



gemeente  
**Haarlemmermeer**

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:  
Raadhuisplein 1  
Hoofddorp  
Telefoon 0900 1852  
Telefax 023 563 95 50



2012/15715

Openbare Orde en Veiligheid  
Fanny de Swarte  
023 567 62 92

Contactpersoon  
Doorkiesnummer  
Uw brief  
Ons kenmerk  
Bijlage(n)  
Onderwerp

12.0443904\dir/cb  
Geen  
Stand van zaken verbeteringen Poldercrash

Verzenddatum

**22 FEB. 2012**

Geachte heer , mevrouw,

### **Inleiding**

Drie jaar geleden, op 25 februari 2009, stortte vlucht TK1951 van Turkish Airlines neer in het akkerland vlakbij Zwanenburg, op enkele kilometers afstand van de Polderbaan op Schiphol. Bij dit ongeluk waren negen dodelijke slachtoffers te betreuren. Daarnaast zijn er 121 mensen in behandeling geweest in dertien ziekenhuizen. In de acute fase hebben tal van vrijwilligers en professionele organisaties hun uiterste best gedaan om levens te redden en gewonden de zorg te bieden die zij nodig hadden.

De inspanningen van de crisisorganisatie zijn op velerlei wijze na afloop geëvalueerd, o.a. op ons verzoek door de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, en de Onderzoeksraad voor de Veiligheid. De Inspecties concludeerden bijvoorbeeld op 17 juni 2009 dat hun onderzoek "een overwegend positief beeld" opleverde. De inspecties en de Onderzoeksraad hebben een aantal aanbevelingen geformuleerd voor de gemeente, de Veiligheidsregio Kennemerland en de betrokken ministers om de crisisbeheersing in Haarlemmermeer en in Nederland te verbeteren.

Op 16 september 2010 hebben wij voor het laatst over de aanbevelingen van de onderzoeken gesproken. In de onderliggende stukken van deze sessie hebben wij aangegeven welke verbeteringen wij voornemens waren om door te voeren. Met deze brief willen wij u informeren welke verbeteringen er zijn doorgevoerd door de gemeente en de Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) naar aanleiding van de Poldercrash.



## Aanbevelingen

Voor de volledigheid treft u hieronder een samenvatting van de diverse aanbevelingen aan:

1. *Planvorming Luchtvaartongevallen:*
  - a. de Onderzoeksraad adviseerde aan de VRK om de regie op zich te nemen om te komen tot één beheersbaar en bovenregionaal plan voor het risicogebied Schiphol;
  - b. aan het Rijk adviseerde zij om te zorgen voor een geactualiseerde Leidraad vliegtuigongevallen.
2. *Melding en alarmering:* zowel de Onderzoeksraad als de Inspecties gaf aanbevelingen voor de VRK;
  - a. Verbeter de afstemming tussen de verschillende meldkamers rondom Schiphol onderling en met de Landelijke Meldkamer AmbulanceZorg;
  - b. Verbeter het multidisciplinaire optreden en de informatievoorziening van de meldkamer.
3. *Leiding en coördinatie*
  - a. Het IOOV adviseerde om de positie van het coördinatiecentrum gemeentelijke diensten te heroverwegen en de informatiepositie te verbeteren;
  - b. ook adviseerde zij om aandacht te besteden aan de samenwerking tussen beleidsteam en het operationeel team.
4. *Informatiemanagement*
  - a. Aan het Rijk werd geadviseerd om te zorgen voor een herinrichting van het gebruik van C2000;
  - b. Aan de VRK en Haarlemmermeer adviseerde men om een eenduidige systematiek voor het delen van informatie in te voeren.
5. *Spoedeisende medische hulpverlening*
  - a. Aan het Rijk werd gevraagd om te zorgen voor uniforme landelijke afspraken voor de geneeskundige hulpverlening, zoals een eenduidige wijze van registreren of afspraken over het opschalen van ziekenhuizen;
  - b. Aan de VRK werd gevraagd om het systeem van triage verder te ontwikkelen.
6. *Registratie slachtoffers*
  - a. Het Rijk kreeg de opdracht om te zorgen voor landelijke afspraken op het gebied van slachtofferregistratie;
  - b. Aan de gemeente werd verzocht om de plannen te verbeteren en de activiteiten van verschillende partijen beter op elkaar af te stemmen.
7. *Andere gemeentelijke processen*
  - a. De Inspectie raadde aan om naast de opvang van slachtoffers ook de opvang van verwanten te regelen, waarbij aandacht wordt gegeven aan de informatieverstrekking aan verwanten van dodelijke slachtoffers;
  - b. Zij adviseerde om het proces crisiscommunicatie te verbeteren en te zorgen voor de juiste voorzieningen voor dit proces op Schiphol;
  - c. Ook werd er geadviseerd om het Ambassadeprotocol te verbeteren, waarbij er meer aandacht komt voor de informatiepositie van de ambassades en consulaten en gebruik wordt gemaakt van de crisisbeheersingsactiviteiten van de ambassades en consulaten.

## **1. Planvorming luchtvaartongevallen**

Het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid heeft in 2011 een nieuwe handreiking "Crisisbeheersing op Luchthavens" gepubliceerd. Deze handreiking geldt als vervanging van de Leidraad Vliegtuigongevallenbestrijding uit 1997. De handreiking is opgesteld door een medewerker van Airport Amsterdam Schiphol (AAS). Zowel de gemeente als de VRK heeft informatie aangeleverd voor het opstellen van deze handreiking. Op ons initiatief heeft inmiddels het eerste jaarlijkse ambtelijk symposium voor vliegveldgemeenten, veiligheidsregio's en luchthavens plaatsgevonden om de kennisuitwisseling over crisisbeheersing op luchthavens te bevorderen.

De afgelopen jaren is de planvorming binnen onze en de aanpalende veiligheidsregio's aangepast. Dit heeft echter nog niet geleid tot een overkoepelend plan of afgestemde plannen voor het risicogebied Schiphol. De eerste contacten zijn hier inmiddels al wel voor gelegd. Per brief hebben wij de VRK verzocht om meer haast te maken met de gesprekken met andere veiligheidsregio's. We gaan ervan uit dat er eind 2012 overkoepelende afspraken tussen de betrokken veiligheidsregio's zijn gemaakt over de crisisbeheersing bij luchtvaartongevallen.

## **2. Melding en alarmering**

Op en rondom Schiphol zijn meerdere meldkamers betrokken bij de afhandeling van incidenten. Naast de onderzoeken naar aanleiding van de Poldercrash bleek ook uit een incident in de Schipholspoortunnel in juli 2009 dat de informatie-uitwisseling tussen de verschillende meldkamers onvoldoende was. In 2009 heeft de burgemeester al aangegeven dat alle meldkamers die een rol hebben in de crisisbestrijding op Schiphol tijdens incidenten direct onder aansturing van de meldkamer van de VRK moeten opereren. Met het project Meldkamers zijn er betere afspraken gemaakt over de melding- en alarmering bij incidenten (waaronder luchtvaartongevallen). Hierbij is onder andere afgesproken dat het MICK (Meld- en Informatie Coördinatiecentrum Kennemerland) de regie heeft bij grote incidenten. Het rapport van het project Meldkamers wordt in het eerste kwartaal van 2012 bestuurlijk vastgesteld. In de praktijk zijn nieuwe afspraken al van kracht en is de verbetering al merkbaar.

Voorts is er de afgelopen jaren extra aandacht geweest voor de centralisten van de meldkamer en de zogenaamde multiprocescoördinator van de meldkamer. Door verduidelijking van hun rol en extra trainingen zijn zij beter voorbereid om vanuit de meldkamer te zorgen voor de afstemming tussen de verschillende hulpverlenende diensten. Ook zijn er nieuwe computersystemen, waarop meerdere meldkamers en hulpverlenende diensten zijn aangesloten, ingevoerd om de informatie-uitwisseling te vergemakkelijken. Grootschalige incidenten worden regelmatig beoefend.

## **3. Leiding en coördinatie**

Als onderdeel van het reguliere opleidings-, trainings-, en oefenprogramma is er aandacht besteed aan de verbetering van de samenwerking tussen het beleidsteam en het operationeel team. De afgelopen jaren wordt er twee keer per jaar gezamenlijk geoefend met deze teams. In 2012 zal het geactualiseerde regionaal crisisplan door het bestuur van de VRK worden vastgesteld. In dit plan wordt er aandacht besteed aan de rollen en samenwerking tussen deze teams.

Als gemeente hebben we de positie van het coördinatiecentrum gemeentelijke diensten heroverwogen. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat zij een belangrijke rol heeft in het coördineren van de verschillende gemeentelijke processen bij een incident. We hebben daarom aandacht besteed aan de verduidelijking van de taken en rollen van dit crisisteam en de verbetering van haar informatiepositie. Sinds 2010 zijn deze verbeteringen geïmplementeerd. Op de verbetering van de informatiepositie zullen wij in de volgende paragraaf nader ingaan.

#### **4. Informatiemanagement**

Landelijk wordt op verschillende fronten ingezet op de verbetering van C2000. Er lopen verschillende projecten. Een belangrijk project gericht op verbetering van het gebruik van C2000 en daarmee het functioneren ervan is het project 'porto gewoon'. In lesprogramma's voor alle hulpdiensten wordt een juist gebruik van C2000 aangeleerd. Ook onze hulpdiensten nemen deel aan deze programma's. Daarnaast worden op plekken zonder C2000 dekking antennenpalen bijgeplaatst.

Eind 2010 en begin 2011 is de zogenaamde netcentrische werkwijze in Nederland uitgerold. Een computerprogramma maakt het mogelijk dat crisisteams binnen dezelfde regio en crisisteams van verschillende regio's gelijktijdig informatie delen. Dit betekent concreet dat op het moment dat de locatie van het neergestorte vliegtuig bij de meldkamer bekend is ook het beleidsteam, het regionaal actiecentrum communicatie, het operationeel team en het coördinatiecentrum gemeentelijke diensten over de informatie beschikt. Daarnaast wordt via dit programma de besluiten van de verschillende gremia gedeeld. Dit maakt het voor andere crisisteams mogelijk om te anticiperen op opdrachten. De netcentrische werkwijze is een aanvulling op de informatiestromen tussen de verschillende crisisteams. Informatie wordt ook gedeeld via telefoon, e-mail of in persoon.

#### **5. Spoedeisende Medische Hulpverlening**

Met betrekking tot de gewondenspreiding en de juiste opschaling van de ziekenhuizen is er door de VRK extra inzet gepleegd op de verbetering van de functie coördinator gewondenvervoer. Er zijn duidelijker afspraken over het verspreiden van de gewonden en een aantal centralisten is specifiek voor deze functie opgeleid. In het eerste kwartaal 2012 wordt het verbetertraject rondom de functie coördinator gewondenvervoer afgerond.

Hoewel er in Kennemerland meer wordt geoefend met triage bij grootschalige incidenten, is er nog discussie over de wijze van triage en hoe om te gaan met slachtoffers van een ongeluk met een hoog energetisch traumamechanisme. In onze bestuurlijke reactie op het IOOV-rapport hebben wij de Inspectie voor de Gezondheidszorg opgeroepen hierover een (landelijk geldende) uitspraak te doen. Er is echter nog geen uitspraak gedaan. We hebben het bestuur van de VRK verzocht om gezamenlijk met ons aan te dringen op een snelle beslechting van deze landelijke discussie.

#### **6. Registratie slachtoffers**

Uit de Poldercrash, het Koninginnedagdrama in Apeldoorn (2009) en het schietincident in Alphen aan de Rijn (2011) blijkt dat het (te) lang duurt voordat de slachtofferlijsten tot stand komen en daaruit volgend dat verwanten geïnformeerd worden over het lot van een slachtoffer. Op verschillende niveaus is en wordt gewerkt aan een betere systematiek van registreren, zodat er aan verwanten sneller uitsluitel kan worden gegeven. Een belangrijke

conclusie uit deze incidenten is dat het registreren van slachtoffers niet een gemeentelijk proces maar juist een multidisciplinair proces is.

In 2010 is het gemeentelijke deelplan registratie slachtoffers aangepast. In het nieuwe deelplan zijn de afspraken met de politie en de GHOR (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen) opgenomen over de wijze van samenwerken en wie voor het vergaren van bepaalde gegevens verantwoordelijk is. Onder leiding van de gemeente worden de gegevens gekoppeld. Daarnaast lopen er op dit moment een interregionaal project met Amsterdam-Amstelland en een landelijk project om te komen tot betere afspraken over het registreren van slachtoffers. Inmiddels is landelijk bepaald dat de gemeente niet meer verantwoordelijk is voor registratie van alle slachtoffers, maar zich (zeker in de eerste uren) mag concentreren op de niet-zelfredzamen ( zwaargewonde en dodelijke slachtoffers). Het interregionaal project zal in juni van dit jaar voor het eerst gaan oefenen met deze werkwijze. Verder zullen er in 2012 landelijke afspraken worden gemaakt met politie, rampenidentificatieteam, GHOR Nederland en ziekenhuizen om te komen tot een snelle uitwisseling van gegevens. Vanuit Kennemerland en Haarlemmermeer hebben we grote betrokkenheid bij dit project.

## **7. Andere gemeentelijke processen**

In 2010 zijn zowel het regionale plan Opvang en Verzorging en het draaiboek Opvang en Registratie Schiphol aangepast. In beide plannen is inmiddels ook de opvang van verwanten geregeld, waarbij in het draaiboek opvang en registratie naast de opvang van slachtoffers en verwanten extra aandacht is voor de hereniging van deze twee groepen. De opvang van verwanten is sinds 2010 al meerdere keren beoefend voor een Schiphol gerelateerde scenario of een niet Schiphol gerelateerde scenario. Daarnaast is de functie van casemanager geïntroduceerd. Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor de verwanten van dodelijke slachtoffers of een bepaalde groep slachtoffers.

Ook het deelplan crisiscommunicatie is herschreven en opnieuw vastgesteld in 2010. In het crisisplan is extra aandacht voor de verschillende taken en rollen van het deelproces. Ook is in de planvorming de rol van de voorlichters van de private partijen opgenomen. Bij een ramp op of nabij Schiphol maken de voorlichters van Airport Amsterdam Schiphol (AAS), Prorail, Luchtverkeersleiding Nederland en de luchtvaartmaatschappij onderdeel uit van het regionaal actiecentrum communicatie. De voorzieningen op Schiphol zijn echter nog niet voldoende verbeterd. In onze brief aan de VRK vragen wij hier dringend aandacht voor.

Eind 2010 is een nieuw ambassadeprotocol vastgesteld. Met behulp van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, Nationaal Crisiscentrum, de consulaten van Groot-Brittannië, de Verenigde Staten en Turkije zijn er nieuwe afspraken gemaakt over de informatie-uitwisseling met ambassades en consulaten bij een incident met slachtoffers met een niet-Nederlandse identiteit. Tijdens een dergelijk incident krijgen de verschillende consulaten en ambassades een gemeentelijke medewerker toegewezen, die voor deze informatie-uitwisseling zorg draagt.

Ons Nafase-traject is in verschillende rapporten benoemd als "best-practice" en wordt inmiddels als de norm in Nederland gezien. Onze aanpak wordt opgenomen in de landelijke handreiking Nafase, die door het veiligheidsberaad wordt meegenomen. Daarnaast is onze aanpak opgenomen in handreikingen van het Nationaal Crisis Centrum, Impact en andere

instanties over herdenkingsbijeenkomsten en nazorg voor slachtoffers. Vertegenwoordigers van de gemeente spreken nog geregeld op congressen en symposia over het plan van aanpak Nafase of delen daarvan.

### **Samenvattend**

De hulpverlening van de Poldercrash is over het algemeen goed verlopen. Er zijn echter ook een aantal leerpunten geweest, die van invloed zijn op hoe de crisisbeheersing in Haarlemmermeer, Kennemerland en Nederland wordt georganiseerd. De afgelopen drie jaar hebben we in samenwerking met de VRK hard gewerkt aan het verbeteren van onze crisisaanpak naar aanleiding van de aanbevelingen, die door het IOOV, de Onderzoeksraad en het COT aan ons zijn meegegeven. Ook het Rijk heeft op de meeste punten de aanbevelingen ter harte genomen. De verbeteringen rondom melding en alarmering, leiding en coördinatie en het delen van informatie zijn cruciale stappen om snel en effectief een crisis te beheersen en wij zijn trots dat deze verbeteringen gerealiseerd zijn.

Uit het voorgaande blijkt echter ook dat er nog steeds een aantal discussies gevoerd wordt, voornamelijk op het landelijke niveau. Wij hopen dat er snel landelijke afspraken komen op het gebied van triage en het registreren van slachtoffers, omdat we willen voorkomen dat we bij een volgend incident tegen dezelfde knel-, en leerpunten aanlopen.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
de secretaris,

  
drs. C.H.J. Brugman

  
de burgemeester,

drs. Th. L.N. Weterings