

RAADSINFORMATIEBRIEF met beantwoording artikel 40 vragen
13R.00379



Van: : College van burgemeester en wethouders

Datum : 12 november 2013

Portefeuillehouder(s) : Burgemeester

Portefeuille(s) : Openbare orde en veiligheid.

Contactpersoon : S. Kempink

Tel.nr. : 06-20094781

E-mailadres : kempink.s@woerden.nl

Gemeente Woerden



13R.00379

Onderwerp: Beantwoording vragen ex artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad gesteld door de heer Bakker van de Fractie van VVD over de communicatie van de veiligheidsdiensten.

Beantwoording van de vragen:

Betreft: Artikel 40 vragen Communicatie Veiligheidsdiensten

Datum: 21 oktober 2013

Communicatie: Reem@vvdwoerden.nl

Aanleiding

Op 25 september jongstleden heeft er een informatie bijeenkomst plaatsgevonden in Concordia met als thema: Nachtelijke weekendonrust in de binnenstad. Hieruit bleek dat inwoners van de gemeente niet op de hoogte waren op welke moment het landelijke alarm nummer 112 gebeld kon worden en op welke moment het minder urgente landelijke nummer 0900-8844. De politie gaf aan dat met name meldingen via het 0900 nummer vaak niet binnen de volgens de regels geldende 20 minuten bij de politie in Woerden gemeld werden. Bewoners van de binnenstad gaven aan dat hun melding niet serieus genomen werd. De politie meldde dat weekendmeldingen regelmatig pas op maandag in Woerden terecht kwamen.

Op 17 oktober jongstleden woedde er brand in een loods van Verweij Houttechniek in Barwoutswaarder. Uit de media konden wij vernemen dat de dichtstbijzijnde brandweerpost, namelijk die van Nieuwerbrug, niet gealarmeerd was over de brand. Mogelijk ging hierdoor kostbare tijd verloren om delen van het bedrijf te redden. In een recent overleg m.b.t. de VRU is juist aangegeven dat het overleg tussen de regio's goed was.

Veiligheidstaken worden steeds meer gecentraliseerd. De Woerdense politie valt onder de eenheid Midden-Nederland en de brandweer onder de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Hierdoor kan in gezamenlijkheid een aantal zaken beter georganiseerd worden maar dat kan ten koste gaan van de Woerdense belangen. Wanneer deze centralisaties leiden tot inefficiëntie zullen lokaal maatregelen getroffen moeten worden. Daarbij bevindt onze gemeente zich op de grens van twee regio's. De VVD wil dat kwaliteit van veiligheid binnen onze gemeente niet onderdoet voor de kwaliteit van veiligheid in meer centraal liggende gemeenten.

Vragen

1. *Is het college op de hoogte van miscommunicatie binnen brandweer, politie en ambulancediensten?*

Er is geen sprake van miscommunicatie binnen de hulpverleningsdiensten. Tijdens de brand bij Verweij Houttechniek is gehandeld conform de geldende alarmeringsprocedures. Wat u waarschijnlijk bedoeld is waarom de brandweerpost Nieuwerbrug niet is gealarmeerd.

Daarnaast heeft het college kennis genomen van de berichtgeving in de media over het incident van 17 oktober jongstleden aan de Barwoutswaarder in Woerden. Ook heeft het college kennis genomen van de gezamenlijke reactie die de VRU en Veiligheidsregio Hollands-Midden hebben gegeven op de berichtgeving in de media.

Hieronder treft u een reactie van de VRU aan over de brand bij Verweij Houttechniek.

Reactie VRU

In Nederland is de brandweer niet landelijk georganiseerd, maar regionaal. Dit betekent dat opschaling meestal binnen de eigen regio plaatsvindt. Het is mogelijk om bijzondere afspraken te maken over het alarmeren van posten uit andere regio's tijdens incidenten in de nabijheid van de grensgebieden van die regio's. De VRU heeft te maken met zeven omliggende regio's. Met een aantal regio's zijn in het verleden - voor regionalisering - afspraken gemaakt over het alarmeren van posten uit de aangrenzende regio's. Zo is bijvoorbeeld met de Veiligheidsregio Hollands-Midden afgesproken dat de brandweezorg in Woerdense Verlaat ondersteund wordt vanuit de post Zegveld. Ook is er een afspraak over het dubbelzijdig aanrijden op de A12 tussen de afritten Bodegraven en Woerden voor de korpsen Bodegraven, Nieuwerbrug en Woerden.

Uit het feitenrelaas van de meldkamer is gebleken dat in het verleden (2005) tussen de twee gemeentelijke brandweerkorpsen van de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk en Woerden specifiek voor Verweij Houttechniek afspraken zijn gemaakt. De meldkamer heeft gealarmeerd op adres en niet verder gespecificeerd op het bedrijf (object). In het meldkamersysteem komt bij alarmering op het bedrijf (object) Verweij Houttechniek het aandachtspunt naar voren (specifieke GMS-procedure) met betrekking tot het "mee laten rijden van Nieuwerbrug". Door de alarmering op adres is het aandachtspunt (specifieke GMS-procedure) niet zichtbaar geworden voor de centralisten en is de brandweerpost Nieuwerbrug niet mee gealarmeerd.

Door de snelle opschaling vanuit de meldkamer, mede door de vele 1-1-2 meldingen, is binnen 1 minuut na alarmering van de eerste bluseenheid vanuit Woerden een 2^{de} bluseenheid en een hoogwerker vanuit Woerden gealarmeerd. Tijdens de verdere opschaling is er telefonisch contact geweest tussen de meldkamers van de VRU en Hollands-Midden en is besloten om gezien de reeds aanwezige bluseenheden en de eenheden die nog aanrijdend waren de post Nieuwerbrug niet meer te alarmeren.

Wij spreken overigens niet van miscommunicatie. Door de geschetste alarmeringswijze is de gewenste voertuigvolgorde om uit te rukken naar het incident anders geworden. Bij vraag 9 is aangegeven hoe wij dit proberen te voorkomen in de toekomst. We kunnen stellen dat in het algemeen de juiste eenheden worden gealarmeerd door de meldkamer.

2. Hoe vaak komt bij deze drie diensten miscommunicatie tussen hoofdcentrale en lokale diensten voor?

Er vindt geen miscommunicatie plaats tussen de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) en de hulpverleningsdiensten. De politie en de VRU hebben beide een reactie geformuleerd op uw vraag.

Reactie VRU

Voor de brandweer van Veiligheidsregio Utrecht staat een en ander toegelicht bij vraag 1. Tijdens het incident van 17 oktober jl. was er feitelijk geen sprake van miscommunicatie.

Reactie politie

De politie gaat er vanuit dat met "hoofdcentrale" de centrale meldkamer bedoeld wordt en met "lokale diensten" de operationele diensten, oftewel: de politie-collega's die op straat de operationele taken uitvoeren. Op zich worden alle operationele collega's op straat aangestuurd door de GMK bij de zogenoemde prio-1 en prio-2 meldingen. Deze meldingen komen over het algemeen binnen via het centrale alarmnummer 1-1-2 en worden door de dienstdoende centralist uitgezet bij de surveillance-eenheden op straat.

Overige meldingen kunnen binnenkomen via het algemene telefoonnummer 0900-8844 bij de Regionale Telefooncentrale (RSC). Hier wordt door de betreffende telefonisten een inschatting gemaakt of een melding direct door moet naar de Regionale Meldkamer (bijvoorbeeld bij ongevallen, verdachte situaties, situaties waarbij er sprake is van confrontatie tussen dader + slachtoffer, dan wel waarbij de verdachte(n) van een strafbaar feit nog aanwezig zijn of andere zaken die spoed vereisen).

Indien het geen spoedeisende meldingen zijn kunnen deze direct worden afgehandeld door de telefonisten. Ook kunnen de telefonisten de meldingen doorverwijzen door middel van het opstellen van terugbelverzoeken. De desbetreffende politiecollega's nemen dan contact op met de melder. Daarnaast kunnen meldingen via een dienstdoende Operationeel Coördinator (OpCo) uitgezet worden als niet-spoedeisende melding.

Als je spreekt over miscommunicatie dan zal dat wellicht plaatsvinden tussen melders en ontvangers (de telefonisten / centralisten). Met name de afweging dat daders / verdachten niet meer ter plaatse zijn en het niet perse noodzakelijk is dat de politie bijvoorbeeld binnen 10 minuten ter plaatse moet komen, of sowieso ter plaatse moet komen, ondervindt vaak onbegrip bij de melder. Immers zelfs een "simpele" melding kan voor de melder vrij emotioneel zijn en/of zijn gevoel van veiligheid sterk beïnvloeden. Hier hebben wij uiteraard alle begrip voor.

3. Hoeveel vertraging wordt er opgelopen en zijn er gevallen bekend waarbij hierdoor levensbedreigende situaties zijn ontstaan?

De GMK zorgt ervoor dat bij een incident de juiste mensen met de juiste middelen / informatie naar de juiste plaats gaan. Hoe snel een centralist kan handelen hangt vooral af van de melder, geeft deze tijdig de juiste informatie door, waardoor de centralist zo snel mogelijk de juiste hulpverleningsdiensten ter plaatse kan laten komen. Bij de brand bij Verweij Houttechniek zijn er geen vertragingen opgelopen.

Reactie VRU

Het eerste blusvoertuig uit Woerden was 9 minuten na de alarmering van dat voertuig ter plaatse bij het incident. Wanneer Nieuwerbrug na telefonisch contact tussen de meldkamer van de VRU en de meldkamer van Hollands-Midden was gealarmeerd, had het voertuig uit deze post op basis van een theoretische berekening op z'n vroegst na zo'n 8 tot 9 minuten ter plaatse kunnen zijn, afhankelijk van de afstemmingstijd tussen de meldkamers en voldoende beschikbaarheid van vrijwilligers. De brand was op het moment van de eerste 1-1-2-melding echter al zodanig uitgebreid, dat er direct opschaling heeft plaatsgevonden, waardoor een gelijktijdige of iets eerdere inzet van de brandweerpost Nieuwerbrug geen verschil zou hebben uitgemaakt.

Er zijn verder geen gevallen bekend waarbij levensbedreigende situaties zijn ontstaan.

Reactie politie

De vraag over hoeveel vertraging er wordt opgelopen is niet concreet genoeg om daar een goede reactie op te kunnen formuleren. Ook voor wat betreft gemiddelden (vertragingen) zijn geen cijfers bekend.

Wel zijn er voorbeelden bekend dat door telefonisten bij een 0900-8844 melding een verkeerde inschatting wordt gemaakt. Er wordt dan geen politie aangestuurd terwijl dit (achteraf) wel wenselijk was geweest, bijvoorbeeld om opsporingstechnische redenen. Er zijn echter geen voorbeelden bekend dat hierdoor levensbedreigende situaties zijn ontstaan.

4. Hanteert het college een acceptabele foutenmarge op dit gebied?

Het college hanteert geen foutenmarges op dit gebied, anders dan de wettelijke marges / opkomsttijden zoals deze beschreven staan in het Besluit veiligheidsregio's.

Reactie VRU:

We spreken in dit geval niet over foutenmarges, maar over gerealiseerde opkomsttijden in relatie tot de wettelijke tijdnorm. Voor industriegebouwen is deze wettelijke tijdnorm 10 minuten (Besluit veiligheidsregio's). De verwerkingstijd van de meldkamer was minder dan een minuut. Opgeteld bij de uitruk- en rijtijd van de eerste bluseenheid was de gerealiseerde opkomsttijd 10 minuten, dit is binnen de wettelijk vastgestelde tijdnorm.

5. Is het college bereid om maatregelen te nemen zodat op meldingen van inwoners van de binnenstad van Woerden m.b.t. overlast sneller gereageerd kan worden?

Los van de bovenstaande incidenten is gebleken dat veel burgers niet weten wanneer ze 1-1-2 of 0900-8844 moeten bellen. Het college is om die reden, in samenwerking met de politie, reeds gestart met het geven van voorlichting over wanneer burgers 1-1-2 en 0900-8844 moeten bellen. Een persbericht hierover heeft op 30 oktober op de infopagina van de Woerdense Courant gestaan.

Daarnaast zal tijdens voorlichtingsavonden van de politie en gemeente aandacht worden geschonken aan wanneer burgers 1-1-2 of 0900-8844 moeten bellen.

Tot slot zal gekeken worden of er specifieke doelgroepen apart hierover geïnformeerd moeten worden.

6. *Is het college bereid om de kennis van de alarmnummers 1-1-2 en 0900-8844 te vergroten en ook bij te dragen aan het begrip bij de inwoners van Woerden over welk nummer in welke situatie gebeld kan worden?*

Zie de reactie bij vraag 5.

7. *Hoeveel tijd had er gewonnen kunnen worden als de brandweer van Nieuwerbrug wel geïnformeerd was geweest over de brandmelding op 17 oktober?*

Zie reactie bij vraag 3.

8. *Welke risico's lopen inwoners van de gemeente Woerden doordat zij aan de rand van een veiligheidsregio wonen? Zijn deze risico's groter dan in centraal liggende gemeenten?*

De inwoners van de gemeente Woerden lopen geen hoger risico vanwege het feit dat ze aan de rand van de gemeente of een andere Veiligheidsregio wonen.

Reactie politie

Er wordt vanuit gegaan dat deze vraag gesteld is naar aanleiding van de brand aan de Barwoutswaarder. Voor wat betreft de politie-inzet is deze regionaal georganiseerd, waarbij aanrijtijden bij prio-1 meldingen cruciaal zijn. Hierbij wordt een 15-minuten-grens gehanteerd. Binnen Woerden wordt deze 15-minuten-grens voor 100% gehaald. Wat dit betreft kun je niet spreken van een "randgemeente" en lopen inwoners van de gemeente Woerden geen grotere risico's dan inwoners elders.

Reactie VRU

Zie reactie bij vraag 3 en 4.

9. *Welke maatregelen worden genomen om te voorkomen dat er zich wederom grensincidenten m.b.t. brandweer-(VRU), politie- en ambulance inzet zullen voordoen?*

Reactie politie

In deze vraag wordt gesproken over grensincidenten alsof reeds vastgesteld is dat er inderdaad sprake is van "grensincidenten". Onbekend is aan welke criteria "grensincidenten" zouden moeten voldoen, maar aangezien hier naar de mening van de politie geen sprake van is, worden hier vanuit de politie ook geen maatregelen op genomen.

Reactie VRU

Met de zeven omliggende regio's maakt de VRU, in die situaties waar samenwerking een bijzondere meerwaarde heeft, afspraken over hoe we elkaar zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. In het kader van de ontwikkeling van het nieuwe dekkingsplan is in beeld gebracht welke brandweerposten uit andere regio's bij de grensgebieden van onze regio meerwaarde hebben en vice versa. Hierover zullen afspraken gemaakt worden met de omliggende regio's na bestuurlijke besluitvorming over het dekkingsplan in het Algemeen Bestuur van de VRU.

Er wordt op dit moment gewerkt aan het vereenvoudigen en opschonen van het meldkamersysteem, met als doel eenduidigheid en uniformiteit te bevorderen en complexiteit te reduceren. Dit project wordt afgerond in de eerste helft van 2014. Deze ontwikkeling is ook van belang in de aanloop naar de landelijke meldkamerorganisatie.

10. *Heeft het college al contact opgenomen met andere grensgemeenten, of is zij van plan dat te doen, over deze problematiek?*

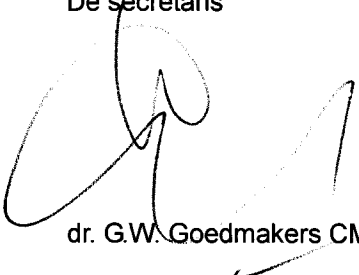
Het college heeft aan de VRU gevraagd om, vooruitlopend op het besluit omtrent Veiligheidszorg op Maat (dekkingsplan), aan te geven of er voor objecten of gebieden op Woerdens grondgebied nog aanvullende bijzondere afspraken gemaakt moeten worden.

Tot slot heeft het college begrip voor het feit dat het frustrerend was voor de vrijwilligers van de brandweerpost Nieuwerbrug dat zij niet gealarmeerd waren voor de bestrijding van de brand bij Verweij Houttechniek. Al met al mogen we trots zijn op het feit dat de brandweerinzet effectief en efficiënt is verlopen en de preventieve voorzieningen (brandwerende scheidingen) hebben gewerkt.

Bijlagen:

1. Brief met de artikel 40 vragen van de VVD (13.028345).
-

De secretaris



dr. G.W. Goedmakers CMC

De burgemeester



V. H. Molkenboer

Van: Geldorp, Erwin
Verzonden: woensdag 23 oktober 2013 09:16
Aan: raadsleden@woerden.nl; !Burgemeester en wethouders
CC: Stadhuis; !Teammanagers; !Directie
Onderwerp: schriftelijke vragen VVD ex art. 40 RvO inzake miscommunicatie veiligheidsdiensten
Bijlagen: vragen vvd inzake communicatie veiligheidsdiensten.pdf

*Aan het College
Aan de Raad*

Bijgaand treft u aan schriftelijke vragen van de heer Bakker (VVD) inzake miscommunicatie veiligheidsdiensten. Conform RvO dienen de vragen binnen een termijn van 30 dagen te worden beantwoord, te weten vóór 22 november 2013.

Met vriendelijke groet,

Erwin Geldorp | raadsgriffier | Gemeente Woerden
Postbus 45, 3440 AA Woerden | Blekerijlaan 14, 3447 GR Woerden
T 0348 - 428 510 | M 06 - 20094715 | E geldorp.e@woerden.nl | raadsgriffie@woerden.nl
W gemeenteraad.woerden.nl
aanwezig: ma, di, wo, do

Gemeente Woerden 13.028345



Registratiedatum: 24/10/2013
Behandelend afdeling
Afgehandeld door/op:

28345
23 OKT. 2013

ghv

Reg. Ambt.:
Streefdat.:
Afschr.: <i>BenW/Raad/Goedmakers.</i>
B.V.O.:



Betreft: Artikel 40 vragen Communicatie Veiligheidsdiensten

Datum: 21 oktober 2013

Communicatie: Reem@vvdwoerden.nl

Aanleiding

Op 25 september jongstleden heeft er een informatie bijeenkomst plaatsgevonden in Concordia met als thema: Nachtelijke weekendonrust in de binnenstad. Hieruit bleek dat inwoners van de gemeente niet op de hoogte waren op welke moment het landelijke alarm nummer 112 gebeld kon worden en op welke moment het minder urgente landelijke nummer 0900-8844. De politie gaf aan dat met name meldingen via het 0900 nummer vaak niet binnen de volgens de regels geldende 20 minuten bij de politie in Woerden gemeld werden. Bewoners van de binnenstad gaven aan dat hun melding niet serieus genomen werd. De politie meldde dat weekendmeldingen regelmatig pas op maandag in Woerden terecht kwamen.

Op 17 oktober jongstleden woedde er brand in een loods van Verweij Houttechniek in Barwoutswaarder. Uit de media konden wij vernemen dat de dichtstbijzijnde brandweerpost, namelijk die van Nieuwerbrug, niet gealarmeerd was over de brand. Mogelijk ging hierdoor kostbare tijd verloren om delen van het bedrijf te redden. In een recent overleg m.b.t. de VRU is juist aangegeven dat het overleg tussen de regio's goed was.

Veiligheidstaken worden steeds meer gecentraliseerd. De Woerdense politie valt onder de eenheid Midden-Nederland en de brandweer onder de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Hierdoor kan in gezamenlijkheid een aantal zaken beter georganiseerd worden maar dat kan ten koste gaan van de Woerdense belangen. Wanneer deze centralisaties leiden tot inefficiëntie zullen lokaal maatregelen getroffen moeten worden. Daarbij bevindt onze gemeente zich op de grens van twee regio's. De VVD wil dat kwaliteit van veiligheid binnen onze gemeente niet onderdoet voor de kwaliteit van veiligheid in meer centraal liggende gemeenten.

Vragen

1. Is het college op de hoogte van miscommunicatie binnen brandweer, politie en ambulancediensten?
2. Hoe vaak komt bij deze drie diensten miscommunicatie tussen hoofdcentrale en lokale diensten voor?
3. Hoeveel vertraging wordt er opgelopen en zijn er gevallen bekend waarbij hierdoor levensbedreigende situaties zijn ontstaan?
4. Hanteert het college een acceptabele foutenmarge op dit gebied?
5. Is het college bereid om maatregelen te nemen zodat op meldingen van inwoners van de binnenstad van Woerden m.b.t. overlast sneller gereageerd kan worden?
6. Is het college bereid om de kennis van de alarmnummers 112 en 0900-8844 te vergroten en ook bij te dragen aan het begrip bij de inwoners van Woerden over welk nummer in welke situatie gebeld kan worden?
7. Hoeveel tijd had er gewonnen kunnen worden als de brandweer van Nieuwerbrug wel geïnformeerd was geweest over de brandmelding op 17 oktober?
8. Welke risico's lopen inwoners van de gemeente Woerden doordat zij aan de rand van een veiligheidsregio wonen? Zijn deze risico's groter dan in centraal liggende gemeenten?
9. Welke maatregelen worden genomen om te voorkomen dat er zich wederom grensincidenten m.b.t. brandweer-(VRU), politie- en ambulance inzet zullen voordoen?
10. Heeft het college al contact opgenomen met andere grensgemeenten, of is zij van plan dat te doen, over deze problematiek?