.
Was tijdens het incident inzichtelijk hoe de communicatieboodschap is overgekomen (effect van communicatie)? Werd dit continu meegenomen in het kader van crisiscommunicatie?	Ja, er werd steeds gekeken of de bewonersbijeenkomsten voldeden aan de behoefte van de bewoners.
Heeft de meldkamer (op verzoek) tijdig uitvoering gegeven aan het informeren van de bevolking (inzet NL-alert of WAS)?	Niet van toepassing bij dit incident.

4.6 Samenwerking

29. De verschillende beelden van Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio over hoe ze zich tot elkaar verhielden en de ontwikkeling daarvan in de eerste dagen, maakte de samenwerking tussen beide partijen op bepaalde momenten stroef.

- Gedurende het incident was samenwerking tussen de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat noodzakelijk, omdat het optreden van de ene partij effect had op het werk van de andere partij. Als Rijkswaterstaat voor het herstel van de overlaatsdam bepaalde werkzaamheden moest verrichten, had dit effect op bijvoorbeeld de communicatie van de veiligheidsregio richting de bewoners. In de opgeschaalde periode zijn er meerdere momenten geweest dat de samenwerking tussen Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio stroef verliep. Aspecten die hieraan bijdroegen, waren:
 - Rijkswaterstaat is deskundig op het gebied van waterproblematiek en ten aanzien van hun assets. Rijkswaterstaat was aanvankelijk onvoldoende bewust van het feit dat het kennisniveau van de veiligheidsregio op dit gebied minder aanwezig was. Daardoor gaf Rijkswaterstaat beperkt duiding aan de (onzekerheden over) ontwikkelingen in dit incident, wat ertoe leidde dat de veiligheidsregio minder goed kon plaatsen waarom zaken steeds veranderden.
 - Het ROT had het beeld dat de liaison RWS in het ROT volledig mandaat vanuit Rijkswaterstaat had ten aanzien van besluitvorming in het ROT. Dit bleek in de praktijk niet zo te zijn, wat leidde tot verwarring en vertraging in de besluitvorming.

- Het duurde enkele dagen voordat Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio zich bewust waren van het feit dat ze beiden verantwoordelijk waren voor hun eigen onderdelen en dat ze elkaar daarin moesten vertrouwen.
- Toen op zaterdagavond 6 januari eenmaal tussen beide partijen was uitgesproken hoe de verhoudingen precies lagen, verbeterde de samenwerking aanzienlijk. Vanaf zondagochtend 7 januari sloot ook een inhoudelijk expert vanuit Rijkswaterstaat aan bij het ROT om situaties nader te kunnen duiden.

30. De liaison RWS die voor verbinding tussen het Crisisteam van Rijkswaterstaat en het ROT van de veiligheidsregio zou moeten zorgen, had meer contact met het Bestrijdingsteam van Rijkswaterstaat.

- In de planvorming van Rijkswaterstaat is opgenomen dat de liaison van RWS in het ROT is aangesloten bij het CT-RWS. Tijdens dit incident was er, op initiatief van de liaison zelf, geen directe lijn, en daarmee beperkte afstemming, tussen de liaison RWS in het ROT en het CT-RWS.
- De liaison RWS die in het ROT aansloot, luisterde wel mee in het BT-RWS. Deze liaison vormde dus een verbinding tussen het BT-RWS en het ROT, maar niet met het CT-RWS. Daarnaast kwam het BT-RWS in Limburg bijeen evenals het ROT, en was het CT-RWS op afstand gesitueerd in Utrecht.
- De HID van Rijkswaterstaat sloot aan bij het GBT van de veiligheidsregio. De HID was de link vanuit Rijkswaterstaat naar de veiligheidsregio op strategisch niveau. Binnen Rijkswaterstaat was er een directe lijn tussen de HID en het CT-RWS.

31. Ondanks het feit dat het Waterschap Limburg geen eigen rol had in deze crisis, heeft het waterschap zich toch als betrokken samenwerkingspartner opgesteld in de crisioverleggen.

- Het Waterschap Limburg had in deze crisis geen eigen rol, zij sloten wel aan bij zowel het ROT als het GBT. Tijdens de overleggen zorgden zij enerzijds dat ze op de hoogte bleven van wat er speelde voor het geval er risico's zouden komen voor het waterschap. Een dergelijk incident kan namelijk gevolgen hebben voor het waterschap, in dit incident was dit niet het geval. Anderzijds waren zij er ook om de crisispartners te ondersteunen.
- Het waterschap vond het belangrijk betrokken te blijven bij de crisis, om hun partners te helpen waar nodig en mogelijk. Het waterschap heeft bijvoorbeeld in de loop van de week geholpen bij de inspectie van de kades op verzoek van de gemeente.

32. De veiligheidsregio heeft een overleg met internationale partners geïnitieerd om hen op de hoogte te houden van de situatie. De insteek van het eerste overleg sloot echter niet aan bij de verwachting van de internationale partners.

- Op 6 januari om 12.30 uur vond een eerste overleg plaats met internationale partners. Het overleg werd vanuit de veiligheidsregio geïnitieerd en vanuit België waren een vertegenwoordiger van de Vlaamse Waterweg en vertegenwoordigers van crisisbeheer van de Provincie Luik en Provincie Belgisch Limburg aanwezig. Het overleg werd vanuit crisisbeheersing ingestoken. Bij het eerste overleg was geen vertegenwoordiger vanuit Rijkswaterstaat aanwezig.
- Tijdens het eerste overleg hadden de internationale partners vooral veel vragen van technische aard, zoals welke invloed het gat op de overlaatsdam op de waterstanden had en wat er zou gebeuren als het stuwpand Borgharen leeg zou lopen. Omdat er bij dit overleg geen vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat aanwezig was, konden deze vragen niet goed beantwoord worden. In latere overleggen werd Rijkswaterstaat wel uitgenodigd.
- Naast deze geïnitieerde overleggen was er gedurende het incident ook directe afstemming tussen Rijkswaterstaat en de Belgische counterparts.

33. De bijstandsaanvraag aan Defensie is formeel door Rijkswaterstaat gedaan, vanwege de aard van de gevraagde bijstand.

- Voor het bestrijden van het incident is de inzet van het ministerie van Defensie gevraagd, hiervoor diende een formele aanvraag ingediend te worden. Het was voor Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio zoeken om te weten wie de aanvraag moest doen en wie hier nu precies over ging. Uiteindelijk heeft Rijkswaterstaat formeel de aanvraag gedaan.
- De inzet van het ministerie van Defensie kon via twee lijnen worden aangevraagd: vanuit het CT-RWS of vanuit het ROT door de liaison Defensie. Het CT-RWS en het ROT waren beperkt met elkaar verbonden. Binnen de Defensieorganisatie was er een lijn tussen de liaison Defensie in het ROT en de subject matter expert van het ministerie van Defensie in het BT-RWS.
- Uiteindelijk is ervoor gekozen dat het CT-RWS de formele aanvraag deed bij het ministerie van Defensie, omdat het ging om inzet voor Rijkswaterstaat bij het herstellen van de overlaatdam en de realisatie van een tijdelijke nooddam.
- Hierbij is het belangrijk op te merken dat er onderscheid wordt gemaakt tussen gegarandeerde bijstand en niet-gegarandeerde bijstand van het ministerie van Defensie. Bij dit incident moest niet-gegarandeerde bijstand worden aangevraagd, waarbij de toekenning hiervan ligt bij het ministerie van Defensie. De aanvrager is verantwoordelijk voor de kosten van de inzet.

34. Over de samenwerking overheerst een positief gevoel: 'deze klus hebben we samen goed geklaard'.

- Zowel in de interviews als in de validatie- en reflectiesessies gaven de aanwezigen aan dat zij een gedeeld positief gevoel hebben overgehouden aan het bestrijden van het incident, zowel vanuit Rijkswaterstaat als vanuit de veiligheidsregio.
- Hierbij gaven vertegenwoordigers van Rijkswaterstaat wel aan dat het voor hen soms lastig is dat voor veel betrokken crisispartners de crisis was 'afgelopen', terwijl Rijkswaterstaat er nog midden in zat.

Vraag toetsingskader - Samenwerking

Antwoord Berenschot

Heeft de meldkamer op verzoek van de teams of functionarissen de inzet aangepast?

Niet van toepassing op dit incident.

4.7 Afschaling en overdracht nafase

35. In de ROT-overleggen en de overleggen van het BT-RWS en het CT-RWS is aandacht geweest voor de criteria om weer af te schalen. Op basis van die criteria is uiteindelijk ook afgeschaald door de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat.

- Op zondag 7 januari werd aan de leden van het ROT gevraagd om na te denken over een logisch moment om GRIP af te schalen, gedurende het ROT-overleg. Als moment hiervoor werd genoemd 'als de tijdelijke nooddam voldoende dicht is, zodat het watersysteem gestabiliseerd is'.
- Op 5 januari werd in het overleg van het CT-RWS van 11.00 uur voor het eerst over afschalingscriteria voor Rijkswaterstaat gesproken. In het overleg van 18.30 uur werden die bijgesteld naar de volgende criteria:
 - Als de dammen gereed zijn en functioneren: het reguliere streefpeil weer handhaven.
 - De brug onder controle/veilig is en dus de woonboot eronder weg is.
 - De overgang naar fase 0/1 mogelijk is.
 - De overdracht naar fase 0/1 mogelijk is als de staande organisatie (ZN/PPO) het kan overnemen.
 - Als de veiligheidsregio afschaalt

- Op dinsdag 9 januari om 17.00 uur schaalde de veiligheidsregio af van GRIP 3 naar GRIP 0 op advies van het ROT aan het GBT. Het CT-RWS schaalde om 17.00 uur ook af van fase 2 naar fase 1. Reden voor de afschaling voor de veiligheidsregio was de stabiele situatie die was ontstaan, waarbij de dammen voldoende dicht waren gemaakt. Voor Rijkswaterstaat waren de redenen voor afschaling dat de dammen gereed waren en functioneerden, en dat de veiligheidsregio was afgeschaald.

36. Voorafgaand aan de afschaling is er contact geweest tussen de algemeen commandant bevolkingszorg en de gemeentesecretaris van Maastricht omtrent de voorbereiding op de nafase.

- Op zondag 7 januari was de gemeentesecretaris van Maastricht aanwezig in het crisiscentrum vanwege een GBT-vergadering. De algemeen commandant bevolkingszorg heeft met hem besproken dat het verstandig zou zijn om te beginnen met de inrichting van de nafase binnen de gemeentelijke organisatie. Vanaf toen is de gemeente gestart met het voorbereiden van de nafase.
- De teamleider nafase was op dit moment reeds betrokken: hij was aanwezig in het crisiscentrum en hielp mee met het opstellen van het overdrachtsdocument.
- Gedurende het incident is er weinig geschakeld tussen de algemeen commandant bevolkingszorg en de gemeentesecretaris. Dit is pas tijdens de opstart van de nafase gebeurd.
- De gehele nafase kostte veel tijd en menskracht bij dit incident. Er waren veel partijen en personen betrokken. Er was aandacht voor zowel de afhandeling van Rijkswaterstaat en het verdere verloop van de werkzaamheden, als voor de woonbootbewoners en hun zorgen omtrent hun woningen en de schadeafhandeling.

37. In het laatste ROT-overleg is met alle aanwezige partijen stilgestaan bij de overdracht naar de nafase en de openstaande acties. Dit is vervolgens verwerkt in een uitgebreid overdrachtsdocument.

- In twee ROT-overleggen is aandacht besteed aan de afschaling. In het ene overleg is bepaald wat de thema's voor de nafase waren en werd er een oproep gedaan aan de leden van het ROT om met input te komen uit de eigen kolom. In het tweede overleg zijn de opgestelde thema's vastgesteld.
- In het OKO+-overleg op 9 januari is het conceptoverdrachtsplan gepresenteerd en aangepast. Vervolgens is het plan in het OKO+-overleg op 10 januari vastgelegd en in een bijeenkomst met de gemeente Maastricht overgedragen. Bij deze bijeenkomst waren, naast vertegenwoordigers van de veiligheidsregio, ook een vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat, de gemeentesecretaris en de projectleider nafase van de gemeente aanwezig.
- Het overdrachtsdocument was een goed doordacht en omvangrijk document, dat als instrument structuur bood bij de nafase. Wel is het goed om te beseffen dat het een dynamisch document blijft, dat ingehaald werd door de tijd. Indien de situatie veranderde, veranderden daarmee ook de acties en de verantwoordelijkheden daarbij, passend bij de nafase.

38. Na de GRIP-afschaling bij de veiligheidsregio heeft een overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van de veiligheidsregio, Rijkswaterstaat en de gemeente Maastricht, waarin het overdrachtsdocument is doorgenomen en de acties definitief zijn overgedragen.

- Op 10 januari vond het OKO+-overleg plaats in Maastricht tussen twee vertegenwoordigers van Rijkswaterstaat, de algemeen commandant bevolkingszorg, de ROL, de gemeentesecretaris en de projectleider nafase. Tijdens dit overleg is het overdrachtsdocument doorgenomen en zijn de acties definitief overgedragen. De gemeente had reeds een team ingericht voor de nafase, die de acties vervolgens hebben overgenomen.

- Het overleg bood het aanknopingspunt voor de samenwerking tussen de gemeente en Rijkswaterstaat voor wat betreft de nafase. Bij Rijkswaterstaat was daarnaast een herstel- en nazorgteam actief, dat verantwoordelijk was voor het technisch herstel van de dam.

Vraag toetsingskader – Afschaling en overdracht nafase	Antwoord Berenschot
Was de overdracht gebaseerd op een diagnose van: <ul style="list-style-type: none"> • de situatie • de omgeving • de vervolgactiviteiten? 	Ja
Waren daarbij voor alle teams, functionarissen en externe partners de volgende punten duidelijk: <ul style="list-style-type: none"> • De taken en verantwoordelijkheden. • Het moment van overdracht of overgangsfase. • De op maat gemaakt communicatie hierover richting de doelgroepen (bevolking) hierover zowel op proces als inhoud. 	Ja

HOOFDSTUK 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Over het geheel beschouwd is de afhandeling van dit incident goed verlopen, in goede samenwerking, met een goed resultaat. Zowel deze positieve punten als de leerpunten vindt u terug in onderstaande conclusies, die wij op basis van onze analyse hebben getrokken. Het is van belang om deze in samenhang te lezen, omdat verschillende conclusies nauw met elkaar verband houden.

We zien enkele rode draden in de leermomenten in dit incident:

- **Wederzijdse verwachtingen** werden niet in alle gevallen uitgesproken en waren daarom niet altijd in lijn met elkaar. Dit leidde tot verwarring over de daadwerkelijke aanpak.
- Het **gelijkwaardig** naast elkaar functioneren van twee crisisorganisaties zorgde op enkele punten voor wrijving en leverde leerpunten op voor de toekomstige samenwerking tussen beide crisisorganisaties.
- Het **duiden van de situatie** was tijdens dit incident om meerdere redenen lastig, maar wel van groot belang, waardoor de crisisfunctionarissen moeilijk grip konden krijgen op de situatie.

Hieronder volgen de conclusies met een korte onderbouwing.

1. Zowel de veiligheidsregio als Rijkswaterstaat hebben passend en tijdig gealarmeerd, ondanks de tijd die zit tussen het ontdekken van het gat in de overlaatsdam bij Bosscherveld door Rijkswaterstaat en de alarmering door de veiligheidsregio. Dat geldt ook voor de tweede alarmering.

Bij beide meldingen hebben de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat allebei passend gereageerd op de melding door alle deelnemers aan de crisisorganisatie (op het betreffende niveau) uit te nodigen.

2. Het situationeel op- en afschalen van de veiligheidsregio was passend bij het incident. In dit geval leidde het wel tot rolverving, meervoudige (mono)afstemmingslijnen richting het ROT en daardoor tot een minder scherp beeld van de situatie ter plaatse.

- Tot tweemaal toe is ervoor gekozen de bestrijding van het incident te continueren met een ROT zonder CoPI, wat leidde tot een verandering in de afstemmingslijnen, en de beeldvorming voor het ROT moeilijker maakte;
- Voordat werd opgeschaald naar de crisisorganisatie, was de veiligheidsregio al actief in een Operationeel Kernoverleg plus (OKO+). Na opschaling naar GRIP 2 werd (nog) niet opgeschaald naar GRIP 3, maar werd wel een Bestuurlijk Kernoverleg (BKO) opgetuigd;
- Het scenario-team van de veiligheidsregio is ad hoc ingericht.

3. De veiligheidsregio zette veel druk op het tempo en de planning van de oplossingsrichtingen van Rijkswaterstaat.

Tijdens het incident was de veiligheidsregio afhankelijk van Rijkswaterstaat voor de technische oplossingsrichtingen, en was het voor de veiligheidsregio lastig om een deugdelijke analyse door Rijkswaterstaat af te wachten. De veiligheidsregio heeft zich op meerdere momenten tijdens het incident uitdrukkelijk uitgesproken over het tempo van handelen door Rijkswaterstaat en het tijdstip waarop RWS bepaalde activiteiten zou moeten uitvoeren om de crisis te bestrijden. Daarmee ging de veiligheidsregio voorbij aan het feit dat beide organisaties met eigen doelen waren opgeschaald en dus ook andere taken en een andere omvang van inzet hadden. Elkaar professioneel bevragen en aanspreken is goed, maar druk uitoefenen op de andere partij is niet constructief.

4. Onvolledige kennis over hoe Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio ten opzichte van elkaar geïntegreerd zijn, leidde tot verschillende (en verkeerde) verwachtingen van elkaar. Daardoor was tijdens dit incident op momenten sprake van een stoeve samenwerking en spanningen.

De verschillen van inzicht tussen beide partijen hebben vertraging opgeleverd in de informatie- en communicatielijnen en geleid tot enkele negatieve ervaringen voor individuen. Wij hebben niet waargenomen dat de stoeve samenwerking een operationeel effect heeft gehad op het verloop van het incident.

5. Het feit dat er in scenario's werd gedacht en dat deze werden uitgewerkt om het verloop van het incident te kunnen inschatten was een positieve ontwikkeling. De samenwerking tussen Rijkswaterstaat en de veiligheidsregio omtrent het maken van scenario's gedurende dit incident kwam echter laat en onvoldoende tot stand.

- Tijdens het incident waren er twee scenarioteams; één van de veiligheidsregio en één van Rijkswaterstaat. Hoewel er enige verbinding was tussen deze teams, hebben zij de samenwerking niet ten volle benut.
- In de planvorming voor hoogwater is wel voorzien in een gezamenlijk scenarioteam, waarin zowel de veiligheidsregio als Rijkswaterstaat zitting hebben (Impact Analyse Team (IAT)).

6. Rijkswaterstaat was zich in dit incident onvoldoende bewust van het verschil in het waterstaatkundige kennisniveau tussen de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat over de situatie, waardoor de functionarissen van Rijkswaterstaat te weinig duiding hebben gegeven aan de situatie en de gekozen aanpak. Dit leidde ertoe dat de veiligheidsregio de effecten van het incident onvoldoende kon inschatten.

- In het incident zorgde Rijkswaterstaat (in samenwerking met het ministerie van Defensie) voor de technische oplossing voor het probleem. Voor Rijkswaterstaat waren deze werkzaamheden niet nieuw. Aangezien de functionarissen van de veiligheidsregio minder frequent te maken krijgen met waterstaatkunde, zoals een gat in een (overlaats)dam, was de duiding van de situatie en wat nodig was om het probleem op te lossen moeilijker te begrijpen.
- Gedurende het incident heeft Rijkswaterstaat te weinig uitgelegd wat de situatie ter plaatse precies betekende voor de ruime omgeving, wat er nodig was om tot een oplossing te komen en vooral wat de situatie zo complex maakte. Daarbij verplaatste Rijkswaterstaat zich te weinig in het perspectief en kennisniveau van de veiligheidsregio. Door dit gebrek aan toelichting begreep de veiligheidsregio niet goed *waarom* de aanpak op de gekozen manier werd uitgevoerd. Dit leidde in een aantal overleggen tot een gebrek aan wederzijds begrip en frustratie over de gang van zaken.
- Daarnaast werden door zowel Rijkswaterstaat als de veiligheidsregio verschillende termen gebruikt voor verschillende aspecten in de situatie en aanpak, wat leidde tot verwarring over waar over werd gesproken. Dat bemoeilijkte de duiding van de situatie.

7. De bewonersbijeenkomsten hebben positief bijgedragen aan doelgerichte communicatie richting de getroffen.

Het feit dat bewonersbijeenkomsten georganiseerd werden, is door alle betrokken partijen als positief gewaardeerd. De bijeenkomsten gaven aan de burgemeester de gelegenheid om de rol van burgervader in te vullen, Rijkswaterstaat en de sectie bevolkingszorg konden via één weg aan de bewoners communiceren over de ontwikkelingen en voor de bewoners zelf was een centraal moment georganiseerd waarop ze informatie konden ophalen.

8. De sectie bevolkingszorg heeft op een aantal punten niet geheel passend invulling gegeven aan haar (regie)rol betreffende crisiscommunicatie en opvang van bevolking.

De sectie bevolkingszorg had samen met de brongemeente in dit incident, vergeleken met de andere secties van de veiligheidsregio, een grote rol te vervullen. Waar veel aspecten naar verwachting verliepen, is de uitvoering op een aantal punten achtergebleven:

- In het contact met de getroffen bleef lang in het midden wie de getroffen zou uitnodigen voor de bewonersbijeenkomsten en wie een appgroep zou aanmaken voor het contact met de getroffen. Daarin wees de sectie bevolkingszorg uiteindelijk ten onrechte naar de communicatie van de veiligheidsregio.
- De regie op de organisatie van de bewonersbijeenkomsten is als versnipperd ervaren. Hoewel voor alle partijen helder was wie welk onderdeel van de bewonersbijeenkomsten zou verzorgen, werd het samenbrengen van deze onderdelen onvoldoende door de sectie bevolkingszorg gecoördineerd.
- De verhouding tussen de sectie bevolkingszorg en vertegenwoordigers uit de brongemeente was tijdens het incident onduidelijk, waardoor de betrokken partijen niet wisten voor wat ze bij wie terecht konden.

9. Het ROT wilde middels een tijdelijk embargo op de communicatie controle houden op de informatie die naar buiten ging en dat was niet passend bij het verloop van het incident. Dit leidde tot een verschil tussen de mondelinge communicatie op de plaats van het incident en de schriftelijke communicatie vanuit het ROT.

- Het ROT had tijdens het incident de behoefte om over de communicatieboodschap af te stemmen, voordat communicatieberichten werden uitgestuurd. De snelheid waarmee de situatie veranderde en de zichtbaarheid van de werkzaamheden maakten dat het onlogisch was om met de communicatie ter plaatse te wachten tot het volgende ROT-overleg. Daardoor werd eerder ter plaatse gecommuniceerd dan dat een schriftelijke communicatieboodschap naar buiten werd gebracht. Ook Rijkswaterstaat diende met zijn communicatie op het ROT te wachten.
- Daar komt bij dat het, door de snelheid van de veranderende situatie en de zichtbaarheid van de werkzaamheden, lastig was om bewoners eerder dan ander publiek te informeren over de situatie. Hoewel er begrip is voor de behoefte om bewoners eerst te informeren en daarna pas te communiceren aan de pers en het publiek, blijft overeind dat niet gewacht kan worden met communiceren over dingen die zichtbaar zijn.

10. De wijze waarop de liaison RWS door Rijkswaterstaat is gepositioneerd was in dit incident niet passend bij de rol die dit liaison in het ROT diende te vervullen.

- In de beginfase van het incident hadden veel ROT-leden ten onrechte het beeld dat de liaison RWS in het ROT mandaat had om besluiten te nemen. De liaison werd door het ROT daarom op die manier gepositioneerd, en in deze dynamiek zijn verkeerde verwachtingen over de liaison RWS niet hersteld.

- Daarnaast bestond in het ROT de verwachting dat de liaison RWS de kennis had (of beschikbaar stelde) om de situatie goed te duiden. Over de exacte kennis bleek de liaison RWS in de praktijk niet te beschikken, en in eerste instantie werd ook geen andere expertise uitgenodigd. Hierdoor kon de verwachting van het ROT niet waargemaakt worden. Op een later moment is wel de juiste expertise door Rijkswaterstaat aangehaakt in het ROT.
- De liaison RWS koppelde na deelname in het ROT terug aan het bestrijdingsteam van Rijkswaterstaat. De liaison was niet direct verbonden met het CT-RWS, dat evenals het ROT op tactisch niveau opereert.
- De liaison RWS had, naast deelname aan het ROT, ook zitting in het scenarioteam van de veiligheidsregio. De liaison was echter in eerste instantie niet op de hoogte van het feit dat ook Rijkswaterstaat een eigen scenarioteam had.

11. Samenwerking tussen de partners was in deze crisis cruciaal om de situatie onder controle te krijgen. Hier is, met enkele uitdagingen, op een adequate en constructieve manier invulling aan gegeven.

De samenwerking tussen enerzijds de veiligheidsregio en Rijkswaterstaat, en anderzijds andere partijen zoals het ministerie van Defensie, het Waterschap Limburg en internationale partners, is gedurende dit incident over het algemeen goed verlopen. Waar uitdagingen ontstonden, werden deze uitgesproken en vervolgens in gezamenlijkheid opgelost.

12. De overdracht naar de nafase is uitstekend verlopen en mag daarmee gelden als voorbeeld voor anderen.

De overdracht van de veiligheidsregio naar de nafase verliep tijdig en was zeer volledig. De sectie bevolkingszorg heeft samen met alle andere secties en overige betrokken partijen (waaronder Rijkswaterstaat) een uitgebreid overdrachtsdocument opgesteld, dat bijdroeg aan een heldere overdracht naar de gemeente Maastricht. Voor Rijkswaterstaat gold op dat moment dat de nafase nog niet gestart was, omdat hij nog middels het BT-RWS actief was in het herstel van de overlaatsdam.

5.2 Aanbevelingen

Onze conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen. Hoewel de aanbevelingen in sommige gevallen specifiek worden toegeschreven aan een partij is in deze evaluatie vooral gebleken dat gezamenlijk geleerd kan worden van het incident. Daarnaast merken wij op dat een deel van deze aanbevelingen breder getrokken zouden kunnen worden dan alleen voor de twee nu geëvalueerde organisaties.

1. Neem de positieve ervaringen uit deze crisisaanpak mee als *best practice* voor volgende incidenten:
 - a. Het opstellen van een uitgebreid overdrachtsdocument.
 - b. Het organiseren van bijeenkomsten voor getroffensten.
 - c. Het gebruik maken van de volledige samenstelling van het ROT vanuit de gedachte 'één team, één taak'.
 - d. Het werken met scenario's.
 - e. Het professioneel omgaan met en reflecteren op onderlinge spanningen.

Voor de Veiligheidsregio Zuid-Limburg:

2. Organiseer in geval van situationele opschaling zorgvuldige vastlegging van eventuele rolverdeling en afstemmingslijnen. Agendeer in het ROT waarin besloten wordt situationeel op- of af te schalen hoe je de rolverdeling en afstemmingslijnen borgt.

3. Versterk de rol van Bevolkingszorg in de taakuitvoering, door:
 - a. in de koude fase beter te doorleven hoe taken en verantwoordelijkheden richting getroffen en verdeeld zijn. Betrek hier ook externe partners bij
 - b. het uitbreiden van capaciteit als de situatie in de warme fase daarom vraagt. Hierbij kun je partners betrekken, mits expliciet wordt gemaakt dat het om een hulpvraag gaat.

Voor Rijkswaterstaat:

4. Versterk de positie en invulling van de rol van ROT-liaison Rijkswaterstaat in geval van opschaling van een veiligheidsregio:
 - a. Besteed aandacht aan de voorbereiding van de functionarissen die de pool van liaisons vormen op incidenten waarin Rijkswaterstaat een hoofdrol speelt.
 - b. Laat de ROT-liaison RWS niet alleen de verbinding vormen tussen veiligheidsregio en BT-RWS, maar laat de liaison ook aansluiten bij het CT-RWS.
 - c. Toets als liaison in het ROT expliciet of voor het ROT helder is wat het mandaat is van een liaison.
 - d. Zorg voor een heldere duiding van de situatie in het crisisteam van de veiligheidsregio, al dan niet met aansluiting van een expert.

Voor de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, Rijkswaterstaat (maar ook voor andere partners):

5. Bespreek in de koude fase gezamenlijk hoe je je als veiligheidsregio en Rijkswaterstaat tot elkaar verhoudt en verdiep je in wet- en regelgeving en in elkaars crisisstructuur- en organisatie.
6. Respecteer elkaars expertise in de warme fase en treed niet in de taken en bevoegdheden van de ander.
7. Blijf elkaar professioneel bevragen en aanspreken, maar hou daarbij rekening met de *tone of voice*.
8. Maak expliciet wat wederzijdse verwachtingen zijn gedurende het incident en blijf deze managen en uitspreken.
9. Geef invulling aan een breed multidisciplinair scenarioteam, inclusief externe crisispartners. Gebruik hiervoor de voor hoogwater bedachte structuur van het IAT, maar pas de bezetting aan zodat dit ook past bij andere dan hoogwatersituaties.
10. Wees in het contact met de getroffen en flexibel met de precieze verdeling van de uitvoeringstaken, en benader getroffen en in een crisis met de gedachte van 'één overheid'.
11. Laat de woordvoering ter plaatse situationeel inschatten over welke zichtbare ontwikkelingen gecommuniceerd wordt. Pas je schriftelijke communicatie-uitingen hierop aan.

Bijlage 1. Evaluatiekader inclusief toetsingskader

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
Melding en alarmering	<ul style="list-style-type: none"> • Initiële melding • Weging/duiding van melding • Afhandeling van melding • Alarmering van partijen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe en wanneer is de eerste melding van het incident binnengekomen? • Hoe zijn de ontvangen berichten gewogen en geduid? • Welke acties zijn ondernomen op basis van de eerste melding? • Zijn de juiste partijen zonder vertraging en op de juiste wijze gealarmeerd? 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de meldkamer: <ul style="list-style-type: none"> – een 24/7 beschikbare multidisciplinaire functionaris gehad die bij inzet van de drie disciplines: <ul style="list-style-type: none"> • de drie disciplines coördineerde • zorgde voor eenduidige aansturing • de eerste noodzakelijke besluiten nam ten behoeve van de operationele inzet • zorgde voor de interne/externe informatie-uitwisseling? – de juiste interne en externe functionarissen en eenheden/teams tijdig gealarmeerd (ook liaison vitaal, andere veiligheidsregio's, het Rijk en buurlanden)? – de opkomst en (her)alarmering (indien nodig) bewaakt?

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
Opschaling	<ul style="list-style-type: none"> • Moment van opschaling • Wijze van opschaling • Niveau van opschaling • Inzicht in opgeschaalde teams/betrokkenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe en wanneer heeft de opschaling plaatsgevonden? <ul style="list-style-type: none"> – Op basis van welke informatie? – Met welk doel? • Wie heeft besloten tot opschaling van welke crisisorganisaties/teams? En wanneer werden deze actief? • Hoe verliep het proces van opschaling? Zijn hierbij de opgestelde protocollen gevolgd? 	<p><i>Geen vragen in het toetsingskader.</i></p>
Leiding en coördinatie	<ul style="list-style-type: none"> • Proces van crisisbesluitvorming • Rol- en taakverdeling tussen crisisteams • Rolvastheid van de crisisteams 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke (sleutel)besluiten hebben de crisisteams genomen? • Zijn de besluiten effectief en op de juiste manier overgebracht aan uitvoerende teams? Was het voor deze teams duidelijk waar de besluiten over gingen en wat van hen werd verwacht? • Zijn de genomen besluiten daadwerkelijk uitgevoerd? • Was duidelijk welk besluit in welke organisatie/welk crisisteam genomen moest worden? • Zijn de besluiten genomen door de crisisteams die daartoe gerechtigd waren? • Hoe hebben de overige betrokken stakeholders de (afstemming over) de besluitvorming ervaren? • Hebben de crisisteams rolvast geacteerd en geadviseerd (operationeel, tactisch, strategisch)? • Was voor alle betrokkenen helder wat de rol van het scenarioteam was? • Heeft het scenarioteam haar rol naar verwachting en naar wens kunnen invullen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben de teams en functionarissen conform procedures, richtlijnen en handboeken gewerkt? Hebben zij maatwerk toegepast als specifieke omstandigheden daartoe aanleiding gaven? • Was het voor de betrokkenen duidelijk wie wat doet in het kader van de operationele en bestuurlijke aanpak op basis van rol, verantwoordelijkheid en verwachtingen? • Hebben de ingezette crisisteams geadviseerd over operationele, tactische en strategische vraagstukken? • Hebben de crisisteams rolvast geacteerd en geadviseerd (operationeel, tactisch, strategisch)? • Was het duidelijk wie op welke vraagstukken een besluit of actie moest nemen t.a.v. de operationele en strategische aansturing? • Hebben de teams regelmatig afgestemd of: <ul style="list-style-type: none"> – het bijstellen van de operationele aanpak en sturing nodig is – de huidige inzet van functionarissen nog passend is bij het incident – de continuïteit van de crisisorganisatie gegarandeerd wordt gedurende het incident

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
			<ul style="list-style-type: none"> - advies/aansluiting van experts en externe netwerkpartners nodig is? • Sloot de gekozen aanpak/interventie aan bij: <ul style="list-style-type: none"> - beoogde effecten en resultaten - benoemde doelstellingen en uitgangspunten - de specifieke omstandigheden van het incident in de context van de regio - het actuele beeld van het incident - de mogelijkheden van de hulpverleningsdiensten - de mate van zelfredzaamheid van de bevolking/maatschappij - de zorgbehoefte van de getroffen en - prioritering en uitgewerkte scenario's - eventuele initiatieven van burgers en bedrijven? • Zijn de leiders van de teams op basis van een beeld (van het incident) tot een oordeel en tot een gewogen en vastgelegd besluit gekomen?
<p>Informatiemanagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie-uitwisseling binnen de teams, tussen de teams en met overige betrokken stakeholders • Gezamenlijke beeldvorming volgens de netcentrische werkwijze (in LCMS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke soort informatie werd gedeeld? • Hoe werd de informatie verzameld? • Hoe werd deze informatie vastgelegd? • Via welke lijnen en op welke manier is informatie gedeeld tussen de betrokken partijen? Verliep dit volgens planvorming? • Werd de juiste informatie gedeeld? • Werd de informatie tijdig gedeeld? • Wat zijn de ervaringen met de gezamenlijke beeldvorming volgens de netcentrische werkwijze (in LCMS)? - Was er gedurende de crisis een gedeeld beeld? 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de meldkamer de informatie tussen de drie disciplines gedeeld, gebundeld, verrijkt en veredeld? • Vond er binnen en tussen de teams en functionarissen van de crisisorganisatie en externe partners regelmatige afstemming en informatie-uitwisseling plaats? • Deelden de functionarissen, teams en externe partners (vitale partners, buurregio's, buurlanden en Rijk) de benodigde informatie met elkaar over: <ul style="list-style-type: none"> - het beeld van het incident - omgevingsbeeld/analyse

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
		<ul style="list-style-type: none"> - Hadden de verschillende betrokken organisaties hetzelfde gedeelde beeld? 	<ul style="list-style-type: none"> - de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau - de besluiten - de aanpak - de getroffen maatregelen - de prognose - de mogelijk uitgewerkte scenario's - communicatieberichten? • Controleerden de functionarissen, teams en externe partners of cruciale informatie is overgekomen?
Crisiscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Wijze van communicatie • Totstandkoming communicatie • Onderlinge afstemming over proces en inhoud van de communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke middelen zijn gebruikt voor crisiscommunicatie? • Op welke wijze is de crisiscommunicatie tot stand gekomen? <ul style="list-style-type: none"> - Hoe verliep de samenwerking tussen de veiligheidsregio's en andere (internationale) partners in dit proces? - In hoeverre zijn hier expliciete afspraken over gemaakt en waren die voor iedereen duidelijk? - Wat was de rol en taak van het actiecentrum crisiscommunicatie RWS? • Hoe verliep het proces van regie en eindverantwoording op het gebied van communicatie? • In hoeverre ervoeren de betrokken communicatieadviseurs de aanpak als effectief? 	<ul style="list-style-type: none"> • Richtte de communicatie zich op informatieverstrekking, betekenisgeving en handelingsperspectief? Werd feitelijke informatie snel gecommuniceerd? Vond er afstemming plaats over betekenisgeving en handelingsperspectief? • Werd benoemd wie de doelgroepen zijn? En ontvingen zij tijdig, regelmatig en op maat informatie? • Werd de communicatieboodschap met (externe) partners (uit de functionele keten) afgestemd? Werd het duidelijk wie op welk moment waarover communiceerde en met welk doel? • Werd de communicatieboodschap gebracht met passende communicatiemiddelen die afgestemd waren op het incident, de omstandigheden en de doelgroepen? • Was de communicatieboodschap gericht op de specifieke informatiebehoefte, kennis en het niveau van de verschillende doelgroepen? • Was tijdens het incident inzichtelijk hoe de communicatieboodschap is overgekomen

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
Omgevingsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren van bewoners, stakeholders en de omgeving • Organisatie van bewonersbijeenkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke manier is naar de omgeving (bewoners en stakeholders) gecommuniceerd over het incident? • Hoe is crisiscommunicatie met belangengroepen (onder andere de binnenvaart) verlopen? • Hoe en op welk moment zijn de bewonersbijeenkomsten georganiseerd? • Wie heeft zorg gedragen voor de organisatie van de bewonersbijeenkomsten? • Hoe zijn de bewonersbijeenkomsten ontvangen bij de bewoners? • Wie was verantwoordelijk voor het omgevingsmanagement? Was dit voor alle betrokkenen helder? 	<p>(effect van communicatie)? Werd dit continu meegenomen in het kader van crisiscommunicatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft de meldkamer (op verzoek) tijdig uitvoering gegeven aan het informeren van de bevolking (inzet NL-alert of WAS)?
Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking en afstemming binnen de teams, tussen de tussen teams en met overige partners 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe verliep de samenwerking/afstemming <i>binnen</i> de betrokken crisisteams? • Hoe verliep de samenwerking/afstemming <i>tussen</i> de teams/organisaties? • Hoe is samenwerking in planvorming beschreven tussen de Veiligheidsregio Zuid-Limburg en RWS? En is de samenwerking in de praktijk volgens deze planvorming verlopen? • Hoe verliep de afstemming en/of samenwerking met de overige betrokken stakeholders, waaronder Defensie, internationale partners en het Waterschap Limburg? 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de meldkamer op verzoek van de teams of functionarissen de inzet aangepast?
Afschaling en overdracht nafase	<ul style="list-style-type: none"> • Afschaling 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe is de afschaling verlopen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Was de overdracht gebaseerd op een diagnose van:

Thema's (waar willen we iets over zeggen in de evaluatie?)	Indicatoren (waar kijken we precies naar?)	Vragen (welke vragen stellen we hierbij?)	Vragen vanuit het toetsingskader
	<ul style="list-style-type: none"> • Overdracht van crisisorganisatie naar nafase 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe en wanneer heeft afschaling plaatsgevonden? - Wat was hierbij de afweging? • Hoe is de overdracht naar de nafase verlopen? <ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre zijn hier expliciete afspraken over gemaakt en waren die voor iedereen duidelijk? • Verliep de overdracht conform planvorming? 	<ul style="list-style-type: none"> - de situatie - de omgeving - de vervolgactiviteiten? • Waren daarbij voor alle teams, functionarissen en externe partners de volgende punten duidelijk: <ul style="list-style-type: none"> - De taken en verantwoordelijkheden. - Het moment van overdracht of overgangsfase. - De op maat gemaakt communicatie hierover richting de doelgroepen (bevolking) hierover zowel op proces als inhoud.

Bijlage 2. Respondenten interviews

Rijkswaterstaat

- Voorzitter Omgevingsteam RWS
- Communicatieadviseur BT-RWS
- Voorzitter BT-RWS, tevens Ovd
- Adviseur crisisbeheersing BT-RWS
- Technisch voorzitter CT-RWS
- Adviseur crisisbeheersing CT-RWS
- Liaisons RWS in het ROT
- Liaisons RWS in het GBT

Veiligheidsregio Zuid-Limburg

- Algemeen commandant Bevolkingszorg
- Leider CoPI
- Calamiteitencoördinatoren
- Operationeel leider ROT
- Informatiemanager ROT
- Voorzitter GBT
- Communicatieadviseur
- Voorzitter scenarioteam
- Ondersteuner scenarioteam
- Communicatieadviseur burgemeester Maastricht

Defensie

- Regionaal Militair Operationeel Adviseur van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg
- Regionaal Militair Commandant Zuid
- Commandant van de Genie

Waterschap Limburg

- Liaison WL in het ROT
- Loco dijkgraaf, als liaison WL in het GBT

Internationale partners

- Afdelingshoofd Vlaamse Waterweg
- Directeur crisisbeheer provincie Belgisch Limburg



WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGER VAN VOORUITGANG

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al ruim 85 jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen, is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG UTRECHT
Postbus 8039, 3503 RA UTRECHT
030 2 916 916
www.berenschot.nl