



Waterschap
Rivierenland

Crisisbestrijdingsplan van Waterschap Rivierenland

Niet-watergerelateerd

Opgesteld:
Vastgesteld door:
Vastgesteld op:
Status:

dhr. drs. E.F.M. Janssen
directieraad Waterschap Rivierenland
eerste keer 24 januari 2017, laatste keer 8 april 2024
definitief

Inhoudsopgave

1. Algemeen	5
1.1 Risico	5
1.2 Opschalingscriteria	5
1.3 Crisisorganisatie	6
1.4 Maatregelen.....	6
1.5 Netwerkpartners	7
1.6 Documenten.....	7
2. Uitval van elektriciteit	8
2.1 Risico's.....	8
2.2 Opschalingscriteria	8
2.3 Crisisorganisatie	9
2.4 Maatregelen.....	9
2.5 Netwerkpartners	10
2.6 Documenten.....	10
3. Grootschalige uitval of beperkte inzetbaarheid van personeel	12
3.1 Risico	12
3.2 Opschalingscriteria	12
3.3 Crisisorganisatie	13
3.4 Maatregelen.....	14
3.5 Netwerkpartners	15
3.6 Documenten.....	15
4. Buitenlandse dienstreizen	16
4.1 Risico	17
4.2 Opschalingscriteria	17
4.3 Crisisorganisatie	19
4.4 Maatregelen.....	19
4.5 Netwerkpartners	21
4.6 Documenten.....	21
5. Bedreigingen en intimidaties	23
5.1 Risico	23
5.2 Opschalingscriteria	24
5.3 Crisisorganisatie	25
5.4 Maatregelen.....	25
5.5 Netwerkpartners	26
5.6 Documenten.....	27
6. Terrorisme	28
6.1 Risico	28
6.2 Opschalingscriteria	28
6.3 Crisisorganisatie	29
6.4 Maatregelen.....	29
6.5 Netwerkpartners	30
6.6 Documenten.....	30
7. Media-crisis	31
7.1 Risico	31
7.2 Opschalingscriteria	31
7.3 Crisisorganisatie	32
7.4 Maatregelen.....	32
7.5 Netwerkpartners	33
7.6 Documenten.....	33
8. Dierziekten	34

8.1 Risico	34
8.2 Opschalingscriteria.....	34
8.3 Crisisorganisatie	35
8.4 Maatregelen.....	35
8.5 Netwerkpartners	36
8.6 Documenten.....	36
9. Aantasting semi-statisch archief	37
9.1 Risico	37
9.2 Opschalingscriteria.....	37
9.3 Crisisorganisatie	37
9.4 Maatregelen.....	38
9.5 Netwerkpartners	39
9.6 Documenten.....	39

Inleiding

Waterschap Rivierenland is een overheidsorganisatie met taken op het gebied van het waterbeheer. Het waterschap heeft een crisisorganisatie, een crisisplan en crisisbestrijdingsplannen voor de watergerelateerde risico's, zoals hoogwater, wateroverlast en vervuiling van oppervlaktewater.

Als overheidsorganisatie heeft het waterschap ook andere risico's die het functioneren van het waterschap bedreigen. Voor het bestrijden van die zogeheten niet-watergerelateerde crises maakt het waterschap gebruik van de werkwijze en opbouw van de crisisorganisatie. Dit plan beschrijft de algemene aanpak van niet-watergerelateerde crises en de bijzondere aanpak voor acht van die crises.

Voor risico's met wegen en vaarwegen heeft het waterschap geen afzonderlijk crisisbestrijdingsplan. De taken van het waterschap beperken zich bij dergelijke risico's tot verkeersmaatregelen en die kunnen de medewerkers binnen de dagelijkse routine afhandelen.

Per crisis is het volgende vastgelegd:

- Een beschrijving en afbakening van de crisis;
- Het risico voor het waterschap;
- De criteria om te bepalen of en tot hoever de crisisorganisatie opschaalt;
- De afwijkingen in de opbouw van de crisisorganisatie ten opzichte van hetgeen het crisisplan is vastgelegd;
- Maatregelen die het waterschap neemt om de betreffende crisis te bestrijden;
- Partners die betrokken zijn bij de bestrijding van de crisis;
- Gerelateerde documenten die van toepassing zijn op de betreffende crisis.

1. Algemeen

Een niet-watergerelateerde crisis is een omstandigheid die het normale functioneren van het waterschap als overheidsorganisatie ernstig verstoort en tot maatregelen dwingt die niet binnen de dagelijkse routine vallen.

1.1 Risico

Bij niet-watergerelateerde crises, gaat het voor het waterschap om de volgende bedreigingen:

- Met betrekking tot de mens. De veiligheid, de gezondheid en het welzijn van medewerkers en bestuurders.
- Met betrekking tot het milieu. Vervuiling met biologische agentia of chemische stoffen van de compartimenten bodem en lucht, vervuiling van het compartiment water valt onder de watergerelateerde crises.
- Met betrekking tot het imago. Negatieve beeldvorming over, beschadigd vertrouwen in, aangetaste geloofwaardigheid van en verstoorde relaties met het waterschap.
- Met betrekking tot financiën. Onvoorziene uitgaven waarbij de financiële positie van het waterschap ernstig wordt bedreigd.
- Met betrekking tot de bedrijfsvoering. Ernstige verstoringen van de reguliere werkzaamheden waarbij het uitvoeren van taken en het nakomen van verplichtingen van het waterschap ernstig in gevaar komt.
- Met betrekking tot fraude. Nadat via een fraudeonderzoek, de fraude is vastgesteld en de fraude gevolgen heeft voor het imago, de financiën of de bedrijfsvoering.

1.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een mogelijke niet-watergerelateerde crisis gebeurt op de volgende wijze:

- Extern door andere overheden die het waterschap attenderen;
- Extern door burgers, bedrijven of organisaties die het waterschap attenderen;
- Interne door medewerkers of bestuurders van het waterschap.

Het alarmeren voor een niet-watergerelateerde crisis gebeurt als volgt:

- Een medewerker die is geattendeerd of een mogelijke crisis signaleert, informeert de teamleider. De teamleider informeert de adviseur 3Ce (Centrale Crisis Coördinatie eenheid). De adviseur 3Ce informeert de secretaris-directeur.
- Een bestuurder die is geattendeerd of een mogelijke crisis signaleert, informeert de secretaris-directeur. De secretaris-directeur informeert en consulteert een adviseur 3Ce.

De adviseur 3Ce kan, na overleg met de betrokken teamleider en/of het betrokken afdelingshoofd, besluiten om bij een ernstig incident over te gaan op de gecoördineerde aanpak met een kernteam en een potentiële crisis aan te maken in het crisismanagementsysteem om daarin relevante informatie over het incident vast te leggen. Er vindt dan geen opschaling plaats, tenzij het incident verder escaleert.

Opschalen voor een niet-watergerelateerde crisis doet de secretaris-directeur op advies van de adviseur 3Ce. Zodra is besloten om op te schalen roept de adviseur 3Ce het dienstdoende hoofd ACW op.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, indien sprake is van een situatie waarvan de impact zich beperkt tot het waterschap, de maatregelen hoofdzakelijk bestaan uit het monitoren van en informeren over de situatie en/of de afhandeling binnen de bevoegdheden van een afdelingshoofd liggen;
- Coördinatiefase 2, indien sprake is van een situatie waarvan de impact zich uitstrekt tot buiten het waterschap, de maatregelen ingrijpen op het reguliere functioneren van het waterschap en/of de afhandeling binnen de bevoegdheden van een directeur liggen;
- Coördinatiefase 3, indien sprake is van een situatie waarbij bestuurlijke coördinatie met andere overheden aan de orde is, de maatregelen afwijken van het reguliere beleid van het waterschap en/of inzet van bestuurlijke bevoegdheden noodzakelijk is voor de afhandeling.

1.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. Het kernteam van het ACW is als volgt:

- Hoofd ACW;
- Informatiecoördinator (ICO);
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Dit kernteam vult het hoofd aan met:

- Leidinggevenden van de direct betrokken afdelingen, bij voorkeur degenen die een rol in de crisisorganisatie hebben omdat die de werkwijze en procedures kennen;
- Medewerkers met kennis op het gebied van de betreffende crisis, bij voorkeur degenen die een rol in de crisisorganisatie hebben omdat die de werkwijze en procedures kennen;

Het hoofd van het team kan andere medewerkers aan het team toevoegen. Als juridische aspecten een rol spelen, is het gewenst om een jurist toe te voegen.

Het kan gebeuren, dat een niet-watgerelateerde crisis leidt tot een watgerelateerde crisis, bijvoorbeeld een sabotage van eenemaal. In het crisisplan is vastgelegd, dat als er twee ACW-teams actief zijn, de onderlinge afstemming in het Waterschap Operationeel Team (WOT) plaatsvindt en de operationeel leider kan besluiten om beide ACW-teams samen te voegen en één hoofd ACW aan te wijzen.

1.4 Maatregelen

De maatregelen zijn afhankelijk van de crisis en vooraf niet vast te leggen. Maar er zijn wel algemene stappen te benoemen met betrekking tot de aanpak van de crisis. De volgende stappen zijn te onderscheiden:

1. **Beeldvorming.** Breng feiten, genomen maatregelen en betrokken partners in beeld.
2. **Oordeelsvorming.** Bepaal welke scenario's (mogelijke ontwikkelingen van de crisis) zich kunnen voordoen, welke knelpunten er zijn voor het waterschap, welke mogelijke oplossingen er zijn en wat voorkeursoplossing is.
3. **Besluitvorming.** Besluit tot het nemen van bestrijdingsmaatregelen die voortvloeien uit de voorkeursoplossing. De maatregelen hebben achtereenvolgens betrekking op het

beheersbaar maken van de crisis (stabiliseren), het bestrijden van oorzaken en gevolgen en tot slot het herstellen van de normale situatie.

4. Informer. De betrokken netwerkpartners informeren over de stappen 1, 2 en 3 voor het afstemmen van de maatregelen en het samenwerken bij het nemen van de maatregelen.
5. Communiceren over de crisis extern naar burgers en media, intern naar medewerkers en bestuurders.

1.5 Netwerkpartners

De betrokken netwerkpartners zijn geheel afhankelijk van de betreffende crisis. Maar over het algemeen zijn de volgende overheden en daaraan gelieerde organisaties als netwerkpartner in beeld:

- Betrokken ministeries;
- De Unie van Waterschappen;
- Andere waterschappen;
- Veiligheidsregio's;
- Gemeenten;

Daarnaast kunnen diverse particuliere organisaties betrokken zijn.

1.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises.

In de standaardprocedure *Melding en alarmering* is vastgelegd hoe dat proces verloopt, inclusief een processchema.

In de standaardprocedure *Op- en afschaling* staat hoe dat is geregeld, met een uitgebreid processchema.

De standaardprocedure voor *Informatiemanagement* bevat een gedetailleerde beschrijving en uitgewerkt schema van de wijze waarop relevante informatie tot stand komt, wordt vastgelegd en wordt gedeeld.

In de standaardprocedure *Leiding en coördinatie* is vastgelegd hoe besluiten tot stand komen. Dit is ook in een schema weergegeven.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

De *Bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing*. Er zijn voor diverse crisissituaties bestuurlijke netwerkkaarten opgesteld met daarin bevoegdheden, maatregelen en aandachtspunten van en voor betrokken overheden. Deze kaarten zijn in beheer bij het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid en ontsloten via de website van dat instituut: <https://nipv.nl/bestuurlijke-netwerkkaarten-en-bevoegdhedenschemas/#netwerkkaarten>

2. Uitval van elektriciteit

Bij uitval van elektriciteit gaat het om stroomstoringen met een dusdanige omvang en impact, dat de bedrijfscontinuïteit van het waterschap in gevaar komt. Het waterschap kan haar taken niet of onvolledig uitvoeren en eventueel afspraken, wettelijke- en andere verplichtingen niet nakomen.

2.1 Risico's

De bedrijfscontinuïteit komt in gevaar als het waterschap door een uitval van elektriciteit de volgende drie taken niet naar behoren kan uitvoeren:

- Zuiveringsbeheer om het rioolwater te verwerken;
- Peilbeheer om de peilen in het watersysteem op het gewenste niveau te houden;
- Crisisbeheersing om gevaren voor waterstaatswerken af te wenden.

Dit zijn de kritische taken. Als het waterschap deze taken niet uitvoert, dan heeft dat de volgende ernstige gevolgen voor de samenleving:

- Het niet transporteren en verwerken van rioolwater kan de volksgezondheid schaden;
- Het niet beheren van de peilen in het watersysteem kan tot wateroverlast of -tekort leiden;
- Het niet bestrijden van crises, met name tijdens hoogwater op de rivieren, kan overstromingen door dijkdoorbraken tot gevolg hebben.

De belangrijkste oorzaken van het niet uit kunnen voeren van de drie kritische taken zijn:

- Een stroomstoring waardoor in een deel van het beheergebied de zuiveringsinstallaties, rioolgemalen en poldergemalen stilvallen;
- Een stroomstoring waardoor de kantoorautomatisering en daarmee de informatievoorziening voor de crisisbeheersing gebrekkig zal zijn.

Er zal in veel gevallen een samenloop zijn van een stroomstoring met wateroverlast en verstoring zuiveringstechnische werken.

2.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een stroomstoring kan op de volgende manieren plaatsvinden:

- De meldkamer van een veiligheidsregio die het waterschap via het meldpunt handhaving of de wachtdienst handhaving alarmeert;
- De centrale regiekamer (CRK)-operators peilbeheer en/of zuiveringsbeheer constateren dat er geen signalen van de installaties uit een deel van het beheergebied binnen komen;
- De installatiebeheerders constateren, dat installaties stilgevallen zijn;
- De gebouwbeheerder constateert, dat er een stroomstoring in het hoofdkantoor is.

Deze medewerkers melden dit direct bij hun teamleider. De teamleider schat de omvang en impact in en informeert de dienstdoende adviseur 3Ce daarover. De dienstdoende adviseur 3Ce informeert vervolgens de secretaris-directeur.

Het besluit tot opschalen voor een crisis neemt de secretaris-directeur in overleg met De dienstdoende adviseur 3Ce. De criteria voor opschalen zijn vastgelegd in de volgende documenten:

- Bij het stilvallen van rioolgemalen en zuiveringsinstallaties staan criteria in het *Crisisbestrijdingsplan zuiveringstechnische werken*;
- Bij het stilvallen van poldergemalen staan criteria in het *Crisisbestrijdingsplan wateroverlast*;
- Bij een stroomstoring op het hoofdkantoor treft dat met name de ICT en staan de criteria in het *Crisisbestrijdingsplan digitale verstoring*.

De criteria voor opschalen zijn verschillend voor kantoorautomatisering en technische automatisering.

De criteria voor een verstoring van de kantoorautomatisering zijn:

- Coördinatiefase 1, een stroomstoring van meer dan 15 minuten waarbij de noodstroomvoorziening aanslaat en de centrale computerruimte (*Main Equipment Room (MER)*), de Central Regiekamer (CRK) en het Waterschap Crisis Centrum (WCC) van stroom en ICT voorziet, maar de overige werkplekken geen ICT, verlichting en klimaatvoorziening hebben;
- Coördinatiefase 2, ICT een stroomstoring waarbij de noodstroomvoorziening niet aanslaat waardoor de MER, de CRK, het WCC en alle overige werkplekken geen ICT, verlichting en klimaatvoorziening hebben;
- Coördinatiefase 3, een grootschalige stroomstoring met een dusdanige impact, dat vitale belangen in het geding zijn en bestuurlijke afstemming met andere overheden noodzakelijk is.

2.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het *Crisisplan*. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. Naast de kernbezetting, zit het management van getroffen teams in het ACW. De samenstelling van het Waterschap Actieteam is dan als volgt:

- Hoofd ACW;
- Informatiecoördinator (ICO);
- Plotter;
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing;
- De energiecoördinator
- Teamleider IRK

Verder bestaat de crisisorganisatie uit een tweede ACW dat als volgt afhankelijk is van de gevolgen van de uitval elektriciteit:

- Indien de uitval gevolgen heeft voor peilbeheer en/of voor zuiveringsbeheer komt het ACW-keten/systeem erbij;
- Indien de uitval gevolgen heeft voor dijkbewaking, dan is het ACW-keringen al actief.

De operationeel leider (OL) kan besluiten betrokken ACW-teams samen te voegen en wijst dan één hoofd ACW aan.

2.4 Maatregelen

De maatregelen zijn sterk afhankelijk van de aard en omvang van de uitval. In de *Standaardprocedure uitval elektriciteit* staan diverse maatregelen uitgewerkt. Hier beperkt

het zich tot generieke maatregelen voor het bestrijden van een omvangrijke uitval van elektriciteit.

Algemene maatregelen:

- Direct contact opnemen met de leveranciers en netbeheerders van elektriciteit;
- Indien relevant, in het ACW op vleugel 1F en Projectruimte 1D voor de beeldvorming en verslaglegging, terugvallen op de analoge landkaart, mobiele *whiteboards* met stiften, pen en papier;
- Het getroffen gebied met de daarin liggende installaties in beeld brengen;
- Relevante weersinformatie achterhalen, met name de neerslagvoorspelling;
- Buffertijden in de rioolstelsels van getroffen zuiveringsinstallaties zo nauwkeurig mogelijk schatten. Dit is nodig om in combinatie met de neerslagvoorspelling, de beschikbare tijd te bepalen voor het nemen van maatregelen waarmee overstorten zijn te voorkomen;
- Buffertijden in het watersysteem zo nauwkeurig mogelijk schatten. Dit is nodig om, in combinatie met de neerslagvoorspelling, te bepalen waar en wanneer mogelijke wateroverlast ontstaat.

Maatregelen voor het herstellen van informatielijnen bij uitval van de (mobiele) telefoon en het internet door de stroomstoring:

- Portofoons inzetten voor onderlinge communicatie in het veld en voor de communicatie tussen het veld en het kantoor;
- Voor de communicatie tussen het kantoor en de netwerkpartners (gemeenten, veiligheidsregio's, Rijkswaterstaat, waterschappen) de Nood Communicatie Voorziening (NCV) inzetten met de NCV-telefoon en de NCV-fax.

Maatregelen voor het bedienen en gebruiken van installaties:

- Noodstroomvoorzieningen regelen voor de installaties die geen elektriciteit hebben;
- Indien relevant, dieselolie regelen voor de noodstroomvoorziening op het hoofdkantoor;

2.5 Netwerkpartners

- Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), het is aan de minister van Economische Zaken en Klimaat voorbehouden om op te treden bij grootschalige uitval van elektriciteit;
- Leveranciers en netbeheerders van elektriciteit kunnen informatie verschaffen over de omvang en de duur van de uitval van elektriciteit en noodvoorzieningen treffen;
- Gemeenten bij continuïteitsproblemen in de waterketen of het watersysteem;
- Veiligheidsregio's voor afstemming indien de gevolgen van uitval bij het waterschap leidt tot verstoring van de openbare orde en veiligheid;
- Leveranciers van noodstroomvoorzieningen en van noodpompen.

2.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises. Het waterschap beschouwt uitval van elektriciteit en/of ICT als een crisis.

De *Standaardprocedure uitval elektriciteit en/of ICT* waarin details over de aanpak en specifieke maatregelen staan.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

De *Bestuurlijke netwerkkarten crisisbeheersing, kaart 14 – elektriciteit en gas*. Hierin staan de bestuurlijke bevoegdheden en bijbehorende maatregelen inzake onderbrekingen in de levering van elektriciteit en gas.

3. Grootschalige uitval of beperkte inzetbaarheid van personeel

Bij grootschalige uitval van personeel gaat het om situaties waarbij een groot deel van het personeel van het waterschap niet beschikbaar of beperkt inzetbaar is. Daardoor kan het waterschap haar taken niet of onvolledig uitvoeren en komt de bedrijfscontinuïteit in gevaar. Het waterschap kan eventueel afspraken, wettelijke- en andere verplichtingen niet nakomen.

3.1 Risico

De bedrijfscontinuïteit komt in gevaar als het waterschap door een gebrek aan personele inzet de volgende drie taken niet meer naar behoren kan uitvoeren:

- Zuiveringsbeheer om het rioolwater te verwerken;
- Peilbeheer om de peilen in het watersysteem op het gewenste niveau te houden;
- Crisisbeheersing om gevaren voor waterstaatswerken af te wenden.

Dit zijn de kritische taken. Als het waterschap deze taken niet uitvoert, dan heeft dat de volgende ernstige gevolgen voor de samenleving:

- Het niet transporteren en verwerken van rioolwater kan de volksgezondheid schaden;
- Het niet beheren van de peilen in het watersysteem kan tot wateroverlast of -tekort leiden;
- Het niet bestrijden van crises, met name tijdens hoogwater op de rivieren, kan overstromingen door dijkdoorbraken tot gevolg hebben.

De uitvoerders van deze taken vallen onder de door de Rijksoverheid aangewezen cruciale beroepsgroepen. Voor het waterschap zijn daarvan de volgende vier groepen relevant:

- Medewerkers werkzaam in de vitale processen, waaronder het “vitale proces keren en beheren van waterkwantiteit”;
- Medewerkers werkzaam bij het “inzamelen, vervoeren, recyclen en verwerken van afval, afvalwater en vuilnis”;
- Medewerkers voor het verzorgen van “noodzakelijke overheidsprocessen”;
- “Onmisbare facilitaire of ondersteunende functies (denk aan schoonmaak, beveiliging, toezicht, ICT) ten behoeve van een van bovenstaande cruciale beroepsgroepen”.

De belangrijkste oorzaken van grootschalige uitval van personeel of beperkte inzetbaarheid zijn:

- Een pandemische ziekte die een groot deel van het personeel treft en een ander deel van het personeel met het verzorgen van zieke gezinsleden aan het werk onttrekt;
- Een pandemische ziekte waarvoor de Rijksoverheid richtlijnen uitvaardigt die de inzetbaarheid van personeel beperken en daarmee de reguliere werkzaamheden verstoren.
- Extreme weersomstandigheden zoals bijvoorbeeld een orkaan, ijzel en zeer dichte mist, waardoor het voor het personeel onverantwoord is om naar het werk te gaan;
- Een massale en langdurige werkonderbreking of staking onder het personeel.

3.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van grootschalige personeelsuitval of beperkte inzetbaarheid van personeel voor de kritische taak crisisbeheersing gebeurt binnen de crisisorganisatie. Het waterschap is dan opgeschaald en het personeelstekort is een van de knelpunten voor het bestrijden van

de betreffende crisis. Het hoofd Actie Centrum Water (ACW) of hoofd Veld signaleert het personeelstekort en schakelt de Ondersteuningsgroep (OG) in om dit knelpunt op te lossen.

Het signaleren van grootschalige personeelsuitval of beperkte inzetbaarheid van personeel voor de andere kritische taken gebeurt door de teamleiders van de afdelingen van die kritische taken (peilbeheer en zuiveringsbeheer), namelijk Beheer en Onderhoud (BEO) en Technische Installaties (TIN). Zodra de teamleiders de genoemde taken wegens gebrek of dreigend gebrek aan personeel niet naar behoren uit kunnen laten voeren, dan melden zij dat bij de dienstdoende adviseur van de Centrale Crisis Coördinatie eenheid (3Ce). (Zie: *SP-CZA-010 Standaardprocedure Grootschalige personeelsuitval*).

Het signaleren van door de Rijksoverheid uitgevaardigde richtlijnen voor het bestrijden van een pandemie gebeurt met name binnen de afdeling Bedrijfsvoering bij de adviseurs HR en KAM, waar vragen binnen komen over het omgaan met die richtlijnen. Deze adviseurs informeren de dienstdoende adviseur 3Ce hierover.

De dienstdoende adviseur 3Ce informeert de secretaris-directeur over het ontstane personeelssituatie. De secretaris-directeur vraagt het afdelingshoofd Bedrijfsvoering (BDV) om de personele situatie van de gehele organisatie in beeld te brengen wat betreft de oorzaak, aard, omvang en verwachte duur van die situatie.

Indien sprake is van een dreigend gebrek van personeel of ontwrichtende personeelssituatie, kan de dienstdoende adviseur 3Ce dat als een potentiële crisis aanmerken, een activiteit in het crisismanagementsysteem aan laten maken om daarin relevante informatie vast te leggen.

Het besluit tot opschalen voor een crisis neemt de secretaris-directeur op basis van de bevindingen van het afdelingshoofd BDV en op basis van het advies van de dienstdoende adviseur 3Ce.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, meer dan 25% van het personeel valt ongepland uit of is beperkt inzetbaar;
- Coördinatiefase 2, meer dan 50% van het personeel valt ongepland uit of is beperkt inzetbaar;
- Coördinatiefase 3, meer dan 50% van het personeel valt ongepland uit of is beperkt inzetbaar en het waterschap kan haar wettelijk verplichte taken niet meer uitvoeren.

Het gaat hierbij om ongeplande uitval van personeel. De beperkte beschikbaarheid van personeel tijdens weekeinden, feestdagen en/of vakantieperiodes valt hier niet onder.

3.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het *Crisisplan*. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van dat plan. De basis voor het ACW bestaat uit een hoofd ACW, aangevuld met een adviseur HR, een adviseur KAM, een teamleider BEO en een teamleider TIN. De samenstelling van het ACW is dan als volgt:

- Hoofd ACW;
- Adviseur HR;
- Adviseur KAM;
- Teamleider BEO;
- Teamleider TIN;
- Informatiecoördinator (ICO);

- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Verder bestaat de crisisorganisatie mogelijk uit een tweede ACW. Dat is als volgt afhankelijk van de gevolgen van de personeelsuitval:

- Indien de uitval ernstige gevolgen heeft voor peilbeheer en/of zuiveringsbeheer komt het ACW-keten/systeem erbij;
- Indien de uitval gevolgen heeft voor dijkbewaking, dan is het ACW-keringen al actief.

De operationeel leider (OL) kan besluiten betrokken ACW-teams samen te voegen en wijst dan één hoofd ACW aan.

3.4 Maatregelen

De maatregelen zijn sterk afhankelijk van de oorzaak van het personeelstekort of de beperkte inzetbaarheid. Bij een pandemie horen andere maatregelen dan bij extreme weersomstandigheden. In de *Standaardprocedure grootschalige personeelsuitval* staan maatregelen per oorzaak uitgewerkt. Hieronder beperkt het zich tot generieke maatregelen voor het bestrijden van een omvangrijk personeelstekort of beperkte inzetbaarheid.

Voor de cruciale beroepsgroepen:

- Bepalen welke functionarissen tot een cruciale beroepsgroep behoren (zie 7.1);
- Bepaal voor deze functionarissen de minimale bezetting om de continuïteit van het werk te borgen;
- Controleer periodiek of de minimale bezetting beschikbaar is;
- Bepalen wat deze functionarissen aan bijzondere voorzieningen nodig hebben om hun taken uit te kunnen voeren en verschaft de vereiste middelen daarvoor.

Herverdelen van het personeel van het waterschap:

- De taken waarvoor personeelstekorten zijn in beeld brengen;
- Personeelsleden met de voor die taken vereiste kennis en ervaring identificeren;
- De geïdentificeerde personeelsleden inzetten op de betreffende taken.

Personeel van elders betrekken:

- Een beroep doen op collega waterschappen;
- Een beroep doen op bestaande pools van waterschapmedewerkers voor bijvoorbeeld communicatie en dijkbewaking;
- Een beroep doen op andere overheden zoals gemeenten, veiligheidsregio's en/of Rijkswaterstaat;
- Een beroep doen op oud-medewerkers van het waterschap;
- Een beroep doen op loonwerkers en/of aannemers voor meer uitvoerende taken;
- Een beroep doen op toeleveranciers voor specifieke taken;
- Een beroep doen op uitzendorganisaties;
- Een beroep doen op Defensie als andere opties geen uitkomst bieden.

Naleven van richtlijnen van de Rijksoverheid:

- Continu monitoren van de richtlijnen via officiële kanalen van de Rijksoverheid;
- Vertalen van de richtlijnen in concrete maatregelen voor het waterschap;
- De maatregelen formeel vaststellen en communiceren binnen het waterschap;
- Toezien op de naleving van de maatregelen.

Informeren van belanghebbenden, bijvoorbeeld:

- Provincies vanuit hun toezichhoudende rol;
- Gemeenten indien het verwerken van rioolwater stagneert of indien een te veel of te weinig aan water binnen bebouwd gebied dreigt;
- Agrariërs indien een teveel of te weinig aan water voor gewassen of vee dreigt.

3.5 Netwerkpartners

De volgende partners zijn mogelijk betrokken bij grootschalige personeelsuitval:

- Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het is aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voorbehouden om op te treden bij infectiezieken;
- De Unie van Waterschappen voor het landelijke beeld over de situatie binnen de sector;
- Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) voor informatie en advies;
- De Arbodienst adviseert het waterschap bij een pandemie;
- Gemeenten bij continuïteitsproblemen in de waterketen of het watersysteem;
- Veiligheidsregio's als de crisisbeheersing te kort schiet;
- Rijkswaterstaat indien het waterschap niet aan de lozingsvergunning kan voldoen;
- Andere waterschappen voor personele bijstand;
- Aannemers, loonwerkers en uitzendorganisaties voor personele bijstand;
- Defensie voor personele bijstand.

3.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises. Het waterschap beschouwt een grootschalige personeelsuitval als een crisis.

De *Standaardprocedure grootschalige personeelsuitval* waarin details over de aanpak en specifieke maatregelen staan.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

De *Bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing, kaart 7 – infectieziekten*. Hierin staan de bestuurlijke bevoegdheden en bijbehorende maatregelen voor de bestrijding van (dreigende) infectieziekten, waaronder op de mens overdraagbare dierziekten (zoönose).

4. Buitenlandse dienstreizen

Waterschap Rivierenland zendt regelmatig medewerkers uit op een buitenlandse dienstreis in het kader van internationale samenwerking. De afgelopen jaren waren dat er ongeveer twintig per jaar. Dergelijke dienstreizen brengen specifieke risico's met zich mee. Indien medewerkers van het waterschap tijdens zo'n dienstreis als gevolg van die risico's in de problemen komen, heeft het waterschap een verantwoordelijkheid voor deze medewerkers. Die verantwoordelijkheid loopt vanaf het vertrek tot aan de terugkomst van de medewerker. In dit hoofdstuk komen met name de specifieke risico's en bijbehorende maatregelen aan de orde.

Bij het bestrijden van een aantal ernstige risico's tijdens buitenlandse dienstreizen, speelt het ministerie van Buitenlandse Zaken met de ambassades en consulaten een sleutelrol. Bij andere risico's verbonden aan deze dienstreizen vraagt de aanpak vaak om specifieke deskundigheid. Denk daarbij aan beheersing van de gebezigde voertaal in het bestemmingsland, kennis van de cultuur en inzicht in de politieke situatie. Dit maakt, dat het waterschap bij dit type crises eerder een beroep zal doen op externe deskundigheid.

Buitenlandse dienstreizen vinden doorgaans plaats in het kader van programma's waarvan de volgende relevant zijn voor Waterschap Rivierenland:

- Het merendeel van deze uitzendingen vinden plaats in het kader van de Blue Deal, een programma dat langdurige partnerschappen mogelijk maakt tussen waterbeheerders in Nederland en in het buitenland. Daarbij is een van de Nederlandse partners penvoerend voor de coördinatie van de uitzending. Waterschap Rivierenland is penvoerend voor de Blue Deal met Zuid-Afrika en als zodanig verantwoordelijk voor de veiligheidsanalyse die voorafgaand aan elke uitzending wordt gemaakt;
- Waterschap Rivierenland heeft een overeenkomst met Wereld Waternet. Medewerkers van het waterschap nemen deel aan internationale projecten van Wereld Waternet;
- Het JIP-bestuur van Waterschap Rivierenland heeft een samenwerking opgezet met het Young Expert Programme (YEP) van Buitenlandse Zaken. Jonge experts van het waterschap participeren in internationale netwerken van professionals. De coördinatie ligt bij het Netherlands Water Partnership (NWP).

Zowel bij uitzendingen in het kader van Blue Deal, Wereld Waternet als YEP blijft het waterschap verantwoordelijk voor de eigen medewerkers.

Dit hoofdstuk betreft risico's voor de medewerkers bij uitzending in het kader van internationale samenwerking. Kortdurende dienstreizen binnen Europa in het kader van de taakuitvoering (zoals bijvoorbeeld een overleg in Duitsland vanwege grensoverschrijdende samenwerking) vallen buiten dit hoofdstuk.

Onder dit hoofdstuk vallen wel de missies van het Crisisexpert Team Waterkeringen (CTW). Het CTW bestaat uit professionals van Rijkswaterstaat, waterschappen en Deltares, die snel inzetbaar zijn voor het leveren van advies aan waterkering beheerders tijdens een crisis. Vanuit Waterschap Rivierenland zijn meerdere collega's lid van het CTW. De leden van dat CTW worden bij een dreigende of feitelijke overstrooming ook in het buitenland ingezet. Vanwege het acute karakter van deze uitzendingen, geldt de uitgebreide voorbereiding op een uitzending hier niet.

4.1 Risico

De risico's in verband met buitenlandse dienstreezen zijn veelomvattend. Het varieert van verkeersongelukken en medische ongevallen, via berovingen en kidnapping tot betrokken raken bij een onverwachte verslechtering van de veiligheidssituatie ter plaatse.

Om de uit te zenden medewerker bewust te maken van de risico's, vult deze medewerker een informatieformulier in en neemt deze medewerker kennis van de veiligheidscheck. Daarnaast is het aanbevolen, dat een medewerker die voor het eerst op uitzending gaat, ook een gesprek heeft met een collega die ervaring heeft met deze dienstreezen en uit eigen ervaring kan delen hoe je het beste met de risico's om kunt gaan.

In dit hoofdstuk komen de meest voorkomende risico's aan bod:

- Verkeersongeluk met schade, aansprakelijkheid, kosten van huurauto en de omgang met autoriteiten;
- Medisch ongeval of ziekte met medische hulp, ziekenhuisopname, medische kosten en repatriëring;
- Gewelddadige beroving met lichamelijk letsel, psychische schade, verlies van bagage en reispapieren, aangifte doen en juridische kosten;
- Politieke onrust met rellen, geweldsdreiging, reisbeperkingen en evacuatie.

4.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een incident of crisis tijdens een buitenlandse dienstreis gebeurt op de volgende wijze:

- Voorafgaand aan elke buitenlandse dienstreis vindt een veiligheidscheck plaats, door de adviseur externe betrekkingen, door het penvoerend waterschap bij een Blue Deal of door Wereld Waternet. Verder vult de uit te zenden medewerker een informatieformulier in met onder meer contactgegevens van familie en bekenden om te waarschuwen in geval van nood;
- Vervolgens heeft de uit te zenden medewerker een gesprek met de direct leidinggevende over de uitzending. Daarna neemt de secretaris-directeur een formeel besluit om de buitenlandse dienstreis te accorderen;
- Van elke buitenlandse dienstreis ontvangt de Centrale Crisis Coördinatie eenheid (3Ce) voor vertrek een mailbericht van de adviseur externe betrekkingen met de veiligheidscheck en het informatieformulier. De dienstdoende adviseur 3Ce legt in een logboek de bestemming en duur van het verblijf vast;
- Indien de uitgezonden medewerker tijdens de buitenlandse dienstreis in de problemen komt, neemt deze medewerker telefonisch contact op met de 3Ce. De 3Ce is 24/7 bereikbaar en de uitgezonden medewerker krijgt de benodigde contactgegevens mee;
- Indien de uitgezonden medewerker zelf niet in staat is om hulp in te schakelen, kan een signaal bij de adviseur externe betrekkingen of bij een leidinggevende van het waterschap binnenkomen. Als dat gebeurt, nemen die terstond contact op met de dienstdoende adviseur 3Ce;
- Zodra de dienstdoende adviseur 3Ce het signaal van een incident of crisis direct of indirect ontvangt, verzamelt deze adviseur de beschikbare feiten (de melding, de veiligheidscheck en het informatieformulier) om een afweging van de ernst van de situatie te maken.

Het alarmeren voor een incident of crisis tijdens een buitenlandse dienstreis gebeurt als volgt:

- De dienstdoende adviseur 3Ce alarmeert de direct leidinggevende van de getroffen medewerker;
- De dienstdoende adviseur 3Ce alarmeert de adviseur externe betrekkingen;
- De dienstdoende adviseur 3Ce alarmeert de secretaris-directeur.

De dienstdoende adviseur 3Ce kan na overleg met betrokken leidinggevende, de adviseur externe betrekkingen en de secretaris directeur, besluiten om van een incident een potentiële crisis te maken. Daarvoor maakt deze adviseur een activiteit aan in het crisismanagementsysteem en legt daarin relevante informatie over de situatie vast.

- Er is sprake van een incident als het gaat om een ongewenste gebeurtenis die zich voordoet tijdens een buitenlandse dienstreis in het kader van internationale samenwerking, die de uitgezonden medewerker *zelf* kan oplossen, maar waarover deze medewerker het waterschap wel informeert voor het geval het later verder escaleert.
- Er is sprake van een potentiële crisis als het gaat om een ongewenste gebeurtenis die zich voordoet tijdens een buitenlandse dienstreis in het kader van internationale samenwerking, die de uitgezonden medewerker *zelf alleen* kan oplossen met advies en ondersteuning vanuit het waterschap. Enkele voorbeelden van potentiële crises zijn: ziekte zonder ziekenhuisopname; diefstal van goederen; diefstal van reisdocumenten; opgelegde reisbeperkingen; uitstel van terugreis; betrokkenheid bij een verkeersongeval.

De dienstdoende adviseur 3Ce formeert een kernteam en gaat over tot de gecoördineerde aanpak. Het kernteam regelt advies en ondersteuning. Er vindt dan geen opschaling plaats, tenzij de situatie verder escaleert.

Opschalen voor een crisis tijdens een buitenlandse dienstreis doet de secretaris-directeur in overleg met de dienstdoende adviseur 3Ce. In dat overleg bepalen zij ook tot welke coördinatiefase opschaling plaatsvindt. Zodra is besloten om op te schalen, roept de adviseur 3Ce het dienstdoende hoofd ACW op om het Actie Centrum Water (ACW) op te starten. Eventueel formeert de secretaris directeur, in de rol van Operationeel Leider, het Waterschap Operationeel Team (WOT). De secretaris-directeur informeert tot slot de dijkgraaf, of om die in kennis te stellen van de opschaling of om die op te roepen voor het Waterschap Beleidsteam (WBT).

- Er is sprake van een crisis als het gaat om een ongewenste gebeurtenis die zich voordoet tijdens een buitenlandse dienstreis in het kader van internationale samenwerking, die de uitgezonden medewerker *niet zelf* kan oplossen zonder hulp vanuit het waterschap. Enkele voorbeelden zijn: ziekte met ziekenhuisopname en repatriëring; ontvoering en afpersing; vast komen te zitten vanwege een uitgebroken oorlog; staatsgreep in bestemmingsland; arrestatie op verdenking van een strafbaar feit; vast komen te zitten vanwege opgelegde reisbeperkingen.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, indien sprake is van ernstige materiële schade, waarbij de uitgezonden medewerker hulp vanuit het waterschap nodig heeft voor de afhandeling. De impact blijft beperkt tot binnen het waterschap, de uitzendende organisatie en de ontvangende organisatie in het bestemmingsland. De afhandeling ligt binnen de bevoegdheden van een afdelingshoofd
- Coördinatiefase 2, indien sprake is van lichamelijke of psychische schade bij de uitgezonden medewerker door een ongeval, een bedreiging of anderszins. De impact strekt zich uit tot buiten het waterschap, voor hulp is het inschakelen van andere instanties noodzakelijk. De situatie kan media-aandacht trekken. De afhandeling ligt binnen de bevoegdheden van de secretaris-directeur.

- Coördinatiefase 3, indien sprake is een situatie met geweld. Dat kan gaan om een beroving, een arrestatie en vrijheidsbeperking, een ontvoering, kidnapping of kaping, een vermissing, politieke onrust, oorlog, burgeroorlog of andere levensbedreigende situatie waarbij naast hulp van het waterschap ook hulp van andere instanties en overheden noodzakelijk is. Hierbij staat de veiligheid en het welzijn van de uitgezonden medewerker voorop. Zo mogelijk trekt de situatie media-aandacht en zijn het imago en de reputatie van het waterschap in het geding. De afhandeling vereist actieve bestuurlijke betrokkenheid.

4.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. De basisbezetting van het ACW is als volgt:

- Hoofd ACW;
- Informatiecoördinator Kantoor;
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Deze basis vult het hoofd aan met:

- Informatiecoördinator Netwerk;
- De plotter;
- De adviseur externe betrekkingen;
- De adviseur HR;
- De jurist;
- De direct leidinggevende van de uitgezonden medewerker;

Het hoofd ACW kan anderen aan het team toevoegen, bijvoorbeeld een tolk.

Waterschap Rivierenland heeft een reisverzekering voor zakenreizen afgesloten bij AON. Deze verzekering omvat onder meer het leveren van een crisisadviseur. Dat betreft een onafhankelijke adviseur die het waterschap kan raadplegen in geval van een crisis.

Wereld Waternet heeft een contract met International SOS voor een goede voorbereiding op een uitzending en het kunnen beschikken over een calamiteitendienst. De calamiteitendienst van International SOS biedt advies en praktische hulp. Waterschap Rivierenland kan hier gebruik van maken.

4.4 Maatregelen

De maatregelen zijn opgedeeld naar de vier meest voorkomende risico's. Maar eerst volgen enkele algemene maatregelen. Het betreft mogelijke maatregelen, die afhankelijk van de concrete situatie al dan niet relevant zijn.

Algemene maatregelen:

- Contact opnemen met de uitgezonden medewerker om een beeld van de situatie te krijgen en de hulpbehoefte te bepalen;
- De familie informeren en moreel bijstaan. Dit doet de direct leidinggevende van de uitgezonden medewerker, zo nodig met hulp van de adviseur HR. Eventueel kan het waterschap een vertrouwenspersoon inzetten voor het contact met de familie;
- Contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij om de situatie te melden en eventueel een crisisadviseur in te schakelen. Dit zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de in de verzekeringspolis gestelde termijn daarvoor;

- Contact opnemen met het penvoerend waterschap bij Blue Deal of met Wereld Waternet om de situatie te melden, de samenwerking op te starten en de aanpak af te stemmen;
- Contact opnemen met de ontvangende organisatie of instantie in het bestemmingsland om informatie over de situatie op te vragen, de aanpak af te stemmen en lokale hulp te regelen;
- Zo nodig een collega inschakelen die de voertaal van het bestemmingsland beheerst om te tolken of een tolk met die vaardigheid inschakelen;
- Interne communicatie verzorgen om medewerkers en bestuurders te informeren over de situatie en op de hoogte te houden van de ontwikkelingen;
- Zo nodig externe communicatie oppakken met een omgevingsanalyse, kernboodschap en perswoordvoering.

Maatregelen in verband met een verkeersongeluk:

- Hulp bij schadeafhandeling (laten) regelen;
- Vervangend vervoer (laten) regelen;
- Hulp bij het omgaan met autoriteiten (laten) regelen;
- Zo nodig juridische ondersteuning regelen;
- Gebruik hierbij zoveel mogelijk de lokale connecties, met name de contactpersoon van de ontvangende organisatie of instantie.

Maatregelen bij een medisch ongeval:

- Indien contact met de uitgezonden medewerker niet mogelijk is, contact opnemen met iemand in de directe omgeving van die medewerker om een beeld van de situatie te krijgen en de hulpbehoefte te bepalen;
- Medische hulp (laten) regelen;
- Ziekenhuisopname (laten) regelen;
- Eventueel medische kosten voorschieten;
- Eventueel bijkomende gevolgen van een quarantaine opvangen en regelen;
- Repatriëring (laten) regelen.

Maatregelen vanwege een gewelddadige beroving:

- Medische hulp organiseren voor de lichamelijke en psychische schade;
- Hulp regelen voor het doen van aangifte bij de autoriteiten;
- Contact opnemen met de ambassade of consulaat voor advies en ondersteuning;
- Repatriëring (laten) regelen;
- Een delegatie vanuit het waterschap samenstellen en uitzenden naar het bestemmingsland om de betreffende collega ter plaatse te ondersteunen dan wel op te halen.

Maatregelen gerelateerd aan politiek onrust:

- Contact opnemen met het ministerie van Buitenlandse Zaken en indien aanwezig de Nederlandse ambassade om een beeld van de situatie in het bestemmingsland te verkrijgen;
- Contact opnemen met de ontvangende organisatie of instantie in het bestemmingsland om een meer specifiek beeld van de situatie te verkrijgen;
- Contact opnemen met de uitgezonden medewerker om die zo nodig te informeren over en alarmeren voor de politiek onrust, om naar de actuele situatie waarin deze medewerker verkeert te vragen en om zo mogelijk een handelingsperspectief aan te bieden;
- Een beoordeling van de gevaarzetting voor de uitgezonden medewerker maken;

- Zo mogelijk en nodig hulp ter plaatse voor de uitgezonden medewerker (laten) regelen;
- De medewerker terugroepen indien de gevaarstelling daartoe aanleiding geeft en er (nog) geen reisbeperkingen zijn;
- Een delegatie vanuit het waterschap samenstellen en uitzenden naar het bestemmingsland om de betreffende collega ter plaatse te ondersteunen dan wel op te halen.

4.5 Netwerkpartners

De volgende partners zijn betrokken bij crises rond buitenlandse dienstreizen:

- Het ministerie van Buitenlandse Zaken, voor het aanmelden van de dienstreis zodat ambassades en consulaten op de hoogte zijn van de aanwezigheid van staatsburgers in een buitenland en voor advies en ondersteuning bij repatriëring of evacuatie;
- Wereld Waternet waarmee het waterschap een contract heeft voor deelname van medewerkers aan internationale projecten van Wereld Waternet en waarmee het waterschap bij crises samenwerkt;
- De penvoerende waterschappen van de Blue Deal programma's, waarbij het penvoerend waterschap tijdens crises de coördinatie regelt, maar elk deelnemend waterschap verantwoordelijk blijft voor de eigen medewerkers;
- Het Netherlands Water Partnerschip (NWP) fungeert als programmabureau voor het YEP-programma. Het waterschap informeert het NWP over de ontstane situatie;
- De buitenlandse contactpersoon van de ontvangende organisatie in het bestemmingsland. De naam en contactgegevens staan in het informatieformulier;
- De verzekeringsmaatschappij AON waarbij het waterschap een reisverzekering heeft afgesloten voor buitenlandse dienstreizen, om gedekte kosten te claimen en om gedekte hulp en advies te claimen;
- International SOS waarmee Wereld Waternet een contract heeft voor onder meer het inschakelen van een calamiteitendienst waarvan het waterschap gebruik kan maken.

4.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

Het *Beleid voor internationale samenwerking 2020-2030* schetst de doelen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de internationale samenwerking waarvoor medewerkers van het waterschap buitenlandse dienstreizen maken.

De *Handreiking voor inzet in buitenlandse projecten door medewerkers van Waterschap Rivierenland (oktober 2021)* is een uitvoerige handleiding voor de uit te zenden medewerkers met een hoofdstuk over veiligheid.

Het *Formulier: Op werkbezoek in het buitenland (oktober 2021)* is een vragenlijst die de uit te zenden medewerker voorafgaand aan de uitzending invult. Het formulier bevat algemene informatie over de uitzending en contactgegevens van de betrokken instanties en van familieleden. Het ingevulde formulier stuurt de adviseur externe betrekkingen naar de 3Ce.

De *Verzekeringpolis en polisvoorwaarden zakenreisverzekering AON* bevatten alle verzekerde zaken, de uit te keren bedragen en de voorwaarden, inclusief het inzetten van de crisisadviseur.

De *Samenwerkingsovereenkomst van Waterschap Rivierenland met Wereld Waternet (2022-2025)* bevat de uitgangspunten voor deelname van medewerkers van het waterschap aan internationale projecten van Wereld Waternet.

Het *Operationeel Plan behorende bij de samenwerking tussen Waterschap Rivierenland en Wereld Waternet (Januari 2022 – December 2025)* bevat een beschrijving van de calamiteitendienst van International SOS.

De *Checklist melding internationaal* is bestemd voor de adviseurs 3Ce om bij het aannemen van een melding van een incident of crisis tijdens een buitenlandse dienstreis de juiste vragen te stellen voor de beeldvorming en hulpvraag (is nog in ontwikkeling).

5. Bedreigingen en intimidaties

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop het waterschap omgaat met ernstige bedreigingen of ernstig intimiderende situaties, die de bedrijfscontinuïteit van het waterschap in gevaar brengen. Bedreigingen en intimidaties kunnen uitgaan van een of meer personen of van (belangen)groeperingen en organisaties. De bedrijfscontinuïteit komt hierbij in gevaar als medewerkers of bestuurders van het waterschap hun werkzaamheden niet op de normale wijze kunnen uitvoeren of als de beheerde waterstaatswerken en zuiveringstechnische werken in hun normale functioneren worden aangetast.

Hierdoor ontstaan bijzondere situaties die niet binnen de reguliere bedrijfsvoering af te handelen zijn. Om die reden schaal het waterschap op naar de crisisorganisatie.

Bedreigingen en intimidaties kunnen onder meer de volgende vormen aannemen:

- Mondelinge of schriftelijk dreigingen met geweld van burgers, organisaties of medewerkers, gericht tegen medewerkers, bestuurders of de organisatie, waardoor de veiligheid van medewerkers en bestuurders wordt aangetast;
- Demonstraties waarbij de toegang tot gebouwen of beheerde objecten van het waterschap wordt gehinderd of geblokkeerd;
- Bezettingsacties van gebouwen of beheerde objecten waardoor de toegang en bediening gehinderd of onmogelijk wordt.

De volgende vormen van dreigingen vallen buiten dit hoofdstuk omdat die elders belegd, geregeld en beschreven zijn:

- Terroristische dreigingen. De aanpak van dit soort bedreigingen is beschreven in het hoofdstuk Terrorisme van dit plan;
- Stakingen van eigen medewerkers. Dit valt onder het hoofdstuk Grootschalige uitval van personeel van dit plan;
- Conflicten van burgers, bedrijven of organisaties met het waterschap waarvoor mediation is ingezet;
- Conflicten van burgers, bedrijven en organisaties met het waterschap waarvoor een juridisch traject is ingezet;
- Agressief of gewelddadig gedrag door burgers naar medewerkers, die op dat moment werk voor het waterschap uitvoeren en hun naasten. Dit valt onder de KAM-regeling voor Publieksagressie;
- Vormen van cybercriminaliteit waarbij criminelen of statelijke actoren dreigen om bedrijfsprocessen te verstoren. De aanpak van dit soort bedreigingen is vastgelegd in het *Crisisbestrijdingsplan Digitale verstoringen*.

5.1 Risico

Bij bedreigingen en intimidaties loopt het waterschap de volgende directe en indirecte risico's:

- Verstoring van de bedrijfscontinuïteit voor zowel de kritische bedrijfsprocessen als de ondersteunende processen;
- Het veroorzaken van ernstige hinder bij het uitvoeren van werkzaamheden door de medewerkers en bestuurders, onder meer door een gevoel van onveiligheid;
- Negatieve beeldvorming over het waterschap door gegenereerde media-aandacht met imagoschade, verlies van vertrouwen of aantasting van de geloofwaardigheid tot gevolg;

- Verstoring van de relaties van het waterschap met bewoners, bedrijven en organisaties waardoor ernstige vertragingen bij bijvoorbeeld het uitvoeren van projecten in de openbare ruimte kunnen ontstaan;
- Vernieling of beschadiging van eigendommen van het waterschap. Naast de schade aan die eigendommen, kan dit ook ernstige gevolgschade hebben voor de kritische bedrijfsprocessen van het waterschap;
- Verstoring van het democratisch overleg- en besluitvormingsproces. Als bedreigingen en intimidaties zich richten op bestuurders van het waterschap om hun mening te beïnvloeden, dan wordt daarmee de democratie en de rechtsorde ondermijnd.

5.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een bedreiging of intimidatie gebeurt op de volgende wijze:

- Extern door andere overheden die het waterschap attenderen, bijvoorbeeld de gemeente bij een vergunde demonstratie;
- Extern door burgers, bedrijven of organisaties die het waterschap attenderen, bijvoorbeeld bij een bezetting van een object van het waterschap door een actiegroep;
- Extern via berichten, uitingen, discussies in de (sociale)media of een directe aankondiging van een demonstratie of bezetting in de (sociale)media;
- Intern door medewerkers of bestuurders van het waterschap tegen wie de bedreiging of intimidatie is geuit. Dit kan mondeling gebeuren, bijvoorbeeld via een dreigtelefoongesprek. Dit kan ook schriftelijk gebeuren, bijvoorbeeld via een dreigbrief.

Het alarmeren voor een bedreiging of intimidatie gebeurt als volgt:

- Een medewerker die is geattendeerd, zelf is bedreigd of zelf is geïntimideerd, informeert de teamleider. De teamleider informeert de dienstdoende adviseur van de Centrale Crisis Coördinatie eenheid (3Ce). De dienstdoende adviseur 3Ce informeert de secretaris-directeur.
- Een bestuurder die is geattendeerd, zelf is bedreigd of zelf is geïntimideerd, informeert de secretaris-directeur of zijn plaatsvervanger. De secretaris-directeur informeert de dienstdoende adviseur 3Ce. De adviseur 3Ce zorgt, zo nodig, voor het informeren van betrokken afdelingshoofden, teamleiders en medewerkers.

De dienstdoende adviseur 3Ce kan na overleg met betrokken teamleiders, afdelingshoofden of directeuren, besluiten om van een gesignaleerde bedreiging of intimidatie een potentiële crisis te maken en daarvoor een activiteit in het crisismanagementsysteem aan te maken om daarin relevante informatie over de situatie vast te leggen. Dit is aan de orde, als de bedreiging of intimidatie niet voldoet aan de hieronder vermelde opschalingscriteria, maar wel extra aandacht en maatregelen vergt die buiten de reguliere bedrijfsvoering vallen. De dienstdoende adviseur 3Ce formeert een kernteam en gaat over tot de gecoördineerde aanpak. Er vindt dan geen opschaling plaats, tenzij de situatie verder escaleert.

Opschalen voor een bedreiging of intimidatie doet de secretaris-directeur in overleg met de dienstdoende adviseur 3Ce. In dat overleg bepalen zij ook tot welke coördinatiefase opschaling plaatsvindt. Zodra is besloten om op te schalen, roept de adviseur 3Ce het dienstdoende hoofd ACW op om het Actie Centrum Water (ACW) op te starten. Eventueel formeert de secretaris-directeur, in de rol van Operationeel Leider, het Waterschap Operationeel Team (WOT). De secretaris-directeur informeert tot slot de dijkgraaf, of om die in kennis te stellen van de opschaling of om die op te roepen voor het Waterschap Beleidsteam (WBT).

De informatie in het crisismanagementsysteem is in principe gedeeld binnen het waterschap en met netwerkpartners. Maar het is ook mogelijk, als de aard van de bedreiging of intimidatie dat met zich meebrengt, om er een besloten activiteit van te maken waarbij het delen te beperken is tot de ingezette leden van de crisisorganisatie.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, indien sprake is van een ernstige bedreiging of intimidatie waarvan de impact zich beperkt tot binnen het waterschap, daar het reguliere functioneren ontregelen en de maatregelen hoofdzakelijk bestaan uit het monitoren van en informeren over de situatie en/of de afhandeling binnen de bevoegdheden van een afdelingshoofd liggen;
- Coördinatiefase 2, indien sprake is van een ernstige bedreiging of intimidatie waarvan de impact zich uitstrekt tot buiten het waterschap, de maatregelen ingrijpen op het reguliere functioneren van het waterschap en/of de afhandeling binnen de bevoegdheden van een directeur liggen;
- Coördinatiefase 3, indien sprake is van een ernstige bedreiging of intimidatie waarbij bestuurlijke inbreng nodig is, bestuurlijke coördinatie met andere overheden aan de orde is, het democratisch overleg- of besluitvormingsproces in het geding is, er ernstige imagoschade voor het waterschap dreigt, de maatregelen afwijken van het reguliere beleid van het waterschap en/of inzet van bestuurlijke bevoegdheden noodzakelijk is voor de afhandeling.

5.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. Het kernteam van het ACW is als volgt:

- Hoofd ACW;
- Informatiecoördinator (ICO);
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Dit kernteam vult het hoofd aan met:

- Hoofd Ondersteuningsgroep
- De gebouwbeheerder als het hoofdkantoor in het geding is;
- Teamleiders van de direct betrokken of getroffen teams;
- De KAM-adviseur vanwege de raakvlakken met het beleid voor publieksagressie;
- De jurist vanwege de juridische aspecten die spelen bij bedreigingen of intimidaties

Het hoofd ACW kan andere medewerkers aan het team toevoegen.

Het kan gebeuren, dat een bedreiging of intimidatie leidt tot een watergerelateerde crisis, bijvoorbeeld bij een bezetting en ontregeling van een gemaal. In het crisisplan is vastgelegd, dat als er twee ACW-teams actief zijn, de onderlinge afstemming in het Waterschap Operationeel Team (WOT) plaatsvindt en de operationeel leider kan besluiten om beide ACW-teams samen te voegen en één hoofd ACW aan te wijzen.

5.4 Maatregelen

De maatregelen zijn afhankelijk van de aard van de bedreiging of intimidatie, maar omvatten in iedere geval onderstaande onderwerpen.

Bevoegd gezag inschakelen

- Melden bij de politie op het landelijke nummer 112 door het hoofd ACW of de Operationeel Leider;
- Bewijsmateriaal van de bedreiging zeker stellen;
- Aangifte doen tegen de bedreiger, volgens de Standaard Procedure Aangifte van incident Publieksagressie;
- Aanwijzingen van de politie opvolgen.

Veiligheid

- Securitas inschakelen voor het bewaken van gebouwen en installaties;
- Gebouwen of installaties uit voorzorg afsluiten en eventueel een alternatieve uitgang (vluchtweg) voor medewerkers aanbrengen;
- De veiligheid van medewerkers en bestuurders, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, borgen.

Communicatie

- Interne communicatie organiseren om medewerkers en bestuurders te informeren of te alarmeren indien aan de orde;
- Een omgevingsscan maken van (sociale) media voor een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de media-aandacht voor de bedreiging of intimidatie;
- Een mediastrategie opstellen om de mogelijke imagoschade door de bedreiging of intimidatie te voorkomen of te beperken, zo mogelijk het mediabeeld om te buigen en de bedreiging of intimidatie uit te nutten om het imago van het waterschap te versterken.

De-escalatie

- In gesprek gaan met bedreigers, demonstranten of activisten;
- Zo mogelijk in onderhandeling gaan met bedreigers, demonstranten of activisten;
- Bereidheid tot compromissen tonen om spanningen te verminderen;
- Demonstranten en activisten zo mogelijk faciliteren in ruil voor een ordentelijke manifestatie van hun ongenoegens.

Bedrijfsvoering

- De impact van de situatie op de kritische bedrijfsprocessen en ondersteunende processen inschatten;
- Zo nodig installaties stilleggen om beschadiging te voorkomen;
- Zo mogelijk bij de kritische bedrijfsprocessen waterlopen bijsturen of omleiden om schade te beperken of te voorkomen;
- Zo nodig medewerkers van de buitendienst terugtrekken van hun veldwerkzaamheden om ze niet onnodig bloot te stellen aan gevaar.

Voor het omgaan met protestacties gericht tegen het waterschap is de *Aandachtskaart Protest* opgesteld, met gedetailleerde aanwijzingen en maatregelen.

Voor het omgaan met de media-aandacht staan concrete aanwijzingen in het hoofdstuk *Media-crisis*.

5.5 Netwerkpartners

De betrokken netwerkpartners zijn afhankelijk van de aard van de bereiding of intimidatie. Maar over het algemeen zijn de volgende instanties en organisaties als netwerkpartner in beeld:

- De politie voor het doen van aangifte, advisering of de aanpak en beveiliging van personen en goederen;
- Securitas, het beveiligingsbedrijf van het waterschap, voor de beveiliging van gebouwen en objecten van het waterschap;
- De gemeente binnen wier grenzen de bedreiging of intimidatie speelt, voor (bestuurlijke) afstemming en samenwerking.

Daarnaast kunnen nog diverse andere instanties en organisaties betrokken zijn.

5.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises.

Het *Crisisbestrijdingsplan Digitale verstoring* voor de aanpak van cyber gerelateerde bedreigingen.

Het hoofdstuk *Terrorisme*, het hoofdstuk *Grootschalige uitval personeel* en het hoofdstuk *Media-crisis* uit het *Crisisbestrijdingsplan Niet-watergerelateerd*.

De *Aandachtskaart Protest* waarin concrete maatregelen staan voor het omgaan met intimiderende protestacties.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

De beleidsverklaring van het waterschap over publieksagressie, *BE-ORG-003 Beleid Publieksagressie*.

Het praktijkhandboek voor publieksagressie, *PB-ORG-001 Publieksagressie in de praktijk*.

De *Standaard Procedure aangifte van incident publieksagressie*, *SP-ORG-018*.

6. Terrorisme

De bestrijding van terrorisme valt onder de Nationaal Coördinator Terrorismedbestrijding en Veiligheid (NCTV) van het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V). De NCTV omschrijft terrorisme als volgt:

Terrorisme is het uit ideologische motieven dreigen met, voorbereiden of plegen van op mensen gericht ernstig geweld, dan wel daden gericht op het aanrichten van maatschappij-ontwrichtende zaakschade, met als doel maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen, de bevolking ernstige vrees aan te jagen of politieke besluitvorming te beïnvloeden.

Kenmerkend voor terrorisme is dat het om moedwillig menselijk handelen gaat, gericht tegen mensen of zaken.

Dit zijn extreme gebeurtenissen die zonder uitzondering leed veroorzaken en mede daardoor de aandacht van burgers en nieuwsmedia opeisen. Enerzijds doordat deze gebeurtenissen in veel opzichten afwijken van wat normaal wordt gevonden en waaraan we gewend zijn. Anderzijds omdat het geweld opzettelijk wordt gepleegd door medeburgers. Deze daden confronteren de samenleving met de risico's van (dreigend) extreem geweld en veroorzaken gevoelens van onrust, onveiligheid en angst. Bovendien vormen extreme geweldsdreigingen en –incidenten een bedreiging voor zowel de openbare orde en veiligheid als de democratische rechtsorde.

6.1 Risico

Ondanks alle inspanningen van overheden om dreiging en gewelddaden te voorkomen, kunnen toekomstige ontwrichtende geweldsincidenten nooit worden uitgesloten. Voor Waterschap Rivierenland (WSRL) zijn er de volgende risico's:

- WSRL beheert waterkeringen. Waterkeringen zijn van vitaal belang voor de samenleving en daarmee een mogelijk doelwit voor terroristen;
- WSRL beheert nog andere waterstaatswerken en zuiveringstechnische werken. Ook dat zijn zaken die een mogelijk doelwit voor terroristen kunnen zijn;
- De personeelsleden en bestuurders van WSRL vormen een mogelijk doelwit voor terroristen.

6.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van en alarmeren voor een (mogelijke) terroristische dreiging kan gebeuren van buitenaf door de NCTV of van binnenuit door medewerkers of bestuurders van WSRL.

Alarmering door de NCTV

Met betrekking tot terrorisme stelt de minister van J&V de dreigingsniveaus en de alerteringen vast.

- Een dreigingsniveau geeft een algemeen beeld over de potentiële dreiging in Nederland. Er zijn vijf dreigingsniveaus; minimaal, beperkt, aanzienlijk, substantieel, kritiek.
- Een alertering is gericht op sectoren of objecten en is gebaseerd op een dreigingssystematiek waarbij op basis van ernst en waarschijnlijkheid een maatregeladvies wordt samengesteld.

WSRL behoort tot de vitale sector Tunnels en Waterkeringen en valt daarmee onder het zogeheten Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (ATb). De NCTV informeert en adviseert het waterschap via het lokaal bevoegd gezag (burgemeester en officier van justitie) over dreigingen.

Alarmering door medewerkers of bestuurders

Indien een medewerker een vermoeden heeft van een mogelijke terroristische dreiging of daadwerkelijk is bedreigd met een terroristisch oogmerk, dan meldt deze medewerker dit direct bij de teamleider. De teamleider geeft het direct door aan de dienstdoende adviseur 3Ce. De dienstdoende adviseur 3Ce geeft het direct door aan de secretaris-directeur. Vanwege de grote ernst van een terroristische dreiging geldt bovendien, dat indien een medewerker de teamleider niet direct kan bereiken of indien de teamleider de dienstdoende adviseur 3Ce niet direct kan bereiken, deze medewerker of teamleider de terroristische dreiging direct bij de secretaris-directeur of zijn plaatsvervanger melden. Indien een bestuurder een vermoeden heeft van een mogelijke terroristische dreiging of daadwerkelijk bedreigd is, dan meldt deze bestuurder dit direct bij de secretaris-directeur of zijn plaatsvervanger.

Opschalen voor terrorisme

Bij een alarmering voor een terroristische dreiging beslist de secretaris-directeur na overleg met de dienstdoende adviseur 3Ce om op te schalen.

Bij terrorisme vindt altijd opschaling naar coördinatiefase 2 of 3 plaats. Een potentiële crisis of coördinatiefase 1 zijn niet van toepassing, dit vanwege de ernst van de situatie en de mogelijke gevolgen voor het waterschap.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, niet van toepassing;
- Coördinatiefase 2, indien sprake is van een vermoedelijke dreiging van terrorisme;
- Coördinatiefase 3, indien sprake is van een feitelijke dreiging van terrorisme.

6.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan.

- Bij een terroristische dreiging gericht tegen zaken (kering, systeem of keten) wordt het ACW voor de betreffende onderdeel actief.
- Bij een terroristisch dreiging gericht tegen medewerkers of bestuurders is het kernteam van het ACW als volgt samengesteld:
 - Hoofd ACW;
 - Informatiecoördinator (ICO);
 - Informatiecoördinator Netwerk;
 - Communicatieadviseur;
 - Jurist;
 - Adviseur crisisbeheersing.

Dit kernteam vult het hoofd aan met:

- Leidinggevend van de betrokken afdelingen.

Het hoofd van het team kan andere medewerkers aan het team toevoegen.

6.4 Maatregelen

De maatregelen omvatten in iedere geval het volgende:

- Altijd melden bij de politie op het landelijke nummer 0900-8844 door de secretaris-directeur;
- Opvolgen van de aanwijzingen van de politie.

Andere mogelijke maatregelen hebben betrekking op:

- Veiligheid medewerkers en bestuurders;
- Bewaking van objecten;
- Coördinatie met andere overheden.

6.5 Netwerkpartners

De volgende partners zijn betrokken bij terrorisme:

- De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV), voor het signaleren van en informeren over dreigingen;
- Het lokaal bevoegd gezag (burgemeester en officier van justitie), voor het informeren en adviseren over een dreiging;
- Het ministerie van J&V, de minister van J&V heeft doorzettingsmacht bij een terroristisch misdrijf en kan maatregelen nemen vanwege gevaar voor waterstaatswerken;
- De politie, voor het aannemen van meldingen over terroristische dreigingen en het geven van aanwijzingen hoe daarbij te handelen;
- De veiligheidsregio, in verband met maatregelen voor het handhaven van de openbare orde en veiligheid.
- Het Openbaar Ministerie (OM), voor de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde.

6.6 Documenten

De *website van de NCTV* (<https://www.nctv.nl>) biedt informatie over:

- Het actuele dreigingsniveau;
- Het alerteringsstelsel;
- Achtergrond en aanpak van terrorisme.

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises. Het waterschap beschouwt een terroristische dreiging als een (niet-watgerelateerde) crisis.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

De *Bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing, kaart 10 – terrorisme*. Hierin staan de bestuurlijke bevoegdheden en bijbehorende maatregelen inzake terrorisme.

7. Media-crisis

Een media-crisis is een situatie waarbij in (sociale) media onevenredig veel informatiebehoefte bestaat voor Waterschap Rivierenland of voor onderwerpen waarbij het waterschap betrokken is. Dit vraagt om een respons van het waterschap, die niet binnen de dagelijkse routine van het management en de communicatieadviseurs tot stand kan komen.

7.1 Risico

Bij een media-crisis loopt het waterschap de volgende risico's:

- Imagoschade voor het waterschap, door negatieve beeldvorming over het waterschap;
- Verlies van vertrouwen in het waterschap bij bewoners en organisaties;
- Aantasting van de geloofwaardigheid van het waterschap;
- Verstoring van de relaties van het waterschap met bewoners en organisaties.

7.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een media-incident gebeurt door de communicatieadviseurs van het waterschap. Door de woordvoerder, in de newsroom of tijdens het opstellen van het wekelijkse risicobeeld.

Het alarmeren voor een gesignaleerde media-incident doet de communicatieadviseur door de teamleider COM te informeren. Deze teamleider informeert vervolgens de dienstdoende adviseur 3Ce en die informeert de secretaris-directeur.

De adviseur 3Ce kan in overleg met de teamleider besluiten om van een ernstig media-incident een potentiële crisis te maken en daarvoor een activiteit in het crisismanagementsysteem aan te laten maken om daarin relevante informatie over het incident vast te leggen. Er vindt dan geen opschaling plaats, tenzij het incident verder escaleert.

Het besluit tot opschalen voor een media-crisis neemt de secretaris-directeur in overleg de dienstdoende adviseur 3Ce.

Voor het bestrijden van een media-crisis is het zeer wenselijk om niet reactief, maar proactief op te treden en te communiceren over de situatie. Daarom is het belangrijk om zo mogelijk al op te schalen voordat de crisissituatie een feit is. Dit heet preventief opschalen. Criteria voor preventief opschalen zijn:

- Verwachte media-aandacht voor de situatie;
- Beginnende media-aandacht voor de situatie;
- Media-aandacht voor een vergelijkbare situatie bij een andere organisatie;
- Het opvragen van informatie over de situatie bij het waterschap door de media.

Bij het bestrijden van een media-crisis staat de maatschappelijke informatiebehoefte centraal. Die maatschappelijke informatiebehoefte kent drie niveaus, namelijk informeren, instrueren en duiden. Het geven van informatie ligt binnen de bevoegdheid van een afdelingshoofd. Het geven van instructies is een bevoegdheid van een directeur. Het betekenis geven aan een situatie is een bevoegdheid van de bestuurder. De criteria voor opschalen zijn daarop gebaseerd en als volgt:

- Coördinatiefase 1, als alleen informeren volstaat op basis van een omgevingsanalyse;

- Coördinatiefase 2, als het bieden van een handelingsperspectief nodig is, het geven van instructies op basis van een strategisch communicatieadvies;
- Coördinatiefase 3, als betekenis geven aan de situatie door het waterschap noodzakelijk is, het duiden van de situatie op basis van een strategisch communicatieadvies.

7.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisesplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisesplan. De basis voor het ACW bestaat uit de leden van het Actiecentrum Crisis Communicatie (ACC), maar dan onder leiding van een hoofd ACW omdat die als afdelingshoofd beslissingsbevoegd is. Deze kernbezetting wordt aangevuld met andere deskundigen uit de crisisorganisatie.

De samenstelling van het Actie Centrum Water is dan als volgt:

- Hoofd ACW;
- Hoofd ACC;
- Omgevingsanalist;
- Strategisch communicatieadviseur;
- Perswoordvoerder;
- Publieksvoorlichter;
- Informatiecoördinator (ICO);
- Adviseur crisisbeheersing.

Het hoofd ACW kan zo nodig andere medewerkers aan het team toevoegen.

Hoofden zijn verantwoordelijk voor het proces de leiding en coördinatie in een crisisteam. In dit team is het hoofd ACW verantwoordelijk voor de leiding, lees de besluitvorming. Het hoofd ACC is verantwoordelijk voor de coördinatie, lees het regelen van de werkzaamheden in het team.

7.4 Maatregelen

De communicatieve maatregelen bij een media-crisis zijn hetzelfde als de communicatieve maatregelen bij andere crises. Deze maatregelen staan beschreven in het crisiscommunicatieplan. Samengevat gaat het om pers- en publiekscommunicatie om te informeren, instrueren en duiden, gericht op het bestrijden van de media-crisis. Dit bestaat uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse om de maatschappelijke informatiebehoefte te bepalen;
- Het opstellen van een strategisch communicatieadvies als antwoord op de maatschappelijke informatiebehoefte;
- Het uitvoeren van het strategisch communicatieadvies met pers- en publiekscommunicatie om in de maatschappelijke informatiebehoefte te voorzien;
- Het uitvoeren van interne communicatie om bestuur en medewerkers te informeren;
- Het herhalen van de omgevingsanalyse om het effect van de pers- en publiekscommunicatie te bepalen.

Aandachtspunten bij deze maatregelen zijn:

- Timing, het op het juiste moment communiceren;
- Tone-of-voice, met de juiste toonzetting communiceren;
- Spreekbuis, de juiste persoon inzetten om te communiceren;
- Platform, de juiste omgeving kiezen voor de communicatie.

7.5 Netwerkpartners

De volgende netwerkpartners kunnen betrokken zijn bij een media-crisis:

- De Unie van Waterschappen, met name als de reputatie van de sector in het geding is;
- Andere overheden, als het om onderwerpen gaat die deze overheden ook raken;
- Collega waterschappen, voor extra mankracht bij het uitvoeren van de communicatie.

7.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervaarders en de contactgegevens.

Het *Crisiscommunicatieplan* beschrijft hoe het waterschap de communicatie tijdens crises aanpakt.

Het *Uitvoeringsplan Crisiscommunicatie* beschrijft in detail hoe communicatieadviseurs en redacteurs de taken voor crisiscommunicatie uitvoeren.

8. Dierziekten

Een aantal dierziekten is zo besmettelijk, dat de Rijksoverheid maatregelen neemt om die ziekten te bestrijden. Mogelijke maatregelen zijn het afkondigen van een vervoersverbod voor dieren, het instellen van beschermings- en toezichtsgebieden, het opstallen van dieren en het ruimen van besmette dieren.

De Unie van Waterschappen vertegenwoordigt de waterschappen bij de Rijksoverheid en geeft bij een uitbraak van een dierziekte alle voor de waterschappen relevante voorschriften en maatregelen door aan de betrokken waterschappen.

Het naleven van die voorschriften en uitvoeren van de maatregelen treft meerdere afdelingen en teams van Waterschap Rivierenland en vereist daarom afstemming en coördinatie.

8.1 Risico

Bij een uitbraak van een besmettelijke dierziekte loopt het waterschap de volgende risico's:

- Indien de Rijksoverheid een beschermingsgebied instelt binnen het beheergebied van het waterschap, dan kan het waterschap haar taken met betrekking tot beheer, onderhoud en toezicht binnen dat gebied niet of onvolledig uitvoeren;
- Indien het een besmettelijke dierziekte betreft onder in het wild levende vissen of watervogels in door het waterschap beheerde wateren, dan kan dat het normale gebruik van dat water verstoren;
- Indien het een op mensen overdraagbare dierziekte betreft, kan dat tot onrust onder het personeel leiden en tot uitval van personeel vanwege ziekte.

8.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een besmettelijke dierziekte gebeurt vanuit het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) door de daaronder vallende Nederlandse Voedsel- en Waren Autoriteit (NVWA). Houders van dieren en dierenartsen zijn verplicht om besmettelijke dierziekten te melden bij de NVWA.

De NVWA alarmeert de Unie van Waterschappen (UvW) indien waterschappen betrokken zijn.

De UvW alarmeert en informeert vervolgens de betrokken waterschappen via de adviseur KAM (Kwaliteit, Arbo, Milieu), de adviseur muskusrattenbeheer en/of de adviseur crisisbeheersing van die waterschappen.

De adviseur KAM of adviseur muskusrattenbeheer melden dit direct aan de adviseur 3Ce (Centrale Crisis Coördinatie eenheid). De adviseur 3Ce informeert en consulteert vervolgens de betrokken afdelingshoofden. Dat zijn de afdelingshoofden van de medewerkers waarbij de dierziekte de werkzaamheden direct raken.

Indien er volgens de adviseur 3Ce geen behoefte is aan interne afstemming en coördinatie, dan schaal het waterschap niet op.

Indien er volgens de adviseur 3Ce een kans is dat de situatie escaleert, dan besluit deze adviseur om over te gaan op een gecoördineerde aanpak met een kernteam en daarvoor

een potentiële crisis aan te maken in het crisismanagementsysteem om daarin de relevante informatie vast te leggen.

Indien er volgens de adviseur 3Ce wel behoefte is aan interne afstemming en coördinatie, dan adviseert deze adviseur de secretaris-directeur om op te schalen. De secretaris-directeur beslist daarover.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, indien interne afstemming en coördinatie volstaat om de verkregen voorschriften na te leven en opgelegde maatregelen uit te voeren;
- Coördinatiefase 2, indien de opgelegde maatregelen schadelijk zijn voor de waterkering, het watersysteem of de waterketen en/of indien een op mensen overdraagbare dierziekte leidt tot ernstige onrust of ziekten onder het personeel;
- Coördinatiefase 3, indien sprake is van bestuurlijke afstemming met andere overheden.

8.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. De basis voor het ACW bestaat uit een hoofd ACW, aangevuld met het afdelingshoofd BDV, betrokken leidinggevenden en deskundigen.

De samenstelling van het Waterschap Actieteam is dan als volgt:

- Hoofd ACW;
- Afdelingshoofd BDV;
- Adviseur KAM;
- Van elke betrokken afdeling (MRB, VTH, BEO, TIN) een teamleider;
- Informatiecoördinator;
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Het hoofd kan zo nodig andere medewerkers aan het team toevoegen.

8.4 Maatregelen

De belangrijkste maatregelen bestaan uit:

- Het naleven van de voorschriften van het bevoegd gezag of de UvW;

Mogelijke maatregelen bij een ingesteld beschermingsgebied zijn:

- Het op afstand bedienen van daarin gelegen objecten;
- Het uitstellen van reguliere controles en inspecties in die gebieden;
- Veiligheids- en werkinstructies geven aan medewerkers die voor hun taakuitoefening in het beschermingsgebied komen;
- Het zo mogelijk onder toezicht van het bevoegd gezag betreden van die gebieden indien dat verboden, maar toch noodzakelijk is.

Mogelijke maatregelen bij een dierziekte onder in het wild levende vissen en watervogels zijn:

- Het opsporen en ruimen van kadavers volgens de voorschriften;
- Het informeren van gebruikers over beperkingen in het gebruik van het oppervlaktewater.

Mogelijke maatregelen bij een op mensen overdraagbare dierziekte zijn:

- Veiligheids- en werkinstructies geven aan medewerkers die risico lopen op besmetting;
- Persoonlijke beschermingsmiddelen verstrekken aan medewerkers die worden blootgesteld aan besmetting.

Voor alle maatregelen geldt de zogeheten (bio)arbeidshygiënische strategie met als voorkeursvolgorde:

1. Bestrijding bij de bron (bestrijding ziekteverwekker);
2. Technische maatregelen (afscherming);
3. Organisatorische maatregelen (o.a. beperking blootstelling);
4. Hygiënische maatregelen (gedrag om contact/verspreiding te voorkomen);
5. Persoonlijke beschermingsmiddelen;
6. Vaccinatie;
7. Post expositieprotocol (preventieve medicatie ter voorkoming van het nestelen van agens in het lichaam);
8. Therapie bij ziekte.

8.5 Netwerkpartners

De volgende netwerkpartners zijn betrokken bij een besmettelijke dierziekte:

- Het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV), het is aan de minister van LNV voorbehouden om op te treden bij dierziekten;
- De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), draagt zorg voor het aannemen van meldingen van besmettelijke dierziekten en het uitvoeren van bestrijdingsmaatregelen;
- De Unie van Waterschappen (UvW), neemt namens de waterschappen deel aan het crisisberaad van het ministerie van LNV, alarmeert en informeert de waterschappen over voorschriften en maatregelen;
- De betrokken gemeente of veiligheidsregio indien als gevolg van een dierziekte de openbare orde en veiligheid in het geding zijn;
- Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) bij een op mensen overdraagbare dierziekte;
- Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) werkt in opdracht van ministeries en heeft taken bij onderzoek, advies, regie en uitvoering;
- De Arbodienst van het waterschap voor advies over en ondersteuning bij de veiligheid en gezondheid van de medewerkers.

8.6 Documenten

De *Bestuurlijke netwerkkaarten crisisbeheersing, kaart 8 – dierziekte*. Hierin staan de bestuurlijke bevoegdheden en bijbehorende maatregelen inzake dierziekten.

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises. Het waterschap beschouwt directe betrokkenheid bij een besmettelijke dierziekte als een (niet-watergerelateerde) crisis.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

9. Aantasting semi-statisch archief

Dit betreft het gehele of gedeeltelijke verlies van papieren archiefstukken uit het semi-statische archief, die zijn opgeslagen in de archiefruimte, als gevolg van brand, waterschade, instorten van het gebouw, diefstal of een schimmel- of insectenplaag.

9.1 Risico

Bij een geheel of gedeeltelijk verlies van papieren archiefstukken loopt Waterschap Rivierenland de volgende risico's:

- Niet kunnen voldoen aan de verantwoordingsfunctie van het waterschap;
- Verstoring van de bedrijfsvoering als daarvoor noodzakelijk documenten ontbreken;
- Verloren gaan van cultureel erfgoed;
- Onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens bij diefstal van degelijke documenten;
- Imagoschade als nalatigheid de oorzaak van het verlies is.

Vanaf 2007 zijn bijna alle papieren documenten gescand. Bij verlies van het origineel blijven deze documenten digitaal beschikbaar.

9.2 Opschalingscriteria

Het signaleren van een mogelijke crisis met het semi-statisch archief gebeurt door de medewerkers van dat archief, zo nodig via een bedrijfshulpverlener van het waterschap.

Het alarmeren voor een gesignaleerde mogelijke crisis doet de medewerker door de teamleider PAR (Procesautomatisering en Recordmanagement) te informeren. Deze teamleider informeert vervolgens de dienstdoende adviseur 3Ce en die informeert de secretaris-directeur.

Het besluit tot opschalen voor een crisis neemt de secretaris-directeur in overleg met de dienstdoende adviseur 3Ce.

Criteria voor opschalen zijn:

- Coördinatiefase 1, bij beschadiging van archiefstukken;
- Coördinatiefase 2, bij dreigend verlies van archiefstukken;
- Coördinatiefase 3, bij permanent verlies van archiefstukken.

9.3 Crisisorganisatie

De opbouw en het functioneren van de crisisorganisatie staat in het crisisplan. Alleen de samenstelling van het Actie Centrum Water (ACW) wijkt af van het crisisplan. De basis voor het ACW bestaat uit een hoofd ACW, het afdelingshoofd IDT, aangevuld met deskundige functionarissen.

De samenstelling van het Waterschap Actieteam is dan als volgt:

- Hoofd ACW;
- Afdelingshoofd IDT;
- Hoofd BHV;
- Teamleider PAR;
- Beheerder semi-statisch archief;
- Gebouwbeheerder;

- Informatiecoördinator;
- Communicatieadviseur;
- Adviseur crisisbeheersing.

Het hoofd nodigt de archivaris van het Regionaal Archief Rivierenland uit om deel te nemen in het ACW. Het hoofd kan zo nodig andere medewerkers aan het team toevoegen.

9.4 Maatregelen

De maatregelen zijn verdeeld naar de aard van aantasting.

Bij brand:

- Contact opnemen met de archivaris;
- Aanwijzingen van de BHV en brandweer opvolgen;
- Brandweer vragen om statisch archief zoveel mogelijk te sparen bij het blussen;
- Brandweer vragen alsnog inzet voor archief te plegen bij gecontroleerd uitbranden, onder voorbehoud van afwegingen die de brandweer zelf maakt bij het bestrijden van een brand.

Na de brand:

- Beroet materiaal niet aanraken (na aanraking is roet vaak niet te verwijderen);
- Aanwijzingen van de specialisten opvolgen;
- Oppassen voor instortingsgevaar van stellingen.

Bij waterschade, lekkage:

- Contact opnemen met archivaris;
- Stellingen en kasten afdekken met plastic;
- Kast met nat archiefmateriaal stabiliseren (nat archief gaat opzwellen en hierdoor kunnen stellingen uit elkaar gedrukt worden en omvallen);
- Let op dat een stelling niet topzwaar worden;
- Breng zo mogelijk nog droog materiaal in veiligheid;
- Bij een hoge luchtvochtigheid en temperatuur kan archiefmateriaal makkelijk beschimmelen, getroffen ruimten laten koelen en ontvochtigen;
- Nat materiaal klaarmaken voor transport naar een restauratiebedrijf met invriescapaciteit.

Bij een schimmeluitbraak:

- Contact opnemen met de archivaris en/of een restauratieatelier;
- Bij enkele beschimmelde archiefstukken, deze verpakken in plastic zakken met Silicagel-zakjes.
- Trek handschoenen, eventueel beschermende kleding en een fijnstofmasker aan,
- Zorg ervoor dat schimmel zich niet naar schone delen van het gebouw kan verplaatsen;
- Scheidt beschimmeld en niet-beschimmeld materiaal van elkaar;
- Zorg ervoor dat nat of vochtig materiaal zo snel mogelijk wordt gedroogd of, als dit niet mogelijk is, wordt ingevroren.

Bij een insectenplaag:

- Neemt contact op met de archivaris en/of een restauratieatelier;
- Lokaliseer en isoleer alle aangetaste archieven;
- Achterhaal de bron van de aantasting en verwijder deze;
- Identificeer de aangetroffen insecten;
- Schakel deskundigen in bij de bestrijding van de insecten.

Bij het verplaatsen van archiefstukken:

- Neem contact op met de archivaris;
- Registreer te verplaatsen archiefstukken;
- Hou onbeschadigd stukken gescheiden van natte of verbrande stukken;
- Breng onbeschadigd materiaal over naar een tijdelijk opslag (intern of extern);
- Verpak natte stukken apart;
- Verpak verbrande stukken apart;
- Transporteer het verpakte stukken naar een restaurator.

Voor het uitvoeren van deze maatregelen zijn de volgende middelen aanwezig bij PAR (Record Management):

- Persoonlijke beschermingsmiddelen (stofmaskers, rubberen handschoenen);
- Verpakkingsmateriaal (plakband 50 mm, stickers 30X60, silicagel-zakjes, blocnote, evacuatieformulieren, potloden, balpoints, viltstiften en labels);
- Reinigingsmiddelen (reinigings- en desinfectiemiddel, borstels en kwasten, vaatdoeken);
- Beschermende middelen voor archieven (te weten afdekzeil 3 X3 aantal 2, vuilniszakken, katoenen handschoenen).

9.5 Netwerkpartners

De volgende partners zijn mogelijk betrokken bij aantasting van het statisch archief:

- Regionaal Archief Rivierenland (archivaris voor advies bij schade aan archiefstukken);
- Provincie Gelderland (toezichthouder archiefbeheer);
- Politie (bij diefstal);
- Brandweer (bij brand);
- Transportbedrijven (bij extern verplaatsen van archiefstukken);
- Restauratieateliers (voor het herstellen van beschadigde archiefstukken).

9.6 Documenten

In het *Crisisplan van Waterschap Rivierenland* staat beschreven hoe het waterschap zich organiseert voor het bestrijden van crises. Het waterschap beschouwt een aantasting van het statisch archief als een (niet-watergerelateerde) crisis.

De *Telefoonkaart* bevat de namen voor de rollen in de crisisorganisatie, inclusief de plaatsvervangers en de contactgegevens.

Het *Bedrijfsnoodplan Kantoor Blomboogerd (PB-ORG-007)* beschrijft het optreden van de bedrijfshulpverlening onder meer bij brand en externe rampen.

Het loopt in de papieren, Geïntegreerde bestrijding van insecten in collecties bevat een stappenplan voor de bestrijding en de benodigde achtergrondinformatie.

De *Leidraad voor het maken van een intern crisesplan voor archieven* bevat een beschreven handswijze bij brand, waterschade en schimmelschade.